

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY
SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM
THỊNH VƯỢNG - PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐA, CHI
NHÁNH ĐÀ NẴNG**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Phan Nguyên Thùy Trâm

Sinh viên thực hiện : Lê Võ Hương Quỳnh

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH2

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY
SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG
CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM
THỊNH VƯỢNG - PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐA, CHI
NHÁNH ĐÀ NẴNG**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Phan Nguyên Thùy Trâm

Sinh viên thực hiện : Lê Võ Hương Quỳnh

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH2

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn tới Ban Giám Đốc cùng toàn thể các anh/chị là nhân viên của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – PGD Đồng Đa, Đà Nẵng đã cung cấp cho em các tư liệu, thông tin cần thiết cho việc nghiên cứu bài báo cáo khóa luận này và tạo điều kiện hết lòng nhiệt tình giúp đỡ em trong kì thực tập vừa qua. Thời gian thực tập ở Phòng giao dịch là khoảng thời gian giúp em có cơ hội tiếp xúc với môi trường làm việc bên ngoài và được học hỏi rất nhiều kinh nghiệm thực tế cũng như hiểu biết hơn về nghiệp vụ ngân hàng thương mại.

Em cũng xin chân thành cảm ơn các thầy cô giáo Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, thầy cô đã dùng tất cả kiến thức và tâm huyết của mình để truyền đạt vốn kiến thức quý báu cho em trong suốt quá trình học tập vừa qua. Đặc biệt, em xin cảm ơn cô giáo Phan Nguyên Thùy Trâm đã hướng dẫn em rất tận tình và chỉ dẫn chi tiết để em có thể hoàn thành bài báo cáo một cách đầy đủ và chi tiết nhất.

Cuối cùng em xin kính chúc quý thầy/cô Khoa Kinh tế, Ban lãnh đạo và các anh/chị nhân viên Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – PGD Đồng Đa, Đà Nẵng có nhiều sức khỏe và gặt hái được nhiều thành công trong chặng đường của mình.

Em xin chân thành cảm ơn.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung.

Họ tên sinh viên: LÊ VÕ HƯƠNG QUỲNH

Lớp: 22NH..... MSSV:.....2254.02.0059

Khóa: 2022 - 2026..... Khoa:.....Kinh tế

Ngành:.....Tài chính - Ngân hàng

Trường:.....Đại học Kiến thức Đà Nẵng

Thời gian thực tập: 15/12/2025 - 09/01/2026

Đơn vị thực tập: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa

Địa chỉ: 171 Đồng Đa, phường Thạch Thang, Quận Hải Châu - Đà Nẵng

Cán bộ hướng dẫn thực tập: NGUYỄN NGỌC THIÊN

2. Nhận xét của đơn vị về quá trình thực tập của sinh viên.

Sinh Viên có thái độ học tập nghiêm túc, chấp hành tốt nội quy đơn vị. Hoàn thành đầy đủ các công việc được giao và có tinh thần học hỏi trong quá trình thực tập.

Đà Nẵng, ngày 09 tháng 1 năm 2026.

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Chữ rõ họ và tên, ký và đóng dấu)



GIÁM ĐỐC

Trần Văn Trí

Đà Nẵng, ngày 30 tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên:

- Họ và tên sinh viên : Lê Võ Hương Quỳnh
- Ngành học : Tài chính - Ngân hàng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp:

Phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Phòng giao dịch Đồng Đa, Đà Nẵng.

3. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận

- Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Đồng Đa, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.
- Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Đồng Đa, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.
- Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Đồng Đa, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.
- Tình hình hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Đồng Đa, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.

4. Các bảng biểu, sơ đồ

Bảng biểu, sơ đồ xem tại danh mục các bảng biểu và sơ đồ

4. Giảng viên hướng dẫn

ThS. Phan Nguyên Thùy Trâm, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

5. Ngày giao nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp

Ngày 02 tháng 03 năm 2026

6. Ngày hoàn thành khóa luận tốt nghiệp

Ngày 29 tháng 05 năm 2026

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
NHIỆM VỤ KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP	iii
MỤC LỤC	v
DANH SÁCH CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	xi
LỜI MỞ ĐẦU	xii
1. Lý do chọn đề tài	xii
2. Mục tiêu nghiên cứu	xii
2.1. Mục tiêu chung	xii
2.2. Mục tiêu cụ thể	xiii
3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.	xiii
4. Phương pháp nghiên cứu.	xiii
5. Kết cấu đề tài	xiv
 CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT	
KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. Cơ sở lý luận về ngân hàng thương mại và hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại	1
1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2. Hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại	2
1.1.3. Vai trò của ngân hàng thương mại.....	3
1.2. Cơ sở lý luận về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại	3
1.2.1. Khái niệm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	3
1.2.2. Đặc điểm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	4
1.2.3. Phân loại cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	5
1.2.4. Vai trò cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	7

1.3. Cơ sở lý luận về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	9
1.3.1. Quan điểm về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	9
1.3.2. Chỉ tiêu đánh giá phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của ngân hàng thương mại	10
1.3.2.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh mức độ đầu tư cho hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	10
1.3.2.2. Chỉ tiêu phản ánh số lượng khách hàng cá nhân vay vốn sản xuất kinh doanh.....	11
1.3.2.3. Nhóm chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về quy mô cho vay	11
1.3.2.4. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng cho vay	13
1.3.2.5. Nhóm chỉ tiêu phản ánh thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh	14
1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của Ngân hàng thương mại	15
1.3.3.1. Nhân tố chủ quan	15
1.3.3.2. Nhân tố khách quan	17
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	18
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐA, CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.....	19
2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng.....	19
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	19
2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	20

2.1.2.1. Chức năng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	20
2.1.2.2. Nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	20
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	21
2.1.4. Các hoạt động kinh doanh chính của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	22
2.1.4.1. Đối với khách hàng cá nhân.....	22
2.1.4.2. Đối với khách hàng doanh nghiệp	24
2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	25
2.1.5.1. Kết quả hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	25
2.1.5.2. Kết quả hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	28
2.1.5.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	30
2.2. Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	33
2.2.1. Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng.....	33
2.2.1.1. Đối tượng khách hàng.....	33
2.2.1.2. Điều kiện cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân ...	34
2.2.1.3. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân ...	35
2.2.1.4. Các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	38

2.2.2. Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	39
2.2.2.1. Số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh	40
2.2.2.2. Tăng trưởng quy mô và chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	43
a) Tình hình chung của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank Đồng Đa	43
b) Phân tích cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo thời hạn cho vay	46
c) Phân tích cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo mục đích cho vay	49
d) Phân tích cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo tài sản đảm bảo.....	52
e) Thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	55
2.3. Đánh giá thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	57
2.3.1. Thành tựu đạt được	57
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân.....	58
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	60
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐA, CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.....	61
3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	61
3.1.1. Định hướng chung của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	61

3.1.2. Định hướng cho vay sản xuất kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	62
3.2. Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng	63
3.2.1. Hoàn thiện và tiếp tục phát triển các chính sách cho vay khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh	63
3.2.2. Đa dạng các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh .	64
3.2.3. Đẩy mạnh marketing, giới thiệu sản phẩm tới khách hàng	65
3.2.4. Tăng cường công tác thẩm định, giám sát sau cho vay và xử lý rủi ro phát sinh.....	66
3.2.5. Linh hoạt quy trình cho vay, đơn giản hóa các thủ tục và giảm thời gian thẩm định hồ sơ.....	67
3.2.6. Nâng cao và phát triển chất lượng đội ngũ cán bộ	67
3.3. Một số kiến nghị	68
3.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước	68
3.3.2. Đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng.....	69
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	70

DANH SÁCH CÁC BẢNG, SƠ ĐỒ

Bảng 2.1. Kết quả hoạt động huy động vốn của VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	26
Bảng 2.2. Kết quả hoạt động cho vay của VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	28
Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	31
Bảng 2.4. Số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023-2025.....	41
Bảng 2.5. Thực trạng chung cho vay SXKD đối với KHCN tại VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	44
Bảng 2.6. Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN phân theo thời hạn tại VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	47
Bảng 2.7. Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN phân theo mục đích tại VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	50
Bảng 2.8. Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN phân theo mục đích tại VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	53
Bảng 2.9. Thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	56
Sơ đồ 2.1. Sơ đồ mạng lưới hoạt động VPBank Đà Nẵng.....	19
Sơ đồ 2.2. Cơ cấu tổ chức của VPBank Đồng Đa	21
Sơ đồ 2.3. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	35

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Ký hiệu	Tên đầy đủ
1	BĐS	Bất động sản
2	BSVLĐ	Bổ sung vốn lưu động
3	CBTD	Cán bộ tín dụng
4	CV	Cho vay
5	DSCV	Doanh số cho vay
6	HKD	Hộ kinh doanh
7	KD	Kinh doanh
8	KHCN	Khách hàng cá nhân
9	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
10	NHTM	Ngân hàng thương mại
11	PGD	Phòng giao dịch
12	SXKD	Sản xuất kinh doanh
13	TCTD	Tổ chức tín dụng
14	TMCP	Thương mại cổ phần
15	TSCĐ	Tài sản cố định
16	TSDB	Tài sản đảm bảo
17	VPBank	Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong nền kinh tế Việt Nam hiện nay, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đóng vai trò vô cùng quan trọng, đặc biệt đối với khách hàng cá nhân - những người trực tiếp tham gia vào quá trình sản xuất, tạo ra giá trị gia tăng cho các ngành nghề kinh tế. Đây là cầu nối thiết yếu giữa nguồn vốn của Ngân hàng và nhu cầu tài chính của các cá nhân, tạo điều kiện thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh phát triển, đồng thời góp phần vào việc tăng trưởng kinh tế bền vững.

Nhận thấy tầm quan trọng của tín dụng đối với khách hàng cá nhân với việc nâng cao, cải thiện đời sống người dân, góp phần thúc đẩy sự phát triển của kinh tế, các Ngân hàng thương mại đã và đang triển khai nhiều biện pháp để hỗ trợ thêm nữa cho các cá nhân có nhu cầu.

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng đã đạt được một số kết quả tích cực. Ngân hàng đã áp dụng nhiều chính sách ưu đãi lãi suất và đa dạng hóa sản phẩm tín dụng, thu hút được lượng lớn khách hàng cá nhân tham gia vay vốn. Tỷ lệ nợ xấu trong danh mục tín dụng có xu hướng giảm, phản ánh sự cải thiện đáng kể trong chất lượng quản trị tín dụng.

Nhận thức tầm quan trọng và ý nghĩa của vấn đề trên, cùng với kiến thức đã được học tập, nghiên cứu nên tôi đã chọn đề tài: ***“Giải pháp phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng”***. Đề tài này nhằm phân tích thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng; xác định các hạn chế và nguyên nhân, từ đó đề xuất các giải pháp phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Làm rõ thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng; từ đó rút ra một số nhận xét, đánh giá và đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Phòng giao dịch.

2.2. Mục tiêu cụ thể

Một là, hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của NHTM

Hai là, phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

Ba là, đề xuất giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu.

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

- Phạm vi nghiên cứu

+ Về không gian: Tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng.

+ Về thời gian: Số liệu và tình hình hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân giai đoạn năm 2023 - 2025.

+ Về nội dung: Tập trung và phân tích kết quả hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân thông qua các chỉ tiêu như: Tốc độ tăng trưởng quy mô, thị phần; chất lượng tín dụng;..

4. Phương pháp nghiên cứu.

- Phương pháp thu thập và tham khảo tài liệu: Thu thập số liệu và thông tin từ báo cáo tài chính, báo cáo hoạt động kinh doanh của VPBank, các tài liệu chuyên ngành Ngân hàng, sách, báo, tạp chí và các công trình nghiên cứu có liên quan.

- Phương pháp phân tích và tổng hợp: Trên cơ sở các số liệu thu thập được, tiến hành phân tích, so sánh và tổng hợp để đánh giá thực trạng hoạt động huy động vốn tại VPBank - Phòng giao dịch Đồng Đa.

- Phương pháp thống kê: Sử dụng các số liệu thống kê để đánh giá mức độ tăng trưởng và hiệu quả của hoạt động huy động vốn tại đơn vị.

5. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, bài báo cáo gồm ba chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Đống Đa, Chi nhánh Đà Nẵng

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Phòng giao dịch Đống Đa, Chi nhánh Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận về ngân hàng thương mại và hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại (NHTM) 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 trên 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.

Hiện nay, tùy thuộc vào quá trình hình thành và phát triển của hệ thống Ngân hàng ở mỗi quốc gia, khái niệm về NHTM được tiếp cận theo nhiều góc độ khác nhau. Ở Mỹ, NHTM được xem là công ty kinh doanh tiền tệ, chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành công nghiệp dịch vụ tài chính. Trong khi đó ở Pháp, NHTM được hiểu là những xí nghiệp và cơ sở thường xuyên nhận tiền của công chúng dưới hình thức ký thác hay hình thức khác các số tiền mà họ dùng cho chính họ vào nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng hay dịch vụ tài chính. Ở Ấn Độ, NHTM được định nghĩa là cơ sở nhận các khoản ký thác để cho vay hay tài trợ đầu tư. Còn tại Việt Nam Theo khoản 23 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng thông qua vào ngày 18 tháng 01 năm 2024: “Ngân hàng thương mại là loại hình Ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động Ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định nhằm mục tiêu lợi nhuận.”

Như vậy thông qua một số khái niệm về NHTM, ta có thể hiểu Ngân hàng thương mại là một tổ chức tài chính thực hiện hai chức năng cơ bản nhất là huy động vốn và cho vay vốn. NHTM sẽ thực hiện chức năng điều chuyển vốn từ nơi thừa đến nơi thiếu và lợi nhuận là cái mà Ngân hàng nhận được từ sự chênh lệch lãi suất trong quá trình huy động vốn và cho vay vốn.

1.1.2. Hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại

Hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại là hoạt động kinh doanh tiền tệ và các hoạt động khác có liên quan. Theo quy định của pháp luật hiện hành, Ngân hàng thương mại được thực hiện nhiều hoạt động khác nhau, trong đó chủ yếu bao gồm các nội dung sau:

Thứ nhất, hoạt động *huy động vốn*. Đây là hoạt động cơ bản và có ý nghĩa quan trọng, tạo nguồn vốn chủ yếu cho ngân hàng thực hiện các hoạt động kinh doanh khác. Ngân hàng thương mại thực hiện nhận tiền gửi từ các tổ chức và cá nhân dưới hình thức như tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và phát hành các giấy tờ có giá như chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu,... theo nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi cho khách hàng theo đúng thời hạn thỏa thuận.

Thứ hai, hoạt động *cấp tín dụng*. Đây là hoạt động sử dụng vốn chủ yếu của Ngân hàng thương mại, đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra thu nhập. Cấp tín dụng là việc ngân hàng thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tài sản theo nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi. Hoạt động này được thực hiện thông qua nhiều hình thức như cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các hình thức cấp tín dụng khác theo quy định.

Thứ ba, hoạt động *cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản*. Ngân hàng thương mại cung cấp các phương tiện và dịch vụ thanh toán nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch của khách hàng. Các dịch vụ này bao gồm thực hiện thanh toán bằng séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ Ngân hàng, thư tín dụng và các phương thức thanh toán khác thông qua tài khoản tiền gửi của khách hàng mở tại ngân hàng.

Bên cạnh các hoạt động chủ yếu nêu trên, Ngân hàng thương mại còn thực hiện nhiều hoạt động kinh doanh khác nhằm đa dạng hóa nguồn thu và nâng cao hiệu quả kinh doanh, bao gồm: dịch vụ Ngân quỹ, dịch vụ ủy thác, dịch vụ môi giới tiền tệ, kinh doanh ngoại hối, cũng như các dịch vụ khác như quản lý tài sản, tư vấn tài chính,...

Trên đây là các hoạt động cơ bản của Ngân hàng thương mại, mỗi hoạt động có những đặc điểm khác nhau song có quan hệ mật thiết, gắn bó chặt chẽ và bổ sung cho nhau. Vì vậy đối với các nhà quản trị ngân hàng, không được coi nhẹ hoạt động nào mà phải luôn đặt mối quan hệ giữa chúng trong khi đề ra chiến lược cũng như lập kế hoạch kinh doanh để đạt được hiệu quả trong hoạt động.

1.1.3. Vai trò của ngân hàng thương mại

Trong nền kinh tế thị trường, Ngân hàng thương mại giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng và ổn định kinh tế vĩ mô. Vai trò này được thể hiện trên nhiều phương diện khác nhau, cụ thể như sau:

Điều tiết nguồn vốn, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho nền kinh tế. Thông qua hoạt động huy động vốn, Ngân hàng tập trung các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong nền kinh tế tập hợp lại thành nguồn vốn có quy mô lớn. Nguồn vốn này sau đó được phân bổ lại cho các chủ thể có nhu cầu sử dụng vốn, phục vụ cho đời sống xã hội và phát triển kinh tế. Nhờ đó, Ngân hàng thương mại trở thành kênh chu chuyển vốn quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực tài chính và hỗ trợ tăng trưởng kinh tế.

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. Mặc dù Ngân hàng Trung ương là cơ quan trực tiếp xây dựng và điều hành chính sách tiền tệ, song việc triển khai các công cụ chính sách như dự trữ bắt buộc, lãi suất, tái cấp vốn hay nghiệp vụ thị trường mở,... đều tác động trực tiếp đến hoạt động của Ngân hàng thương mại. 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.

1.2. Cơ sở lý luận về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Cho vay là một trong những hình thức của nghiệp vụ tín dụng, là việc ngân hàng đưa tiền cho khách hàng vay với cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi trong khoảng thời gian xác định. Nghiệp vụ này nắm giữ vai trò quan trọng, là cầu nối chuyển

tải vốn từ nơi thừa đến nơi thiếu, thúc đẩy lưu thông tiền tệ và hỗ trợ đắc lực cho hoạt động sản xuất, kinh doanh trong xã hội.

Căn cứ theo khoản 7 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng thông qua vào ngày 18 tháng 01 năm 2024, quy định: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay.”

Cho vay chia thành hai mảng lớn là cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay tiêu dùng. Cho vay sản xuất kinh doanh được hiểu là loại cho vay nhằm bổ sung vốn thiếu hụt trong hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng. Khách hàng vay là những cá nhân hay hộ gia đình sản xuất kinh doanh cá thể với quy mô nhỏ. Đặc điểm của loại vay này là số lượng khách hàng có nhu cầu vay thường rất lớn nhưng doanh số vay không cao, do vậy chi phí giao dịch thường cao.

Như vậy, cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân (KHCH) có thể hiểu là hình thức cấp tín dụng hỗ trợ nguồn vốn giúp khách hàng cá nhân bổ sung nguồn vốn lưu động hoặc đầu tư phát triển mua máy móc, trang thiết bị, phương tiện vận chuyển, nâng cấp cơ sở,... phục vụ cho việc sản xuất kinh doanh.

1.2.2. Đặc điểm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Khác với các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế, KHCH thường có số lượng rất lớn, nhu cầu vay vốn rất đa dạng và phụ thuộc nhiều vào tâm lý và chu kỳ kinh tế của khách hàng. Nhu cầu vay của khách hàng thường kém nhạy cảm với lãi suất, thông thường người đi vay quan tâm tới số tiền phải thanh toán hơn là lãi suất mà họ phải chịu. Mức thu nhập và trình độ dân trí là cũng hai nhân tố tác động rất lớn đến nhu cầu vay của khách hàng.

Thời hạn cho vay linh hoạt: Do có nhiều thời hạn vay như ngắn hạn, trung hạn, dài hạn. Vậy nên, ngân hàng có thể dễ dàng điều chỉnh nguồn vốn phù hợp với nhu cầu về thời hạn cho từng đối tượng khách hàng.

Thỏa mãn tối đa nhu cầu về vốn của cá nhân: Ngân hàng thương mại có lợi thế trong việc huy động nguồn vốn từ nhiều kênh khác nhau với quy mô lớn, do đó có thể đáp ứng tương đối đầy đủ nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân trong hoạt động sản xuất kinh doanh. Điều này góp phần hỗ trợ các cá nhân, hộ gia đình mở rộng quy mô sản xuất, đầu tư trang thiết bị và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Rủi ro tín dụng: Các khoản cho vay KHCN thường có nhiều rủi ro nhất 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...

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 rất lớn.

Khác với cho vay tiêu dùng, mục đích vay SXKD là để bổ sung nguồn vốn lưu động phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh hoặc tài sản cố định như mua máy móc, trang thiết bị, phương tiện vận tải, mở rộng nhà xưởng,...

1.2.3. Phân loại cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là một hình thức tín dụng quan trọng, đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế. Để quản lý rủi ro và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, các ngân hàng thường phân loại các khoản vay này theo nhiều tiêu chí khác nhau. Dưới đây là một số cách phân loại phổ biến:

a) Theo thời hạn cho vay:

- Cho vay ngắn hạn: Là loại cho vay không quá 12 tháng. Loại này thường được dùng để cho vay với mục đích bổ sung vốn lưu động.

- Cho vay trung hạn: Là loại tín dụng thời hạn từ 12 tháng đến 60 tháng. Mục đích của loại này là vay vốn mua sắm tài sản cố định hoặc cải tiến, đổi mới kỹ thuật, mở rộng quy mô kinh doanh.

- Cho vay dài hạn: Là loại tín dụng có thời hạn vay trên 60 tháng. Đặc biệt loại tín dụng này thường được vay để đầu tư xây dựng mới, cải tiến và mở rộng sản xuất.

b) Theo tài sản đảm bảo

- Cho vay đảm bảo bằng tài sản: Là hình thức cho vay mà trong đó bên vay phải sử dụng tài sản thuộc quyền sở hữu, quyền sử dụng, quyền quản lý của mình để đảm bảo nợ vay thông qua thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh tài sản. Trong nhiều trường hợp, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải có tài sản đảm bảo khi nhận tín dụng. Lý do là khách

hàng phải đối đầu với rủi ro trong kinh doanh, có thể mất khả năng trả nợ cho ngân hàng. Những biến cố không mong đợi có thể gây ra cho ngân hàng những tổn thất lớn. Chính vì vậy, trừ những khách hàng có uy tín cao, nhiều khách hàng phải có tài sản đảm bảo khi nhận tín dụng của ngân hàng yêu cầu phải có tài sản đảm bảo, ngân hàng muốn có một nguồn trả nợ thứ hai khi nguồn thứ một là nguồn thu nhập từ hoạt động kinh doanh không đảm bảo trả nợ. Hiện nay, hầu hết các khoản cho vay đều phải có tài sản đảm bảo.

- Cho vay đảm bảo không bằng tài sản: Là việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng đi vay mà không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc sự bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ 3. Cho vay đảm bảo không bằng tài sản thông thường dành cho khách hàng có uy tín cao, khách hàng truyền thống, có tình hình tài chính lành mạnh, kinh doanh thường xuyên có lãi... Tuy nhiên, đây là hình thức cho vay mang nhiều rủi ro nhất đối với ngân hàng, ngân hàng cần thẩm định kỹ khách hàng trước khi quyết định cho vay.

c) Theo mục đích cho vay:

- Cho vay bổ sung vốn lưu động thiếu hụt trong quá trình sản xuất kinh doanh, thanh toán tiền vật tư, nguyên liệu, hàng hóa và các chi phí cần thiết...
- Cho vay đầu tư tài sản cố định, máy móc, trang thiết bị có giá trị lớn

d) Theo phương thức cho vay

- Cho vay từng lần: Là hình thức cho vay tương đối phổ biến của ngân hàng đối với các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên, không có điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi. Theo từng kỳ hạn nợ trong hợp đồng, ngân hàng sẽ thu gốc và lãi. Trong quá trình khách hàng sử dụng tiền vay, ngân hàng sẽ kiểm soát mục đích và hiệu quả. Nếu thấy có dấu hiệu vi phạm hợp đồng, ngân hàng sẽ thu nợ trước hạn hoặc chuyển nợ quá hạn. Lãi suất có thể cố định hoặc thả nổi theo thời điểm tính lãi. Nghiệp vụ cho vay từng lần tương đối đơn giản ngân hàng có thể kiểm soát từng món vay tách biệt.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: Đây là nghiệp vụ tín dụng theo đó ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng hạn mức tín dụng, hạn mức tín dụng có thể tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ. Đó là số dư tối đa tại thời điểm tính, hạn mức tín dụng được cấp trên cơ sở kế hoạch sản xuất kinh doanh, nhu cầu vốn và nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Cho vay trong hạn mức: số dư nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức. Khách hàng có thể vay trả nhiều lần trong kỳ nhưng dư nợ không vượt quá hạn mức.

- Cho vay ngoài hạn mức: Số dư lớn hơn hạn mức, ngân hàng quy định hạn mức tín dụng cuối kỳ. Dư nợ trong kỳ có thể lớn hơn hạn mức nhưng đến cuối kỳ khách hàng phải trả nợ để giảm dư nợ sao cho dư nợ cuối kỳ không vượt quá hạn mức. Mỗi lần vay khách hàng chỉ cần trình bày phương án sử dụng tiền vay, nộp các chứng từ chứng minh đã thu mua hàng hoặc dịch vụ và nêu yêu cầu vay. Sau khi kiểm tra tính hợp lệ của chứng từ ngân hàng sẽ phát tiền cho vay. Đây là hình thức cho vay thuận tiện với những khách hàng vay mượn thường xuyên, vốn vay tham gia thường xuyên vào quá trình sản xuất kinh doanh.

- Cho vay thấu chi: Là hình thức cho vay qua đó ngân hàng cho phép người vay được chi trội (vượt) trên số dư tiền gửi thanh toán của mình đến một thời hạn nhất định và trong khoảng thời gian xác định. Giới hạn này gọi là hạn mức thấu chi. Thấu chi dựa trên cơ sở thu và chi của khách hàng không phù hợp về thời gian và quy mô.

- Cho vay luân chuyển: Là nghiệp vụ cho vay dựa trên luân chuyển của hàng hóa, áp dụng đối với cá nhân sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn ngày, có quan hệ vay trả thường xuyên với ngân hàng. Khi mua hàng có thể thiếu vốn, ngân hàng có thể cho vay để mua hàng và sẽ thu nợ khi doanh nghiệp bán hàng.

- Cho vay trả góp: Là hình thức tín dụng theo đó ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc làm nhiều lần trong hạn mức tín dụng đã thỏa thuận. Cho vay trả góp thường được áp dụng đối với các khoản vay trung và dài hạn, tài trợ cho tài sản cố định hoặc lâu bền. Số tiền một lần trả được tính toán sao cho phù hợp với khả năng trả nợ (thường là khấu hao và thu nhập sau thuế của dự án, hoặc thu nhập hàng kỳ của người tiêu dùng). Đây là hình thức tín dụng tài trợ cho người mua (qua đó đến người bán) khuyến khích tiêu thụ hàng hóa.

1.2.4. Vai trò cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Có thể nói rằng hầu hết các chủ thể trong nền kinh tế, dù là trực tiếp hay gián tiếp cũng đều được hưởng những lợi ích do hoạt động của ngân hàng mang lại. Hoạt động cho vay SXKD KHCN cũng không là ngoại lệ khi có những vai trò sau đây:

a) Đối với nền kinh tế

Góp phần tạo sự năng động cho các thành phần kinh tế cho vay SXKD KHCN là kênh hỗ trợ vốn để người dân bổ sung vốn phục vụ cho mục đích kinh doanh của bản

thân, hộ gia đình. Để có thể đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng, buộc các thành phần kinh tế phải đẩy mạnh sản xuất, do đó tạo nhiều công ăn việc làm, tạo ra những khác biệt tích cực giúp tăng khả năng cạnh tranh trước các đối thủ trong và ngoài nước trong thời kỳ hội nhập.

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

b) Đối với các ngân hàng thương mại

Đầu tiên, cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giúp các NHTM gia tăng lợi nhuận, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của các NHTM. Thông qua cho vay SXKD KHCN, ngoài việc cấp tín dụng cho khách hàng còn giúp ngân hàng thuận lợi trong bán chéo sản phẩm dịch vụ cho vay cá nhân sản xuất kinh doanh như: tiền gửi tiết kiệm, giao dịch thanh toán, chuyển lương qua tài khoản, phát hành - thanh toán thẻ, dịch vụ Ngân hàng điện tử... Vì tín dụng cho vay nói chung và cho vay sản xuất kinh doanh là một nội dung hoạt động không thể thiếu trong quá trình hoạt động của bất cứ ngân hàng thương mại nào.

Ngoài ra, khả năng cung cấp các gói sản phẩm dịch vụ tài chính, đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh sẽ tạo ra lợi thế cạnh tranh cho ngân hàng so với các đối thủ trên thị trường, qua đó góp phần củng cố và nâng cao vị thế thương hiệu.

Cho vay SXKD KHCN góp phần phân tán rủi ro cho ngân hàng. Nếu một ngân hàng chỉ tập trung cho vay các khách hàng doanh nghiệp có nhu cầu vốn lớn, vì lý do nào đó mà hoạt động kinh doanh của các khách hàng này gặp khó khăn gây ảnh hưởng đến khả năng trả nợ sẽ ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Do vậy, với nguyên tắc “tránh để tất cả trứng vào một giỏ”, các ngân hàng phát triển cho vay SXKD KHCN như một sự phân tán rủi ro vì với số lượng SXKD KHCN đông, số tiền

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

c) Đối với khách hàng cá nhân

Cho vay SXKD KHCN là kênh trợ vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các KHCN giúp họ có điều kiện để mở rộng quy mô sản xuất, nâng cao khả năng cạnh tranh trong ngành trong khi vốn tự có chỉ đáp ứng được một phần nhu cầu vốn kinh doanh.

Với điều kiện cấp tín dụng đơn giản hơn đối với khách hàng doanh nghiệp và các tiện ích tín dụng này mang lại tạo điều kiện cho khách hàng vay vốn có thể cân đối tốt nguồn thu nhập để trả nợ.

1.3. Cơ sở lý luận về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.3.1. Quan điểm về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Theo quan điểm của triết học duy vật biện chứng, phát triển là một quá trình tiến lên từ thấp đến cao. Phát triển không chỉ đơn thuần tăng lên hay giảm đi đơn thuần về lượng mà còn có sự biến đổi về chất của sự vật, hiện tượng. Phát triển là khuynh hướng vận động tiến lên từ thấp đến cao, từ đơn giản đến phức tạp, từ kém hoàn thiện đến hoàn thiện do việc giải quyết mâu thuẫn, thực hiện bước nhảy về chất gây ra, và hướng theo xu thế phủ định của phủ định. Như vậy hiểu một cách đơn giản nhất thì phát triển là sự tăng lên về số lượng và chất lượng.

Như vậy, trong lĩnh vực ngân hàng, phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được hiểu là sự gia tăng cả về quy mô và chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân. Cụ thể, phát triển thể hiện qua việc tăng doanh số và dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh, đồng thời tăng về số lượng dịch vụ cung cấp, phát triển mạng lưới hoạt động và các tiện ích của sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ.

Việc phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại rất cần thiết. Trong hoạt động của ngân hàng thương mại, cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được xem là nghiệp vụ nòng cốt, quyết định khả năng sinh lời và sự phát triển bền vững của ngân hàng. Đây không chỉ là hoạt động mang lại thu nhập chính mà còn là cầu nối quan trọng giữa nguồn

vốn của ngân hàng và các đơn vị kinh tế. Vì vậy, việc đẩy mạnh phát triển hoạt động này có ý nghĩa đặc biệt quan trọng:

Thứ nhất, phát triển cho vay SXKD KHCN giúp ngân hàng tối ưu hóa hiệu quả sử dụng vốn và gia tăng lợi nhuận. Cho vay SXKD KHCN thường có quy mô lớn, nhu cầu vốn mang tính chu kỳ, ổn định. Việc mở rộng quy mô cho vay đồng nghĩa với việc gia tăng thu nhập lãi vay - nguồn thu tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu lợi nhuận của các NHTM hiện nay. Đồng thời, thông qua hoạt động này, ngân hàng có thể bán chéo thêm các dịch vụ khác như thanh toán, bảo lãnh, quản lý dòng tiền, từ đó đa dạng hóa nguồn thu.

Thứ hai, phát triển cho vay SXKD KHCN giúp nâng cao năng lực cạnh tranh và khẳng định vị thế của ngân hàng trên thị trường tài chính. Trong bối cảnh hệ thống ngân hàng ngày càng cạnh tranh gay gắt, việc cung cấp các gói tín dụng linh hoạt, ưu đãi cho sản xuất giúp ngân hàng thu hút và giữ chân được các khách hàng tiềm năng.

Thứ ba, phát triển hoạt động cho vay SXKD KHCN đóng vai trò là đòn bẩy thúc đẩy kinh tế - xã hội phát triển. Bằng việc cung ứng vốn kịp thời cho các đơn vị SXKD, ngân hàng giúp giải quyết bài toán thiếu hụt vốn lưu động và vốn đầu tư, tạo điều kiện cho các đơn vị mở rộng quy mô sản xuất, đổi mới công nghệ và nâng cao năng suất lao động. Điều này không chỉ giúp tạo ra thêm nhiều việc làm, ổn định an sinh xã hội mà còn góp phần quan trọng vào sự tăng trưởng GDP của đất nước.

1.3.2. Chỉ tiêu đánh giá phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của ngân hàng thương mại

Đối với các ngân hàng thương mại, phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân có vai trò quan trọng trong phát triển hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Thông thường để đánh giá phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của một ngân hàng thương mại, người ta dùng một tập hợp các chỉ tiêu khác nhau, nhưng về cơ bản được đánh giá qua các chỉ tiêu sau:

1.3.2.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh mức độ đầu tư cho hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

a) Mức độ đa dạng hóa của danh mục sản phẩm cho vay

Mức độ đa dạng hóa danh mục sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phản ánh khả năng ngân hàng cung cấp nhiều loại hình sản phẩm tín dụng khác nhau để thoả mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Chỉ tiêu này không

chỉ thể hiện qua số lượng sản phẩm cho vay mà còn ở sự khác biệt về mục đích vay, thời hạn vay,... mà ngân hàng hướng tới.

Mức độ đa dạng hóa danh mục sản phẩm cho vay càng cao cho thấy ngân hàng có khả năng thích ứng linh hoạt với nhu cầu thị trường, mở rộng khả năng tiếp cận với khách hàng. Một ngân hàng có định hướng phát triển hoạt động cho vay SXKD KHCN sẽ luôn đầu tư thích đáng cho khâu nghiên cứu và phát triển các sản phẩm cho vay SXKD đối với KHCN, tạo dựng một danh mục sản phẩm cho vay đa dạng, phù hợp để thu hút khách hàng và tạo sự khác biệt của mình trong cạnh tranh trên thị trường.

b) Hệ thống chi nhánh và kênh phân phối

Hệ thống chi nhánh và kênh phân phối là công cụ giúp cung ứng sản phẩm, dịch vụ và giao tiếp với thị trường hiệu quả. Đây là chỉ tiêu phản ánh mức độ đầu tư của ngân hàng trong việc phát triển hoạt động cho vay SXKD KHCN. Chỉ tiêu này được thể hiện thông qua quy mô và mật độ mạng lưới giao dịch, bao gồm số lượng chi nhánh, PGD, sự hiện diện tại các khu kinh tế trọng điểm. Một hệ thống kênh phân phối được tổ chức hợp lý và hiệu quả sẽ giúp ngân hàng nâng cao khả năng tiếp cận với khách hàng, thúc đẩy khả năng tăng trưởng, tạo nền tảng để ngân hàng phát triển bền vững.

1.3.2.2. Chỉ tiêu phản ánh số lượng khách hàng cá nhân vay vốn sản xuất kinh doanh

Số lượng khách hàng là tổng số khách hàng thực hiện giao dịch với ngân hàng.

$$\frac{\text{Mức tăng/ giảm}}{\text{số lượng khách hàng}} = \frac{\text{Số lượng khách hàng năm (t)}}{\text{Số lượng khách hàng năm (t-1)}}$$

Chỉ tiêu này cho biết số lượng khách hàng tăng hay giảm qua các năm. Thông qua đó ngân hàng đánh giá được việc mở rộng quy mô và đối tượng khách hàng. Số lượng khách hàng đến với ngân hàng càng tăng theo thời gian hay số lượng . Số lượng KHCN vay SXKD năm (t) lớn hơn năm (t-1) chứng tỏ hoạt động cho vay SXKD KHCN ngày càng hiệu quả, sản phẩm dịch vụ của ngân hàng được nhiều người sử dụng hơn.

1.3.2.3. Nhóm chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về quy mô cho vay

a) Doanh số cho vay và tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay

Doanh số cho vay (DSCV) là chỉ tiêu phản ánh số tiền mà ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng cá nhân vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh, dựa trên cơ sở hợp đồng tín dụng trong một khoảng thời gian nhất định không kể món vay đó đã thanh lý hay chưa. Doanh số cho vay là chỉ tiêu mang tính thời kỳ, phản ánh khái quát nhất tình hình

cho vay SXKD của ngân hàng. Doanh số cho vay năm sau càng lớn, có xu hướng tăng so với năm trước cho thấy hoạt động cho vay SXKD của ngân hàng đang được mở rộng về quy mô. Tăng trưởng doanh số cho vay cho biết trong năm (t) doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tăng bao nhiêu % so với năm (t-1). Khi chỉ tiêu này càng cao thì nó thể hiện tốc độ tăng doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN càng nhanh hay chính là hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN đang được ngân hàng chú trọng mở rộng. Chỉ tiêu này được xác định như sau:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DSCV SXKD KHCN} = \frac{\text{DSCV SXKD KHCN năm (t)} - \text{DSCV SXKD KHCN năm (t-1)}}{\text{DSCV SXKD KHCN năm (t-1)}} * 100\%$$

Tỷ trọng doanh số cho vay SXKD KHCN cho biết doanh số hoạt động cho vay này chiếm bao nhiêu trong tổng doanh số hoạt động cho vay của ngân hàng. Tỷ lệ này càng cao chứng tỏ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN càng chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh số hoạt động cho vay của cả ngân hàng. Ngân hàng đã hướng tới nhiều hơn đối tượng vay vốn là KHCN để góp phần nâng cao doanh số cho vay đối với nhóm khách hàng này trong tổng doanh số cho vay nói chung của cả ngân hàng. Chỉ tiêu này được xác định như sau:

$$\text{Tỷ trọng DSCV SXKD KHCN} = \frac{\text{Doanh số cho vay SXKD KHCN}}{\text{Tổng doanh số cho vay của cả ngân hàng}} * 100\%$$

b) Dư nợ cho vay và tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay

Dư nợ chính là khoản tiền mà khách hàng còn nợ ngân hàng, là phần còn lại của khoản vay sau khi khách hàng đã trả khoản vay trong kì. Dư nợ cho vay phản ánh quy mô hoạt động cho vay SXKD KHCN của một ngân hàng. Thông qua chỉ tiêu dư nợ có thể biết được dư nợ cho vay SXKD KHCN chiếm tỷ trọng bao nhiêu trong tổng dư nợ của ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng dư nợ cho vay SXKD KHCN} = \frac{\text{Dư nợ cho vay SXKD KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay của cả ngân hàng}} * 100\%$$

Tỷ trọng dư nợ cho vay SXKD KHCN càng cao chứng tỏ hoạt động cho vay này được chú trọng phát triển tại ngân hàng đó, thể hiện ngân hàng có uy tín, cung cấp dịch vụ đa dạng, phong phú cho khách hàng. Nếu tỷ trọng này chiếm phần lớn trong tổng dư nợ có nghĩa là hoạt động cho vay SXKD KHCN tại ngân hàng này rất phát triển, nó là

hoạt động chính đem lại lợi nhuận từ tín dụng cho ngân hàng đó.

Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay SXKD KHCN phản ánh tốc độ gia tăng dư nợ qua các năm. Chỉ tiêu này phản ánh được quy mô và xu hướng của đầu tư tín dụng là tăng trưởng hay thu hẹp. Cơ sở để tăng dư nợ cho vay SXKD KHCN là hiệu quả của hoạt động cho vay SXKD KHCN, vì thế chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay SXKD KHCN phản ánh khá chính xác sự phát triển về quy mô của hoạt động này. Chỉ tiêu này được xác định như sau:

$$\begin{array}{l} \text{Tốc độ tăng trưởng} \\ \text{dư nợ cho vay} \\ \text{SXKD KHCN} \end{array} = \frac{\begin{array}{l} \text{Dư nợ CV SXKD} \\ \text{KHCN năm (t)} \end{array} - \begin{array}{l} \text{Dư nợ CV SXKD} \\ \text{KHCN năm (t-1)} \end{array}}{\text{Dư nợ CV SXKD KHCN năm (t-1)}} * 100\%$$

1.3.2.4. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng cho vay

Phát triển cho vay SXKD KHCN đảm bảo đi đôi với việc gia tăng chất lượng cho vay SXKD KHCN. Chất lượng tín dụng được thể hiện ở mức độ an toàn vốn tín dụng thông qua chỉ tiêu nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu - đánh giá khả năng thu hồi nợ của NHTM.

Theo Khoản 5 Điều 3 Thông tư “ Quy định về phân loại tài sản có trong hoạt động của Ngân hàng thương mại, Tổ chức tín dụng phi Ngân hàng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài” quyết định số 31/2024/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2024, Nợ xấu là nợ xấu đang hạch toán trong bảng cân đối kế toán (nợ xấu nội bảng), gồm nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5. Việc phân loại nợ thực hiện như sau:

Nhóm 1 (nợ đủ tiêu chuẩn): Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày được TCTD đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn.

Nhóm 2 (nợ cần chú ý): Các khoản nợ quá hạn đến 90 ngày được TCTD đánh giá có khả năng thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi nhưng có dấu hiệu khách hàng suy giảm khả năng trả nợ.

Nhóm 3 (nợ dưới tiêu chuẩn): Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày được TCTD đánh giá không có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn và có khả năng tổn thất một phần nợ gốc và lãi.

Nhóm 4 (nợ nghi ngờ): Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày được TCTD đánh giá có khả năng tổn thất cao.

Nhóm 5 (nợ có khả năng mất vốn): Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày được TCTD đánh giá là không còn khả năng thu hồi, mất vốn.

Nợ xấu được hiểu là các khoản nợ khó đòi khi người vay không thể trả nợ khi đến hạn phải thanh toán như đã cam kết trong hợp đồng tín dụng. Cụ thể, nếu quá thời gian quá hạn thanh toán trên 90 ngày thì bị coi là nợ xấu.

Một ngân hàng thường không tránh khỏi việc gặp phải rủi ro nợ xấu, có thể do tình hình tài chính không lành mạnh của khách hàng dẫn đến việc trả nợ không đầy đủ hoặc không đúng hạn, hay do khách hàng có dấu hiệu lừa đảo, cố tình không thanh toán khi đến hạn. Tỷ lệ nợ xấu của một ngân hàng càng thấp càng tốt. Thực tế, rủi ro trong kinh doanh là không tránh khỏi, nên ngân hàng thường chấp nhận một tỷ lệ nhất định được coi là giới hạn an toàn. Mức dưới 3% có thể coi là ngưỡng khá tốt trong hoạt động ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD KHCN được xác định như sau:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD KHCN} = \frac{\text{Nợ xấu cho vay SXKD KHCN}}{\text{Dư nợ cho vay SXKD KHCN}} * 100\%$$

1.3.2.5. Nhóm chỉ tiêu phản ánh thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh

a) Thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh

Mục đích kinh doanh của các NHTM là lợi nhuận. Do vậy không thể nói một khoản tín dụng có chất lượng cao khi nó không đem lại thu nhập cho ngân hàng. Hơn nữa thu nhập từ tín dụng là nguồn thu chủ yếu để ngân hàng tồn tại và phát triển. Lợi nhuận do cho vay mang lại chứng tỏ khoản vay không những thu hồi được gốc mà còn có lãi, đảm bảo được an toàn của đồng vốn vay.

Hiệu quả của hoạt động cho vay SXKD KHCN được phản ánh thông qua thu nhập từ cho vay SXKD KHCN hoặc tỷ trọng thu lãi từ cho vay SXKD KHCN trên tổng thu lãi từ tín dụng. Thu nhập ở đây được tính bằng chênh lệch giữa chi phí đầu vào và các chi phí khác cho hoạt động tín dụng với thu lãi đầu ra. Chỉ tiêu này cho biết hoạt động cho vay SXKD KHCN mang lại bao nhiêu lợi nhuận cho ngân hàng. Đây là một chỉ tiêu rất cần thiết để đánh giá phát triển cho vay SXKD KHCN của ngân hàng, nói lên mức độ đóng góp của hoạt động cho vay SXKD KHCN vào toàn bộ kết quả kinh doanh của ngân hàng. Nếu tỉ trọng lợi nhuận từ hoạt động này trên tổng lợi nhuận cao thì chứng tỏ hiệu quả cho vay SXKD KHCN cao và ngược lại.

- b) Tỷ lệ thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh
Thu nhập từ hoạt động cho vay

$$\text{Tỷ lệ thu nhập từ cho vay SXKD KHCN} = \frac{\text{SXKD KHCN}}{\text{Tổng thu nhập từ hoạt động cho vay}} * 100\%$$

Tỷ lệ này cho biết trong một đồng thu nhập từ lãi cho vay của ngân hàng có bao nhiêu phần trăm được tạo ra từ phân khúc cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân. Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ mảng cho vay SXKD KHCN đang phát huy hiệu quả, được khai thác tốt và giữ vai trò trụ cột trong cơ cấu thu nhập tín dụng của đơn vị.

Phát triển hoạt động cho vay SXKD KHCN không chỉ được quyết định bởi tỷ lệ thu nhập từ hoạt động cho vay SXKD KHCN mà còn phải xét đến các chỉ tiêu khác. Mỗi chỉ tiêu nói lên một khía cạnh khác nhau của hoạt động cho vay. Vì vậy cần phải kết hợp các chỉ tiêu thì mới phân tích, đánh giá đúng hoạt động cho vay SXKD KHCN của ngân hàng.

1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của Ngân hàng thương mại

1.3.3.1. Nhân tố chủ quan

a) Chính sách tín dụng

Chính sách tín dụng là một hệ thống các biện pháp nhằm phát triển hay hạn chế tín dụng, để đảm bảo mục tiêu kinh doanh của mỗi ngân hàng. Chính sách tín dụng là “kim chỉ nam” đảm bảo cho hoạt động tín dụng trên cơ sở hạn chế rủi ro, tuân thủ phương pháp, đường lối chính sách của nhà nước và đảm bảo công bằng xã hội. Điều đó cũng có nghĩa là chất lượng tín dụng tùy thuộc vào việc xây dựng chính sách tín dụng của ngân hàng có đúng đắn không. Bất cứ ngân hàng nào muốn có chất lượng tín dụng tốt đều phải có chính sách tín dụng khoa học phù hợp với thực tế của ngân hàng cũng như của thị trường.

b) Quy trình tín dụng

Quy trình tín dụng là bảng tổng hợp mô tả công việc của ngân hàng từ khi tiếp nhận hồ sơ vay vốn của một khách hàng cho đến khi quyết định cho vay, giải ngân, thu nợ và thanh lý hợp đồng tín dụng. Đây là một nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động nâng cao chất lượng tín dụng, nếu ngân hàng có một quy trình tín dụng chặt chẽ, hiệu quả sẽ giúp ngân hàng vừa dễ dàng thu hút khách hàng từ đó phát triển hoạt động tín

dụng, vừa giảm được tỉ lệ nợ xấu, cũng như đánh giá được khả năng trả nợ của khách hàng.

c) Cơ cấu tổ chức của ngân hàng

Cơ cấu tổ chức của ngân hàng có ảnh hưởng trực tiếp đến chiến lược phát triển hoạt động tín dụng của ngân hàng. Cơ cấu của ngân hàng bao gồm hệ thống tổ chức, chức năng nhiệm vụ của từng phòng ban, mạng lưới hoạt động của ngân hàng. Hệ thống tổ chức nếu được thực hiện theo cơ cấu phù hợp thì việc định hướng, triển khai và đánh giá thực trạng hoạt động của ngân hàng trở nên hiệu quả hơn. Đặc biệt đối với hoạt động bán lẻ của ngân hàng, hệ thống ngân hàng nói chung cần xây dựng một cơ cấu tổ chức phù hợp. Một cơ cấu hợp lý sẽ giúp ngân hàng tập trung vào các vấn đề chiến lược, xác định rõ các kênh hoạt động, phân định rõ giữa bộ máy quản lý trực tiếp và các mối quan hệ chức năng, triển khai mọi hoạt động nhằm hướng tới việc phục vụ khách hàng một cách hiệu quả hơn, giúp cho việc phát triển tín dụng được đảm bảo và chất lượng.

d) Công nghệ thông tin

Trong xu thế hiện nay, công nghệ thông tin ngày càng có vị trí quan trọng trong các hoạt động kinh tế nói chung và hoạt động ngân hàng nói riêng. Công nghệ thông tin có thể đem lại những lợi ích to lớn và sức cạnh tranh trong các ngân hàng thương mại: cập nhật, thu thập, xử lý và phân tích thông tin nhanh hơn, giúp đơn giản hóa các quá trình làm việc, giảm chi phí, nâng cao chất lượng sản phẩm. Nhờ có công nghệ thông tin ngân hàng có thể lưu trữ được một số sản phẩm lớn các hồ sơ tín dụng thuận tiện cho việc truy cập và khai thác thông tin này. Đồng thời khách hàng cũng có thể ngồi tại nhà hay bất cứ đâu để nộp đơn xin vay vào một ngân hàng cũng như tiếp cận các dịch vụ khác của ngân hàng mà không phải trực tiếp đến ngân hàng. Hiện nay, khách hàng có thể thực hiện các giao dịch dễ dàng qua hệ thống Internet, tin nhắn SMS...

e) Hoạt động marketing

Đây là hoạt động rất quan trọng nhằm thu hút khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Nếu như ngân hàng tổ chức tốt hoạt động marketing thì thương hiệu, uy tín của ngân hàng thương mại cũng sẽ gia tăng. Trên cơ sở này, ngân hàng có thể gia tăng số lượng khách hàng, gia tăng thị phần của mình.

1.3.3.2. Nhân tố khách quan

a) Khách hàng cá nhân

Các yếu tố thuộc về bản thân khách hàng như thông tin tài chính, năng lực pháp luật dân sự, khả năng trả nợ, phương án trả nợ, có dự án đầu tư và phương án sản xuất kinh doanh khả thi... và cả uy tín của khách hàng quyết định đến hiệu quả hoạt động cho Khách hàng có đủ tư cách pháp nhân, tình hình tài chính lành mạnh, có phương án xuất kinh doanh khả thi, thực hiện đầy đủ các quyết định về đảm bảo tiền vay sẽ là yếu tố giúp giảm thiểu nợ xấu, rút ngắn quy trình thẩm định và nâng cao hiệu quả hoạt động cho hoạt động cho vay của ngân hàng.

b) Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý bao gồm các quy định về pháp lý thiết lập nên một khuôn khổ cho toàn bộ hoạt động cho vay SXKD KHCN của ngân hàng thương mại trước, trong và sau quá trình giải ngân cho khách hàng. Một khuôn khổ pháp lý rõ ràng, nhất quán và đầy đủ thì sẽ tạo điều kiện thúc đẩy các hoạt động cho vay KHCN phát triển. Ngược lại, sự thiếu các quy định pháp lý, hoặc các quy định pháp lý chồng chéo, thiếu rõ ràng, thiếu nhất quán sẽ là một cản trở lớn cho việc phát triển các hoạt động cho vay KHCN của NHTM.

c) Môi trường kinh tế, chính trị, xã hội

Môi trường kinh tế ổn định đóng vai trò quan trọng trong việc tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Khi nền kinh tế duy trì được sự ổn định, hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân diễn ra liên tục và hiệu quả, ít bị ảnh hưởng của các yếu tố lạm phát, khủng hoảng, khả năng tín dụng và khả năng trả nợ vay của các khách hàng không biến động lớn.

Bên cạnh đó, sự ổn định về chính trị - xã hội là nền tảng thúc đẩy các hoạt động đầu tư và tiêu dùng trong nền kinh tế. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến quy mô và nhu cầu vay vốn sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân mà còn tác động trực tiếp đến công tác quản lý cho vay của ngân hàng. Đồng thời, một môi trường chính trị - xã hội ổn định còn giúp giảm thiểu rủi ro vĩ mô, từ đó nâng cao mức độ an toàn và hiệu quả trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại. Trên cơ sở làm rõ khái niệm, đặc điểm, vai trò và các hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại, bài báo cáo đã đi sâu phân tích cơ sở lý luận liên quan đến hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Bên cạnh đó, chương 1 cũng đã trình bày các nội dung quan trọng như đặc điểm, phân loại và vai trò của cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đối với nền kinh tế, ngân hàng thương mại và bản thân khách hàng vay vốn. Đồng thời, bài báo cáo đã làm rõ quan điểm về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, xây dựng hệ thống các chỉ tiêu đánh giá mức độ phát triển hoạt động cho vay cũng như phân tích các nhân tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến hoạt động này.

Những cơ sở lý luận được trình bày trong chương 1 là nền tảng quan trọng để phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đống Đa, Đà Nẵng trong chương 2, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm phát triển hoạt động này trong thời gian tới.

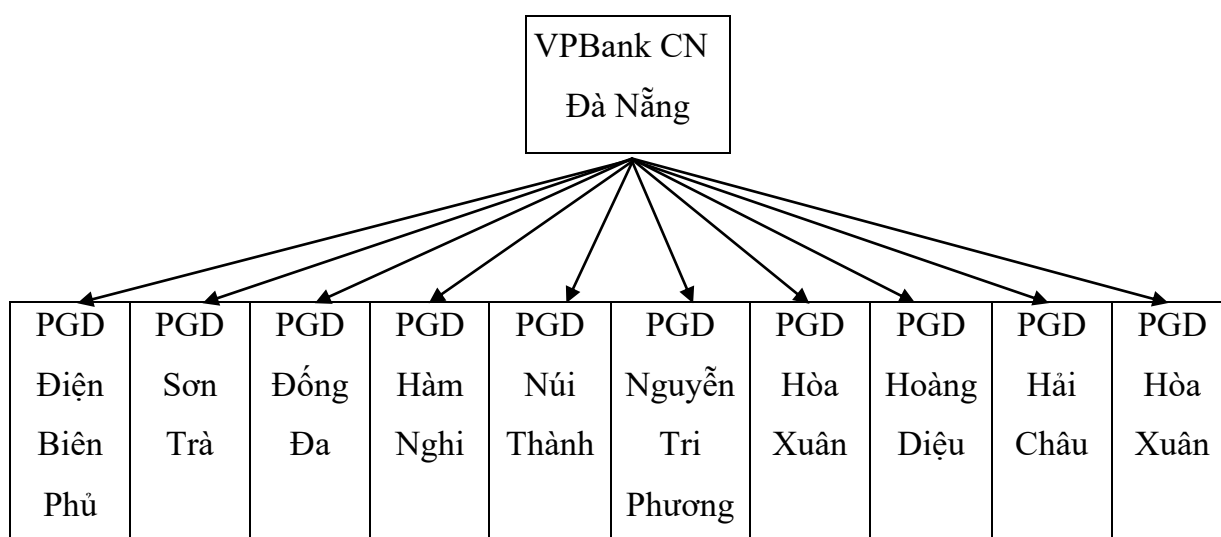
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐA, CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng được thành lập theo QĐTL số 140/QĐ - HĐQT ban hành ngày 15/08/1995 do Sở kế hoạch và đầu tư thành phố cấp. Ngày 14/09/1995 VPBank Chi nhánh Đà Nẵng chính thức đi vào hoạt động. Chi nhánh chính tại 112 Phan Châu Trinh, Đà Nẵng.

Mạng lưới hoạt động của VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng được thể hiện qua sơ đồ sau:



(Nguồn: VPBank Đồng Đa, Đà Nẵng)

Sơ đồ 2.1. Sơ đồ mạng lưới hoạt động VPBank Đà Nẵng

VPBank Đồng Đa được thành lập ngày 18/09/2006. Địa chỉ: Số 318 đường Đồng Đa, phường Thanh Bình, quận Hải Châu, Đà Nẵng. Kể từ ngày 26/07/2021 VPBank Đồng Đa di dời và chính thức hoạt động tại địa điểm mới: Số 171 đường Đồng Đa, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, Đà Nẵng

Đến nay, Phòng giao dịch VPBank Đồng Đa trải qua gần 20 năm hoạt động đã không ngừng mở rộng quy mô và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Từ những ngày đầu với số lượng nhân sự ít và sản phẩm truyền thống, đến nay PGD đã hình thành đội ngũ

cán bộ chuyên nghiệp, đa dạng hóa danh mục sản phẩm từ huy động, tín dụng, thẻ đến Ngân hàng số. Quy mô khách hàng liên tục tăng, không chỉ tập trung tại khu vực trung tâm thành phố mà còn mở rộng sang nhiều địa bàn lân cận. Những kết quả trên đã góp phần khẳng định vị thế của PGD Đồng Đa trong hệ thống VPBank Đà Nẵng và toàn hệ thống VPBank nói chung.

2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

2.1.2.1. Chức năng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

- Huy động vốn ngắn hạn, trung và dài hạn bằng đồng tiền Việt Nam và ngoại tệ theo quy định của Ngân hàng VP Bank và Ngân hàng nhà nước.

- Cho vay vốn ngắn hạn, trung và dài hạn bằng đồng tiền Việt Nam hoặc ngoại tệ đối với các tổ chức kinh tế và cá nhân trên địa bàn theo sự ủy nhiệm của Tổng giám đốc Ngân hàng VPBank.

- Được phép vay, cho vay các định chế tài chính trong nước, thực hiện và quản lý các nghiệp vụ bảo lãnh, thanh toán quốc tế, nghiệp vụ bán, chiết khấu các chứng từ có giá khi được Tổng giám đốc ủy nhiệm, chấp nhận và làm theo đúng quy định của NHNN.

- Thực hiện quản lý mua bán ngoại tệ, chi trả kiều hối, chuyển tiền nhanh, thẻ thanh toán. Khi có nhu cầu và được Tổng giám đốc ủy nhiệm, Ngân hàng thực hiện việc mua bán vàng, kinh doanh chứng khoán. Đồng thời tổ chức thực hiện công tác hoạch toán kế toán theo đúng chế độ của Nhà Nước, NHNN và của Ngân hàng VPBank.

2.1.2.2. Nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

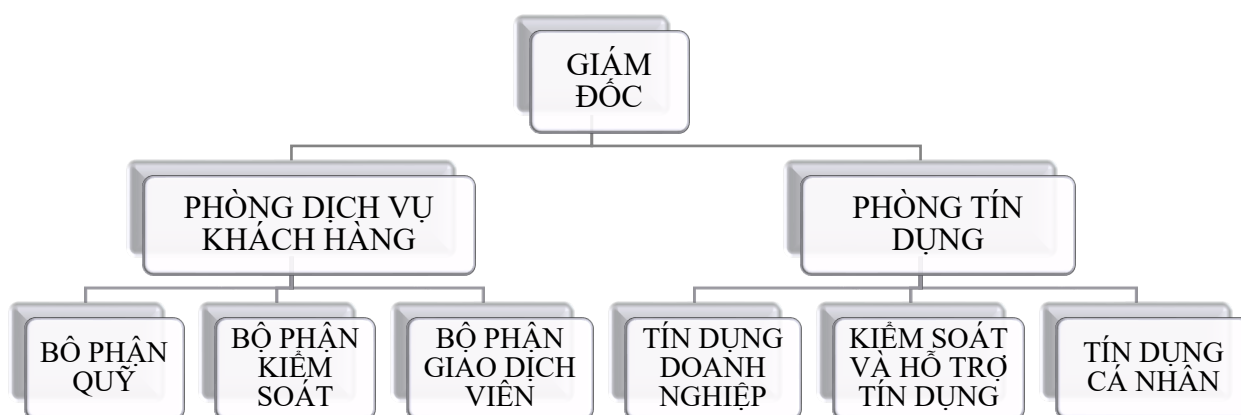
- Những chức năng trên của Ngân hàng gắn liền với những nhiệm vụ như sau:

- + Thứ nhất, Ngân hàng phải tổ chức thực hiện công tác hạch toán kế toán tại Chi nhánh theo đúng chế độ của Nhà Nước, của NHNN và của VPBank.

- + Thứ hai, Ngân hàng thực hiện nghiệp vụ kho quỹ, chấp hành tốt chế độ quản lý tiền tệ, kho quỹ của NHNN và, bảo quản các chứng từ có giá, giấy tờ thể chấp, cầm cố..., bảo đảm kho quỹ an toàn tuyệt đối. Ngân hàng phải đảm bảo thực hiện nghiệp vụ thu chi tiền tệ (tiền mặt, Ngân phiếu thanh toán, ngoại tệ) và các dịch vụ kho quỹ khác một cách chính xác.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

Cơ cấu tổ chức của của VPBank Đồng Đa được thể hiện qua sơ đồ sau:



(Nguồn: VPBank Đồng Đa, Đà Nẵng)

Sơ đồ 2.2. Cơ cấu tổ chức của VPBank Đồng Đa

Trong mô hình tổ chức nói trên, Giám đốc chịu trách nhiệm chung, cao nhất, chỉ đạo mọi hoạt động của đơn vị. Dưới Giám đốc có hai phòng chức năng là phòng Tín dụng và phòng Dịch vụ khách hàng.

- Phòng Dịch vụ khách hàng bao gồm bộ phận Quỹ, bộ phận Kiểm soát, bộ phận giao dịch viên, thực hiện các giao dịch hàng ngày như mở tài khoản, chuyển khoản, khoá thẻ, thay mã PIN, gửi tiết kiệm, rút tiền từ tài khoản tiết kiệm, thu chi tiền mặt,...; các giao dịch vay cầm cố chứng từ có giá; hỗ trợ yêu cầu dịch vụ khách hàng trực tiếp và yêu cầu từ dịch vụ thư thoại; thực hiện chế độ hạch toán, kế toán thống kê theo quy định, xây dựng quyết toán kế hoạch tài chính của Chi nhánh; tổng hợp lưu trữ hồ sơ tài liệu; thực hiện quản lý kho quỹ, cung ứng tiền mặt cho hoạt động của tài chính của Chi nhánh..; bên cạnh đó phòng Dịch vụ đảm nhận vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Điều này giúp xây dựng và duy trì mối quan hệ vững chắc với khách hàng, đồng thời ngăn ngừa và xử lý các rủi ro hoạt động kinh doanh.

- Phòng Tín dụng bao gồm Tín dụng doanh nghiệp, Tín dụng cá nhân, Kiểm soát và hỗ trợ tín dụng, có nhiệm vụ kiểm soát và lập hồ sơ tín dụng trước khi giải Ngân; quản lý hồ sơ tín dụng và tài sản đảm bảo sau khi giải Ngân, lập báo cáo cho các tổ chức liên quan như Ngân hàng Nhà nước và Trung tâm kiểm soát tín dụng. Bên cạnh đó phòng Tín dụng chịu trách nhiệm quản lý các khoản nợ trong và ngoài nước, đảm bảo hiệu quả và an toàn. Công việc của họ bao gồm quản lý các khoản nợ của khách hàng,

đánh giá rủi ro, và giải giải quyết các khoản nợ trễ hạn. Họ cũng liên lạc với khách hàng để giải pháp thắc mắc và quản lý các khoản nợ ngoại lệ.

2.1.4. Các hoạt động kinh doanh chính của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

Trong suốt quá trình hoạt động, VPBank Đồng Đa không ngừng đổi mới, ứng dụng các công nghệ hiện đại vào vận hành và cung ứng sản phẩm. Khách hàng được quyền lựa chọn giữa rất nhiều sản phẩm, cân nhắc phương án tốt nhất cho bản thân và gia đình

Các sản phẩm, dịch vụ Ngân hàng VPBank Đồng Đa đang triển khai gồm có:

2.1.4.1. Đối với khách hàng cá nhân

Nhằm mang lại trải nghiệm tài chính tối ưu và đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của người dân trên địa bàn, VPBank PGD Đồng Đa đã triển khai một hệ sinh thái sản phẩm dịch vụ phong phú, tích hợp nhiều tiện ích công nghệ hiện đại. Từ các giải pháp quản lý tài khoản, tích lũy tài sản đến các sản phẩm cấp tín dụng linh hoạt, khách hàng có thể dễ dàng lựa chọn phương án tài chính phù hợp nhất với điều kiện và mục đích cá nhân. Chi tiết danh mục các sản phẩm và dịch vụ dành cho khách hàng cá nhân đang được áp dụng tại đơn vị được tổng hợp trong bảng dưới đây:

Sản phẩm	Danh mục sản phẩm
TK thanh toán	– Tài khoản thanh toán Lộc Vượng – Tài khoản thanh toán AutoLink – Tài khoản thanh toán VPSuper – Tài khoản số đẹp
Tiền gửi tiết kiệm	– Tiết kiệm trả lãi cuối kỳ – Tiết kiệm lãi lãi định kỳ – Tiết kiệm Thịnh Vượng linh hoạt – Tiết kiệm Bảo Toàn Thịnh Vượng – Tiết kiệm Phát Lộc Thịnh Vượng – Tiết kiệm trực tuyến – Chứng chỉ tiền gửi Lộc Thịnh Vượng – Tiết kiệm gửi góp linh hoạt

Sản phẩm	Danh mục sản phẩm
Cho vay	Tín chấp – Vay tiêu dùng Tín chấp cá nhân – Vay tín chấp cá nhân KD, HKD – Vay tín chấp ưu đãi Giáo viên – Vay tín chấp KH trả lương – Vay tín chấp KH hiện hữu
	Thế chấp – Vay lại khoản đã trả – Vay hoàn thiện căn hộ, BĐS dự án – Vay kinh doanh trả góp – Thấu chi có tài sản đảm bảo – Vay kinh doanh BSVLĐ hạn mức – Vay mua nhà đất, căn hộ – Vay xây dựng, sửa chữa nhà – Vay mua xe ô tô trả góp
Thẻ	Thẻ tín dụng – VPBankThẻ tín dụng VPBank Visa Platinum Travel Miles – Thẻ tín dụng Mastercard Platinum Cashback – Thẻ tín dụng Titanium Cashback Mastercard – Thẻ tín dụng Mastercard MC2 – Thẻ tín dụng MobiFone-VPBank Classic MasterCard – Thẻ tín dụng VPBank StepUP – Thẻ tín dụng VPLady – Thẻ tín dụng MobiFone-VPBank Titanium MasterCard – Thẻ tín dụng VPBank Platinum Mastercard (Loyalty) – Thẻ tín dụng MobiFone-VPBank Platinum MasterCard
	Thẻ ghi nợ – Thẻ ghi nợ Quốc tế Visa VPBank Shopee – Thẻ ghi nợ Quốc tế VPBank Visa Prime Platinum – Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Diamond – Thẻ ghi nợ quốc tế Phi vật lý VPBank – Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Private Visa Infinite

Dịch vụ khác	– Dịch vụ chuyển tiền quốc tế – Dịch vụ chuyển tiền liên Ngân hàng qua Internet Banking – Dịch vụ đổi tiền – Dịch vụ nộp, rút tiền tài khoản chứng khoán tại VPBank – Dịch vụ Ngân hàng tại chỗ: Các giao dịch trực tiếp tại quầy như mở tài khoản, gửi-rút tiền, chuyển khoản, đổi tiền và tư vấn thủ tục. – Card Zone: Quản lý thẻ tín dụng trên VPBank NEO – Giải Ngân online	– Dịch vụ kiểm định tại chỗ – Dịch vụ kiểm đếm: Đếm, kiểm tra và xác nhận số lượng – chất lượng tiền mặt (tiền VNĐ/ngoại tệ) cho khách hàng – Dịch vụ Tap & Pay: Thanh toán không chạm, cho phép liên kết thẻ VPBank vào Apple Pay, Google Pay,.. – Khách hàng ưu tiên (VPBank Diamond): dịch vụ Ngân hàng Ưu Tiên dành riêng các Khách hàng Cá nhân cao cấp.
---------------------	--	--

2.1.4.2. Đối với khách hàng doanh nghiệp

Bên cạnh trọng tâm là phân khúc khách hàng cá nhân, VPBank Đồng Đa vẫn duy trì và cung cấp các giải pháp tài chính chuyên biệt dành cho đối tượng doanh nghiệp nhằm đa dạng hóa hệ sinh thái sản phẩm dịch vụ tại đơn vị. Các sản phẩm và dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp hiện đang được triển khai bao gồm:

Sản phẩm	Danh mục sản phẩm
TK thanh toán	– Tài khoản Doanh nghiệp EKYC – Tài khoản thông tường – Tài khoản số đẹp
Tiền gửi	– Tiền gửi có kì hạn – Tiền gửi không kì hạn
Cho vay	Các khoản cho vay đối với doanh nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn kinh doanh và đầu tư tài sản cố định.
Dịch vụ khác	– Dịch vụ chuyển tiền, thanh toán trong nước và quốc tế – Giải pháp thanh toán: Thẻ doanh nghiệp, QR Payment, POS,.. – Loa thông báo số dư

2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

2.1.5.1. Kết quả hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

Huy động vốn giữ vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại, là cơ sở để đảm bảo khả năng thanh khoản và mở rộng hoạt động tín dụng. Quy mô và cơ cấu nguồn vốn huy động phản ánh mức độ uy tín của Ngân hàng đối với khách hàng cũng như hiệu quả của các chính sách huy động vốn được áp dụng trong từng giai đoạn.

Nhằm đánh giá thực trạng và xu hướng huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023 - 2025, bảng số liệu dưới đây trình bày các chỉ tiêu huy động vốn, làm cơ sở cho việc phân tích và đánh giá hiệu quả hoạt động huy động vốn của đơn vị.

Bảng 2.1. Kết quả hoạt động huy động vốn của VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Tổng vốn huy động	480.042	100%	542.299	100%	619.386	100%	62.257	12,97%	77.087	14,21%
1. Tiền gửi của khách hàng	435.789	90,78%	490.666	90,48%	564.261	91,10%	54.877	12,59%	73.595	15,00%
2. Phát hành GTCG	15.679	3,27%	20.583	3,80%	23.931	3,86%	4.904	31,28%	3.348	16,27%
3. Vay TCTD khác	28.574	5,95%	31.050	5,73%	31.194	5,04%	2.476	8,67%	144	0,46%

(Nguồn: VPBank Đồng Đa, Đà Nẵng)

Qua bảng số liệu cho thấy, tổng vốn huy động của VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng tích cực qua các năm:

Xét theo phương thức huy động, tiền gửi vẫn chiếm tỷ trọng lớn luôn ở mức 90-91% trong tổng huy động vốn của phòng giao dịch qua các năm. Năm 2023 tiền gửi khách hàng đạt 435.789 triệu đồng, chiếm 90,78% tổng vốn huy động. Sang năm 2024, con số này tăng lên 490.666 triệu đồng, chiếm 90,48%, và tiếp tục đạt 564.261 triệu đồng vào năm 2025, tương ứng 91,10% tổng vốn huy động. Lãi suất huy động trong khoảng thời gian này tăng qua các năm, từ 5.3% (12/2023) lên 5.4% (12/2024) và đạt 5.8% (12/2025). Việc lãi suất tăng đã khuyến khích khách hàng gửi tiền nhiều hơn, đặc biệt là các khoản tiền gửi có kỳ hạn giúp PGD Đồng Đa duy trì được mức tăng trưởng tiền gửi ổn định. Điều này cho thấy PGD đã tận dụng tốt uy tín thương hiệu, chất lượng dịch vụ và công tác chăm sóc khách hàng để thu hút và giữ chân nguồn vốn tiền gửi của khách hàng qua các năm.

Bên cạnh đó, PGD còn đẩy mạnh huy động vốn thông qua phương thức phát hành giấy tờ có giá. Nguồn vốn huy động thông qua phát hành giấy tờ có giá chiếm tỉ trọng thấp nhưng đây là hình thức huy động vốn có hiệu quả giúp PGD có được nguồn vốn ổn định để đa dạng hóa nguồn vốn. Phát hành giấy tờ có giá tăng từ 15.679 triệu đồng năm 2023 lên 20.583 triệu đồng năm 2024 và đạt 23.931 triệu đồng năm 2025. Điều này đã phản ánh những nỗ lực của PGD trong việc thu hút khách hàng có nhu cầu đầu tư tài chính với kỳ hạn dài hơn và lãi suất ổn định, nâng cao tính ổn định của nguồn vốn, dù tỷ trọng vẫn còn thấp.

Ngoài ra, PGD còn vay từ các tổ chức tín dụng khác. Nguồn vốn này chỉ chiếm tỉ trọng nhỏ trong cơ cấu nhưng là nguồn vốn quan trọng đáp ứng khả năng thanh khoản của ngân hàng. Phương thức huy động này tăng qua giai đoạn 2023 - 2025. Cụ thể, vốn vay tăng mạnh từ 28.574 triệu đồng năm 2023 lên 31.050 triệu đồng năm 2024 và tăng nhẹ đạt 31.194 triệu đồng vào năm 2025. Việc quy mô vay tăng lên cho thấy PGD đã linh hoạt trong phương thức huy động vốn để có thể bổ sung thanh khoản khi cần thiết và đáp ứng nhu cầu vay vốn cho khách hàng.

Nhìn chung, hoạt động huy động vốn của VPBank Đồng Đa trong giai đoạn nghiên cứu đạt được kết quả tích cực và tương đối ổn định. Cơ cấu nguồn vốn có sự đa dạng, trong đó tiền gửi khách hàng vẫn giữ vai trò chủ đạo, góp phần đảm bảo nguồn vốn bền vững cho đơn vị. Các hình thức huy động khác tuy chiếm tỷ trọng chưa cao nhưng hỗ trợ tốt cho khả

năng thanh khoản, cho thấy PGD Đồng Đa đã chủ động trong việc cân đối và quản lý nguồn vốn hiệu quả.

2.1.5.2. Kết quả hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

Hoạt động cho vay là nghiệp vụ cốt lõi, quyết định trực tiếp đến khả năng sinh lời cũng như mức độ rủi ro của Ngân hàng Thương mại. Việc theo dõi các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ và nợ xấu giúp đánh giá toàn diện hiệu quả hoạt động tín dụng của đơn vị trong từng giai đoạn.

Bảng số liệu dưới đây tổng hợp các chỉ tiêu cơ bản phản ánh quy mô, tốc độ tăng trưởng và chất lượng tín dụng, làm cơ sở cho việc đánh giá kết quả hoạt động cho vay của VPBank Đồng Đa trong giai đoạn 2023 - 2025.

Bảng 2.2. Kết quả hoạt động cho vay của VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025

(DVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Doanh số cho vay	206.400	237.112	300.478	30.712	14,88%	63.366	26,72%
Doanh số thu nợ	179.970	190.326	279.983	10.356	5,75%	89.657	47,11%
Dư nợ cuối kỳ	241.084	287.870	308.365	46.786	19,41%	20.495	7,12%
Nợ xấu	4.583	3.445	3.682	-1.138	-24,83%	237	6,88%
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,90%	1,20%	1,19%				

(Nguồn: VPBank Đồng Đa, Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tại PGD Đồng Đa duy trì xu hướng tăng trưởng tích cực cả về doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ.

Xét riêng về doanh số cho vay, VPBank PGD Đồng Đa đã duy trì được tốc độ tăng trưởng ổn định trong suốt giai đoạn 2023 - 2025. Doanh số cho vay tăng từ 206.400 triệu đồng năm 2023 lên 237.112 triệu đồng năm 2024. Đến năm 2025 đạt 300.478 triệu đồng tương ứng mức tăng 26,72% so với năm 2024. VPBank Đồng Đa đã triển khai linh hoạt các chính sách tín dụng, đa dạng hóa sản phẩm cho vay như cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay mua nhà, mua ô tô..., phù hợp với từng nhóm khách hàng mục tiêu. Đồng thời, lãi suất cạnh tranh, thủ tục vay vốn được đơn giản hóa và thời

gian xét duyệt hồ sơ được rút ngắn đã góp phần nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng.

Song song với đó, doanh số thu nợ cũng có xu hướng tăng từ 179.970 triệu đồng năm 2023 lên 190.326 triệu đồng năm 2024 (tăng 5,75%). Tuy nhiên, sang năm 2025, doanh số thu nợ tăng mạnh, đạt 279.983 triệu đồng, tăng 89.657 triệu đồng so với năm 2024 (tương ứng 47,11%). Sự gia tăng doanh số thu nợ cho thấy sự sát sao trong công tác quản lý và thu hồi nợ góp phần đảm bảo vòng quay vốn tín dụng và hạn chế rủi ro thanh khoản của PGD.

Bên cạnh đó dư nợ cuối kỳ tăng trưởng mạnh trong giai đoạn 2023 - 2025. Cụ thể tăng từ 241.084 triệu đồng năm 2023 lên 287.870 triệu đồng năm 2024 và đạt 308.365 triệu đồng năm 2025. Dư nợ cuối kỳ của VPBank Đồng Đa tăng qua các năm phản ánh quy mô hoạt động tín dụng ngày càng được mở rộng. Sự gia tăng dư nợ cho thấy PGD đã đẩy mạnh hoạt động cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng, phản ánh định hướng phát triển tín dụng ổn định và bền vững của VPBank Đồng Đa.

Trong giai đoạn 2023 - 2025, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu tại VPBank Đồng Đa có sự biến động qua các năm. Cụ thể, nợ xấu giảm từ 4.583 triệu đồng năm 2023 xuống 3.445 triệu đồng năm 2024 và tăng nhẹ lên 3.682 triệu đồng vào năm 2025 (tăng 6,88%). Tuy nhiên tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,90% năm 2023 xuống 1,20% năm 2024 và còn 1,19% năm 2025. Kết quả này phản ánh hiệu quả của các giải pháp nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng, đánh giá kỹ khả năng tài chính và phương án sử dụng vốn trước khi giải ngân, tăng cường giám sát, thường xuyên theo dõi tình hình sử dụng vốn sau cho vay và đẩy mạnh công tác thu hồi nợ. Qua đó giúp kiểm soát rủi ro tín dụng ở mức an toàn.

Nhìn chung, kết quả hoạt động cho vay của VPBank Đồng Đa trong giai đoạn nghiên cứu đạt được những kết quả tích cực. Quy mô cho vay và dư nợ không ngừng được mở rộng, trong khi chất lượng tín dụng được cải thiện thể hiện qua việc tỷ lệ nợ xấu giảm dần. Điều này cho thấy PGD Đồng Đa đã thực hiện tốt mục tiêu tăng trưởng tín dụng gắn liền với kiểm soát rủi ro, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

2.1.5.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

Hoạt động kinh doanh của ngân hàng được phản ánh thông qua mối quan hệ giữa thu nhập và chi phí, từ đó thể hiện hiệu quả hoạt động cũng như khả năng sinh lời của đơn vị. Việc phân tích cơ cấu thu nhập, chi phí và chênh lệch thu - chi giúp đánh giá toàn diện kết quả kinh doanh của ngân hàng trong từng giai đoạn.

Trên cơ sở đó, Bảng 2.3 trình bày chi tiết tình hình thu nhập, chi phí và chênh lệch thu - chi của VPBank Đồng Đa trong giai đoạn 2023 - 2025, làm căn cứ để phân tích kết quả hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch trong thời gian nghiên cứu.

Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025*(ĐVT: triệu đồng)*

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Thu nhập	27.654	100%	31.669	100%	41.392	100%	4.015	14,52%	9.723	30,70%
- Thu nhập từ lãi và các khoản thu nhập tương tự	23.647	85,51%	26.978	85,19%	34.552	83,48%	3.331	14,09%	7.574	28,07%
- Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	2.931	10,60%	3.415	10,78%	5.372	12,98%	484	16,51%	1.957	57,31%
- Thu nhập từ hoạt động khác	1.076	3,89%	1.276	4,03%	1.468	3,55%	200	18,59%	192	15,05%
2. Chi phí	22.640	100%	25.835	100%	34.657	100%	3.195	14,11%	8.822	34,15%
- Chi phí lãi và các chi phí tương tự	13.059	57,68%	15.242	59,00%	23.947	69,10%	2.183	16,72%	8.705	57,11%
- Chi phí hoạt động dịch vụ	1.117	4,93%	1.685	6,52%	2.695	7,78%	568	50,85%	1.010	59,94%
- Chi phí cho hoạt động khác	599	2,65%	622	2,41%	1.004	2,90%	23	3,84%	382	61,41%
- Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	7.865	34,74%	8.286	32,07%	7.011	20,23%	421	5,35%	-1.275	-15,39%
3. Chênh lệch thu, chi	5.014		5.834		6.735		820	16,35%	901	15,44%

(Nguồn: VPBank Đồng Đa, Đà Nẵng)

Qua bảng trên có thể thấy hoạt động kinh doanh của đơn vị đạt được những kết quả tích cực và tăng trưởng khá ổn định.

Về thu nhập: Tổng thu nhập của PGD duy trì đà tăng trưởng ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 27.654 triệu đồng, đến năm 2024 tăng lên 31.669 triệu đồng (tương ứng tăng 14,52%) và tiếp tục đạt mức 41.392 triệu đồng vào năm 2025 (tăng 30,70% so với năm 2023). Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của PGD duy trì được đà tăng trưởng tích cực

Trong cơ cấu thu nhập của VPBank Đồng Đa, thu nhập từ lãi và các khoản thu nhập tương tự đóng vai trò là nguồn thu chủ chốt, chiếm tỷ trọng lớn nhất, quyết định sự tăng trưởng quy mô của PGD. Mặc dù tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ từ 85,51% năm 2023 xuống 83,48% năm 2025 nhưng giá trị vẫn tăng qua các năm, phản ánh hoạt động tín dụng tiếp tục giữ vai trò chủ đạo và phát huy hiệu quả. Cụ thể, từ 23.647 triệu đồng vào năm 2023 lên 26.978 triệu đồng năm 2024 và đạt mức 34.552 triệu đồng vào năm 2025. Điều này cho thấy sự hiệu quả trong việc tối đa dạng hóa cho vay của VPBank Đồng Đa, từ đó gia tăng thu nhập từ lãi thuần qua các năm.

Bên cạnh đó, thu nhập từ hoạt động dịch vụ và hoạt động khác tuy chiếm tỷ trọng thấp nhưng cũng có xu hướng tăng dần qua các năm. Năm 2024, thu nhập từ dịch vụ tăng 16,51% so với năm 2023 và tiếp tục tăng mạnh 57,13% trong năm 2025 và thu nhập từ hoạt động khác tăng 18,59% so với năm 2023 và tăng 15,05% trong năm 2025. Sự tăng trưởng của hai nguồn thu này cho thấy PGD đã từng bước mở rộng các sản phẩm, dịch vụ, góp phần đa dạng hóa nguồn thu và hỗ trợ cho tổng thu nhập chung của PGD.

Về chi phí: Tổng chi phí của VPBank Đồng Đa có xu hướng gia tăng liên tục qua các năm. Cụ thể, năm 2023 tổng chi phí đạt 22.640 triệu đồng; năm 2024 tăng lên 25.835 triệu đồng, tương ứng tăng 14,11%. Sang năm 2025, tổng chi phí tiếp tục tăng lên 34.657 triệu đồng, tăng 8.822 triệu đồng, tương ứng tăng 34,15% so với năm 2024.

Trong cơ cấu chi phí, chi phí trả lãi và các khoản chi phí tương tự luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất, dao động từ 57% đến 69%. Khoản chi này tăng từ 13.059 triệu đồng năm 2023 lên 15.242 triệu đồng năm 2024 và tăng mạnh lên 23.947 triệu đồng vào năm 2025. Sự gia tăng này phù hợp với việc mở rộng huy động vốn và dư nợ cho vay, đồng thời phản ánh vai trò chủ đạo của hoạt động tín dụng trong cơ cấu hoạt động của PGD.

Đối với chi phí hoạt động dịch vụ và chi phí cho hoạt động khác, quy mô chi phí có xu hướng tăng qua các năm nhưng nhìn chung được kiểm soát tương đối tốt. Cụ thể, chi phí hoạt động dịch vụ tăng từ 1.117 triệu đồng năm 2023 lên 2.695 triệu đồng năm 2025. Bên cạnh đó, chi phí cho hoạt động khác cũng tăng từ 599 triệu đồng lên 1.004 triệu đồng năm 2025, với mức tăng mạnh 61,41% trong năm 2025. Mặc dù tỷ trọng còn thấp nhưng xu hướng gia tăng của hai khoản chi phí này phản ánh việc PGD mở rộng hoạt động kinh doanh, đầu tư nhiều hơn vào dịch vụ, vận hành và các hoạt động hỗ trợ khách hàng.

Bên cạnh đó, chi phí dự phòng rủi ro tín dụng là khoản chi chiếm tỷ trọng lớn thứ hai trong tổng chi phí. Khoản chi phí này có sự biến động qua các năm. Cụ thể, năm 2024 đạt 8.286 triệu đồng, tăng 421 triệu đồng so với năm 2023 nhưng đến năm 2025 lại giảm xuống còn 7.011 triệu đồng tương đương giảm 15,39% so với năm 2024. Điều này chứng tỏ chất lượng dư nợ tại chi nhánh đang dần ổn định và công tác quản trị rủi ro đang phát huy hiệu quả, đảm bảo an toàn hoạt động tín dụng và phản ánh chính sách thận trọng trong quản trị rủi ro của VPBank Đồng Đa.

Nhìn chung, lợi nhuận của VPBank Đồng Đa tăng trưởng theo hướng bền vững, phản ánh sự cải thiện trong hiệu quả hoạt động kinh doanh cũng như khả năng cân đối giữa thu nhập và chi phí, tạo nền tảng thuận lợi cho sự phát triển ổn định của chi nhánh trong các giai đoạn tiếp theo.

2.2. Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

2.2.1. Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

2.2.1.1. Đối tượng khách hàng

Khách hàng có quốc tịch Việt Nam, có năng lực hành vi dân sự và năng lực pháp luật dân sự đầy đủ theo quy định của Pháp luật. Khách hàng có hộ khẩu thường trú tại tỉnh/ thành phố nơi VPBank có trụ sở.

Khách hàng có hoạt động sản xuất/ kinh doanh ổn định và đang sản xuất/ kinh doanh các lĩnh vực theo quy định của pháp luật: sản xuất, thương mại, dịch vụ.

2.2.1.2. Điều kiện cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Để được xem xét cấp tín dụng phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh, khách hàng cá nhân cần đáp ứng đồng thời các điều kiện cơ bản sau:

- Khách hàng là công dân Việt Nam, có đầy đủ năng lực hành vi dân sự theo quy định của Pháp luật; độ tuổi tại thời điểm đề nghị vay vốn thường dao động từ 23 đến 60 tuổi (một số trường hợp có thể linh hoạt đến 65 tuổi tùy chính sách tín dụng). Đồng thời, khách hàng phải có hộ khẩu thường trú hoặc đăng ký tạm trú (KT3) tại địa bàn nơi ngân hàng có đơn vị hoạt động.

- Giấy phép kinh doanh hợp pháp: Cá nhân/ hộ kinh doanh cần có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc giấy xác nhận của chính quyền địa phương về hoạt động kinh doanh thực tế. Nếu ngành nghề kinh doanh yêu cầu giấy phép đặc thù (như y tế, dịch vụ ăn uống), khách hàng cũng cần chuẩn bị các giấy phép này.

- Địa điểm kinh doanh cố định: Khách hàng cần chứng minh có địa điểm kinh doanh cố định, rõ ràng, thời gian hoạt động tối thiểu thường từ 6 - 12 tháng, nhằm đảm bảo tính ổn định và khả năng tạo ra dòng tiền.

- Chứng minh thu nhập: Khách hàng phải cung cấp các giấy tờ hoặc chứng từ chứng minh doanh thu định kỳ, như hóa đơn bán hàng, sổ ghi chép thu chi, sao kê tài khoản,...

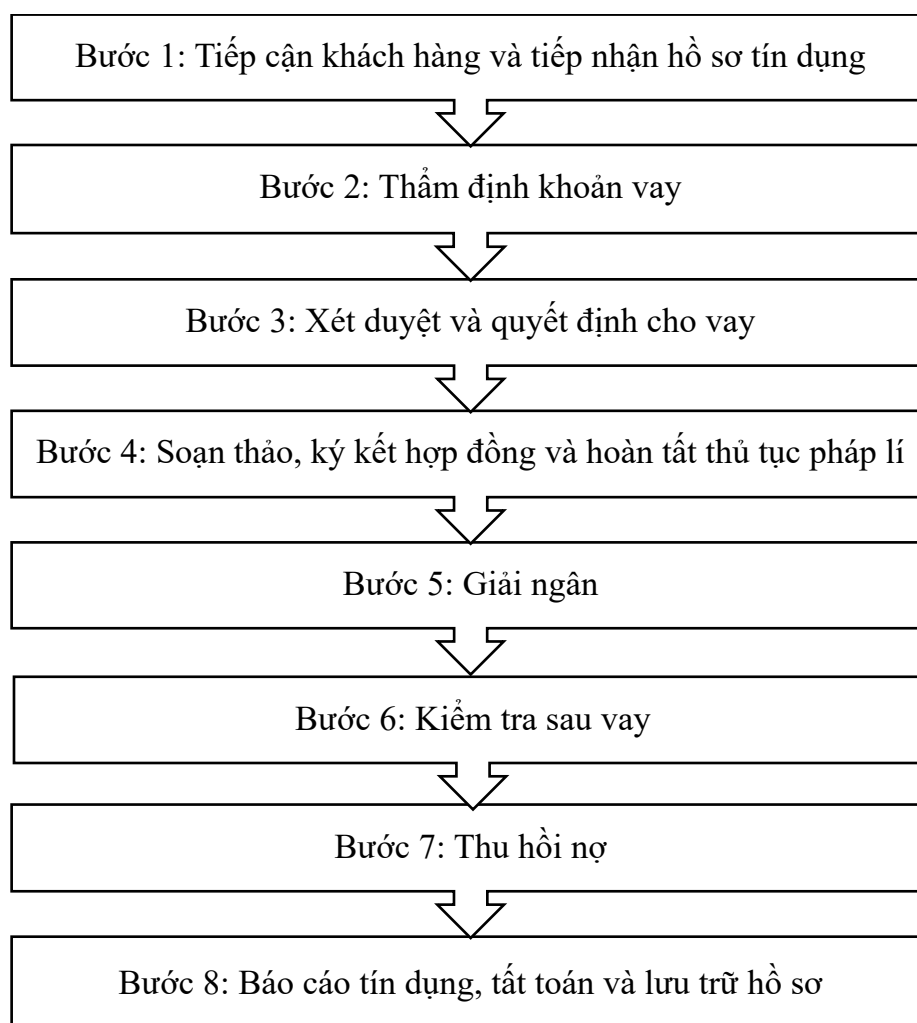
- Tài sản đảm bảo: Tài sản thế chấp có thể là bất động sản, phương tiện vận tải, hoặc tài sản hình thành từ vốn vay (như hàng hóa, máy móc). Giá trị tài sản đảm bảo thường được định giá để đảm bảo tỷ lệ cho vay trên giá trị tài sản (LTV) dao động khoảng 65% - 80% tùy theo loại tài sản và mức độ rủi ro. Ngoài ra, đối với hình thức tín chấp, ngân hàng cũng xem xét cấp tín dụng đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, thu nhập ổn định và khả năng trả nợ được chứng minh rõ ràng.

- Mục đích sử dụng vốn rõ ràng: Khách hàng phải trình bày rõ ràng và hợp lý về mục đích vay vốn, nêu chi tiết kế hoạch vay vốn như nhập hàng hóa, mở rộng cửa hàng hoặc mua thiết bị kinh doanh.

- Lịch sử tín dụng: Khách hàng cần đảm bảo không có nợ xấu hoặc nợ quá hạn trong 12 tháng gần nhất tại các ngân hàng trước đây.

2.2.1.3. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Quy trình cho vay là các bước mà ngân hàng quy định khi tiến hành cho vay đối với khách hàng. Để hỗ trợ KHCCN tiếp cận nguồn vốn phục vụ sản xuất hoạt động kinh doanh một cách thuận tiện và hiệu quả, ngân hàng đã thiết lập một quy trình cho vay rõ ràng dành cho từng đối tượng khách hàng, từ đó ngân hàng sẽ áp dụng quy trình phù hợp nhằm kiểm soát rủi ro và đáp ứng tốt nhất nhu cầu tài chính của khách hàng. Dưới đây là các bước trong quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCCN tại VPBank Đồng Đa:



(Nguồn: VPBank Đồng Đa, Đà Nẵng)

Sơ đồ 2.3. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Bước 1: Tiếp cận khách hàng và tiếp nhận hồ sơ tín dụng

Cán bộ tín dụng (CBTD) tiếp cận khách hàng qua nhiều kênh giới thiệu sản phẩm vay phù hợp, giải đáp thắc mắc và thuyết phục khách hàng. Cán bộ tín dụng cung cấp thông tin về chính sách tín dụng, điều kiện, thủ tục vay và hướng dẫn khách hàng chuẩn

bị hồ sơ. Đồng thời, các thông tin từ khách hàng được thu thập và kiểm tra kỹ lưỡng để đảm bảo tính chính xác và hợp lệ.

Hồ sơ vay vốn bao gồm:

- Hồ sơ pháp lý: Giấy đề nghị vay vốn theo mẫu của ngân hàng, giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy phép kinh doanh, giấy tờ tùy thân, sổ hộ khẩu, quyết định thành lập, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm gần nhất, giấy tờ chứng minh tình trạng TSDB (nếu có).

- Hồ sơ tài chính: Bao gồm các giấy tờ, chứng từ chứng minh thu nhập và khả năng trả nợ như sao kê ngân hàng 6 tháng gần nhất, bảng kê chi tiết các khoản phải thu - chi của hoạt động sản xuất kinh doanh, kế hoạch kinh doanh chi tiết cho khoản vay, hợp đồng mua - bán hàng hóa, dịch vụ chính (nếu có).

- Hồ sơ phương án vay: Phương án sử dụng vốn, hợp đồng thuê, hợp đồng mua bán tài sản, hợp đồng chuyển nhượng.

- Hồ sơ TSDB: Giấy tờ, chứng từ để minh chứng quyền sở hữu, quyền sử dụng của khách hàng đối với tài sản được thế chấp, đảm bảo cho khoản vay.

Bước 2: Thẩm định khoản vay

Thẩm định là bước quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng, CBTD thực hiện thẩm định dựa trên các khía cạnh sau:

- Thẩm định khách hàng: Khách hàng vay vốn phải có tư cách pháp nhân (người có năng lực pháp lý, có năng lực hành vi, có hộ khẩu cùng địa bàn), không thuộc diện bị hạn chế quyền giao dịch theo quy định pháp luật (người bị tâm thần, người không có năng lực pháp lý, người đang chấp hành án...).

- Tình hình tài chính: Kiểm tra các chỉ tiêu tài chính quan trọng để đánh giá khả năng thanh toán, tính độc lập tài chính và dòng tiền trả nợ của khách hàng.

- Tính khả thi của phương án sử dụng vốn: Đánh giá mức độ hợp lý, hiệu quả, tính ổn định và khả năng tạo ra lợi nhuận từ phương án kinh doanh mà khách hàng đã đề xuất.

- Tài sản đảm bảo (nếu có): Xác định giá trị và tính pháp lý của tài sản. Dựa vào kết quả thẩm định, CBTD chấm điểm tín dụng và lập tờ trình đề xuất khoản vay. Nếu khách hàng không đủ điều kiện, CBTD sẽ thông báo ngay để tránh mất thời gian cho cả hai bên.

Bước 3: Xét duyệt và quyết định cho vay

Dựa trên kết quả thẩm định, CBTD sẽ trình hồ sơ lên các cấp phê duyệt theo đúng cấp độ được quy định. Thông báo phê duyệt cấp tín dụng được thực hiện rõ ràng, minh bạch và có thể bao gồm các trường hợp như đồng ý cấp tín dụng, không đồng ý hoặc đồng ý kèm theo một số điều kiện cụ thể mà khách hàng cần tuân thủ.

Bước 4: Soạn thảo, ký kết hợp đồng và hoàn tất thủ tục pháp lý

Sau khi khoản vay được phê duyệt, CBTD kiểm tra lại toàn bộ thông tin hồ sơ nhằm đảm bảo tính đầy đủ và hợp lệ. Hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm và các văn bản liên quan sẽ được soạn thảo và ký kết với khách hàng, bao gồm các điều khoản như số tiền vay, thời hạn, lãi suất và các điều kiện khác. Hồ sơ vay sau đó được nhập và lưu trữ trên hệ thống quản lý tín dụng của ngân hàng để phục vụ việc theo dõi và quản lý khoản vay.

Bước 5: Giải ngân

Sau khi hoàn tất hồ sơ và ký kết các hợp đồng, ngân hàng thực hiện giải ngân khoản vay cho khách hàng thông qua chuyển khoản hoặc tiền mặt tùy theo nhu cầu và mục đích. Hồ sơ giải ngân sẽ được bộ phận tín dụng tại chi nhánh hoặc hội sở rà soát lần cuối để đảm bảo đúng quy trình. Quá trình giải ngân được thực hiện minh bạch, chính xác, đảm bảo khách hàng nhận đúng số tiền đã được phê duyệt.

Bước 6: Kiểm tra sau vay

Cán bộ tín dụng có trách nhiệm theo dõi và đánh giá tình hình tài chính của khách hàng trong suốt thời gian vay. Công việc này bao gồm việc thường xuyên liên hệ với khách hàng để kiểm tra tình hình thu nhập, khả năng trả nợ và các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng thanh toán. Việc theo dõi được thực hiện định kỳ nhằm kịp thời phát hiện các dấu hiệu rủi ro và đưa ra biện pháp xử lý phù hợp.

Bước 7: Thu hồi nợ

Khi khoản vay đến hạn, ngân hàng tiến hành thông báo và đôn đốc khách hàng thực hiện nghĩa vụ trả nợ đầy đủ. Trong trường hợp khách hàng gặp khó khăn, ngân hàng có thể xem xét cơ cấu lại thời hạn trả nợ hoặc áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định. Công tác thu hồi nợ được thực hiện nghiêm túc, tuân thủ quy định và đảm bảo quyền lợi của các bên liên quan.

Bước 8: Báo cáo tín dụng, tất toán và lưu trữ hồ sơ

Khi khách hàng hoàn tất nghĩa vụ thanh toán nợ gốc, lãi và các khoản phí liên quan, CBTD phối hợp với các bộ phận liên quan để đối chiếu số liệu, kiểm tra tính chính

xác và thực hiện tất toán khoản vay. Hợp đồng tín dụng được thanh lý, tài sản bảo đảm được giải chấp theo quy định. Hồ sơ tín dụng được lưu trữ đầy đủ, an toàn theo quy định của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng nhằm phục vụ công tác kiểm tra, kiểm soát và báo cáo tín dụng trong tương lai.

2.2.1.4. Các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Hiện tại, PGD VPBank Đồng Đa đang cung cấp sản phẩm: “ Cho vay đầu tư TSCĐ và bổ sung vốn lưu động”

*** Cho vay đảm bảo bằng tài sản**

	Cho vay đầu tư TSCĐ	Cho vay bổ sung vốn lưu động
Mục đích	– Mua sắm/ xây dựng nhà xưởng, địa điểm kinh doanh,.. – Mua máy móc thiết bị phục vụ SXKD – Mua ô tô kinh doanh: ô tô trên 9 chỗ, ô tô khách, ô tô tải, đầu kéo, sơ mi rơ moóc, ô tô chuyên dụng,..	– Vốn kinh doanh: mua hàng hóa, dịch vụ, chi phí nguyên vật liệu phục vụ sản xuất,.. – Vốn sửa chữa, phát triển, nâng cấp cơ sở vật chất, kinh doanh,...
Số tiền cho vay	Tối đa 20 tỷ	Tối đa 20 tỷ
Thời hạn	– Tối đa 240 tháng đối với khoản vay có tài sản đảm bảo là bất động sản – Tối đa 84 tháng đối với khoản vay có tài sản đảm bảo là ô tô	Tối đa 12 tháng
TSĐB	– Bất động sản tối đa 80% – Ô tô/ phương tiện vận tải: + Mới 100%: <75% + Đã qua sử dụng:< 65%	– Bất động sản tối đa 80% – Ô tô/ phương tiện vận tải: + Mới 100%: <75% + Đã qua sử dụng:< 65%
Phương thức CV	Cho vay từng lần	Cho vay từng lần

*** Cho vay đảm bảo không bằng tài sản**

- Cho vay bổ sung vốn lưu động

+ Mục đích: Tiền mua hàng hóa, dịch vụ, nguyên vật liệu sản xuất, nhiên liệu, năng lượng, chi phí nhân công, tiền thuê địa điểm kinh doanh,...

+ Số tiền cho vay: Tối đa 1 tỷ

+ Thời hạn: Linh hoạt lên đến 60 tháng.

+ Phương thức cho vay: Cho vay từng lần và cho vay thấu chi

VPBank PGD Đồng Đa đã xây dựng danh mục sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân khá đa dạng và linh hoạt. Ngân hàng triển khai đồng thời các sản phẩm cho vay đầu tư tài sản cố định và cho vay bổ sung vốn lưu động, đáp ứng cả nhu cầu đầu tư dài hạn lẫn nhu cầu vốn ngắn hạn. Bên cạnh đó, sự kết hợp giữa hình thức thế chấp và tín chấp cùng nhiều hạn mức vay, thời hạn vay đa dạng từ 12 tháng đến 240 tháng đã giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn phương án tài chính phù hợp với quy mô và từng giai đoạn phát triển kinh doanh. Điều này cho thấy VPBank PGD Đồng Đa không chỉ chú trọng mở rộng tín dụng mà còn quan tâm đến việc đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao khả năng cạnh tranh và đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu thực tế của khách hàng.

2.2.2. Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

Thực hiện theo mô hình hoạt động và định hướng chiến lược tập trung vào mảng bán lẻ của hệ thống VPBank, PGD Đồng Đa hiện đang dành toàn bộ nguồn lực chủ yếu để phục vụ và cung cấp các giải pháp tín dụng cho phân khúc khách hàng cá nhân. Do đặc thù địa bàn và phân cấp quản lý, cơ cấu khách hàng tại phòng giao dịch hầu như không phát sinh các khoản vay đối với khách hàng doanh nghiệp, hoặc nếu có cũng chỉ chiếm tỷ trọng không đáng kể trong tổng dư nợ. Chính vì vậy, việc phân tích tại mục này sẽ tập trung hoàn toàn vào nhóm khách hàng cá nhân để phản ánh đúng thực tế hoạt động chuyên biệt của đơn vị.

Nền kinh tế ngày càng phát triển và nhu cầu cho vay KHCN trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh ngày càng gia tăng. Với những thành công đã đạt được, những năm trở lại đây VPBank Đồng Đa luôn phát triển hoạt động cho vay cá nhân đặc biệt là cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN. Đồng thời PGD luôn đặt chất lượng khoản cho vay

lên hàng đầu, bằng cách áp dụng các biện pháp kiểm soát rủi ro chặt chẽ, đảm bảo an toàn và hiệu quả cho khoản vay.

Phần trình bày dưới đây sẽ cung cấp cái nhìn toàn diện hơn về thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 vừa qua.

2.2.2.1. Số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh

Để nhận biết sản phẩm vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân có phải là sản phẩm được nhiều sự quan tâm đến của khách hàng hay không. Chi tiêu này được đánh giá thông qua số lượng khách hàng vay của ngân hàng. Dưới đây là bảng thể hiện số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh tại VPBank giai đoạn 2023 - 2025.

Bảng 2.4. Số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ
Số lượng KHCN vay (người)	215	100%	243	100%	267	100%	28	13,02%	24	9,88%
- Cho vay SXKD KHCN	52	24,19%	60	24,69%	72	26,97%	8	15,38%	12	20,00%
Dư nợ cuối kì cho vay KHCN	241.084	100%	287.870	100%	308.365	100%	46.786	19,41%	20.495	7,12%
- Cho vay SXKD KHCN	59.697	24,76%	80.413	27,93%	96.168	31,19%	20.716	34,70%	15.755	19,59%
Dư nợ bình quân/ KHCN	1.121		1.185		1.155		63		-30	
- Cho vay SXKD KHCN	1.148		1.340		1.336		192		-5	

(Nguồn: VPBank Đồng Đa, Đà Nẵng)

Qua Bảng 2.4 có thể nhận thấy, số lượng KHCN vay vốn tại VPBank trong giai đoạn 2023 - 2025 tăng qua các năm. Cụ thể, tổng số KHCN vay vốn tăng từ 215 khách hàng năm 2023 lên 243 khách hàng năm 2024 và đạt 267 khách hàng vào năm 2025, tương ứng với mức tăng lần lượt là 13,02% và 9,88%. Điều này cho thấy nhu cầu vay vốn của KHCN ngày càng gia tăng, đồng thời phản ánh hiệu quả trong hoạt động mở rộng tín dụng của ngân hàng.

Số lượng KHCN vay SXKD vẫn đang chiếm tỷ trọng thấp trong tổng số lượng KHCN đi vay. Nguyên nhân chủ yếu dẫn đến thực trạng này là do công tác marketing và tiếp thị tại PGD chưa thực sự hiệu quả và còn mang tính thụ động. Nhưng số lượng khách hàng cũng tăng qua các năm, từ 52 khách hàng lên 72 khách hàng, kéo theo tỷ trọng trong tổng số khách hàng vay tăng từ 24,19% lên 26,97%. Đây là tín hiệu tích cực, cho thấy ngân hàng ngày càng chú trọng phát triển hoạt động cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh đối với KHCN.

Xét về quy mô tín dụng, dư nợ cuối kỳ của ngân hàng tăng trưởng khá mạnh, từ 241.084 triệu đồng năm 2023 lên 308.365 triệu đồng năm 2025. Trong đó, dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh tăng đáng kể cả về giá trị và tỷ trọng, từ 59.697 triệu đồng (chiếm 24,76%) lên 96.168 triệu đồng (chiếm 31,19%). Trong giai đoạn vừa qua, PGD đã tăng cường công tác quản lý, quảng bá sản phẩm thông qua nhiều nền tảng, nhờ đó giữ chân khách hàng hiện tại và thu hút thêm nhiều khách hàng tiềm năng có nhu cầu vay vốn. Điều này cho thấy định hướng tập trung phát triển tín dụng vào lĩnh vực sản xuất kinh doanh đang được ngân hàng triển khai hiệu quả. Tuy nhiên, chỉ tiêu dư nợ cho vay SXKD trên mỗi khách hàng cá nhân có xu hướng biến động nhẹ, thậm chí giảm trong năm 2025, phản ánh quy mô khoản vay chưa tăng tương xứng với tốc độ gia tăng số lượng khách hàng.

Nhìn chung, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng đang có xu hướng mở rộng theo cả chiều rộng và từng bước nâng cao về chất lượng.

2.2.2.2. Tăng trưởng quy mô và chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

a) Tình hình chung của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank Đồng Đa

Nhằm đánh giá một cách tổng thể quy mô tăng trưởng đi đôi với chất lượng tín dụng của mảng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Bảng dưới đây phản ánh rõ nét sự chuyển dịch cơ cấu và hiệu quả quản trị rủi ro tại PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023 - 2025, được thể hiện chi tiết qua bảng số liệu sau:

Bảng 2.5. Thực trạng chung cho vay SXKD đối với KHCN tại VPBank Đông Đa giai đoạn 2023 - 2025

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Doanh số cho vay	206.400	100%	237.112	100%	300.478	100%	30.712	14,88%	63.366	26,72%
- Cho vay SXKD KHCN	66.510	32,22%	73.703	31,08%	85.142	28,34%	7.193	10,81%	11.439	15,52%
2. Doanh số thu nợ	179.970	100%	190.326	100%	279.983	100%	10.356	5,75%	89.657	47,11%
- Cho vay SXKD KHCN	48.497	26,95%	52.987	22,35%	69.387	24,78%	4.490	9,26%	16.400	30,95%
3. Dư nợ cuối kỳ	241.084	100%	287.870	100%	308.365	100%	46.786	19,41%	20.495	7,12%
- Cho vay SXKD KHCN	59.697	24,76%	80.413	27,93%	96.168	31,19%	20.716	34,70%	15.755	19,59%
4. Nợ xấu	4.583	100%	3.445	100%	3.682	100%	-1.138	-24,83%	237	6,88%
- Cho vay SXKD KHCN	785	17,13%	782	22,70%	949	25,77%	-3	-0,38%	167	21,36%
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,90%		1,20%		1,19%					
- Cho vay SXKD KHCN	1,31%		0,97%		0,99%					

(Nguồn: VPBank Đông Đa, Đà Nẵng)

Nhìn vào bảng 2.5, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại PGD đang tăng dần qua các năm. Cụ thể, doanh số cho vay SXKD tăng từ 66.510 triệu đồng năm 2023 lên 73.703 triệu đồng năm 2024 (tăng 10,81%) và đạt 85.142 triệu đồng năm 2025 (tăng 15,52%). Nguyên nhân chủ chốt dẫn đến sự bùng nổ này xuất phát từ nhu cầu mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh của người dân tăng cao cùng với đó là lãi suất trong khoảng thời gian này được cho là ở mức thấp do các chính sách hỗ trợ khách hàng phục hồi sản xuất, tạo điều kiện thuận lợi cho việc giải ngân nguồn vốn lớn. Tuy nhiên, tỷ trọng cho vay SXKD KHCN trong tổng doanh số cho vay KHCN lại có xu hướng giảm từ 32,22% năm 2023 xuống 31,08% năm 2024 và năm 2025 còn 28,34%. Điều này cho thấy mặc dù quy mô cho vay SXKD tăng, nhưng lại có phần lép vế hơn về mặt tỷ trọng trong tổng cơ cấu tín dụng của phòng giao dịch. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu vay vốn phục vụ mục đích tiêu dùng và đời sống của khách hàng cá nhân trên địa bàn tăng mạnh trong giai đoạn này.

Về dư nợ cho vay SXKD KHCN, ta thấy tổng dư nợ cho vay SXKD KHCN tăng trưởng ổn định qua các năm. Quy mô dư nợ tăng mạnh từ 59.697 triệu đồng năm 2023 lên 80.413 triệu đồng năm 2024 (tương ứng mức tăng 34,70%) và đạt 96.168 triệu đồng vào năm 2025. Đồng thời, tỷ trọng dư nợ SXKD KHCN cũng tăng từ 24,76% lên 27,93% và 31,19%. Nhìn vào bảng có thể thấy tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay SXKD tăng trưởng nhanh hơn so với tốc độ tăng trưởng tổng dư nợ chung cho thấy PGD đang chuyển dịch cơ cấu tín dụng tập trung vào phân khúc khách hàng mục tiêu là các cá nhân và hộ kinh doanh sản xuất - những thực thể kinh tế đóng vai trò động lực tại địa phương. Bên cạnh đó, nền kinh tế dần phục hồi nên nhu cầu vay vốn của khách hàng tăng, PGD đã đưa ra các chính sách ưu đãi, lãi suất cạnh tranh và quy trình vay đơn giản hóa, KHCN tiếp cận vốn vay nhiều hơn để phục vụ sản xuất, kinh doanh.

Tổng kết giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với phân khúc khách hàng cá nhân tại đơn vị ghi nhận một kết quả tăng trưởng tích cực. Tuy nhiên, để có cái nhìn toàn diện hơn về chất lượng danh mục tín dụng này, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu là hai chỉ tiêu không thể thiếu trong việc đánh giá tình hình bền vững trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Đối với nợ xấu cho vay SXKD KHCN có sự biến động nhẹ nhưng vẫn nằm trong ngưỡng kiểm soát an toàn. Nợ xấu năm 2023 là 785 triệu đồng và 782 triệu đồng năm 2024, con số này có tăng lên 949 triệu đồng vào năm 2025 (tăng 21,36% so với năm

2024). Tương ứng với đó là tỷ lệ nợ xấu cũng có sự biến động qua các năm, năm 2023 tỉ lệ nợ xấu cho vay SXKD KHCN là 1,31% và giảm xuống đáng kể còn 0.97% vào năm 2024, nhưng đến năm 2025 lại tăng nhẹ đạt 0,99%. Nguyên nhân trực tiếp là do sự bứt phá mạnh mẽ về doanh số cho vay trong năm 2025 khiến dư nợ ròng tăng cao. Bên cạnh đó, về phía khách hàng, một số HKD còn hạn chế về năng lực tài chính, khả năng quản lý dòng tiền và chịu tác động từ biến động thị trường, dẫn đến phát sinh nợ xấu. Về phía ngân hàng, việc mở rộng tín dụng nhằm gia tăng thị phần có thể đi kèm với mức độ chấp nhận rủi ro cao hơn trong một số khoản vay. Tuy nhiên, nhờ công tác thẩm định, giám sát sau cho vay và các biện pháp thu hồi nợ được thực hiện chặt chẽ nên tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD KHCN vẫn duy trì ở mức thấp, góp phần đảm bảo chất lượng tín dụng và sự ổn định trong hoạt động cho vay SXKD KHCN

Nhìn chung, hoạt động cho vay SXKD KHCN tại VPBank Đồng Đa đang phát triển theo hướng mở rộng quy mô đi đôi với kiểm soát chất lượng, tuy nhiên ngân hàng cần tiếp tục nâng cao hơn nữa công tác thẩm định và quản lý sau cho vay nhằm hạn chế phát sinh rủi ro.

b) Phân tích cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo thời hạn cho vay

Thời hạn cho vay là khoảng thời gian (từ ngày giải ngân đến khi trả hết gốc và lãi) được ghi trong hợp đồng, trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng vốn và trả nợ.

Do các khoản cho vay sản xuất kinh doanh KHCN tại VPBank Đồng Đa chủ yếu là nhằm mục đích bổ sung vốn lưu động của các hộ sản xuất kinh doanh, nên các dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN chủ yếu vẫn là các khoản cho vay ngắn hạn. Điều này thể hiện được thể hiện rõ ở bảng số liệu dưới đây:

Bảng 2.6. Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN phân theo thời hạn tại VPBank Đồng Đa giai đoạn 2023 - 2025

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Doanh số cho vay SXKD KHCN	66.510	100%	73.703	100%	85.142	100%	7.193	10,81%	11.439	15,52%
Ngắn hạn	59.132	88,91%	64.981	88,17%	76.260	89,57%	5.849	9,89%	11.279	17,36%
Trung- dài hạn	7.378	11,09%	8.722	11,83%	8.882	10,43%	1.344	18,22%	160	1,83%
2. Doanh số thu nợ cho vay SXKD KHCN	48.497	100%	52.987	100%	69.387	100%	4.490	9,26%	16.400	30,95%
Ngắn hạn	44.107	90,95%	48.158	90,89%	64.170	92,48%	4.051	9,18%	16.012	33,25%
Trung- dài hạn	4.390	9,05%	4.829	9,11%	5.217	7,52%	439	10,00%	388	8,03%
3. Dư nợ cuối kỳ cho vay SXKD KHCN	59.697	100%	80.413	100%	96.168	100%	20.716	34,70%	15.755	19,59%
Ngắn hạn	52.616	88,14%	69.439	86,35%	81.529	84,78%	16.823	31,97%	12.090	17,41%
Trung- dài hạn	7.081	11,86%	10.974	13,65%	14.639	15,22%	3.893	54,98%	3.665	33,40%
4. Nợ xấu cho vay SXKD KHCN	785	100%	782	100%	949	100%	-3	-0,38%	167	21,36%
Ngắn hạn	752	95,80%	746	95,40%	914	96,31%	-6	-0,80%	168	22,52%
Trung- dài hạn	33	4,20%	36	4,60%	35	3,69%	3	9,09%	-1	-2,78%
5. Tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD (%)	1,31%		0,97%		0,99%					
Ngắn hạn	1,43%		1,07%		1,12%					
Trung- dài hạn	0,47%		0,33%		0,24%					

(Nguồn: VPBank Đồng Đa, Đà Nẵng)

Bảng 2.6 phản ánh rõ tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại VPBank Đông Đa giai đoạn 2023 - 2025 theo thời hạn cho vay.

Trước hết, doanh số cho vay SXKD KHCN tăng trưởng liên tục và có xu hướng gia tốc qua các năm. Trong đó doanh số cho vay ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo khoảng 88% - 90% tổng doanh số cho vay. Cụ thể, chỉ tiêu này duy trì đà tăng trưởng ổn định từ 59.132 triệu đồng năm 2023 lên 64.981 triệu đồng năm 2024 (tăng 9,89%) và đạt 76.260 triệu đồng năm 2025 (tăng 17,36%). Điều này cho thấy PGD đã tích cực mở rộng phát triển tín dụng ngắn hạn, phù hợp với đặc điểm nhu cầu vốn lưu động, quay vòng nhanh của khách hàng cá nhân. Bên cạnh đó doanh số cho vay trung - dài hạn tuy chiếm tỉ trọng thấp nhưng có xu hướng gia tăng qua các năm, từ 7.378 triệu đồng năm 2023 lên 8.722 triệu đồng năm 2024 (tăng 18,22%), song đến năm 2025 mức tăng chỉ đạt 1,83% (8.882 triệu đồng). Tốc độ tăng trưởng chững lại cho thấy ngân hàng chủ động kiểm soát tốc độ mở rộng tín dụng dài hạn, trong bối cảnh các khoản vay này tiềm ẩn rủi ro cao hơn do thời gian thu hồi vốn kéo dài và phụ thuộc lớn vào hiệu quả hoạt động SXKD của khách hàng.

Về dư nợ ngắn hạn cho vay SXKD KHCN, quy mô dư nợ tăng từ 52.616 triệu đồng năm 2023 lên 69.439 triệu đồng năm 2024 (tăng 31,97%) và đạt 81.529 triệu đồng năm 2025 (tăng 17,41%). Sự gia tăng này phản ánh việc ngân hàng duy trì tốc độ mở rộng tín dụng ngắn hạn ở mức cao, đồng thời cho thấy khả năng hấp thụ vốn tốt từ phía khách hàng cá nhân trong phân khúc này. Dư nợ trung - dài hạn tăng từ 7.081 triệu đồng năm 2023 tăng mạnh lên 10.974 triệu đồng năm 2024 (tăng 54,98%) và đạt 14.639 triệu đồng năm 2025 (tăng 33,40%). Mức tăng đột biến trong năm 2024 cho thấy ngân hàng đã gia tăng đáng kể quy mô tài trợ trung - dài hạn, góp phần hỗ trợ nhu cầu đầu tư mở rộng sản xuất kinh doanh, đồng nghĩa với việc gia tăng mức độ rủi ro tích lũy theo thời gian, đòi hỏi năng lực quản trị tín dụng tốt hơn từ phía ngân hàng.

Nợ xấu ngắn hạn cho vay SXKD KHCN có sự biến động qua các năm, cụ thể chỉ tiêu này giảm nhẹ từ 752 triệu đồng năm 2023 xuống 746 triệu đồng năm 2024 (giảm 0,80%) nhưng tăng lên 914 triệu đồng năm 2025 (tăng 22,52%). Tương ứng với đó, tỉ lệ nợ xấu cũng giảm từ 1,43% xuống 1,07% và tăng nhẹ lên 1,12% vào năm 2025. Sự gia tăng trở lại của nợ xấu ngắn hạn trong năm 2025 phản ánh áp lực rủi ro phát sinh khi quy mô tín dụng tăng nhanh, cho thấy chất lượng tín dụng ngắn hạn bắt đầu chịu tác động nhất định từ môi trường kinh doanh. Về nợ xấu trung - dài hạn, quy mô nợ xấu

tăng từ 33 triệu đồng năm 2023 lên 36 triệu đồng năm 2024 và giảm còn 35 triệu đồng năm 2025 (giảm 2,78%). Tuy quy mô tăng nhưng tỉ lệ nợ xấu qua các năm lại giảm, từ 0,47% năm 2023 xuống còn 0,24% năm 2025. Diễn biến này cho thấy chất lượng tín dụng trung - dài hạn được kiểm soát tương đối tốt và ổn định hơn so với tín dụng ngắn hạn. Nguyên nhân là do các khoản vay trung - dài hạn thường được ngân hàng thẩm định chặt chẽ, gắn với các dự án đầu tư có phương án tài chính rõ ràng. Bên cạnh đó, các khoản vay trung - dài hạn thường được đảm bảo bằng tài sản có giá trị và có kế hoạch trả nợ rõ ràng, góp phần hạn chế rủi ro phát sinh nợ xấu so với các khoản vay ngắn hạn.

Nhìn chung, hoạt động cho vay SXKD KHCN của PGD giai đoạn 2023 - 2025 tăng trưởng tích cực, trong đó tín dụng ngắn hạn giữ vai trò chủ đạo và mở rộng mạnh, phù hợp nhu cầu vốn lưu động của khách hàng. Tuy nhiên, sự gia tăng nhanh quy mô tín dụng cũng làm nợ xấu ngắn hạn có xu hướng tăng trở lại, cho thấy rủi ro bắt đầu gia tăng. Trong khi đó, tín dụng trung - dài hạn được kiểm soát chặt chẽ hơn nên tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức thấp và ổn định.

c) Phân tích cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo mục đích cho vay

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank Đồng Đa đang được triển khai chủ yếu tập trung vào các mục đích như sau:

- Dùng để bổ sung vốn lưu động phục vụ hoạt động thường xuyên như tiền nhập hàng hóa, dịch vụ; nguyên vật liệu sản xuất; nhiên liệu; năng lượng; chi phí nhân công, tiền thuê địa điểm kinh doanh;... mang tính lặp lại, ngắn hạn.

- Dùng để đầu tư tài sản cố định/ mở rộng/ phát triển quy mô kinh doanh như mua sắm, xây dựng nhà xưởng, địa điểm kinh doanh; mua máy móc thiết bị phục vụ SXKD; vốn sửa chữa, phát triển, nâng cấp cơ sở sản xuất;... mang tính trung - dài hạn, phục vụ sản xuất lâu dài.

Bảng 2.7. Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN phân theo mục đích tại VPBank Đông Đa giai đoạn 2023 - 2025

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Doanh số cho vay SXKD KHCN	66.510	100%	73.703	100%	85.142	100%	7.193	10,81%	11.439	15,52%
Cho vay bổ sung vốn lưu động	46.678	70,18%	51.992	70,54%	58.202	68,36%	5.314	11,38%	6.210	11,94%
Cho vay đầu tư TSCĐ/ mở rộng/ phát triển SXKD	19.832	29,82%	21.711	29,46%	26.940	31,64%	1.879	9,47%	5.229	24,08%
2. Doanh số thu nợ cho vay SXKD KHCN	48.497	100%	52.987	100%	69.387	100%	4.490	9,26%	16.400	30,95%
Cho vay bổ sung vốn lưu động	34.973	72,11%	39.221	74,02%	49.500	71,34%	4.248	12,15%	10.279	26,21%
Cho vay đầu tư TSCĐ/ mở rộng/ phát triển SXKD	13.524	27,89%	13.766	25,98%	19.887	28,66%	242	1,79%	6.121	44,46%
3. Dư nợ cuối kỳ cho vay SXKD KHCN	59.697	100%	80.413	100%	96.168	100%	20.716	34,70%	15.755	19,59%
Cho vay bổ sung vốn lưu động	40.017	67,03%	52.788	65,65%	61.490	63,94%	12.771	31,91%	8.702	16,48%
Cho vay đầu tư TSCĐ/ mở rộng/ phát triển SXKD	19.680	32,97%	27.625	34,35%	34.678	36,06%	7.945	40,37%	7.053	25,53%
4. Nợ xấu cho vay SXKD KHCN	785	100%	782	100%	949	100%	-3	-0,38%	167	21,36%
Cho vay bổ sung vốn lưu động	687	87,52%	692	88,49%	828	87,25%	5	0,73%	136	19,65%
Cho vay đầu tư TSCĐ/ mở rộng/ phát triển SXKD	98	12,48%	90	11,51%	121	12,75%	-8	-8,16%	31	34,44%
5. Tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD (%)	1,31%		0,97%		0,99%					
Cho vay bổ sung vốn lưu động	1,72%		1,31%		1,35%					
Cho vay đầu tư TSCĐ/ mở rộng/ phát triển SXKD	0,50%		0,33%		0,35%					

(Nguồn: VPBank Đông Đa, Đà Nẵng)

Về doanh số cho vay theo mục đích, cho vay bổ sung vốn lưu động vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng doanh số cho vay SXKD KHCN. Cụ thể, doanh số cho vay vốn lưu động tăng từ 46.678 triệu đồng năm 2023 lên 58.202 triệu đồng năm 2025, tuy nhiên tỷ trọng lại giảm nhẹ từ 70,18% xuống 68,36%. Điều này cho thấy ngân hàng vẫn duy trì tập trung vào nhu cầu vốn ngắn hạn phục vụ hoạt động kinh doanh thường xuyên của khách hàng, song đã bắt đầu đa dạng hóa cơ cấu tín dụng. Ngược lại, cho vay đầu tư TSCĐ/ mở rộng SXKD tăng mạnh từ 19.832 triệu đồng lên 26.940 triệu đồng, đồng thời tỷ trọng tăng từ 29,82% lên 31,64%, phản ánh xu hướng đẩy mạnh tài trợ cho các khoản vay trung - dài hạn nhằm hỗ trợ khách hàng mở rộng quy mô và nâng cao năng lực sản xuất kinh doanh.

Về dư nợ cho vay, dư nợ cho vay bổ sung vốn lưu động vẫn chiếm tỷ trọng lớn tăng từ 34.973 triệu đồng năm 2023 lên 39.221 triệu đồng năm 2024 và đạt 49.500 triệu đồng năm 2025, cho thấy khả năng quay vòng vốn và thu hồi nợ ngắn hạn của ngân hàng khá hiệu quả. Bên cạnh đó, dư nợ cho vay đầu tư TSCĐ/ mở rộng SXKD trong khoảng thời gian này cũng tăng mạnh từ 13.524 triệu đồng lên 19.887 triệu đồng, đặc biệt năm 2025 tăng 44,46% so với năm 2024. Điều này phản ánh hiệu quả khai thác các khoản cho vay trung - dài hạn đã được cải thiện, ngân hàng đang chuyển từ chiến lược “mở rộng nhanh” sang “duy trì và tích lũy”, gia tăng các khoản cho vay có thời gian tồn tại dài hơn trong danh mục. Tuy nhiên, việc gia tăng tỷ trọng các khoản cho vay trung - dài hạn cũng đồng nghĩa với việc kéo dài vòng quay vốn và làm gia tăng áp lực quản trị rủi ro tín dụng trong dài hạn.

Về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu, chất lượng tín dụng SXKD KHCN nhìn chung vẫn được kiểm soát tương đối tốt khi tỷ lệ nợ xấu duy trì dưới 1,5% trong cả giai đoạn. Trong đó, nợ xấu tập trung chủ yếu ở nhóm cho vay bổ sung vốn lưu động. Do cho vay bổ sung vốn lưu động cao hơn do tính nhạy cảm với biến động thị trường và khó kiểm soát dòng tiền thực tế của các hộ kinh doanh. Trong khi đó, các khoản vay đầu tư TSCĐ được thẩm định khắt khe hơn, gắn với phương án kinh doanh cụ thể và được bảo đảm bằng tài sản có giá trị ổn định. Nợ xấu cho vay bổ sung vốn lưu động tăng từ 687 triệu đồng năm 2023 lên 828 triệu đồng năm 2025, song tỷ lệ nợ xấu lại giảm từ 1,72% năm 2023 xuống 1,35% năm 2025, cho thấy ngân hàng đã kiểm soát tương đối hiệu quả chất lượng nhóm tín dụng chủ lực này. Tỷ lệ nợ xấu cho vay bổ sung vốn lưu động tuy đã giảm nhưng vẫn ở mức cao so với bình quân chung và cho vay đầu tư TSCĐ. Đối với cho vay

đầu tư TSCĐ/mở rộng SXKD, nợ xấu tăng từ 98 triệu đồng năm 2023 lên 121 triệu đồng năm 2025, tuy nhiên tỷ lệ nợ xấu lại giảm từ 0,50% năm 2023 xuống còn 0,35% năm 2025. Điều này phản ánh rủi ro tín dụng đối với các khoản cho vay trung - dài hạn bắt đầu có xu hướng gia tăng khi quy mô cho vay mở rộng nhưng đã được kiểm soát tốt về mặt chất lượng.

Nhìn chung, hoạt động cho vay SXKD KHCN tại VPBank Đồng Đa có xu hướng tăng trưởng tích cực cả về doanh số và dư nợ cho vay. Ngân hàng đang có sự chuyển dịch từ tập trung vốn lưu động ngắn hạn sang tài trợ đầu tư tài sản cố định dài hạn. Dù quy mô dư nợ tăng trưởng khả quan và tỷ lệ nợ xấu ở các nhóm chủ lực được kiểm soát tốt, nhưng việc gia tăng tỷ trọng cho vay trung - dài hạn đang tạo áp lực lên công tác quản trị rủi ro trong tương lai.

d) Phân tích cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo tài sản đảm bảo

Đối với ngân hàng, khi thực hiện hoạt động cho vay, việc phân loại khoản vay dựa trên hình thức bảo đảm là cơ sở quan trọng để ngân hàng đánh giá và quản trị rủi ro. Tùy thuộc vào uy tín, năng lực tài chính của khách hàng và tính chất của khoản vay, ngân hàng áp dụng hai hình thức chính: Cho vay đảm bảo bằng tài sản và cho vay đảm bảo không bằng tài sản.

Bảng 2.8. Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN phân theo mục đích tại VPBank Đông Đa giai đoạn 2023 - 2025

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Doanh số cho vay SXKD KHCN	66.510	100%	73.703	100%	85.142	100%	7.193	10,81%	11.439	15,52%
Cho vay đảm bảo bằng tài sản	50.278	75,59%	59.934	81,32%	67.093	78,80%	9.656	19,21%	7.159	11,94%
Cho vay đảm bảo không bằng tài sản	16.232	24,41%	13.769	18,68%	18.049	21,20%	-2.463	-15,17%	4.280	31,08%
2. Doanh số thu nợ cho vay SXKD KHCN	48.497	100%	52.987	100%	69.387	100%	4.490	9,26%	16.400	30,95%
Cho vay đảm bảo bằng tài sản	40.789	84,11%	47.158	89,00%	62.170	89,60%	6.369	15,61%	15.012	31,83%
Cho vay đảm bảo không bằng tài sản	7.708	15,89%	5.829	11,00%	7.217	10,40%	-1.879	-24,38%	1.388	23,81%
3. Dư nợ cuối kỳ cho vay SXKD KHCN	59.697	100%	80.413	100%	96.168	100%	20.716	34,70%	15.755	19,59%
Cho vay đảm bảo bằng tài sản	46.761	78,33%	59.537	74,04%	64.460	67,03%	12.776	27,32%	4.923	8,27%
Cho vay đảm bảo không bằng tài sản	12.936	21,67%	20.876	25,96%	31.708	32,97%	7.940	61,38%	10.832	51,89%
4. Nợ xấu cho vay SXKD KHCN	785	100%	782	100%	949	100%	-3	-0,38%	167	21,36%
Cho vay đảm bảo bằng tài sản	587	74,78%	564	72,12%	630	66,39%	-23	-3,92%	66	11,70%
Cho vay đảm bảo không bằng tài sản	198	25,22%	218	27,88%	319	33,61%	20	10,10%	101	46,33%
5. Tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD (%)	1,31%		0,97%		0,99%					
Cho vay đảm bảo bằng tài sản	1,26%		0,95%		0,98%					
Cho vay đảm bảo không bằng tài sản	1,53%		1,04%		1,01%					

(Nguồn: VPBank Đông Đa, Đà Nẵng)

Qua bảng 2.8 phản ánh tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank Đông Đa giai đoạn 2023 - 2025, cụ thể như sau:

Về doanh số cho vay, cho vay đảm bảo bằng tài sản chiếm tỷ trọng chủ đạo trong tổng cho vay SXKD KHCN. Điều này có thể lý giải do các khoản vay có tài sản bảo đảm thường được áp dụng đối với khách hàng có nhu cầu vay vốn lớn, thời hạn dài hoặc mức độ rủi ro cao, nên ngân hàng yêu cầu tài sản thế chấp để đảm bảo khả năng thu hồi nợ. Ngược lại, các khoản vay không có tài sản bảo đảm chủ yếu áp dụng cho khách hàng có uy tín tín dụng tốt, dòng tiền kinh doanh ổn định hoặc chỉ có nhu cầu bổ sung vốn lưu động nhỏ lẻ, ngắn hạn.

Cho vay đảm bảo bằng tài sản luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo, dao động ở mức từ 75% đến 81% tổng doanh số. Cụ thể, DSCV đảm bảo bằng tài sản tăng mạnh từ 50.278 triệu đồng năm 2023 lên 59.934 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục duy trì ở mức cao vào năm 2025 đạt 67.093 triệu đồng. Điều này cho thấy ngân hàng vẫn ưu tiên tập trung nguồn lực vào các khoản vay có tài sản thế chấp để đảm bảo an toàn vốn đối với các nhu cầu vay lớn và dài hạn. Đáng chú ý, doanh số cho vay đảm bảo không bằng tài sản sau khi sụt giảm trong năm 2024 (từ 16.232 triệu đồng năm 2023 còn 13.769 triệu đồng) đã có sự phục hồi đáng kể trong năm 2025, đạt 18.049 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 21,20%. Sự gia tăng trở lại này phản ánh nỗ lực của PGD trong việc đáp ứng nhu cầu vốn lưu động nhanh và nhỏ lẻ của các hộ kinh doanh có uy tín tín dụng tốt trên địa bàn.

Về dư nợ cho vay, cả hai nhóm đều ghi nhận xu hướng gia tăng. Dư nợ cho vay có tài sản bảo đảm tăng từ 46.761 triệu đồng năm 2023 lên 59.537 triệu đồng năm 2024 (tăng 27,32%) và đạt 64.460 triệu đồng năm 2025 (tăng 8,27%). Mặc dù quy mô tăng, nhưng tốc độ tăng có xu hướng chậm lại, kéo theo tỷ trọng giảm từ 78,33% xuống 67,03%. Diễn biến này cho thấy phòng giao dịch đã chủ động giảm dần sự phụ thuộc quá mức vào phân khúc cho vay thế chấp truyền thống, tập trung sàng lọc để duy trì chất lượng đối với các khoản vay lớn và dài hạn. Trong khi đó, dư nợ cho vay đảm bảo không bằng tài sản ghi nhận sự bứt phá ấn tượng khi tăng từ 12.936 triệu đồng (năm 2023) lên tới 31.708 triệu đồng (năm 2025). Tương ứng, tỷ trọng của nhóm này trong tổng dư nợ SXKD KHCN tăng mạnh từ 21,67% lên mức 32,97%. Mức tăng mạnh này phản ánh ngân hàng đã đẩy mạnh khai thác phân khúc tín chấp nhằm mở rộng thị phần và nâng cao khả năng sinh lời, do các khoản vay này thường có biên lợi nhuận cao hơn.

Cuối cùng, về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu. Nợ xấu cho vay có tài sản bảo đảm giảm từ 587 triệu đồng năm 2023 xuống 564 triệu đồng (giảm 3,92%), nhưng đến năm 2025 lại tăng lên đạt 630 triệu đồng. Tương ứng với đó thì tỉ lệ nợ xấu cũng biến động theo, cụ thể năm 2023 đạt 1,26%, đến năm 2024 giảm còn 0,95% và tăng lên đạt 0,98% vào năm 2025 nhưng vẫn nằm trong tầm kiểm soát tốt. Điều này phản ánh rủi ro tiềm ẩn ở các khoản vay có quy mô lớn và thời gian dài. Mặc dù có tài sản thế chấp để đảm bảo khả năng thu hồi vốn dự phòng, nhưng sự gia tăng này cho thấy áp lực trả nợ của khách hàng đang tăng lên, đòi hỏi ngân hàng cần tăng cường giám sát chất lượng tài sản bảo đảm định kỳ. Đối với nợ xấu cho vay đảm bảo không bằng tài sản, có sự gia tăng qua các năm. Cụ thể, từ 198 triệu đồng năm 2023 tăng lên 218 triệu đồng và đạt 319 triệu đồng vào năm 2025. Mặc dù nợ xấu tăng dần qua các năm nhưng tỷ lệ nợ xấu lại ghi nhận sự sụt giảm liên tục và ấn tượng. Tỷ lệ nợ xấu tín chấp đã giảm mạnh từ 1,53% năm 2023 xuống còn 1,01% vào năm 2025. Kết quả này cho thấy hiệu quả trong công tác sàng lọc đối tượng cho vay và siết chặt tiêu chuẩn cấp tín dụng tín chấp của ngân hàng. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp đối với phân khúc không có tài sản thế chấp giúp ngân hàng tối ưu hóa chi phí dự phòng rủi ro và đảm bảo tính an toàn cho danh mục tín dụng nhạy cảm này.

Nhìn chung, hoạt động cho vay SXKD KHCN giai đoạn 2023 - 2025 tăng trưởng tích cực, trong đó cho vay bảo đảm bằng tài sản chiếm tỷ trọng chủ đạo và ngày càng được ưu tiên nhằm kiểm soát rủi ro. Cho vay bảo đảm không bằng tài sản tuy được mở rộng nhưng tiềm ẩn biến động lớn, dù tăng nhẹ nhưng tỷ lệ vẫn ở mức thấp, cho thấy chất lượng tín dụng nhìn chung được đảm bảo.

e) Thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Bên cạnh việc mở rộng quy mô và kiểm soát tốt chất lượng nợ, hiệu quả tài chính mà mảng cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân mang lại là chỉ tiêu then chốt để đánh giá sự đóng góp của phân khúc này vào kết quả kinh doanh tổng thể của đơn vị. Để có cái nhìn rõ nét về khả năng sinh lời cũng như vị thế của mảng cho vay SXKD KHCN trong cơ cấu thu nhập, bảng số liệu dưới đây tổng hợp các chỉ tiêu về thu nhập đạt được trong giai đoạn 2023 - 2025:

Bảng 2.9. Thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank Đông Đa giai đoạn 2023 - 2025

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Thu nhập từ cho vay SXKD KHCN	5.854	7.901	10.290	2.047	34,97%	2.389	30,24%
Thu nhập từ lãi	23.647	26.978	34.552	3.331	14,09%	7.574	28,07%
Tỷ trọng (%)	24,76%	29,29%	29,78%	18,30%		1,69%	

(Nguồn: VPBank Đông Đa, Đà Nẵng)

Thu nhập cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân chủ yếu từ thu lãi cho vay. Bảng 2.9 cho thấy thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank Đông Đa có xu hướng tăng trưởng trong giai đoạn 2023–2025. Cụ thể, thu nhập từ hoạt động cho vay SXKD KHCN ghi nhận mức tăng trưởng liên tục qua các năm, từ 5.854 triệu đồng năm 2023 lên đến 10.290 triệu đồng vào năm 2025. Trong đó, giai đoạn 2023 - 2024 chứng kiến tốc độ tăng trưởng cao nhất đạt 34,97% và tiếp tục duy trì đà tăng trưởng ấn tượng 30,24% trong năm 2025. Thu nhập từ hoạt động cho vay SXKD KHCN tăng mạnh trong năm 2024 chủ yếu do nhu cầu vay vốn phục vụ kinh doanh của khách hàng gia tăng khi hoạt động kinh tế dần phục hồi. Kết quả này cho thấy khả năng sinh lời từ mảng cho vay SXKD KHCN ngày càng được tối ưu hóa, phản ánh hiệu quả của việc mở rộng quy tín dụng, đa dạng hóa sản phẩm cho vay và áp dụng nhiều chính sách ưu đãi, giúp thu hút thêm khách hàng và nâng cao hiệu quả sinh lời từ hoạt động cho vay SXKD KHCN.

Bên cạnh đó, tỷ trọng thu nhập từ cho vay SXKD KHCN trong tổng thu nhập cho vay cũng tăng dần qua các năm, từ 24,76% năm 2023 lên 29,29% năm 2024 và đạt 29,78% năm 2025. Việc mảng cho vay SXKD KHCN đóng góp gần 1/3 tổng thu nhập cho thấy hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân ngày càng đóng góp lớn hơn vào thu nhập tín dụng của ngân hàng, khẳng định đây là một trong những trụ cột thu nhập quan trọng của đơn vị, phù hợp với định hướng phát triển tín dụng bán lẻ và tập trung vào các cá nhân hộ kinh doanh tại địa phương.

2.3. Đánh giá thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

Dựa trên kết quả phân tích các chỉ tiêu về quy mô, cơ cấu và chất lượng tín dụng trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank Đồng Đa có thể được đánh giá một cách tổng quát thông qua các thành tựu và hạn chế như sau:

2.3.1. Thành tựu đạt được

Thứ nhất, quy mô tín dụng và số lượng khách hàng ghi nhận sự tăng trưởng bứt phá. Qua các năm, PGD Đồng Đa đã thành công trong việc mở rộng thị phần với số lượng khách hàng vay SXKD tăng từ 52 người năm 2023 lên 72 người vào năm 2025. Song song đó, doanh số cho vay tăng hằng năm từ 66.510 triệu đồng (năm 2023) lên 73.703 triệu đồng (năm 2024) và đạt 85.142 triệu đồng (năm 2025), dư nợ cho vay SXKD cũng tăng mạnh từ 59.697 (năm 2023) triệu đồng lên 96.168 (năm 2025) triệu đồng, phản ánh nỗ lực không ngừng của đơn vị trong việc bám sát nhu cầu thực tế của các cá nhân, hộ kinh doanh trên địa bàn.

Thứ hai, danh mục sản phẩm cho vay đa dạng và quy trình cho vay ngày càng chuyên nghiệp. Ngân hàng đã xây dựng được hệ thống sản phẩm phong phú, kết hợp linh hoạt giữa hình thức cho vay đảm bảo bằng tài sản và cho vay đảm bảo không bằng tài sản với nhiều kỳ hạn khác nhau, đáp ứng trọn vẹn từ nhu cầu bổ sung vốn lưu động ngắn hạn đến đầu tư tài sản cố định dài hạn. Việc thiết lập quy trình 8 bước chặt chẽ cùng với sự kết hợp giữa quy trình thẩm định truyền thống với các tiện ích hiện đại như giải ngân trực tuyến giúp rút ngắn đáng kể thời gian xét duyệt hồ sơ, nâng cao trải nghiệm và khả năng tiếp cận vốn cho hộ kinh doanh. Điều này giúp PGD duy trì được sự cân bằng giữa mục tiêu tăng trưởng nhanh và kiểm soát nợ xấu ở mức dưới 1%.

Thứ ba, chất lượng tín dụng được kiểm soát khá chặt chẽ. Mặc dù quy mô dư nợ mở rộng nhanh, đặc biệt là sự gia tăng của mảng cho vay tín chấp, nhưng tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD KHCN vẫn được duy trì ở mức thấp (đạt 0,99% năm 2025), thấp hơn nhiều so với ngưỡng an toàn 3% theo thông lệ ngành. Điều này chứng minh năng lực thẩm định và quản trị rủi ro vững vàng của đội ngũ cán bộ tại phòng giao dịch.

Thứ tư, đóng góp quan trọng vào hiệu quả tài chính của đơn vị. Thu nhập từ mảng cho vay SXKD KHCN tăng trưởng bền vững qua các năm và chiếm tỷ trọng ngày càng cao trong tổng thu nhập tín dụng (đạt 29,78% năm 2025). Kết quả này cho thấy đây

không chỉ là nguồn thu quan trọng mà còn là một trong những mảng hoạt động mang lại hiệu quả cao cho PGD, tạo nguồn thu ổn định, góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh, mở rộng thị phần tín dụng bán lẻ và củng cố nền tảng tài chính bền vững cho PGD trong dài hạn.

Thứ năm, sau gần 20 năm hình thành và phát triển, đội ngũ cán bộ nhân viên của VPBank Đông Đa đã xây dựng được một đội ngũ cán bộ nhân viên có trình độ chuyên môn cao và phong cách làm việc chuyên nghiệp. Các cán bộ tín dụng không chỉ nắm vững nghiệp vụ mà còn có khả năng tư vấn, tiếp cận khách hàng qua nhiều kênh đa dạng, giúp giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khách hàng chuẩn bị hồ sơ vay vốn một cách tận tình. Chính sự chuyên nghiệp của đội ngũ là nhân tố then chốt giúp vận hành trôi chảy quy trình tín dụng 8 bước chặt chẽ, từ khâu tiếp nhận hồ sơ đến khi tất toán khoản vay.

Thứ sáu, PGD đã khai thác hiệu quả và tận dụng tốt uy tín thương hiệu của VPBank trong việc phát triển hoạt động cho vay SXKD KHCN. Số lượng khách hàng cá nhân kinh doanh ngày càng mở rộng đã góp phần nâng cao thị phần tín dụng bán lẻ và củng cố niềm tin của khách hàng đối với ngân hàng. PGD không chỉ tận dụng tốt giá trị thương hiệu VPBank mà còn chuyển hóa lợi thế thương hiệu thành hiệu quả kinh doanh thực tế, góp phần gia tăng nguồn thu và nâng cao năng lực cạnh tranh của PGD trên địa bàn.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân

Một là, cơ cấu khách hàng cá nhân vay SXKD còn khiêm tốn: Số lượng khách hàng vay vốn SXKD tuy có tăng nhưng vẫn chiếm tỷ trọng thấp trong tổng số khách hàng vay vốn tại PGD (chỉ chiếm khoảng 26,97% vào năm 2025). Nguyên nhân là do nhu cầu vốn cho đời sống và tiêu dùng của người dân trên địa bàn tăng trưởng vượt bậc, tạo áp lực cạnh tranh về nguồn lực và làm giảm tỷ trọng tương đối của mảng cho vay kinh doanh. Bên cạnh đó, hoạt động marketing và bán chéo sản phẩm chưa thực sự đồng đều, khiến việc tiếp cận các hộ kinh doanh lớn có nhu cầu vốn cao còn gặp nhiều khó khăn trước sự cạnh tranh quyết liệt từ các ngân hàng khác trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Hai là, quy mô khoản vay trên mỗi khách hàng chưa có sự bứt phá: Chỉ tiêu dư nợ cho vay SXKD bình quân trên mỗi khách hàng đã giảm nhẹ từ 1.340 triệu đồng xuống còn 1.336 triệu đồng vào năm 2025. Các khoản vay có quy mô lớn vẫn còn chiếm tỷ trọng thấp, khách hàng chủ yếu vẫn chỉ tiếp cận các khoản vay bổ sung vốn lưu động

nhỏ lẻ, ngắn hạn. Thực tế này bắt nguồn từ nguyên nhân năng lực quản trị của nhóm khách hàng cá nhân còn nhiều hạn chế, nhiều hộ kinh doanh vẫn duy trì mô hình quản lý gia đình với hệ thống sổ sách thu chi thiếu khoa học, minh bạch, gây trở ngại cho ngân hàng trong việc thẩm định chính xác dòng tiền để phê duyệt các hạn mức tín dụng lớn hơn. Từ phía ngân hàng, các chính sách hạn mức và tỷ lệ cho vay (LTV) chưa thực sự linh hoạt để khuyến khích khách hàng vay các khoản lớn.

Ba là, áp lực nợ xấu tuyệt đối vẫn có xu hướng gia tăng: Mặc dù tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát tốt dưới 1% (0,99% năm 2025), nhưng số dư nợ xấu tuyệt đối của mảng SXKD vẫn tăng từ 785 triệu đồng (năm 2023) lên 949 triệu đồng (năm 2025), tương ứng mức tăng 21,36% (so với năm 2024). Đặc biệt, nợ xấu ở phân khúc cho vay đảm bảo bằng tài sản và nợ xấu ngắn hạn đang chiếm tỷ trọng lớn, tiềm ẩn nhiều rủi ro biến động cho chất lượng danh mục tín dụng của đơn vị. Nguyên nhân của hạn chế này xuất phát từ chiến lược mở rộng thị phần đi kèm rủi ro tiềm ẩn khi đơn vị đẩy mạnh phân khúc cho vay tín chấp (tăng trưởng dư nợ tới 51,89% năm 2025) để tối ưu hóa lợi nhuận. Đồng thời, sự dịch chuyển cơ cấu sang các khoản vay trung và dài hạn cũng tạo ra áp lực quản lý không lồ cho các cán bộ tín dụng, không thể tránh khỏi nhầm lẫn, sai sót trong công tác kiểm tra, thẩm định và giám sát định kỳ các khoản vay.

Bốn là, quy trình và thủ tục vay vốn đôi khi còn gây rào cản cho khách hàng. Thời gian thẩm định hồ sơ và yêu cầu về chứng từ tài chính vẫn còn phức tạp đối với các hộ kinh doanh nhỏ lẻ. Nguyên nhân là do quy trình xét duyệt tại PGD chưa được phân cấp linh hoạt đối với các món vay tiêu chuẩn. Đồng thời, việc ứng dụng công nghệ giải ngân online và đơn giản hóa hồ sơ dựa trên hóa đơn thực tế (hóa đơn lẻ, sổ tay thu chi) chưa được triển khai mạnh mẽ, làm chậm tốc độ tiếp cận vốn của khách hàng so với các đối thủ cạnh tranh trên địa bàn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua quá trình phân tích thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025, có thể thấy hoạt động này giữ vai trò quan trọng trong cơ cấu tín dụng và là một trong những mảng kinh doanh được đơn vị chú trọng phát triển. Trong những năm qua, PGD đã đạt được nhiều kết quả khả quan như doanh số cho vay và dư nợ tăng trưởng tương đối ổn định, chất lượng tín dụng được cải thiện, tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức an toàn, góp phần nâng cao thu nhập và hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Tuy nhiên, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại PGD vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định như tốc độ mở rộng thị phần còn chậm, công tác marketing chưa thực sự hiệu quả, khả năng tiếp cận khách hàng mới còn hạn chế. Ngoài ra, sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng thương mại cùng với những biến động của môi trường kinh tế cũng gây không ít khó khăn cho hoạt động tín dụng của đơn vị.

Từ những kết quả đạt được cũng như các hạn chế còn tồn tại, việc đề ra các giải pháp phù hợp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - PGD Đồng Đa là hết sức cần thiết. Đây sẽ là nội dung trọng tâm được trình bày trong chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐA, CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

3.1.1. Định hướng chung của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

Trong giai đoạn tiếp theo, VPBank Đồng Đa xác định mục tiêu chiến lược là tiếp tục khẳng định vị thế là một trong những đơn vị bán lẻ dẫn đầu trong hệ thống VPBank tại khu vực Đà Nẵng. Định hướng phát triển chung của phòng giao dịch được xây dựng dựa trên sự kế thừa những thành tựu của gần 20 năm hoạt động, đồng thời bám sát các mục tiêu phát triển bền vững của toàn hệ thống, cụ thể như sau:

Tập trung vào mảng bán lẻ: Thực hiện theo mô hình hoạt động và định hướng chiến lược trọng tâm của hệ thống VPBank, PGD Đồng Đa tiếp tục dành toàn bộ nguồn lực chủ yếu để phục vụ và cung cấp các giải pháp tài chính chuyên biệt cho phân khúc khách hàng cá nhân. Đây được xem là phân khúc cốt lõi, đóng vai trò quyết định đến sự tăng trưởng ổn định của đơn vị.

Phát triển bền vững gắn liền với quản trị rủi ro: Mục tiêu hàng đầu của phòng giao dịch là thúc đẩy tăng trưởng quy mô dư nợ và huy động vốn song hành với việc kiểm soát chặt chẽ chất lượng tài sản. Đơn vị đặt mục tiêu duy trì tỷ lệ nợ xấu tổng thể ở mức an toàn tuyệt đối, đảm bảo tính bền vững cho mọi hoạt động kinh doanh.

Tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và hiện đại hóa quy trình: PGD định hướng nâng cao quy trình phục vụ, chăm sóc khách hàng và đa dạng hóa các tiện ích sản phẩm dựa trên nền tảng công nghệ số. Các lợi ích và sự trải nghiệm của khách hàng sẽ được ưu tiên tối ưu hóa trong từng dịch vụ, phấn đấu đạt mục tiêu 80% khách hàng trên địa bàn được tiếp cận và hỗ trợ thường xuyên thông qua các chương trình chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp.

Nâng cao năng lực tài chính và mở rộng mạng lưới: Đơn vị chú trọng việc mở rộng quy mô hoạt động, không chỉ tập trung tại khu vực quận Hải Châu mà còn đẩy

mạnh tiếp thị, thu hút các khách hàng tiềm năng tại các vùng lân cận. Việc đa dạng hóa nguồn vốn huy động cũng được đẩy mạnh để đảm bảo tính thanh khoản và đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn ngày càng cao của thị trường.

Phát triển nguồn nhân lực là nhân tố chiến lược: VPBank Đông Đa xác định con người là yếu tố then chốt cho sự phát triển bền vững. Định hướng của PGD là xây dựng đội ngũ cán bộ nhân viên có chuyên môn nghiệp vụ tinh thông, phong cách làm việc chuyên nghiệp và tinh thần sẵn sàng phục vụ, nhằm tạo dựng sự tin tưởng và tín nhiệm tuyệt đối từ phía khách hàng.

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số: Tiếp tục thực hiện hiện đại hóa quy trình nghiệp vụ, ứng dụng các giải pháp ngân hàng số hiện đại để đơn giản hóa thủ tục và rút ngắn thời gian giao dịch, giúp khách hàng tiếp cận dịch vụ một cách nhanh chóng và thuận tiện nhất

3.1.2. Định hướng cho vay sản xuất kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đông Đa, Đà Nẵng

Tiếp tục xây dựng và phát triển các sản phẩm truyền thống, phát huy thế mạnh của mình dựa trên nhu cầu ngày càng đa dạng và tăng cao của khách hàng. Nâng cao quy trình phục vụ, chăm sóc khách hàng và đa dạng các tiện ích của từng sản phẩm. Các lợi ích và sự trải nghiệm của khách hàng sẽ được ngân hàng tối ưu hóa trong từng sản phẩm dịch vụ. Phần đầu 80% khách hàng đều được tiếp nhận và được hỗ trợ các chương trình chăm sóc khách hàng tại PGD.

Về quản trị rủi ro tín dụng: Đẩy mạnh tăng trưởng đi đôi với kiểm soát, tiết tục duy trì nợ xấu dưới 1% tổng dư nợ cho vay SXKD.

Về huy động vốn: Mở rộng quy mô hoạt động, thu hút thêm nhiều khách hàng tiềm năng, đảm bảo đủ nhu cầu vốn cần thiết tại PGD.

Về dư nợ: Tiếp tục đẩy mạnh tiếp thị đến các hộ kinh doanh, cá nhân trên địa bàn và các vùng lân cận.

Về nghiệp vụ cho vay: Thường xuyên rà soát và kiểm tra lại dư nợ cho vay đối với từng khách hàng, tiếp tục tăng thị phần cho vay đối với khách hàng SXKD có hiệu quả, nguồn tài chính tốt và có uy tín đối với ngân hàng. Đồng thời luôn tìm kiếm và phát triển quan hệ với các khách hàng tiềm năng khác. Đẩy mạnh nguồn năng lực tài chính, phát triển mạng lưới, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và nâng cao hiệu quả hoạt động cho

vay nói chung và sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nói riêng tại VPBank Đồng Đa

Về nguồn nhân lực: Xây dựng một đội ngũ cán bộ nhân viên có chuyên môn cao, có tinh thần sẵn sàng phục vụ với thái độ chuyên nghiệp tạo được sự tin tưởng và hoàn toàn tín nhiệm của KH. Đặc biệt hơn hết là đội ngũ các cán bộ chuyên viên tín dụng nhằm phục vụ cho nhu cầu mở rộng thị phần tiếp quản/thị phần hoạt động của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng. Đối với tất cả các ngân hàng nói chung và Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng nói riêng thì nguồn nhân lực có thể được xem là một yếu tố quan trọng và mang một ý nghĩa chiến lược trong vấn đề tăng trưởng và phát triển bền vững.

3.2. Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

3.2.1. Hoàn thiện và tiếp tục phát triển các chính sách cho vay khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh

Để khắc phục tình trạng quy mô khoản vay bình quân có dấu hiệu sụt giảm (1.336 triệu đồng/ khách hàng vào năm 2025) và nâng cao tỷ trọng dư nợ SXKD KHCCN, phòng giao dịch cần xem chính sách tín dụng là “đòn bẩy” cốt lõi để thu hút và giữ chân khách hàng mục tiêu.

Về chính sách lãi suất, thay vì áp dụng mức lãi suất cố định cứng cho tất cả các khoản vay, PGD nên triển khai gói lãi suất “may đo” theo chu kỳ kinh doanh của hộ gia đình. Cụ thể, áp dụng mức lãi suất ưu đãi sâu (thấp hơn từ 0,5% - 1,5% so với lãi suất thông thường) trong 6 tháng đầu tiên để hỗ trợ khách hàng giảm áp lực chi phí vốn khi nhập hàng mùa vụ. Sau giai đoạn ưu đãi, lãi suất sẽ được điều chỉnh tăng dần theo dư nợ thực tế hoặc theo xếp hạng tín dụng của khách hàng để vừa đảm bảo biên lợi nhuận cho ngân hàng, vừa khuyến khích khách hàng sử dụng vốn có trách nhiệm và hiệu quả

Về chính sách hạn mức và tỷ lệ cho vay (LTV), để hỗ trợ các hộ kinh doanh tiếp cận nguồn vốn lớn hơn, PGD cần linh hoạt hóa tỷ lệ cho vay trên giá trị tài sản trong ngưỡng 65% - 80% dựa trên uy tín và dòng tiền thực tế của khách hàng. Bên cạnh các TSDB truyền thống là bất động sản, ngân hàng nên đẩy mạnh việc chấp nhận các tài sản hình thành từ vốn vay như xe tải, máy móc, thiết bị chuyên dụng với quy trình định giá

nhanh chóng ngay tại hiện trường. Giải pháp này giúp tháo gỡ nút thắt về tài sản thế chấp cho các hộ kinh doanh đang trong quá trình mở rộng quy mô sản xuất.

Định kỳ rà soát và điều chỉnh chính sách theo biến động thị trường. Chính sách tín dụng không nên là một văn bản cố định mà cần được PGD rà soát hàng quý dựa trên các chỉ tiêu về chất lượng nợ và phản hồi từ thị trường địa bàn thành phố Đà Nẵng. Việc chủ động điều chỉnh biên độ lãi suất và điều kiện vay vốn theo từng thời điểm sẽ giúp VPBank Đồng Đa duy trì lợi thế cạnh tranh vượt trội so với các đối thủ cùng phân khúc trên địa bàn.

3.2.2. Đa dạng các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh

Để cải thiện tỷ trọng cho vay sản xuất kinh doanh vốn đang có dấu hiệu “lép vế” trước mảng tiêu dùng, PGD cần chủ động nghiên cứu và đa dạng hóa các gói sản phẩm dựa trên mục đích sử dụng vốn và hình thức bảo đảm thay vì chỉ tập trung vào các sản phẩm truyền thống, cụ thể:

Đẩy mạnh sản phẩm cho vay đầu tư tài sản cố định dài hạn. Nhằm khuyến khích khách hàng dịch chuyển sang đầu tư chiều sâu để mở rộng quy mô kinh doanh bền vững, PGD cần tập trung quảng bá gói vay TSCĐ với thời hạn ưu đãi lên đến 240 tháng đối với tài sản đảm bảo là bất động sản. Việc áp dụng lãi suất cố định trong thời gian đầu (6-12 tháng) sẽ giúp các hộ kinh doanh ổn định kế hoạch tài chính khi đầu tư vào máy móc, nhà xưởng hoặc phương tiện vận tải mà không phải chịu áp lực biến động lãi suất tức thì.

Phát triển gói cho vay thấu chi bổ sung vốn lưu động. Đây là giải pháp thực tế nhất cho các hộ kinh doanh có nhu cầu vốn luân chuyển nhanh và thường xuyên, PGD nên đẩy mạnh hình thức cho vay thấu chi bên cạnh phương thức cho vay từng lần truyền thống. Việc cho phép khách hàng được chi trội trên số dư tiền gửi thanh toán giúp họ chủ động nguồn vốn để nhập hàng hóa, thanh toán chi phí nguyên vật liệu tức thời mà không cần thực hiện nhiều thủ tục giải ngân lặp lại. Việc này vừa giúp khách hàng tối ưu hóa chi phí lãi vay (chỉ trả lãi trên số tiền và số ngày thực dùng), vừa giúp ngân hàng quản lý dòng tiền thực tế của hộ kinh doanh qua hệ thống tài khoản tại đơn vị.

Gia tăng hạn mức và tiện ích cho vay tín chấp. Để hỗ trợ nhóm khách hàng có uy tín nhưng thiếu tài sản thế chấp, PGD cần linh hoạt nâng hạn mức cho vay tín chấp lên vượt ngưỡng 1 tỷ đồng với thời hạn lên đến 60 tháng. Sản phẩm này nên tập trung

vào các khách hàng hiện hữu có lịch sử giao dịch tốt, kết hợp với tính năng giải ngân online 24/7 trên ứng dụng VPBank NEO để rút ngắn tối đa thời gian tiếp cận vốn cho khách hàng. Từ đó tạo ra lợi thế cạnh tranh tuyệt đối về tốc độ so với các ngân hàng đối thủ trên địa bàn.

3.2.3. Đẩy mạnh marketing, giới thiệu sản phẩm tới khách hàng

Hoạt động marketing đóng vai trò quan trọng trong việc mở rộng tệp khách hàng, gia tăng dư nợ và nâng cao thị phần cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng, VPBank Đồng Đa cần chủ động triển khai các hoạt động tiếp thị theo hướng hiện đại, linh hoạt và bám sát nhu cầu thực tế của khách hàng. Cụ thể:

Thực hiện chiến dịch “Gõ cửa từng hộ kinh doanh”, tổ chức các đội nhóm CBTD trực tiếp tiếp thị tại các chợ lớn, các tuyến phố kinh doanh sầm uất quanh khu vực thành phố. Việc “gõ cửa từng nhà” giúp CBTD nắm bắt tức thì nhu cầu vốn mùa vụ của khách hàng để tư vấn kịp thời các sản phẩm phù hợp như vay thấu chi cho hộ bán lẻ hoặc vay mua xe cho hộ kinh doanh vận tải. Sự hiện diện thường xuyên của ngân hàng tại các điểm kinh doanh sẽ giúp xây dựng niềm tin và sự gắn kết chặt chẽ với cộng đồng tiểu thương trên địa bàn.

Xây dựng chương trình khách hàng thân thiết. Áp dụng chính sách giảm lãi suất cho vay từ 0,5% - 1% hoặc miễn phí các dịch vụ quản lý dòng tiền cho những khách hàng có lịch sử trả nợ tốt và sử dụng đa dạng các dịch vụ thanh toán, thẻ của ngân hàng.

Quảng bá hình ảnh qua kênh số. Tận dụng hệ sinh thái số VPBank NEO để triển khai các chiến dịch marketing cá nhân hóa dựa trên dữ liệu hành vi khách hàng. Ngân hàng có thể chủ động gửi thông tin về chương trình ưu đãi, lãi suất cạnh tranh hoặc các gói vay phù hợp đến đúng nhóm khách hàng mục tiêu thông qua ứng dụng, email hoặc tin nhắn, từ đó nâng cao hiệu quả tiếp cận và tối ưu chi phí marketing.

Số hóa kênh tiếp cận. Tận dụng dữ liệu từ hệ thống để gửi thông báo ưu đãi và tư vấn kịp thời qua ứng dụng ngân hàng số hoặc tin nhắn điện thoại cho khách hàng hiện hữu có nhu cầu tái vay. Điều này không chỉ giúp gia tăng khả năng bán chéo sản phẩm mà còn nâng cao trải nghiệm và sự gắn kết của khách hàng với ngân hàng.

3.2.4. Tăng cường công tác thẩm định, giám sát sau cho vay và xử lý rủi ro phát sinh

Trong bối cảnh nợ xấu tuyệt đối của mảng cho vay sản xuất kinh doanh có xu hướng gia tăng, đạt mức 949 triệu đồng vào năm 2025, công tác quản trị rủi ro cần được thực hiện quyết liệt và thực tế hơn. Cụ thể:

Nâng cao năng lực thẩm định thực tế dựa trên dòng tiền luân chuyển. Để khắc phục hạn chế về hệ thống sổ sách thiếu minh bạch của các hộ kinh doanh gia đình, CBTD cần chuyển dịch từ thẩm định hồ sơ sang thẩm định thực địa. Thay vì chỉ dựa vào báo cáo tài chính hay sao kê ngân hàng, CBTD phải trực tiếp kiểm tra “sổ tay thu chi”, hóa đơn bán lẻ và quan sát quy mô hàng hóa thực tế tại điểm kinh doanh để đánh giá đúng năng lực tài chính. Việc xác minh dòng tiền thực tế là cơ sở quan trọng nhất để phê duyệt hạn mức cho vay sát với nhu cầu, tránh tình trạng cho vay vượt quá khả năng trả nợ.

Siết chặt giám sát sau cho vay (Bước 6). Đối với các khoản cho vay đảm bảo bằng tài sản và cho vay ngắn hạn (đang chiếm tỷ trọng nợ xấu lớn), yêu cầu và khuyến khích khách hàng thực hiện các giao dịch thanh toán tiền hàng, thu tiền bán lẻ thông qua tài khoản trên ứng dụng VPBank NEO. Việc này giúp CBTD theo dõi được tần suất giao dịch và số dư bình quân hàng tháng. Đồng thời thiết lập hệ thống “Cảnh báo sớm” dựa trên lịch sử tín dụng định kỳ hàng tháng, PGD cần rà soát tình trạng dư nợ của khách hàng trên hệ thống CIC và lịch sử thanh toán các loại phí, thẻ tín dụng tại đơn vị. Còn đối với các khoản cho vay trung - dài hạn đang có sự bứt phá mạnh (dư nợ tăng 33,40% trong năm 2025), do thời gian thu hồi vốn kéo dài, rủi ro tích lũy là rất lớn. PGD cần thiết lập cơ chế kiểm tra định kỳ 3 hoặc 6 tháng một lần đối với mục đích sử dụng vốn và tình hình vận hành của tài sản đảm bảo. Việc nhận diện sớm các dấu hiệu suy giảm doanh thu hay thay đổi địa điểm kinh doanh sẽ giúp ngân hàng đưa ra các biện pháp ứng phó kịp thời trước khi khoản vay chuyển nhóm nợ xấu.

Chủ động cơ cấu lại thời hạn trả nợ và xử lý rủi ro quyết liệt. Đối với các khách hàng gặp khó khăn tạm thời do vụ mùa, biến động thị trường Đà Nẵng nhưng vẫn có phương án phục hồi khả thi, PGD cần chủ động tư vấn biện pháp giãn nợ (tạm dừng thu gốc trong một thời gian nhất định) hoặc cơ cấu lại kỳ hạn trả nợ (kéo dài thời gian vay để giảm mức trả hàng tháng) phù hợp với dòng tiền mới của khách hàng thay vì đợi khách hàng vi phạm nghĩa vụ trả nợ. Ngược lại, đối với các khoản nợ đã rơi vào nhóm

5, PGD cần nhanh chóng hoàn thiện hồ sơ pháp lý, chuyển giao hồ sơ cho bộ phận chuyên trách để thực hiện các thủ tục giải chấp và xử lý tài sản đảm bảo theo đúng quy định pháp luật. Tận dụng lợi thế các khoản vay tại đơn vị đa phần có TSDB là bất động sản hoặc phương tiện vận tải có giá trị và tính thanh khoản tốt. Việc nhanh chóng phát mãi tài sản giúp ngân hàng sớm tất toán các khoản nợ khó đòi, từ đó sẽ làm giảm số tuyệt đối nợ xấu.

3.2.5. Linh hoạt quy trình cho vay, đơn giản hóa các thủ tục và giảm thời gian thẩm định hồ sơ

Tối ưu hóa quy trình là lợi thế cạnh tranh cốt lõi giúp VPBank Đồng Đa thu hút khách hàng trước sự cạnh tranh quyết liệt của các ngân hàng khác trên địa bàn. Để hiện thực hóa mục tiêu tăng trưởng quy mô đi đôi với trải nghiệm khách hàng xuất sắc, PGD cần triển khai các giải pháp cụ thể sau:

Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số và giải ngân trực tuyến. PGD cần tiếp tục hoàn thiện và quảng bá rộng rãi tiện ích giải ngân online trên ứng dụng VPBank NEO. Việc số hóa toàn diện quy trình từ khâu tiếp nhận yêu cầu đến khi tiền về tài khoản không chỉ giúp rút ngắn đáng kể thời gian xét duyệt mà còn cho phép khách hàng thực hiện giải ngân ngay sau khi ký hợp đồng tại bất cứ đâu. Điều này tạo ra sự khác biệt lớn về tốc độ, đặc biệt quan trọng đối với các hộ kinh doanh cần vốn gấp để chớp thời cơ nhập hàng mùa vụ.

Đơn giản hóa hồ sơ chứng minh tài chính. Đối với các khoản vay nhỏ phục vụ bổ sung vốn lưu động, ngân hàng nên rà soát và chấp nhận các chứng từ thực tế như hóa đơn lẻ, sao kê tài khoản cá nhân hoặc sổ tay theo dõi bán hàng thay vì các yêu cầu phức tạp về giấy phép đặc thù nếu không thực sự cần thiết. Điều này giúp giảm bớt gánh nặng giấy tờ và rào cản cho các hộ kinh doanh nhỏ lẻ khi tiếp cận vốn.

Chuẩn hóa và chuyên nghiệp hóa khâu tiếp nhận hồ sơ. CBTD cần đóng vai trò là người đồng hành, hướng dẫn khách hàng chuẩn bị danh mục hồ sơ đầy đủ và chính xác ngay từ lần đầu tiếp xúc. Việc giảm thiểu sai sót và yêu cầu bổ sung hồ sơ nhiều lần không chỉ giúp tiết kiệm thời gian cho cả hai bên mà còn thể hiện sự chuyên nghiệp của đội ngũ nhân sự, góp phần củng cố uy tín thương hiệu VPBank trên địa bàn.

3.2.6. Nâng cao và phát triển chất lượng đội ngũ cán bộ

Đội ngũ cán bộ nhân viên là yếu tố cốt lõi quyết định chất lượng hoạt động tín dụng, khả năng quản trị rủi ro cũng như sự phát triển bền vững của ngân hàng. Vì vậy,

VPBank PGD Đồng Đa cần chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực theo hướng chuyên nghiệp, hiệu quả và gắn bó lâu dài với đơn vị. Cụ thể:

Nâng cấp hệ thống chấm điểm KPI, nhằm phân loại chính xác hơn khả năng làm việc của tình cán bộ từ đó đưa ra các chỉ tiêu phù hợp. Đặc biệt phải chú trọng vào việc công nhận và khen thưởng đúng với mức độ cống hiến của từng nhân viên, giúp tạo động lực và tăng năng suất trong công việc công việc.

Xây dựng vai trò “Chuyên gia tư vấn tài chính” cho đội ngũ cán bộ. CBTD không chỉ dừng lại ở vai trò người thực hiện thủ tục cho vay mà phải trở thành người đồng hành, có khả năng tư vấn giải pháp tài chính tối ưu cho hộ kinh doanh. Sự am hiểu địa bàn cùng thái độ phục vụ tận tình sẽ giúp xây dựng niềm tin và sự tín nhiệm tuyệt đối, từ đó giúp PGD dễ dàng tiếp cận và giữ chân các khách hàng tiềm năng.

Chuyên môn hóa công tác đào tạo. Cần chủ động trong việc giúp nhân viên nắm bắt được những kiến thức, kỹ năng cần thiết, thường xuyên mở các lớp đào tạo để nâng cao trình độ, kiến thức và những kỹ năng chuyên môn. Đồng thời, để đảm bảo yêu cầu về nghiệp vụ, kỹ năng liên quan đến cho vay SXKD đối với KHCN nên có chương trình đào tạo riêng, cụ thể và thường xuyên kiểm tra, giám sát quá trình này để có những hiệu chỉnh kịp thời.

Tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp và gắn kết. PGD cần tiếp tục duy trì văn hóa đoàn kết, thường xuyên tổ chức các hoạt động sinh hoạt ngoại khóa, giao lưu giữa các phòng ban để tăng tính kết nối nội bộ. Một môi trường hết sức thoải mái, vui vẻ, luôn nâng cao tinh thần đoàn kết, giúp đỡ lẫn nhau khi gặp phải vấn đề khó khăn để cùng tiến đến mục tiêu chung.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước đóng vai trò điều hành và kiến tạo môi trường kinh doanh cho hệ thống ngân hàng thương mại. Do đó, cần có những hỗ trợ ở tầm vĩ mô:

Duy trì chính sách tiền tệ ổn định, NHNN cần tiếp tục điều hành chính sách lãi suất và tỷ giá linh hoạt, tạo môi trường kinh tế vĩ mô ổn định để các hộ kinh doanh yên tâm đầu tư và mở rộng sản xuất. Một môi trường kinh tế ít biến động sẽ giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng và tăng khả năng trả nợ của khách hàng,.

Hoàn thiện khung pháp lý về tín dụng và công nghệ. Cần tiếp tục rà soát, bổ sung các quy định về cấp tín dụng, đặc biệt là các văn bản hướng dẫn về giao dịch điện tử,

chữ ký số và bảo mật thông tin trong lĩnh vực ngân hàng. Một hành lang pháp lý rõ ràng, nhất quán sẽ là điểm tựa để ngân hàng đẩy mạnh các tiện ích như giải ngân online một cách an toàn và tự tin.

Nâng cao chất lượng thông tin tín dụng (CIC), NHNN cần tăng cường khả năng cập nhật và chia sẻ dữ liệu từ Trung tâm Thông tin Tín dụng để giúp các ngân hàng thương mại có cái nhìn toàn diện, chính xác về lịch sử tín dụng của KHCN, từ đó rút ngắn quy trình thẩm định hồ sơ.

3.3.2. Đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng

Cần hoàn thiện các chính sách cho vay SXKD KHCN với sự thống nhất chặt chẽ giữa các văn bản quy định nội bộ ngân hàng, các thủ tục giao dịch đơn giản, an toàn, nhanh gọn; đem lại lợi ích cho ngân hàng và thuận lợi cho khách hàng.

Giao chỉ tiêu kế hoạch đối với từng kế hoạch phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân một cách cụ thể hơn như giao kế hoạch kinh doanh hàng quý, năm.

Phối hợp Trung tâm công nghệ thông tin sớm hoàn thiện và nâng cấp hệ thống xồng nghệ thông tin hỗ trợ đắc lực cho quá trình phát hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Xây dựng quy trình, quản lý, phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân thống nhất, đồng bộ từ trụ sở đến chi nhánh, PGD; quy định chung thống nhất về nghiệp vụ nghiên cứu và phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong toàn hệ thống từ khâu lên kế hoạch, tổ chức triển khai, kiểm tra giám sát cho đến khâu đánh giá kết quả thực hiện qua đó nâng cao tính chủ động, khuyến khích cá nhân đề xuất và phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở những tồn tại và nguyên nhân đã được phân tích ở chương 2, chương 3 của bài báo cáo đã đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng. Các giải pháp được đưa ra tập trung vào việc mở rộng quy mô tín dụng đi đôi với nâng cao chất lượng cho vay.

Bên cạnh đó, khóa luận cũng đề xuất một số kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng, Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan liên quan nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phát triển an toàn và hiệu quả hơn trong thời gian tới.

Việc triển khai đồng bộ và hiệu quả các giải pháp trên không chỉ giúp VPBank Đồng Đa nâng cao năng lực cạnh tranh, mở rộng thị phần khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh mà còn góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, kiểm soát rủi ro tín dụng và gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng. Đồng thời, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được phát triển bền vững cũng sẽ góp phần hỗ trợ nguồn vốn cho các cá nhân, hộ kinh doanh trên địa bàn, thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội tại địa phương.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- TS. Trần Thị Xuân Hương (2012), *Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Kinh tế TP.HCM.
- TS. Nguyễn Minh Kiều (2012), *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản lao động - xã hội.
- Th.S Phan Thoại Chiêu, *Giáo trình Quản trị Ngân hàng thương mại*
- Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng, web: <https://www.vpbank.com.vn/>
- Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Đồng Đa, Đà Nẵng: *Tài liệu nội bộ thuộc phòng KHCN, Báo cáo kết quả hoạt động của VPBank Đồng Đa 2023-2025*
- Thư viện pháp luật, web: <https://thuvienphapluat.vn/>
- Luật Các tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15.