

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH
ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG
ĐÔNG PGD NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2024-2026**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Vũ Hoàng Vy

Sinh viên thực hiện : Lưu Tường Vi

Khóa học : 2020 - 2024

Lớp : 20NH

Mã số sinh viên : 2054020060

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2024

Đà Nẵng, ngày 27 tháng 5 năm 2024

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên thực hiện:

- Họ và tên sinh viên : Lưu Tường Vi
- Chuyên ngành : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2020 – 2024

2. Tên đề tài khóa luận:

“GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – PGD NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2024 – 2026”.

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

- Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023.
- Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023.
- Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023.

4. Các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị:

Bảng biểu, hình vẽ và đồ thị xem tại danh mục các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị của Khóa luận tốt nghiệp.

5. Cán bộ hướng dẫn:

Tên giảng viên hướng dẫn: Ths. Vũ Hoàng Vy, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính – Ngân hàng, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng

6. Ngày giao nhiệm vụ Khóa luận tốt nghiệp:

26/02/2024

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

27/05/2024

Cán bộ hướng dẫn

(ký và ghi rõ họ tên)

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

Ngày 27 tháng 5 năm 2024

Sinh viên thực hiện khóa luận

(ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Em xin chân thành cảm ơn sự dìu dắt tận tình của tất cả quý thầy cô Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng, nhất là các thầy cô khoa Kinh tế đã trang bị cho chúng em những kiến thức cơ bản làm hành trang bước vào đời. Không chỉ vậy, các thầy cô đã đem lại cho em một môi trường học tập thật tốt, tạo điều kiện thuận lợi để em phát huy hết khả năng của mình và hoàn thành tốt các chương trình học.

Qua thời gian thực tập tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông (OCB) – PGD Nam Đà Nẵng, em đã được tiếp xúc với thực tế để so sánh với những lý thuyết mà mình đã được học ở trường và cũng là dịp để em hoàn thiện bản thân mình, học hỏi và rút ra được nhiều kinh nghiệm cho bản thân. Có được điều đó là nhờ vào sự giúp đỡ nhiệt tình về kiến thức, kinh nghiệm của các anh chị đang công tác tại Ngân hàng.

Đặc biệt, em xin cảm ơn giáo viên hướng dẫn là Th.S Vũ Hoàng Vy đã tận tình hướng dẫn em, phân tích và giải thích sự kết hợp giữa lý luận và thực tiễn để em hoàn thành tốt bài khóa luận này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành nhất tới ban lãnh đạo Ngân hàng Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng, các anh chị trong phòng khách hàng bán lẻ đặc biệt là anh Trương Thế Quang (Chuyên viên tín dụng khách hàng cá nhân) cùng toàn thể các anh chị trong Ngân hàng đã tận tình giúp đỡ, tạo điều kiện thuận lợi cho em được tham gia tiếp cận thực tế hoạt động của PGD Nam Đà Nẵng nhằm phục vụ cho bài báo cáo thực tập.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn và kính chúc quý thầy cô cùng các anh chị tại Ngân hàng Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng dồi dào sức khỏe và luôn thành công trong công việc của mình.

Trân trọng cảm ơn!

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2024

Sinh viên

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

GVHD: VŨ HOÀNG VY

SVTH: LƯU TƯỜNG VI

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CHỮ KÝ XÁC NHẬN CỦA GIẢNG VIÊN

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....1

1.1. Cơ sở lý luận chung về cho vay tại ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm cho vay.....	1
1.1.2. Đặc điểm cho vay	1
1.1.3. Phân loại cho vay	1
1.3.3.1. Phân theo thời hạn cho vay	2
1.3.3.2. Phân loại theo đối tượng cho vay.....	2
1.3.3.3. Phân loại theo mục đích sử dụng vốn	2
1.3.3.4. Phân loại theo tính chất bảo đảm của khoản vay	2
1.3.3.5. Phân theo phương thức cho vay	2
1.1.4. Vai trò của cho vay	4
1.1.4.1. Đối với nền kinh tế:	4
1.1.4.2. Đối với ngân hàng:.....	5
1.1.4.3. Đối với khách hàng	5
1.2. Cơ sở lý luận về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	6
1.2.1. Khách hàng cá nhân	6
1.2.1.1. Khái niệm khách hàng cá nhân	6
1.2.1.2. Đặc điểm khách hàng cá nhân	6
1.2.2. Sản xuất kinh doanh	6
1.2.2.1. Khái niệm sản xuất kinh doanh.....	6
1.2.2.2. Đặc điểm sản xuất kinh doanh:.....	7
1.2.3. Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:	7
1.2.3.1. Khái niệm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:.....	7
1.2.3.2. Đặc điểm của cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:.....	8
1.2.3.3. Phân loại cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.	8
1.2.3.4. Vai trò cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân...	10

1.3. Cơ sở lý luận về mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của ngân hàng thương mại.....	11
1.3.1. Khái niệm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh.....	11
1.3.2. Các tiêu chí đánh giá mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	12
1.3.2.1. Số lượng khách hàng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	12
1.3.2.2. Chỉ tiêu doanh số cho vay:.....	13
1.3.2.3. Chỉ tiêu về doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:	14
1.3.2.4. Chỉ tiêu dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:.....	15
1.3.2.5. Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	15
1.3.2.6. Chỉ tiêu nợ quá hạn, nợ xấu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:	16
1.3.2.7. Thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	18
1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:.....	19
1.3.3.1. Các nhân tố chủ quan:.....	19
1.3.3.2. Các yếu tố khách quan:	21
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	22
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – PGD NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2021 – 2023.....	23
2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông.....	23
2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Phương Đông	23
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Phương Đông	23
2.1.3. Chiến lược phát triển và giá trị cốt lõi.....	24
2.1.3.1. Chiến lược phát triển:	24
2.1.3.2. Giá trị cốt lõi:	24

2.2.	Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng	25
2.2.1.	Khái quát quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng	25
2.2.2.	Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Nam Đà Nẵng:.....	26
2.2.3.	Các sản phẩm, dịch vụ OCB - PGD Nam Đà Nẵng đang cung cấp:	27
2.2.3.1.	Sản phẩm tiền gửi tiết kiệm:	27
2.2.3.2.	Sản phẩm vay vốn:.....	27
2.2.3.3.	Sản phẩm thẻ:.....	28
2.2.3.4.	Các sản phẩm khác:	28
2.2.4.	Tình hình hoạt động kinh doanh của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021-2023	28
2.2.3.1.	Tình hình huy động vốn tại OCB - PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023:	28
2.2.3.2.	Tình hình hoạt động cho vay tại OCB - PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 - 2023:.....	30
2.2.3.3.	Kết quả hoạt động kinh doanh tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:	33
2.3.	Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB giai đoạn 2021 – 2023	37
2.3.1.	Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại NHTMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng	37
2.3.1.1.	Đối tượng khách hàng.....	37
2.3.1.2.	Điều kiện khách hàng cho vay	37
2.3.1.3.	Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	38
2.3.1.4.	Ngưỡng quản lý rủi ro của sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	39
2.3.1.5.	Sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đang triển khai tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng.....	40
2.3.2.	Thực trạng mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023	40

2.3.2.1.	Số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:	41
2.3.2.2.	Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:	43
2.3.2.3.	Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo thời hạn tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:	48
2.3.2.4.	Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo tài sản đảm bảo tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023: ..	51
2.3.2.6.	Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:	54
2.3.2.7.	Tình hình nợ xấu, nợ quá hạn cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023: ..	54
2.3.2.8.	Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:	56
2.4.	Đánh giá hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng:	57
2.4.1.	Kết quả đạt được:	57
2.4.2.	Hạn chế và nguyên nhân:	59
2.4.2.1.	Các hạn chế còn tồn tại	59
2.4.2.1.	Nguyên nhân	59
	KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	61
	CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG – PGD NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN (2024-2026)	62
3.1.	Định hướng phát triển về hoạt động kinh doanh của OCB – PGD Nam Đà Nẵng... ..	62
3.1.1.	Định hướng chung	62
3.1.2.	Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của OCB – PGD Nam Đà Nẵng	62
3.2.	Một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng.....	63

3.2.1.	Đẩy mạnh công tác huy động vốn.....	63
3.2.2.	Xây dựng cơ chế khuyến khích cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	64
3.2.3.	Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:	65
3.2.4.	Đào tạo nguồn nhân lực.....	66
3.2.5.	Tăng cường công tác kiểm tra các khâu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	67
3.2.6.	Tăng cường quản lý chất lượng tín dụng	68
3.2.7.	Tăng cường công tác ngăn ngừa, hạn chế và xử lý các khoản nợ quá hạn.....	68
3.3.	Một số kiến nghị	69
3.3.1.	Kiến nghị đối với Chính phủ, các Bộ ban ngành:	69
3.3.2.	Kiến nghị đối với NHNN	70
3.3.3.	Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng.....	71
	KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	72
	KẾT LUẬN	73

MỤC LỤC
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU SỐ LIỆU

Số hiệu bảng	Tên bảng	Trang
2.1	Tình hình hoạt động huy động vốn tại OCB - PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023	29
2.2	Tình hình cho vay tại NH OCB - PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023	31
2.3	Tình hình hoạt động kinh doanh OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023.	34
2.4	Số lượng khách hàng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giai đoạn 2021 – 2023	42
2.5	Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng	44
2.6	Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo thời hạn giai đoạn 2021 - 2023	49
2.7	Tình hình dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCHN theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2021 - 2023	52
2.8	Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giai đoạn 2021 – 2023	54
2.9	Tình hình nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giai đoạn 2021 -2023	55
2.10	Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giai đoạn 2021 – 2023	56

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Số hiệu hình, đồ thị	Tên bảng	Trang
2.1	OCB - PGD Nam Đà Nẵng	26
2.1	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của OCB – PGD Nam Đà Nẵng	26
2.2	Sơ đồ quy trình cho vay	39
2.1	Biểu đồ tình hình huy động vốn của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023	29
2.2	Biểu đồ tình hình cho vay của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023	31
2.3	Biểu đồ tình hình hoạt động kinh doanh OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023	35
2.4	Biểu đồ doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023	45
2.5	Biểu đồ doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023	46
2.6	Biểu đồ dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023	47

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NHNN	Ngân hàng nhà nước
BDS	Bất động sản
OCB	Ngân hàng Phương Đông
TMCP	Thương mại cổ phần
NHTM	Ngân hàng thương mại
TCTD	Tổ chức tín dụng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KH	Khách hàng
PGD	Phòng giao dịch
CVSXKD	Cho vay sản xuất kinh doanh
TCKT	Tổ chức kinh tế
TSDB	Tài sản đảm bảo
ĐVKD	Đơn vị kinh doanh
CIC	Thông tin tín dụng của khách hàng được tra từ hệ thống CIC
DTI	Tỷ lệ tổng nghĩa vụ trả nợ/ tổng thu nhập dùng để trả nợ của KH vay.
CBKD	Cán bộ kinh doanh
GD	Giám đốc
QHKH	Quan hệ khách hàng
NV DVTD	Nhân viên dịch vụ tín dụng
VAMC	Công ty quản lý tài sản.
KSGNTD	Kiểm soát giải ngân tín dụng
GDV	Giao dịch viên
KSV	Kiểm soát viên
DVKH	Dịch vụ khách hàng
LTV	(Loan to value) giá trị cho vay/ tổng giá trị TSDB
NQH	Nợ quá hạn
HĐTD	Hợp đồng tín dụng
HMTD	Hạn mức tín dụng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong tình hình nền kinh tế thế giới cũng như kinh tế Việt Nam đang trong giai đoạn khó khăn như hiện nay, cùng với tình trạng các cá nhân, hộ kinh doanh thua lỗ và phá sản hàng loạt, những bất ổn về kinh tế vĩ mô ấy đã gây ra không ít thách thức, khó khăn đối với việc kinh doanh. Thời gian này, ngân hàng nhà nước đã điều chỉnh chính sách tiền tệ nhằm kiểm soát lạm phát, góp phần ổn định kinh tế vĩ mô, ổn định thị trường tiền tệ và ngoại hối, kiểm soát tốc độ tăng trưởng tín dụng. Theo đó, NHNN đã hướng tín dụng vào các lĩnh vực sản xuất kinh doanh làm lĩnh vực ưu tiên và kiểm soát chặt chẽ tín dụng tiềm ẩn rủi ro như vay BĐS, tạo điều kiện cho người dân tiếp cận được vốn vay của ngân hàng.

Hoạt động cho vay là mảng kinh doanh chính của ngân hàng và theo đó, tăng trưởng cho vay ngân hàng là cơ sở để các ngân hàng vận hành và phát triển. Ngày nay với sự phát triển của tín dụng bán lẻ (tập trung vào các cá thể nhỏ lẻ), cùng với sự tạo điều kiện phát triển của Chính phủ đối với sự phát triển của sản xuất kinh doanh, thì sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân luôn được các Ngân hàng hướng đến. Nhận thức được vấn đề này, trong thời gian qua, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đang từng bước phát triển. Với tính chất sử dụng nguồn vốn vay để phát triển kinh doanh cũng như sản xuất thì việc cho vay này cũng là hoạt động ẩn chứa rủi ro nhưng đem lại nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng. Hơn nữa, trong điều kiện phát triển hết sức nhộn nhịp như Đà Nẵng thì việc các cá nhân, hộ kinh doanh mạnh dạn đầu tư phát triển là một điều hết sức đáng nói, chính vì điều đó mà ngân hàng OCB đang dần chú trọng hơn về sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Cho nên, việc tập trung nghiên cứu thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân và từ đó mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng là một vấn đề cấp thiết hơn bao giờ hết. Bên cạnh những thành công vẫn còn những bất cập, hạn chế cần tháo gỡ và khắc phục. Với lý do trên, và đồng thời được thực tập tại bộ phận tín dụng khách hàng cá nhân ở phòng giao dịch Nam Đà Nẵng của Ngân hàng TMCP Phương Đông tôi đã chọn đề tài ***“Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2024-2026”*** là đề tài khóa luận của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Tổng hợp vấn đề lý luận về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của NHTM.
- Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023.
- Đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2024 – 2026.

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
- Phạm vi nghiên cứu: tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng năm 2021 đến 2023.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng chủ yếu là phương pháp thu thập thông tin và phương pháp phân tích.

- Thông tin thu thập được thông qua quá trình thực tập trực tiếp tại Phòng Giao Dịch, các báo cáo tài chính năm, báo cáo tín dụng...
- Phương pháp phân tích sử dụng các thông tin này, kết hợp với phương pháp so sánh, đối chiếu, tổng hợp thông tin, từ đó đưa ra những nhận định về tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

5. Nội dung nghiên cứu

Ngoài Lời cảm ơn, Mở đầu, Kết luận, Tài liệu tham khảo, Bố cục của đề tài được chia thành ba chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PDG Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023.

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2024 – 2026.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận chung về cho vay tại ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm cho vay

Theo điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng năm 2017: “ Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào các mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”. Dựa trên những cơ sở đó thì hoạt động cho vay của NHTM được hiểu là hoạt động giao dịch về tài sản(tiền hoặc hàng hóa) giữa bên cho vay và bên đi vay. Trong đó khi bên đi vay sẽ chuyển giao tài sản cho bên vay, để có thể sử dụng một nguồn tiền xác định trong một khoảng thời gian vay theo thỏa thuận giữa 2 bên. Bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện vốn gốc và lãi cho bên đi vay khi đến hạn thanh toán.

1.1.2. Đặc điểm cho vay

Một số đặc điểm của cho vay ngân hàng như sau:

- Đáp ứng cho mọi đối tượng: cho vay ngân hàng tiện lợi cho hầu hết các đối tượng khách hàng.
- Cho vay bằng tiền tệ: vì bên cho vay chủ yếu huy động vốn từ hầu hết các thành phần trong xã hội, chứ không chỉ hoàn toàn từ vốn cá nhân như các hình thức khác. Vậy nên, tín dụng ngân hàng hầu hết được cho vay với hình thức tiền tệ, do đó, nó khá linh hoạt và phổ biến.
- 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, tổ chức: bên cho vay có thể huy động nguồn vốn dưới nhiều hình thức và khối lượng lớn nên có thể đáp ứng được nhu cầu của bên vay một cách tốt nhất.

1.1.3. Phân loại cho vay

Cũng như các hình thức vay khác, cho vay ngân hàng cũng có nhiều loại khác nhau căn cứ vào thời gian, đối tượng, mục đích.

1.3.3.1. Phân theo thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay tối đa 01 (một) năm.
- Cho vay trung hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 01 (một) năm và tối đa 05 (năm) năm.
- Cho vay dài hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 05 (năm) năm.

1.3.3.2. Phân loại theo đối tượng cho vay

- Cho vay vốn lưu động: đây là loại cho vay với mục đích cấp vốn lưu động cho các doanh nghiệp hoặc các chủ thể kinh tế
- Cho vay vốn cố định: cho vay cố định thường được cấp cho mục đích hình thành vốn cố định của doanh nghiệp. Loại cho vay này cũng được thực hiện dưới hình thức vay vốn trung và dài hạn.

1.3.3.3. Phân loại theo mục đích sử dụng vốn

- Cho vay sản xuất kinh doanh: Là loại hình cho vay của tổ chức tín dụng đối với các dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ của các cá nhân, tổ chức như: cho vay công nghiệp, cho vay thương mại, cho vay nông nghiệp...
- Cho vay tiêu dùng: Cho vay tiêu dùng là khoản cho vay để tài trợ cho việc tiêu dùng nhằm giúp người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hóa dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho người vay được hưởng mức sống cao hơn. Đối tượng được vay là các cá nhân và hộ gia đình vay để phục vụ cho mục đích mua nhà...

1.3.3.4. Phân loại theo tính chất bảo đảm của khoản vay

- Cho vay có tài sản đảm bảo: Là loại cho vay dựa trên cơ sở có bảo đảm như cầm cố, thế chấp, hoặc phải có bảo đảm bằng tài sản của bên thứ ba.
- Cho vay không có tài sản đảm bảo: Cho vay không có tài sản đảm bảo 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.

1.3.3.5. Phân 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.

- 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. Trong nghiệp vụ này ngân hàng không xác định trước kỳ hạn nợ và thời hạn tín dụng. Khi khách hàng có thu nhập, ngân hàng sẽ thu nợ, do đó tạo chủ động quản lý ngân quỹ cho khách hàng. Tuy nhiên các lần vay không tách biệt thành các kỳ hạn nợ cụ thể nên ngân hàng khó kiểm soát hiệu quả sử dụng từng lần vay. Ngân hàng chỉ có thể phát hiện vấn đề khi khách hàng nộp báo cáo tài chính hoặc dư nợ lâu không giảm sút.

- 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. Thời gian và số lượng thiếu có thể dự đoán được, song không chính xác. Do vậy, hình thức cho vay này tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong quá trình thanh toán: Chủ động, nhanh chóng và kịp thời. Thấu chi là hình thức tín dụng ngắn hạn, linh hoạt, thủ tục đơn giản, phần lớn là không có đảm bảo, có thể cấp cho cả doanh nghiệp và cá nhân vài ngày trong tháng, vài tháng trong năm dùng để trả lương, chi các khoản phải nộp, mua hàng... Hình thức này nhìn chung chỉ sử dụng với các khách hàng có độ tin cậy cao, thu nhập đều đặn và kì thu nhập ngắn.

-

- Cho vay luân chuyển: Là nghiệp vụ cho vay dựa trên luân chuyển của hàng hóa, áp dụng đối với các doanh nghiệp thương mại hoặc doanh nghiệp sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn ngày, có quan hệ vay trả thường xuyên với ngân hàng. Doanh nghiệp 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 luân chuyển rất thuận tiện cho khách hàng. Thủ tục vay chỉ cần thực hiện một lần cho nhiều lần vay. Khách hàng được đáp ứng vốn kịp thời, vì vậy việc thanh toán cho người cung cấp sẽ ngắn gọn. Nếu doanh nghiệp gặp khó khăn trong tiêu thụ (hàng hóa tồn đọng...) thì ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc thu hồi vốn do thời hạn của khoản vay không được quy định rõ ràng.

- 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. Cho vay trả góp rủi ro cao do khách hàng thường thể chấp hàng hóa mua trả góp. Khả năng trả nợ phụ thuộc vào thu nhập đều đặn của người vay. Nếu người vay mất việc, ốm đau, thu nhập giảm sút thì khả năng thu nợ của ngân hàng cũng bị ảnh hưởng. Chính vì vậy, rủi ro trả góp thường là cao nhất trong khung lãi suất cho vay của ngân hàng...

1.1.4. Vai trò của cho vay

1.1.4.1. Đối với nền kinh tế:

✎ *Kích thích phát triển nền kinh tế*

Đối với nền kinh tế hiện nay, thì việc cho vay để người dân hay doanh nghiệp tổ chức đi vay, đều tạo cơ hội phát triển nền kinh tế đất nước hơn khi đối với nhu cầu của người tiêu dùng ngày tăng cao, nhưng thu nhập lại không đáp ứng cho việc chi tiêu đó. Việc này thúc đẩy người tiêu dùng đi vay để có thể thỏa mãn nhu cầu, kích thích người dân mua sắm hàng hóa, dịch vụ, sản xuất, tạo cơ hội cho các doanh nghiệp có cơ hội tạo ra nhiều sản phẩm đáp ứng nhu cầu cho người tiêu dùng, thúc đẩy doanh nghiệp mở rộng qua mô sản xuất, đa dạng hàng hóa tiêu dùng. Việc mở rộng nhiều quy mô sản xuất cũng đồng nghĩa tạo ra được nhiều công ăn việc làm cho người dân, tạo cơ hội tạo ra thu nhập để mà chi tiêu. Một vòng tuần hoàn vừa giúp thúc đẩy doanh nghiệp phát triển,

giúp người dân tạo ra thu nhập. Doanh nghiệp càng phát triển, người dân càng tạo ra thu nhập thì càng góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

⇒ *Giúp nhà nước đạt được các mục tiêu xã hội, tạo cơ hội việc làm cho người dân và cải thiện đời sống*

Đối với mỗi quốc gia thì sản xuất và lưu thông hàng hóa luôn giữ vị trí quan trọng, đây là một trong những hoạt động có ý nghĩa quyết định đến sự phát triển của một đất nước. Do đó, thông qua các hoạt động cho vay sẽ thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hóa tốt hơn. Từ đó, thúc đẩy sự phân công lao động, tạo điều kiện làm ăn cho các đơn vị, các vùng miền, khiến cho người dân đều có công ăn việc làm ổn định, giúp họ tạo ra thêm được nguồn thu nhập. Thu nhập đời sống nhân dân càng cao, càng được cải thiện, ổn định thì giúp nhà nước đạt được các mục tiêu ổn định xã hội, giảm thất nghiệp, csri thiện đời sống nhân dân.

1.1.4.2. Đối với ngân hàng:

⇒ *Thu hút thêm khách hàng*

Các ngân hàng hiện nay, lượng khách đi vay đang ngày càng được thúc đẩy và tăng lên thông qua các dịch vụ, chính sách của ngân hàng dành cho khách hàng như: mua với lãi suất ưu đãi, mua trả góp 0%, lãi suất hấp dẫn... Hình thức này giúp kích thích khách hàng tiêu dùng, mua sắm, vừa giúp ngân hàng thu hút thêm khách hàng cho ngân hàng.

⇒ *Đa dạng các sản phẩm hàng hóa*

Xu hướng cạnh tranh hiện nay tại ngân hàng đang rất cao, vậy nên các NHTM sẽ luôn đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ mới để đáp ứng nhu cầu của người tiêu dùng, để ngân hàng có thể có thêm được nhiều khách hàng đến và lựa chọn.

1.1.4.3. Đối với khách hàng

Cho vay có mục đích giúp cho những người có nhu cầu về mặt nguồn vốn chi tiêu hơn so với năng lực tài chính mà họ có. Thông qua cho vay giúp họ được hưởng những tiện ích mà họ mong muốn, đặc biệt quan trọng hơn khi những cá nhân đó mang tính cần thiết, cấp bách như chi tiêu cho y tế, giáo dục. Như những nhu cầu về hàng hóa xa xỉ như nhà cửa, phương tiện đi lại, giải trí, du lịch, những nhu cầu này đòi hỏi nguồn tài chính tốt hơn và cao hơn để đáp ứng nhu cầu. Vậy nên, họ tìm đến ngân hàng, nơi có thể cung cấp được những nhu cầu đó cho khách hàng, để họ có thể cải thiện đời sống tốt hơn. Hiện nay, trên thực tế đối với một người chưa đủ khả năng chi trả cho các nhu cầu

đó, họ lựa chọn việc đi vay để đáp ứng nhu cầu trước và sau đó họ lựa chọn vừa tích lũy vừa chi trả các khoản vay.

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

1.2.1. Khách hàng cá nhân

1.2.1.1. Khái niệm khách hàng cá nhân

Khách hàng cá nhân là những cá nhân mua sắm sản phẩm/ dịch vụ cho nhu cầu sử dụng cá nhân, gia đình hoặc bạn bè. Họ không đại diện cho bất kỳ tổ chức hay doanh nghiệp nào.

1.2.1.2. Đặc điểm khách hàng cá nhân

– Quy mô lớn: So với khách hàng doanh nghiệp thì nhóm khách hàng cá nhân có quy mô lớn hơn rất nhiều, đặc biệt là xu hướng gia tăng liên tục. Chính vì như vậy nên đa số các công ty, doanh nghiệp hoạt động luôn hướng về nhóm khách hàng cá nhân.

– Có sự khác nhau về nhân khẩu học: về tuổi tác, giới tính, mức thu nhập, trình độ văn hóa và sở thích. Nhờ điều này mà nhu cầu về mua sắm và sử dụng hàng hóa trở nên phong phú, đa dạng hơn.

– Nhu cầu thường xuyên thay đổi và gia tăng: Đây là đặc điểm dễ nhìn nhận nhất ở khách hàng cá nhân. Mặc dù việc thuyết phục khách hàng cá nhân được xem là dễ dàng hơn là khách hàng doanh nghiệp nhưng họ lại rất thường xuyên thay đổi nhu cầu của họ. Việc thường xuyên thay đổi nhu cầu đã khiến các ngân hàng hay gặp khó khăn trong việc đáp ứng nhưng bù vào đó thì nhu cầu của nhóm khách hàng này thường xuyên gia tăng.

– Đặc điểm tâm lý giao dịch với ngân hàng của khách hàng cá nhân:

- Mang nặng tâm lý ngại rủi ro khi giao dịch tiền bạc với ngân hàng.
- Ngại phiền phức thủ tục khi giao dịch với ngân hàng
- Ngại giao dịch với ngân hàng sẽ lộ thông tin về thu nhập đối với người có thu nhập cao
- Mặc cảm, ngại giao dịch với ngân hàng đối với người có thu nhập không cao.

1.2.2. Sản xuất kinh doanh

1.2.2.1. Khái niệm sản xuất kinh doanh

Theo khoản 21 Điều 4 Luật Doanh nghiệp năm 2020 như sau:

Điều 21. Kinh doanh là việc thực hiện liên tục một, một số hoặc tất cả công đoạn của quá trình từ đầu tư, sản xuất đến tiêu thụ sản phẩm hoặc cung ứng dịch vụ trên thị trường nhằm mục đích tìm kiếm lợi nhuận.

Theo quy định này, có thể hiểu kinh doanh là những công việc được thực hiện liên quan đến mua bán hàng hoá trên thị trường nhằm mục đích sinh lợi nhuận dù có thể không cần phải thực hiện đầy đủ các bước trong việc tiêu thụ hoặc cung ứng sản phẩm, dịch vụ trên thị trường.

Do đó, kinh doanh có thể là hoạt động đầu tư, sản xuất hay cung ứng hàng hoá, dịch vụ hoặc mua bán, trao đổi hàng hoá... để tạo ra lợi nhuận. Trong khi đó, theo nghĩa phổ thông, nhiều người thường chỉ quan niệm kinh doanh là việc buôn bán hàng hoá, dịch vụ nhằm tạo ra lợi nhuận. Như vậy, dù theo nghĩa thông thường hay theo quy định của pháp luật, phân biệt hoạt động kinh doanh với các hành vi khác là mục đích sẽ tạo nên lợi nhuận. Còn những hành vi khác, dùng về mặt hình thức cũng giống kinh doanh nhưng nếu không nhằm tạo ra lợi nhuận thì cũng không được coi là kinh doanh.

Sản xuất là hoạt động của con người để tạo ra những sản phẩm hữu ích (sản phẩm vật chất và sản phẩm dịch vụ) nhằm thoả mãn nhu cầu tiêu dùng của xã hội – tiêu dùng cho sản xuất, cho đời sống, cho tích lũy và cho xuất khẩu.

Các hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp nhằm thoả mãn nhu cầu của các đối tượng tiêu dùng không tự làm được hoặc không đủ điều kiện để tự làm được những sản phẩm vật chất và dịch vụ mà mình có nhu cầu. Những hoạt động này sáng tạo ra sản phẩm vật chất hoặc dịch vụ để bán cho người tiêu dùng nhằm thu được lợi nhuận kinh doanh.

1.2.2.2. Đặc điểm sản xuất kinh doanh:

- Mục đích: thu lợi nhuận tối đa
- Quy mô sản xuất tùy thuộc vào nhu cầu của thị trường và năng lực sản xuất của doanh nghiệp

1.2.3. Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

1.2.3.1. Khái niệm 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 hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết cho khách hàng cá nhân một khoản tiền để sử dụng vào các mục đích đầu tư tài sản cố định hoặc bổ sung vốn lưu động trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

Nhằm đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn của các chủ hộ kinh doanh, tiểu thương...các ngân hàng đã và đang triển khai nhiều chương trình vay sản xuất kinh doanh với mục đích hỗ trợ khách hàng mở rộng quy mô sản xuất, nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển dịch vụ. Nói cách khác, vay sản xuất kinh doanh là hình thức vay vốn hướng tới mục tiêu xây dựng, phát triển kế hoạch hoặc hoạt động kinh doanh diễn ra sắp tới.

Mục đích vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là yếu tố quan trọng để ngân hàng quyết định có xét duyệt khoản vay hay không. Mục đích khả thi càng cao thì khả năng được xét duyệt khoản vay càng lớn. Thông thường, ngân hàng hay các công ty tài chính thường chấp nhận những khoản vay như: Nhập hàng hóa nguyên vật liệu, đầu tư trang thiết bị, sửa chữa nâng cấp cơ sở xưởng sản xuất, vay đầu tư nông nghiệp...

1.2.3.2. Đặc điểm của cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

- Đối tượng vay là các cá nhân, hộ gia đình.
- Cho vay bằng tiền tệ: vì bên cho vay chủ yếu huy động vốn từ hầu hết các thành phần trong xã hội, chứ không chỉ hoàn toàn từ vốn cá nhân như các hình thức khác. Vậy nên, tín dụng ngân hàng hầu hết được cho vay với hình thức tiền tệ, do đó, nó khá linh hoạt và phổ biến.
- 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: bên cho vay có thể huy động nguồn vốn dưới nhiều hình thức và khối lượng lớn nên có thể đáp ứng được nhu cầu của bên vay một cách tốt nhất.
- Mục đích vay là để bổ sung nguồn vốn lưu động hoặc mua máy móc, trang thiết bị, phương tiện vận tải, mở rộng nhà xưởng.

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

☞ *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: đây 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.

↳ *Cho vay tài sản đảm bảo*

- Cho vay có tài sản đảm bảo: Là loại cho vay dựa trên cơ sở có bảo đảm như cầm cố, thế chấp, hoặc phải có bảo đảm bằng tài sản của bên thứ ba. 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.

- Cho vay không có tài sản đảm bảo: Cho vay không có tài sản đảm bảo 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 không có tài sản đảm bảo 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...

↳ *Căn cứ vào mục đích 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

↳ *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.

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

➤ *Đối với sự phát triển của nền kinh tế:*

Cho vay sản xuất kinh doanh là đòn bẩy quan trọng kích thích sự phát triển của nền kinh tế. Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế như sau:

- Sự phát triển của nền sản xuất tạo nguồn thu cho ngân sách, từ đó Chính phủ sẽ thực hiện tốt hơn vai trò của mình trong việc ổn định trật tự xã hội, an sinh giáo dục, cũng như đầu tư vào các dự án trọng điểm của đất nước.

- Cho vay kích thích các ngành kinh tế mũi nhọn phát triển, mở rộng thương mại, dịch vụ.
- Góp phần tận dụng, khai thác mọi tiềm năng về đất đai, lao động, tài nguyên thiên nhiên cho đất nước. Góp phần xây dựng kết cấu hạ tầng, cơ sở vật chất cho sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước.
- Tạo điều kiện phát triển ngành nghề truyền thống, ngành nghề mới, góp phần giải quyết việc làm cho người lao động.
- Góp phần ngăn chặn đà suy giảm kinh tế, nhằm thúc đẩy sản xuất, kích cầu đầu tư.

⇒ *Đối với các ngân hàng thương mại:*

Cho vay sản xuất kinh doanh là một trong những nhóm sản phẩm tín dụng của ngân hàng thương mại nhằm tài trợ vốn cho khách hàng có phương án sản xuất kinh doanh hiệu quả. Vai trò của nhóm sản phẩm này đối với các NHTM được thể hiện ở khía cạnh sau:

- Trong bối cảnh kinh tế hiện nay thì nhu cầu vay vốn sản xuất kinh doanh là thường xuyên và phổ biến nhất. Quy mô giải ngân các khoản vay lớn, do đó nó mang lại cho các ngân hàng nguồn thu nhập lớn từ tiền lãi cho vay
- Các NHTM có thể liên kết bán chéo các sản phẩm khác nhau như: thử thanh toán, chuyển tiền điện tử, các dịch vụ ngân hàng số...
- Cân đối nguồn vốn cho vay của NHTM nên phân tán được rủi ro.

⇒ *Đối với khách hàng*

- Đây là kênh tài trợ vốn cho các phương án sản xuất kinh doanh khả thi, khách hàng có thể nắm bắt được cơ hội kinh doanh khi vốn tự có chỉ đáp ứng được một phần nhu cầu vốn kinh doanh.
- Các tiện ích mà nhóm sản phẩm cho vay này mang lại tạo điều kiện cho khách hàng vay vốn có thể cân đối tổ nguồn thu nhập để trả nợ.

1.3. Cơ sở lý luận về mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của ngân hàng thương mại

1.3.1. Khái niệm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh

Mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh là tăng quy mô cho vay trên cơ sở kiểm soát mức rủi ro và đảm bảo khả năng sinh lời phù hợp với mục tiêu và chiến lược kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ.

Tăng qui mô cho vay là tăng số dư nợ bằng hai cách: Tăng dư nợ bình quân trên khách hàng, tăng số lượng khách hàng bằng cách thâm nhập vào thị trường mới, tiềm năng hoặc thay thế.

Tăng dư nợ trên cơ sở kiểm soát được rủi ro ở mức cho phép nhằm đạt được hiệu quả kỳ vọng của ngân hàng, nghĩa là:

- Việc kiểm soát rủi ro tùy theo chiến lược từng thời kỳ của ngân hàng.
- Hiệu quả sử dụng vốn (mức sinh lời từ cho vay) đáp ứng tùy theo chiến lược từng thời kỳ.

Mở rộng hoạt động cho vay là việc ngân hàng thực hiện thâm nhập vào thị trường mới, thị trường mà khách hàng chưa biết đến sản phẩm của ngân hàng mình. Ở đây, có thể mở rộng hoạt động theo vùng địa lý, theo đối tượng khách hàng.

- Mở rộng hoạt động cho vay theo vùng địa lý: là việc mở rộng theo khu vực địa lý hành chính nhằm làm tăng số lượng khách hàng, sản phẩm được sử dụng nhiều hơn.
- Mở rộng hoạt động cho vay theo đối tượng khách hàng: là việc thu hút các khách hàng của các TCTD khác, các khách hàng mới sử dụng sản phẩm, dịch vụ của mình.

1.3.2. Các tiêu chí đánh giá mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.3.2.1. Số lượng khách hàng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

- *Chỉ tiêu phản ánh tỷ trọng khách hàng vay sản xuất kinh doanh*

$$\text{Tỷ trọng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh} = \frac{\text{Số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh}}{\text{Tổng số khách hàng vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này giúp ngân hàng tính được tỷ trọng số khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh trong tổng số khách hàng cá nhân vay tại ngân hàng, từ đó cho biết việc mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là lớn hay nhỏ.

- *Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tương đối*

$$\text{Giá trị tăng trưởng KH cá nhân vay sản xuất kinh doanh} = \frac{\text{Mức tăng (giảm) số lượng KH vay SXKD}}{\text{Số lượng KH vay SXKD năm (t-1)}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này chỉ ra tốc độ tăng trưởng của số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh so với năm trước.

- *Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh đối tuyệt đối*

Mức tăng (giảm) số lượng KH cá nhân vay sản xuất kinh doanh = Số lượng KH cá nhân vay sản xuất kinh doanh năm (t) – Số lượng KH cá nhân vay sản xuất kinh doanh năm (t-1)

Chỉ tiêu này cho phép ngân hàng đánh giá việc mở rộng quy mô khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh tại ngân hàng. Chỉ tiêu này dương chứng tỏ số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh năm t tăng so với năm (t-1), lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh đến với ngân hàng nhiều hơn.

1.3.2.2. Chỉ tiêu doanh số cho vay:

Là chỉ tiêu tuyệt đối phản ánh tổng số tiền ngân hàng cho khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định, thường là 1 năm bao gồm nợ đã thu hồi được và chưa thu hồi được. Từ đó, nếu biết được doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của nhiều kỳ ta sẽ thấy được phần nào xu hướng của hoạt động cho vay này cũng như khả năng mở rộng quy mô cho vay của ngân hàng.

Chênh lệch tuyệt đối CVSXKD đối với KHCN = Doanh số CVSXKD đối với KHCN kỳ này - Doanh số CVSXKD đối với KHCN kỳ trước

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

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

1.3.2.3. Chỉ tiêu về doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

Chỉ tiêu này đo lường tốc độ tăng trưởng của doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân qua các thời kì. Tốc độ tăng doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân cao chứng tỏ công tác thu nợ của ngân hàng đang được tiến hành tốt. Ngược lại nếu tốc độ này thấp thì có thể do doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giảm sút hoặc công tác thu nợ gặp khó khăn.

Chênh lệch qua các năm của doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm trước như sau:

Chênh lệch tuyệt đối CVSXKD đối với KHCN = Doanh số thu nợ CVSXKD đối với KHCN kỳ này - Doanh số thu nợ CV SXKD đối với KHCN kỳ trước

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

Như vậy, nếu doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân qua các năm tăng trưởng với quy mô lớn và tốc độ nhanh là biểu hiện chứng tỏ các khoản cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng tương đối an toàn, khách hàng luôn đảm bảo khả năng trả nợ, đều là những khách hàng uy tín, từ đó có thể thấy chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân ngày càng được cải thiện, nâng cao và ngược lại.

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

$$\text{Tỷ trọng doanh số thu nợ CVSXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng doanh số thu nợ}} \times 100\%$$

1.3.2.4. Chỉ tiêu dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

Chỉ tiêu phản ánh số tiền mà khách hàng đang nợ ngân hàng tại một thời điểm, nên chỉ tiêu này là một con số thời điểm. Căn cứ vào mức dư nợ và tỷ lệ dư nợ có thể cho ta biết ngân hàng có thực hiện mở rộng hay không. Bởi khi ngân hàng thực hiện chính sách mở rộng tín dụng thì dư nợ tín dụng thường ở mức cao. Tuy nhiên để có thể đánh giá chính xác việc mở rộng tín dụng của ngân hàng phải kết hợp giữa chỉ tiêu dư nợ tín dụng với chỉ tiêu doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng

Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân = Dư nợ CVSXKD đối với KHCN năm (t-1) + Doanh số CVSXKD đối với KHCN năm (t) – Doanh số thu nợ VSXKD đối với KHCN năm (t)

$$\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ} = \frac{\text{Tổng DN CVSXKD đối với KHCN năm (t)} - \text{Tổng DN CVSXKD đối với KHCN năm (t-1)}}{\text{Tổng dư nợ CVSXKD đối với KHCN năm (t-1)}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng (giảm) dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân năm (t) so với năm (t-1). Chỉ tiêu này cho biết mức độ phát triển và mở rộng của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng

- *Phản ánh sự tăng trưởng về tỷ trọng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân*

$$\text{Tỷ trọng CVSXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Tổng DN CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng dư nợ hoạt động cho vay KHCN}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết dư nợ của hoạt động CVSXKD đối với KHCN chiếm tỷ trọng bao nhiêu trong tổng dư nợ cho vay của ngân hàng hoặc so với toàn ngành ở cùng thời kỳ.

1.3.2.5. Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Hệ số thu nợ trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được tính theo công thức như sau:

$$\text{Hệ số thu nợ CVSXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Doanh số CVSXKD đối với KHCN}}$$

Hệ số này thể hiện mối quan hệ giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, từ đó có thể biết được trên doanh

số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong kỳ thì ngân hàng đã thu được bao nhiêu nợ, điều đó thể hiện chất lượng của hoạt động cho vay. Do đó, hệ số này càng cao thì càng tốt.

1.3.2.6. *Chỉ tiêu nợ quá hạn, nợ xấu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:*

Theo Điều 11, Thông tư 11/2021/TT-NHNN của Thống đốc NHNN về sửa đổi, bổ sung một số điều về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng có quy định như sau:

➤ **Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:**

- Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn.
- Các cam kết ngoại bảng được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là khách hàng có khả năng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo cam kết.

➤ **Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:**

- Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi nhưng có dấu hiệu khách hàng suy giảm khả năng trả nợ.
- Các cam kết ngoại bảng được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là khách hàng có khả năng thực hiện nghĩa vụ theo cam kết nhưng có dấu hiệu suy giảm khả năng thực hiện cam kết.

➤ **Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm:**

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là không có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn. Các khoản nợ này được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng tổn thất.
- Các cam kết ngoại bảng được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là khách hàng không có khả năng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo cam kết.

- Nợ phải phân loại vào nhóm 3 theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Thông tư này.

➤ **Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:**

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày.

– Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng tồn thất cao.

– Các cam kết ngoại bảng mà khả năng khách hàng không thực hiện cam kết là rất cao.

– Nợ phải phân loại vào nhóm 4 theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Thông tư này.

➤ **Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm:**

– Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.

– Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là không còn khả năng thu hồi, có khả năng mất vốn.

– Các cam kết ngoại bảng mà khách

• *Chỉ tiêu nợ quá hạn cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân*

Nợ quá hạn là việc người đi vay không trả được nợ đúng hạn theo thỏa thuận và không được tổ chức tín dụng chấp thuận cơ cấu lại thời hạn trả nợ.

Khi phân tích tình hình nợ quá hạn ta xem xét một số chỉ tiêu sau đây:

$$\text{Tỷ trọng nợ quá hạn CVSXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Nợ quá hạn CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng Dư nợ CVSXKD đối với KHCN}} \times 100\%$$

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

Để đánh giá chính xác và thực tế hơn về nợ quá hạn trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, ta xem xét chỉ tiêu nợ quá hạn trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng nợ quá hạn cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Nếu tỷ trọng này cao chứng tỏ chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng còn nhiều yếu kém. Một phần là do công tác thẩm định không nghiêm ngặt, phần khác là do ngân hàng không kiểm soát chặt chẽ các khoản

cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đến việc khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, không đảm bảo được khả năng trả nợ cho ngân hàng.

- *Chỉ tiêu nợ xấu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân*

Nợ xấu là các khoản nợ thuộc các nhóm 3, 4, 5 theo quy định tại Điều 10 Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010. Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng ngày 20 tháng 11 năm 2017 và được sửa đổi, bổ sung bằng Thông tư 11/2021/TT-NHNN của Thống đốc NHNN. Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay KHCN trên tổng dư nợ cho vay KHCN là chỉ tiêu nhằm đánh giá chất lượng cho vay KHCN của ngân hàng, nó cho biết trong 100 đồng nợ thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CVSXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Nợ xấu CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng Dư nợ CVSXKD đối với KHCN}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh nợ xấu trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Thông thường các khoản nợ này được xử lý bằng cách trích lập dự phòng để xóa nợ. Khoản dự phòng này được tính toán dựa trên tình hình dư nợ quá hạn và trên cơ sở các khoản vay được bảo đảm hay không. Chỉ tiêu này càng thấp thể hiện chất lượng cho vay KHCN ngày càng được nâng cao, rủi ro của các khoản cho vay KHCN ngày càng được giảm nhiều.

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

Đây là chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời của một khoản vay. Thu nhập phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố. Lãi suất cho vay là nhân tố quyết định đầu tiên đến lợi nhuận đạt được. Khoản cho vay với lãi suất cao thì thu lãi của ngân hàng cũng vì thế mà tăng lên. Tuy nhiên, lãi vay cũng phải hợp lý vì nếu cao quá sẽ làm giảm tính cạnh tranh của ngân hàng trong khi các ngân hàng Việt Nam vẫn còn đang cạnh tranh với nhau về lãi suất. Mặt khác, lãi suất cho vay cao làm hoạt động kinh doanh của người vay gặp khó khăn hay thu nhập cá nhân không đủ trả nợ do chi phí trả lãi quá lớn.

Dư nợ cho vay tăng sẽ tạo điều kiện để ngân hàng tăng thu nhập. Với khách hàng cá nhân, món vay thường có giá trị nhỏ hơn rất nhiều so với món vay của các doanh nghiệp nhưng quy mô các khoản vay lại lớn chính là yếu tố quan trọng để dư nợ cho vay tăng lên, thể hiện tính hiệu quả trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Tuy nhiên, nếu chỉ đề cập đến lợi nhuận thu được từ hoạt động cho vay thì chưa thấy rõ được hiệu quả của khoản vay đó. Vì vậy, cần xem xét chỉ tiêu tỷ lệ thu nhập từ lãi trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Chỉ tiêu này cho biết một đồng vốn cho vay khách hàng cá nhân bình quân thu được bao nhiêu đồng lợi nhuận từ lãi cho ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng kiểm soát chi phí trong cho vay cũng như mức độ sinh lời của khoản vay.

$$\text{Tỷ lệ thu nhập từ lãi CVSXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Thu nhập từ lãi CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng Dư nợ CVSXKD đối với KHCN}} \times 100\%$$

Bên cạnh đó, để đánh giá một cách chính xác hơn về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân cần xem xét đến chỉ tiêu thu nhập từ lãi cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng thu nhập từ lãi cho vay của ngân hàng. Tỷ trọng này càng cao chứng tỏ thu nhập từ lãi cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đóng góp vào tổng thu nhập từ lãi của ngân hàng càng lớn, cho thấy hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chiếm một vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Từ đó, đưa ra các chính sách nhằm thu hút thêm các khách hàng mới, đồng thời nâng cao hơn nữa chất lượng của hoạt động cho vay này.

$$\text{Tỷ trọng thu nhập từ lãi CVSXKD đối với KHCN trên tổng thu nhập từ lãi} = \frac{\text{Thu nhập từ lãi CVSXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng thu nhập từ lãi}} \times 100\%$$

Như vậy, mỗi chỉ tiêu đều có những ý nghĩa và tính năng ưu việt riêng, tùy vào điều kiện cụ thể mà các ngân hàng có thể sử dụng và kết hợp các chỉ tiêu khác nhau để đưa ra những kết quả đánh giá chất lượng một cách chính xác và khách quan nhất.

1.3.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

1.3.3.1 Các nhân tố chủ quan:

a. Định hướng phát triển của ngân hàng

Là điều kiện tiên quyết để phát triển hoạt động cho vay nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Nếu trong kế hoạch phát triển của mình các ngân hàng không quan tâm đến hoạt động cho vay KHCN thì các KHCN có nhu cầu vay sản xuất kinh doanh cũng sẽ không được quan tâm và đáp ứng. Ngược lại, nếu ngân hàng muốn phát

triển hoạt động cho vay này thì họ sẽ đưa ra các chiến lược cụ thể để thu hút nhiều hơn các KHCN có nhu cầu đến vay vốn. Và khi đó cung cầu sẽ có điều kiện thuận lợi để gặp nhau cũng có nghĩa là cho vay KHCN từ đó được mở rộng

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 NHTM: 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 NHTM 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. Các yếu tố khách quan:

a. Khách hàng vay cá nhân:

– Nhu cầu vay của người đi vay: khách hàng của dịch vụ cho vay KHCN là các cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu rất đa dạng, từ các nhu cầu thiết yếu đến nhu cầu cao cấp. Đời sống con người ngày càng được nâng cao thì các nhu cầu về hàng hóa cao cấp càng lớn. Tuy nhiên, tùy từng giai đoạn phát triển sẽ xuất hiện các nhu cầu nổi bật cần được tài trợ. Vấn đề là phải phát hiện được những nhu cầu nhanh nhất để đáp ứng kịp thời. Sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân là sản phẩm mang tính dịch vụ nên nhu cầu của khách hàng là yếu tố quyết định các hình thức cho vay cá nhân của NHTM.

– Thu nhập của người đi vay: thu nhập của người đi vay quyết định đến nhu cầu vay vốn của họ. Người ta chỉ có nhu cầu vay tiền ngân hàng để phục vụ chi tiêu khi mà thu nhập dự kiến trong tương lai của họ có khả năng thanh toán khoản nợ đó. Nói cách khác, triển vọng về thu nhập sẽ là một trong những cơ sở phát sinh nhu cầu vay vốn.

– Trình độ văn hóa: bên cạnh yếu tố thu nhập thì trình độ văn hóa cũng có những ảnh hưởng quan trọng tới hoạt động cho vay cá nhân. Nó ảnh hưởng tới đặc điểm, đạo đức của người vay, đây là yếu tố quyết định đến hành vi trả nợ. Vì ngay cả khi khách hàng chứng minh được tính khả thi của nguồn trả nợ nhưng đạo đức của khách hàng lại không tốt thì khi thu hồi nợ là cả vấn đề đối với ngân hàng.

b. Môi trường pháp lý.

Mọi thành phần hoạt động trong nền kinh tế đều chịu sự chi phối của pháp luật. Lĩnh vực cho vay cá nhân của ngân hàng chịu sự điều chỉnh chặt chẽ của các quy định của nhà nước, luật các tổ chức tín dụng, luật dân sự và các quy định khác. Môi trường pháp lý sẽ đem đến cho ngân hàng một loạt cơ hội mới và không ít thách thức mới, như việc dỡ bỏ các hạn chế về hoạt động tín dụng sẽ cho phép các ngân hàng nước ngoài có thể tung sản phẩm dịch vụ bằng nội tệ với chi phí rẻ hơn rất nhiều.

c. Môi trường kinh tế, chính trị, xã hội:

Môi trường kinh tế thể hiện thông qua những biến số kinh tế như thu nhập quốc dân (GDP), tốc độ tăng trưởng thu nhập, quốc dân, mức thu nhập bình quân đầu người, tỷ lệ thất nghiệp. Những cuộc suy thoái kinh tế với các biến số kinh tế về tình trạng thê thảm sẽ gây mất lòng tin nghiêm trọng của người dân về triển vọng thu nhập của mình, do đó nhu cầu về tín dụng cá nhân sẽ bị giảm sút. Ngược lại, khi các biến số kinh tế đều biến động tốt sẽ có tác động tích cực tới nhu cầu của người dân. Môi trường văn hóa xã hội thể hiện ở các tập quán xã hội, bản sắc dân tộc, tâm lý tiêu dùng giữa các vùng miền và văn hóa cộng đồng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Toàn bộ chương 1 là những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay nói chung và cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nói riêng của NHTM, trong đó đề cập tới mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của NHTM – đối tượng nghiên cứu trong đề tài của khóa luận. Từ những vấn đề mang tính khái quát về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đến những vấn đề cụ thể về mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân như khái niệm, các chỉ tiêu đánh giá mở rộng, sự cần thiết cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đều được đề cập trong chương này. Đồng thời, chương cũng nêu lên các đặc điểm và vai trò của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đối với NHTM, khách hàng và nền kinh tế. Bên cạnh đó, chương 1 cũng là cơ sở lý luận đưa ra cách thức nghiên cứu thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân và giải pháp mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân sẽ được trình bày trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – PGD NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2021 – 2023

2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông

2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Phương Đông

- Tên tiếng Việt: Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông
- Tên tiếng Anh: Orient Commercial Joint Stock Bank
- Tên viết tắt: OCB
- Thành lập: 10/06/1996
- Trụ sở chính: số 41(Tầng trệt, tầng lửng, tầng 1, tầng 2 của Tòa nhà) và số 45 Lê Duẩn, phường Bến Nghé, Quận 1, TP Hồ Chí Minh.

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Phương Đông

Ngân hàng Phương Đông được thành lập từ năm 1996, trải qua 26 năm xây dựng và phát triển, OCB đã ghi tên mình trong nhóm các Ngân hàng tư nhân hàng đầu tại Việt Nam với tốc độ tăng trưởng, an toàn hiệu quả và tiên phong trong hoạt động chuyển đổi số.

- Ngày 10/6/1996: Trong bối cảnh đất nước chuyển sang nền kinh tế thị trường, Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) được thành lập với vốn điều lệ ban đầu là 70 tỷ, gồm 1 Hội sở chính đặt tại số 45 Lê Duẩn, Quận 1, Tp. Hồ Chí Minh.

- Giai đoạn 2000 – 2005: Khai trương Chi nhánh đầu tiên: Chi nhánh Bến Thành; Phòng giao dịch đầu tiên; PGD Hàm Nghi; Sáp nhập Ngân hàng Tây Đô vào OCB; Phát hành thẻ Lucky Oricombank.

- Giai đoạn 2006 - 2010: OCB ký thỏa thuận liên minh chiến lược với Ngân hàng BNP Paribas (Pháp).

- Giai đoạn 2011 – 2015: OCB là một trong 32 Ngân hàng trên toàn cầu được nhận giải thưởng “Ngân hàng phát hành tốt nhất cho doanh nghiệp SME” do IFC – thành viên của nhóm Ngân hàng Thế giới trao tặng; Nâng hệ thống quản lý rủi ro theo chuẩn mực quốc tế

- Giai đoạn năm 2016 -2020: Tốc độ tăng trưởng thuộc nhóm 3 ngân hàng dẫn đầu thị trường; Ra mắt bộ nhận diện thương hiệu riêng “Com-B” tài chính tiêu dùng OCB; Ra mắt OCB OMNI; OCB chính thức được công nhận hoàn thành Basel II;

- Giai đoạn năm 2021 - 2023: OCB niêm yết trên Sở giao dịch Chứng khoán Thành phố Hồ Chí Minh (HOSE) ngày 28/1/2021; Top 25 thương hiệu tài chính dẫn đầu tại Việt Nam do Forbes bình chọn; Top 30 DN đóng thuế nhiều nhất Việt Nam do tạp chí Forbes công bố.

2.1.3. Chiến lược phát triển và giá trị cốt lõi

2.1.3.1. Chiến lược phát triển:

Năm 2021 là năm khởi đầu cho giai đoạn phát triển 5 năm tiếp theo 2021 – 2025 của OCB. HĐQT OCB đặt mục tiêu tập trung thực thi chiến lược 5 năm tiếp theo một cách hiệu quả, đưa OCB trở thành ngân hàng trong Top 5 các Ngân hàng TMCP tư nhân tốt nhất tại Việt Nam, trên cơ sở đó, HĐQT OCB tập trung đạt các mục tiêu như sau:

- Tiếp tục triển khai tốt chiến lược kinh doanh giai đoạn 2021 – 2025
- Tập trung tăng trưởng quy mô khách hàng; mở rộng mạng lưới.
- Tập trung vào hoạt động bán lẻ và các phân khúc ưu tiên của OCB.
- Tiếp tục mở rộng danh mục sản phẩm, giải pháp sáng tạo, nâng cao trải nghiệm của khách hàng nhằm đa dạng hóa nguồn thu.
- Tiếp tục lộ trình chuyển đổi số toàn diện OCB, nâng cấp ứng dụng OCB OMNI, số hoá hành trình khách hàng, kết nối hệ sinh thái và số hóa quy trình nội bộ.
- Đảm bảo tuân thủ các quy định của NHNN.
- Đẩy mạnh công tác quảng bá - nhận diện thương hiệu, các chương trình tiếp cận cộng đồng trên toàn quốc; tập trung mở mới, phát triển mạng lưới dưới sự cho phép của Ngân hàng Nhà nước
- Gia tăng hoạt động thu hút nhân tài, đào tạo năng lực giúp nâng cao hiệu suất làm việc của đội ngũ nhân sự.

2.1.3.2. Giá trị cốt lõi:

OCB luôn mong muốn mang lại giá trị, thịnh vượng đến khách hàng, đối tác, cổ đông; Từ đó tạo dựng niềm tin vững chắc và sự ủng hộ từ phía khách hàng, đối tác, cổ đông đối với các hoạt động của ngân hàng.

2.2. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng

2.2.1. Khái quát quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng

Tên đầy đủ: Ngân hàng TMCP Phương Đông, phòng giao dịch Nam Đà Nẵng

Tên viết tắt: OCB - PGD Nam Đà Nẵng

Địa chỉ: 45-47-49 Nguyễn Phước Lan, Phường Hòa Xuân, Quận Cẩm Lệ, TP Đà Nẵng

Điện thoại: 02565525255

Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Nam Đà Nẵng được thành lập ngày 10/5/2023. Là tiền thân của PGD Đống Đa - Chi nhánh Trung Việt được thành lập theo quyết định số 25/2003/QĐ-HĐQT ngày 16/09/2003 và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 14/11/2003 tại số 05 Đống Đa - TP Đà Nẵng. Với mục tiêu góp phần vào sự phát triển mạnh mẽ của hệ thống NHTM Việt Nam, đồng thời nhận thấy tiềm năng phát triển tại Tp. Đà Nẵng. Tên Trung Việt với ý nghĩa là Chi nhánh lớn nhất của Ngân hàng TMCP Phương Đông ở miền Trung Việt Nam.

Sau hơn một năm thi công xây dựng, ngày 30/10/2010, OCB - chi nhánh Trung Việt long trọng tổ chức lễ khánh thành trụ sở mới tại 34 - 36 Quang Trung, Quận Hải Châu, TP Đà Nẵng, đồng thời chuyển đổi trụ sở cũ số 05 Đống Đa, TP Đà Nẵng thành điểm giao dịch mới là PGD Đống Đa. Với hệ thống cơ sở hạ tầng hiện đại, bên cạnh đó vị trí ngân hàng nằm ngay trung tâm thành phố càng dễ thu hút sự chú ý của khách hàng và đối tác. PGD đã hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ kinh doanh nhiều năm liền, là một trong những Ngân hàng trên địa bàn có tốc độ tăng trưởng cao về hoạt động dịch vụ cho vay, huy động vốn. Gần 20 năm hoạt động và phát triển, Ngân hàng Phương Đông – PGD Đống Đa, luôn tuân thủ và thực hiện tốt các nghĩa vụ, chính sách thuế của Nhà nước, luôn nộp thuế và các báo cáo theo đúng quy định.

Từ ngày 10/5/2023 chuyển đổi PGD Đống Đa thành PGD Nam Đà Nẵng. Tại đây OCB cũng hoạt động rất tốt nhờ sự giúp đỡ của các nhân viên đầy kinh nghiệm được chuyển xuống hỗ trợ cho chi nhánh. Nhờ sự giúp sức đó năm 2023 OCB – PGD Nam Đà Nẵng đã có tiến triển rất vượt bậc. Đây là một dấu hiệu tốt cho PGD khi chỉ mới chuyển sang khu vực mới.



Hình 2.1. OCB - PGD Nam Đà Nẵng

2.2.2. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Nam Đà Nẵng:



(Nguồn Báo cáo hoạt động OCB – PGD Nam Đà Nẵng)

Sơ đồ 2.1. Cơ cấu tổ chức OCB - PGD Nam Đà Nẵng

❖ Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban:

– **Ban giám đốc:** Gồm có 1 giám đốc và 1 phó giám đốc, nhiệm vụ đề ra mục tiêu kế hoạch và chỉ đạo hoạt động của PGD. Giám đốc là người đứng đầu và chịu trách nhiệm trước Chi nhánh về hoạt động của PGD. Giám đốc chịu trách nhiệm vạch ra chiến lược, lập kế hoạch triển khai kinh doanh, chịu trách nhiệm về chỉ tiêu, doanh số kinh doanh trong thời gian nhận chức. Phó giám đốc Phối hợp và hỗ trợ cho Giám đốc trực tiếp quản lý, chỉ đạo, giám sát và hỗ trợ mọi hoạt động của PGD. Phụ trách công tác đào tạo, chịu trách nhiệm lập kế hoạch, tổ chức huấn luyện, triển khai sản phẩm theo qui định của Ngân hàng.

– **Phòng giao dịch:** Hướng dẫn làm thủ tục mở và sử dụng tài khoản, thực hiện và quản lý các nghiệp vụ liên quan đến các loại tài khoản của khách hàng, thực hiện các giao dịch và dịch vụ cho khách hàng.

– **Phòng tín dụng:** Quản lý và lưu trữ hồ sơ, kiểm tra tính xác thực hồ sơ của khách hàng và kiểm soát việc cho vay trước khi tiến hành giải ngân, ... nhằm bảo đảm tính tuân thủ đúng quy định hiện hành của pháp luật, thực hiện lập các thủ tục cấp tín dụng liên quan đến các khoản vay theo các điều kiện đã được cấp thẩm

– **Phòng khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa (SME):** Thực hiện bán hàng cho phân khúc KHDN; Tư vấn và chăm sóc khách hàng; Giới thiệu, quảng bá hình ảnh, sản phẩm của OCB trực tiếp đến khách hàng; Xác định cách thức tiến hành thu thập thông tin, chuẩn bị báo cáo, tính đúng hạn của báo cáo; Thực hiện theo đúng quy định/ hướng dẫn về chất lượng dịch vụ, hình ảnh thương hiệu, các quy định chung của Ngân hàng, theo đúng pháp luật; Lập tờ trình cho vay và trình phê duyệt hồ sơ vay của KH; Xử lý các khoản vay quá hạn mà cá nhân đang quản lý;

– **Phòng quan hệ khách hàng:** Thực hiện các hoạt động bán hàng, chủ yếu là huy động vốn, thẻ tín dụng; Chăm sóc khách hàng hiện hữu và tìm kiếm khách hàng mới; Xử lý các khoản lãi mà khách hàng gửi tiết kiệm; Thực hiện các công việc theo chỉ định của cấp trên.

– **Phòng thẩm định:** Thẩm định các khoản vay thế chấp tài sản, quản lý nợ

2.2.3. Các sản phẩm, dịch vụ OCB - PGD Nam Đà Nẵng đang cung cấp:

2.2.3.1. Sản phẩm tiền gửi tiết kiệm:

Ngân hàng hỗ trợ gói sản phẩm gửi tiết kiệm nhiều kỳ hạn với mức lãi suất hấp dẫn. Khách hàng có thể chọn hình thức nhận lãi định kỳ hoặc cuối kỳ.

Ưu điểm:

- Cam kết an toàn và bảo mật
- Có thể sử dụng sổ tiết kiệm để làm tài sản đảm bảo khi vay thế chấp ngân hàng.
- Khi xin visa du lịch hoặc du học, thanh toán học phí tại nước ngoài, sổ tiết kiệm có thể được sử dụng như một phương án chứng minh tài chính.
- Khách hàng có thể giao dịch tiết kiệm tại tất cả chi nhánh trên toàn quốc.
- Hình thức trả lãi tiết kiệm tự động linh hoạt.

2.2.3.2. Sản phẩm vay vốn:

Các gói vay tín chấp, vay thế chấp tại ngân hàng khá đa dạng, hồ sơ đơn giản, hỗ trợ lãi suất thấp và giải ngân nhanh chóng.

Khách hàng có thể tham gia các gói vay bao gồm:

- Gói vay tín chấp COM - B: gói vay tiêu dùng tín chấp hỗ trợ hạn mức từ 10-70 triệu đồng mà không cần tài sản thế chấp. Hỗ trợ thời gian trả góp linh hoạt từ 6 đến 36 tháng.
- Gói vay TOP - UP: gói vay giúp khách hàng chủ động trong mọi chi tiêu, sinh hoạt với hạn mức hỗ trợ tối đa 200 triệu đồng trong thời gian 60 tháng.

- Gói vay thế chấp dành cho khách hàng mua Bất động sản: hỗ trợ sản phẩm vay mua nhà, sửa nhà... với lãi suất ưu đãi.

2.2.3.3. Sản phẩm thẻ:

Ngân hàng hỗ trợ hai sản phẩm thẻ đó là thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng với nhiều ưu đãi như:

- Miễn phí thường niên
- Nhiều khuyến mãi trong quá trình sử dụng như tích điểm đổi quà, chiết khấu, hoàn tiền.
- Chương trình liên kết khi sử dụng thẻ để thanh toán hóa đơn.

2.2.3.4. Các sản phẩm khác:

Ngoài các sản phẩm trên, Ngân hàng TMCP Phương Đông còn cung cấp nhiều dịch vụ khác như:

- Bảo hiểm nhân thọ
- Mua bán ngoại tệ
- Kiều hối
- Dịch vụ gửi tiền và nhận tiền quốc tế

2.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021-2023

2.2.3.1. *Tình hình huy động vốn tại OCB - PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023:*

Huy động vốn luôn là mảng quan trọng và mang lại tính quyết định đối với mỗi ngân hàng bởi nó là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển của ngân hàng và luôn được các ngân hàng xem trọng hàng đầu. Hoạt động này mang lại nguồn vốn để ngân hàng thực hiện các hoạt động khác như cấp tín dụng, cung cấp các dịch vụ ngân hàng cho khách hàng, tạo ra lợi thế cạnh tranh cho hoạt động ngân hàng. Công tác huy động vốn được OCB Nam Đà Nẵng xây dựng và triển khai thực hiện rất có hiệu quả trong những năm qua, OCB đã đưa ra các biện pháp huy động vốn đa dạng và nhiều chính sách khác. Dưới đây là tình hình huy động vốn của ngân hàng giai đoạn năm 2021 – 2023

Bảng 2.1. Tình hình hoạt động huy động vốn tại OCB - PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023

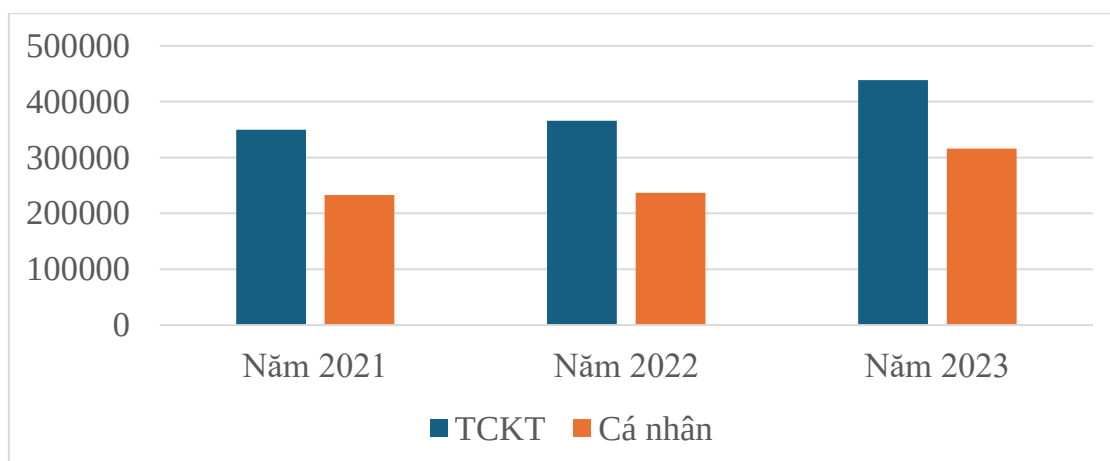
(ĐVT : Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	Chênh lệch		Chênh lệch	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	(%)	Giá trị	(%)
TCKT	349,825	365,926	438,760	16,101	4.60	72,834	19.90
Cá nhân	232,610	236,633	315,932	4,023	1.73	79,299	33.51
Tổng vốn huy động	582,435	602,559	754,692	20,124	3.46	152,133	25.25

(Nguồn Báo cáo hoạt động OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023)

Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023

(ĐVT : Triệu đồng)



(Nguồn Báo cáo hoạt động OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023)

Dựa vào bảng 2.1, nhận thấy tổng nguồn vốn huy động của Ngân hàng Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng năm 2022 đạt 602,559 triệu đồng, tăng 20,124 triệu đồng so với năm 2021 tương ứng với mức tăng 3.46%; năm 2023 đạt 754,692 triệu đồng, tăng 152,133 triệu đồng so với năm 2022 tương ứng với mức tăng 25.25%. Có thể thấy tổng huy động vốn tăng trưởng qua từng năm tại Ngân hàng Phương Đông, nguyên nhân tạo được niềm tin ở khách hàng, cùng các chính sách chăm sóc khách hàng với mức lãi suất ưu đãi đã thu hút thêm khách hàng từ đó tăng trưởng nguồn huy động. Trong đó nguồn vốn mà ngân hàng huy động được chủ yếu là từ các tổ chức kinh tế, đều chiếm tỷ trọng trên 55% trong 3 năm qua. Sở dĩ chiếm tỷ trọng cao như trên là do PGD có nhóm khách

hàng chủ yếu là các TCKT. Ngân hàng đã tung ra khá nhiều sản phẩm khá tốt dành cho doanh nghiệp và có hỗ trợ cho doanh nghiệp vừa và nhỏ. Từ đó tạo niềm tin và thu hút nhiều khách hàng từ các TCKT làm tăng vốn huy động của ngân hàng.

Nhìn chung TCKT đang chiếm tỷ trọng cao hơn nhưng năm 2023 ở mảng khách hàng cá nhân cũng tăng với tỷ lệ khá cao. Năm 2023 vốn huy động của khách hàng cá nhân đạt 315,932 triệu đồng tăng 79,299 triệu đồng tương ứng 33.51% so với năm 2022. Là một trong những ngân hàng TMCP hàng đầu với mức tăng trưởng ổn định qua các năm, OCB luôn là địa chỉ gửi tiền tiết kiệm an toàn cho các khách hàng. Cùng với đa dạng các kênh tiết kiệm tại quầy, tiết kiệm online cùng ưu đãi lãi suất cạnh tranh, OCB còn thu hút khách hàng gửi tiền nhờ các chương trình ưu đãi thiết thực. Năm 2023, mừng sinh nhật 27 năm, Ngân hàng Phương Đông tung chương trình “Tưng bừng ưu đãi – Triệu lời tri ân” cùng hàng loạt ưu đãi cho cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Và cũng từ đầu năm 2023, ngân hàng tung ra chương trình “Tiết kiệm đầu xuân – xuân sang lộc phát” dành khách hàng gửi tiền tiết kiệm online. Nhờ việc đẩy mạnh các chương trình cho khách hàng cá nhân gửi tiết kiệm, mà huy động từ khách hàng cá nhân tăng lên với tỷ lệ cao như trên.

Qua bảng 2.1 cho thấy rằng người dân đã đặt niềm tin vào ngân hàng nhiều hơn, không còn muốn nắm giữ tiền mặt nhiều và thể hiện được rằng công tác huy động vốn của ngân hàng đã có nhiều khởi sắc.

2.2.3.2. *Tình hình hoạt động cho vay tại OCB - PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 - 2023:*

Huy động vốn là tiền đề của hoạt động kinh doanh, nhưng sử dụng vốn có hiệu quả hay không mới là trọng tâm của công tác kinh doanh trong ngân hàng. Bởi vì hoạt động được xem là đem lại lợi nhuận lớn nhất cho ngân hàng là hoạt động cho vay. Hoạt động cho vay là việc ngân hàng đưa tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi trong khoảng thời gian xác định, đúng hạn. Dựa theo đó, mà tạo điều kiện cho người thiếu vốn được vay vốn, tránh tình trạng vay nóng, vay nặng lãi làm ảnh hưởng đến hiệu quả sản xuất cũng như nền kinh tế. Nhận thức được tầm quan trọng này, OCB – PGD Nam Đà Nẵng luôn đa dạng hóa nghiệp vụ cho vay kiếm khách hàng xây dựng chiến lược cho vay hiệu quả. Chính vì vậy ngân hàng đã nỗ lực không ngừng trong công tác cho vay và đạt được kết quả đáng khích lệ.

Bảng 2.2. Tình hình cho vay tại NH OCB - PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023

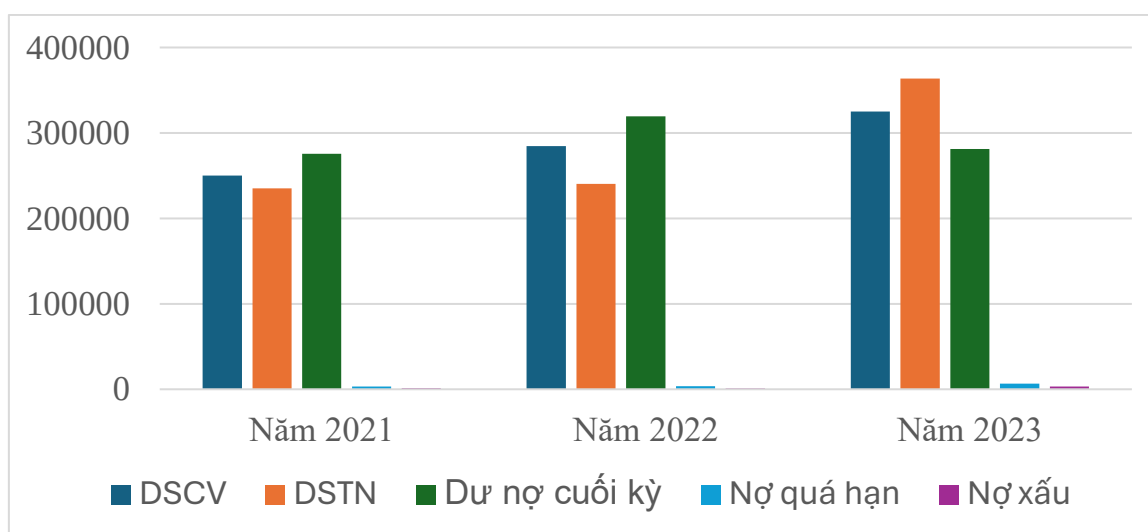
(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	Chênh lệch		Chênh lệch	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	2022/2021		2023/2022	
				Giá trị	(%)	Giá trị	(%)
1. Doanh số cho vay	250,151	284,572	325,123	34,421	13.76	40,551	14.25
2. Doanh số thu nợ	235,142	240,517	363,524	5,375	2.29	123,007	51.14
3. Dư nợ cuối kỳ	275,398	319,453	281,052	44,055	16.00	(38,401)	(12.02)
4. Nợ quá hạn	3,305	3,674	6,492	369	11.16	2,819	76.72
5. Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	1.2	1.15	2.31	(0.05)		(1.16)	
6. Nợ xấu	1,184	863	3,316	(322)	(27.16)	2,454	284.501
7. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0.43	0.27	1.18	(0.16)		0.91	

(Nguồn Báo cáo hoạt động OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023)

Biểu đồ 2.2. Tình hình cho vay của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021- 2023

(ĐVT: triệu đồng)



(Nguồn Báo cáo hoạt động OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023)

Qua bảng 2.2 ta thấy hoạt động cho vay của chi nhánh tăng trưởng ổn định. Cụ thể, năm 2022 tổng doanh số cho vay đạt 284,572 triệu đồng tăng 34,421 triệu đồng, tương đương 13.76% so với năm 2021. Năm 2023 tổng doanh số cho vay đạt 325,123 triệu đồng tăng 40,551 triệu đồng, tương đương 14.25% so với năm 2022. Qua đó ta thấy doanh số cho vay tăng liên tục qua các năm và vẫn duy trì mức tăng khá ổn định. Điều này cho thấy OCB – PGD Nam Đà Nẵng ngày càng chú trọng phát triển cũng như thực hiện các chính sách, ưu đãi về cho vay, giảm lãi suất vay, hỗ trợ vay cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhằm kích thích nhu cầu vay của khách hàng đem lại lợi nhuận cho chính ngân hàng.

Đi kèm với công tác cho vay là công thức thu hồi nợ, vì việc thu hồi nợ có hiệu quả tạo sự luân chuyển cho nguồn tiền và đảm bảo khả năng thanh toán cho ngân hàng. Cùng với doanh số cho vay 3 năm liên tiếp đều tăng thì doanh số thu nợ cũng tăng qua từng năm. Cụ thể, năm 2022 đạt 240,517 triệu đồng tăng 5,375 triệu đồng, tương đương 2.29% so với năm 2021, đến năm 2023 tiếp tục tăng mạnh 123,007 triệu đồng, tương đương 51.14% so với năm 2022. Sở dĩ việc thu nợ tăng mạnh vào năm 2023 là do PGD được chuyển qua cơ sở mới với nguồn nhân lực đầy kinh nghiệm được điều chuyển từ trụ sở chính về, tại PGD có thêm phòng thẩm định từ đó việc quản lý nợ được các chuyên viên quản lý nợ tương đối chặt chẽ, theo dõi quá trình sử dụng vốn của khách hàng, nhắc khách hàng khi đã đến ngày đáo hạn để không phải bị phạt thêm lãi. Đồng thời có những biện pháp thích hợp khi khách hàng có dấu hiệu mất khả năng chi trả lãi và vốn gốc. Đây cũng là một dấu hiệu đáng mừng đánh dấu sự phát triển mạnh mẽ của PGD. Và hơn hết NHNN đã ra quyết định cho phép khách hàng vay vốn từ các ngân hàng khác để tất toán khoản vay tại ngân hàng. Vì thế, các khoản nợ quá hạn cũng dần được hoàn trả nhiều hơn

Dư nợ cuối kỳ ở bảng 2.2 cho ta thấy sự tăng giảm rất rõ rệt. Năm 2022 dư nợ cuối kỳ đạt 319,453 triệu đồng tăng 44,055 triệu đồng tương đương tăng 16% so với năm 2021. Nhưng năm 2023 dư nợ cuối kỳ lại giảm mạnh, đạt 281,052 triệu đồng giảm 38,401 triệu đồng tương đương giảm 12.02% so với năm 2022. Sở dĩ dư nợ cuối kỳ năm 2022 tăng mạnh là việc dư nợ tín dụng ở lĩnh vực BĐS có sự tăng trưởng theo thị trường chung, cùng với đó năm 2022 cho vay tăng trưởng mạnh nhưng khoản nợ chưa tới hạn thanh toán. Đến năm 2023, việc thu nợ nhiều hơn các năm và tăng 51.14% đã làm giảm bớt đi dư nợ của ngân hàng.

Theo bảng 2.2 tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ nợ xấu từ năm 2022 đã có dấu hiệu giảm, cho thấy việc quản lý nợ của ngân hàng đang tốt lên. Nhưng đến năm 2023 tỷ lệ này đã gia tăng rất cao, nguyên nhân là do kinh tế phục hồi chậm lại, tăng trưởng thấp hơn, doanh nghiệp trong một số lĩnh vực khó khăn hơn do đơn hàng giảm, thị trường xuất khẩu thu hẹp nhất là dệt may, da giày, điện tử, gỗ... dẫn đến nợ xấu tiềm ẩn gia tăng. Ngoài ra, nợ xấu còn tăng lên do các vấn đề liên quan đến việc thị trường bất động sản trầm lắng, các điều kiện thanh khoản bị thắt chặt. Mà đa số các khoản cho vay tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng đều có tài sản đảm bảo trong đó phần lớn là bất động sản. Nhiều tài sản đảm bảo là bất động sản trị giá lớn khó thanh lý do thị trường nhà đất gần như đóng băng. Và bởi khi bán nợ, việc thẩm định giá khoản nợ cơ bản dựa trên thẩm định giá tài sản bảo đảm, nhưng trong thời kỳ suy giảm của thị trường bất động sản, nhiều trường hợp giá trị tài sản xuống thấp hơn dư nợ gốc khiến ngân hàng e ngại khi ra quyết định phát mại tài sản vì sợ thất thoát vốn vay sau khi thu hồi nợ. Vì vậy khoản nợ xấu vẫn chưa được giải quyết hoàn toàn. Mặc dù nợ xấu vẫn ở trong vùng kiểm soát, giữ được dưới mức 3%, nhưng OCB – PGD Nam Đà Nẵng cần chú trọng hơn trong việc quản lý khoản vay kiểm soát nợ một cách tốt hơn.

Qua việc phân tích hình hình cho vay của Ngân hàng Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng ta thấy Ngân hàng đang có những dấu hiệu khá tốt trong hoạt động cho vay nhưng khoản nợ quá hạn và nợ xấu vẫn khá cao. Ngân hàng cần có chính sách hợp lý trong quá trình quản lý khoản nợ của PGD để giảm thiểu tỷ lệ vay và duy trì trong vùng an toàn.

2.2.3.3. *Kết quả hoạt động kinh doanh tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:*

Để đánh giá về một Ngân hàng, người ta thường dựa vào nhiều yếu tố trong đó chủ yếu là dựa vào hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng được phản ánh trên mọi lĩnh vực hoạt động của Ngân hàng từ hoạt động huy động vốn, cho vay, tình hình tài chính nhưng cuối cùng vẫn phản ánh qua doanh thu, chi phí và lợi nhuận của Ngân hàng tạo ra.

Bảng 2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023.

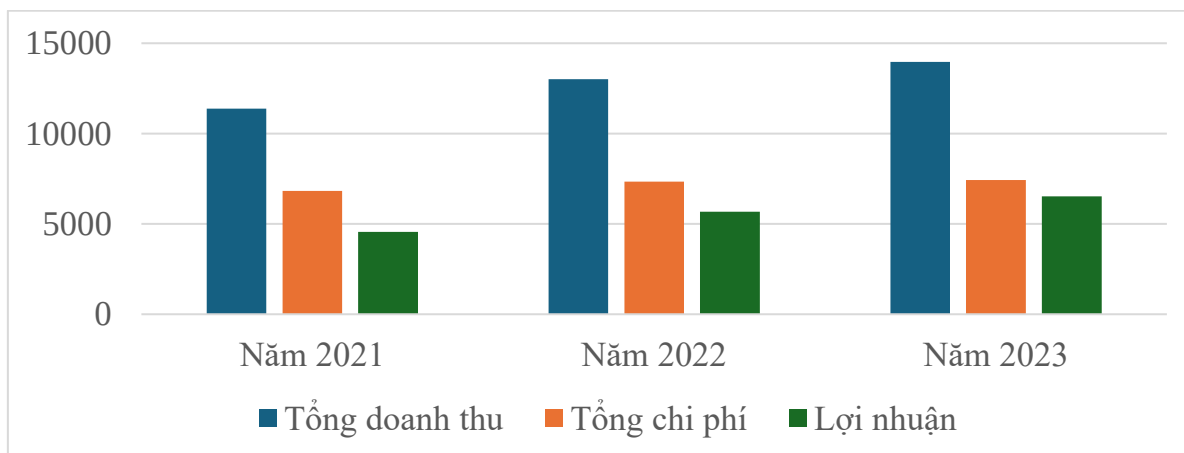
(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch		Chênh lệch	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2022/2021		2023/2022	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Tổng doanh thu	11,384	100	13,010	100	13,959	100	1,626	14.28	949	7.29
Thu lãi cho vay	9,125	80.16	10,712	82.34	11,557	82.79	1,587	17.39	844	7.88
Thu từ dịch vụ	1,791	15.73	1,837	14.12	2,324	16.65	46	2.59	487	26.52
Khác	468	4.11	461	3.54	78	0.56	-7	-1.57	-382	-83.03
2. Tổng chi phí	6,830	100	7,334	100	7,427	100	504	7.38	93	1.27
Chi trả lãi	5,506	80.62	6,175.96	84.21	6,339	85.35	670	12.16	163	2.64
Chi cho hoạt động kinh doanh	744	10.89	654.19	8.92	537	7.23	-90	-12.05	-117	-17.92
Chi cho dịch vụ	411	6.02	443.71	6.05	463	6.23	33	7.91	19	4.28
Chi phí khác	169	2.47	60.14	0.82	88	1.19	-109	-64.35	28	46.96
3. Lợi nhuận	4,554		5,676		6,532		1,112	24.64	0,856	15.08

(Nguồn Báo cáo hoạt động OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023)

Biểu đồ 2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023.

(ĐVT: triệu đồng)



(Nguồn Báo cáo hoạt động OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023)

Qua bảng 2.3 cho thấy kết quả hoạt động kinh doanh của OCB Nam Đà Nẵng trong 3 năm vừa qua tăng đều. Mặc dù trong thời buổi cạnh tranh gay gắt như hiện nay, nhưng PGD đã luôn nỗ lực trong các công tác hoạt động kinh doanh của mình.

Về doanh thu, năm 2022 tổng doanh thu đạt 13,010 triệu đồng tăng 1,626 triệu đồng tương đương với 14.28% so với năm 2021, đến năm 2023 tổng doanh thu đạt 13,959 triệu đồng tăng 949 triệu đồng tương đương với 7.29% so với năm 2022. Sở dĩ năm 2023 doanh thu lại tăng chậm hơn năm 2022 là vì khách hàng có dấu hiệu tắt toán sớm khá nhiều mặc dù cho vay nhiều hơn. Điều này cũng là do NHNN đã công bố Thông tư 06 cho phép khách hàng vay để trả nợ khoản vay tại tổ chức tín dụng khác. Từ đó khi lãi suất được NHNN hạ xuống khách hàng có xu hướng đi vay nơi khác để tắt toán sớm các khoản vay có lãi suất cao hơn. Thu nhập từ lãi chiếm tỷ trọng cao nhất trên tổng thu nhập, năm 2022 đạt 10,712 triệu đồng tăng 1,587 triệu đồng tương đương với mức 17.39%, đến năm 2023 đạt 11,557 triệu đồng tăng 844 triệu đồng tương đương với mức 7.88%, khoản lãi đó chủ yếu từ các hoạt động cho vay của ngân hàng.

Còn về chi phí ngành ngân hàng là ngành kinh doanh tiền tệ nên để có vốn cho vay thì ngân hàng cũng phải tiến hành huy động nguồn vốn nhân rồi từ khách hàng cá nhân và các TCKT. Bên cạnh việc sử dụng vốn vay đúng mục đích, có hiệu quả thu

nhập cao thì việc giảm thiểu tới mức thấp nhất chi phí phát sinh trong hoạt động kinh doanh luôn được chú trọng. Hoạt động chủ yếu của ngân hàng là “đi vay để cho vay” nên chi phí chủ yếu là số tiền phải trả cho hoạt động vay vốn, tức là trả lãi tiền gửi, tiền vay. Khoản mục này luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng chi phí.

Tổng chi phí không có quá nhiều biến động, đều tăng qua các năm nhưng năm 2022 lại tăng rõ rệt hơn so với năm 2023. Năm 2022 đạt 7,334 triệu đồng tăng 504 triệu đồng tương đương 7.38% so với năm 2021. Năm 2023 đạt 7,427 triệu đồng tăng 93 triệu đồng tương đương 1.27% so với năm 2022. Việc tăng chi phí lãi chiếm tỷ trọng cao nhất ở chi phí lãi, năm 2022 đạt 6,176 triệu đồng tăng 670 triệu đồng tương đương 12.16% so với năm 2021, năm 2023 đạt 6,339 triệu đồng tăng 163 triệu đồng tương đương 2.64% so với năm 2022 cho thấy hoạt động huy động vốn của chi nhánh vẫn đạt kết quả tốt. Bên cạnh đó Ngân hàng còn đầu tư vào các trang thiết bị hiện đại phục vụ cho hoạt động của Ngân hàng. Nguyên nhân dẫn đến sự gia tăng chi phí của Ngân hàng OCB - PGD Nam Đà Nẵng qua các năm là do chạy đua cùng với các ngành hàng khác nhằm thu hút khách hàng huy động vốn, cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng trên địa bàn làm cho ngân hàng phải đưa ra mức lãi suất hấp dẫn cho huy động cũng như cho vay nhằm thu hút được khách hàng ngày một nhiều hơn.

Từ tổng doanh thu và tổng chi phí ta thấy lợi nhuận vẫn tăng cao qua các năm. Năm 2022 việc doanh thu tăng cao cũng kéo theo chi phí tăng lên nhưng cùng với đó thì lợi nhuận cũng ở mức tăng trưởng cao nhất trong 3 năm. Năm 2022 đạt 5,676 triệu đồng tăng 1,122 triệu đồng tương đương với 24.64% so với năm 2021. Nguyên nhân là do nền kinh tế được phục hồi vào dần đi vào ổn định nên Ngân hàng cũng đã bắt nhịp được với sự thay đổi của nền kinh tế và chiến lược phát triển kinh doanh phù hợp, đúng đắn giúp cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng ngày càng có hiệu quả. Đồng thời, Ngân hàng đã chú trọng hơn trong việc quản lý khoản mục chi phí nên lợi nhuận của Ngân hàng tăng. Qua kết quả phân tích cho thấy kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng diễn biến theo chiều hướng tốt thể hiện ở chỗ lợi nhuận luôn tăng qua các năm.

2.3. Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB giai đoạn 2021 – 2023

2.3.1. Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại NHTMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng

2.3.1.1. Đối tượng khách hàng

KH có quốc tịch Việt Nam (điều kiện này không bắt buộc với vợ hoặc chồng của KH), có năng lực hành vi dân sự và năng lực Pháp luật dân sự đầy đủ theo quy định của Pháp luật.

KH 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.

2.3.1.2. Điều kiện khách hàng cho vay

a. *Độ tuổi KH*: KH từ đủ 18 tuổi – 70 tuổi và khi kết thúc khoản vay không quá 75 tuổi (tính theo năm sinh trên giấy tờ pháp lý của KH).

b. *Nơi cư trú của KH, nơi phát sinh phương án vay vốn, TSDB*:

- Địa bàn có nơi cư trú, nơi phát sinh phương án vay vốn: KH có địa chỉ thường trú tại các tỉnh/ thành phố trên lãnh thổ Việt Nam, KH có nơi cư trú hiện tại và nơi phát sinh phương án vay vốn thuộc thành phố Đà Nẵng hoặc Tỉnh/ Thành phố trực thuộc Trung ương giáp ranh đường bộ với OCB – PGD Nam Đà Nẵng cách 50km.

- Địa bàn đối với TSDB: TSDB thuộc Thành phố Đà Nẵng hoặc thuộc Tỉnh/ Thành phố trực thuộc Trung ương giáp ranh với PGD cách ĐVKD cho vay trong vòng bán kính 100km

c. *Điều kiện xếp hạng tín dụng*: OCB chỉ thực hiện cấp tín dụng cho các KH xếp hạng từ 1 đến 9

d. *Điều kiện thông tin tín dụng*: CIC của KH, chủ sở hữu tài sản bảo đảm và vợ/chồng chủ sở hữu tài sản đáp ứng điều kiện lịch sử trả nợ theo thông tin CIC như sau:

- Không có nợ Nhóm 2 tại OCB và các TCTD khác trong vòng 12 tháng gần nhất. Chấp nhận trường hợp phát sinh không quá một lần nợ quá hạn nhóm 2 dưới 30 ngày tại OCB, trừ quá hạn gốc của khoản vay gốc trả cuối kỳ.

- Không có nợ Nhóm 3 trở lên tại OCB và các TCTD khác trong vòng 36 tháng gần nhất.

- Không có nợ bán VAMC. Không có nợ xử lý rủi ro, không có gán nợ tại OCB

Tra cứu CIC khi thẩm định cấp tín dụng, ĐVKD thực hiện theo Quyết định 509.01/2023/QĐ-TGD ngày 09/06/2023 v/v sửa đổi bổ sung Hướng dẫn một số nguyên tắc cho vay và nghiệp vụ cấp tín dụng khác ban hành theo QĐ 275/2022/QĐ-TGD và các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế (nếu có).

e. Kinh nghiệm kinh doanh:

Cá nhân kinh doanh/hộ kinh doanh phải có thời gian hoạt động/sản xuất/kinh doanh từ 12 tháng trở lên trong lĩnh vực kinh doanh đề nghị OCB tài trợ vốn tính đến thời điểm vay vốn. Thời gian hoạt động sản xuất kinh doanh được xác định căn cứ vào 01 trong các chứng từ sau:

- Thời gian đăng ký kinh doanh tại Giấy phép ĐKKD.
- Thời gian nộp thuế trên biên lai đóng thuế/phí KH cung cấp
- Thời gian thể hiện trên hợp đồng (chỉ áp dụng đối với nhà cung cấp là doanh nghiệp và có dấu mộc)/hóa đơn mua bán với nhà phân phối.
- Thời gian thuê mặt bằng kinh doanh trên hợp đồng thuê có công chứng (không bắt buộc công chứng đối với trường hợp Hợp đồng được giao kết giữa pháp nhân và KH).
- Thời gian thể hiện trên Xác nhận của ban quản lý chợ/Trung tâm thương mại/Cơ quan có thẩm quyền từ cấp Phường/Xã trở lên.
- Xác nhận của Trưởng đơn vị kinh doanh nếu: KH có giấy ĐKKD và ngày cấp trên giấy ĐKKD từ 3 tháng trở lên.

f. Tỷ lệ tài trợ vốn tối đa: Tối đa 80%

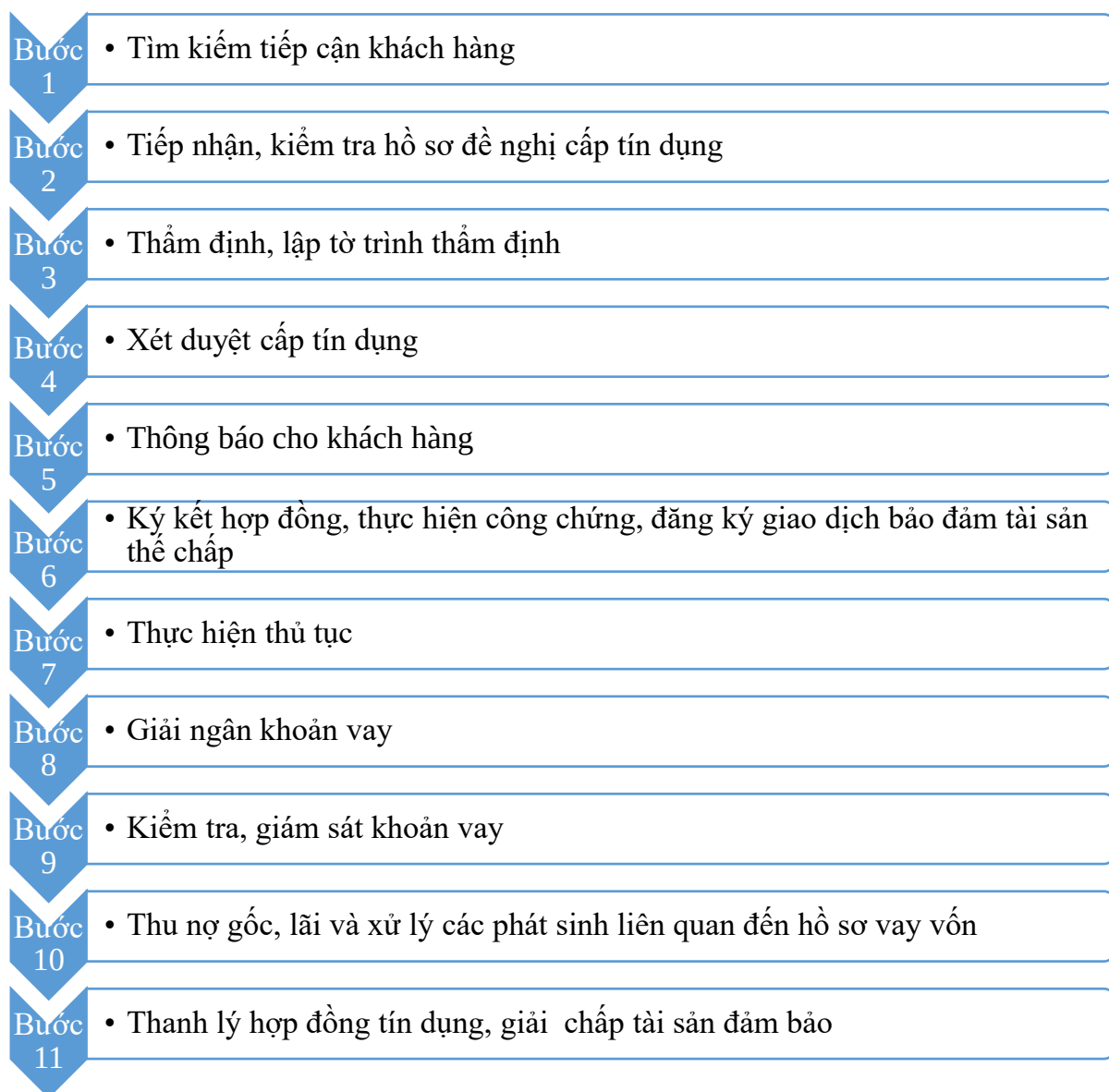
g. Tỷ lệ tổng nghĩa vụ trả nợ/ tổng thu nhập dùng để trả nợ của KH vay tối đa

Nếu thu nhập của KH hoặc vợ/chồng KH $\leq$ 50 triệu đồng/tháng: DTI tối đa 70%.

Nếu thu nhập của KH hoặc vợ/chồng KH $>$ 50 triệu đồng/tháng: DTI tối đa 75%.

2.3.1.3. 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. Tùy từng đối tượng khách hàng mà ngân hàng xây dựng quy trình cho vay cho phù hợp. Quy trình cho vay giúp cho ngân hàng phân định rõ công việc, cách thức tiến hành giao dịch, chức năng nhiệm vụ của từng phòng ban, giúp tiết kiệm thời gian, chi phí cho cả 2 bên. Chính vì thế, xây dựng quy trình cho vay sao cho hợp lý là yếu tố nền tảng nâng cao được hiệu quả cho vay. Dưới đây là quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân NHTM:



Hình 2.1. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Trung Việt - PGD Nam Đà Nẵng

(Nguồn Báo cáo hoạt động OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn năm 2021 – 2023)

(Xem quy trình chi tiết ở phụ lục 1)

2.3.1.4. Ngưỡng quản lý rủi ro của sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

❖ Kiểm soát nợ quá hạn:

+ Ngưỡng cảnh báo:

$$\text{NQH (nhóm 2 – 5)} \leq 4\%$$

$$\text{Nợ xấu} \leq 1.38\%$$

+ Ngưỡng kiểm soát:

$$\text{NQH (Nhóm 2 – 5)} \leq 4.31\%$$

$$\text{Nợ xấu} \leq 1.68\%$$

2.3.1.5. Sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đang triển khai tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng

Hiện tại PGD Nam Đà Nẵng chỉ kinh doanh một mảng sản phẩm “Cho vay sản xuất kinh doanh và bổ sung vốn lưu động”.

- ❖ Mục đích cho vay: cho vay đầu tư Tài sản cố định, cho vay bổ sung vốn lưu động.
- ❖ Loại tài sản đảm bảo:
 - TSĐB là động sản: sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi, tiền trong tài khoản, chứng chỉ tiền gửi tại OCB thuộc sở hữu KH hoặc vợ/chồng KH
 - TSĐB là bất động sản: có giấy chứng nhận thuộc sở hữu KH và/hoặc vợ/chồng KH, bố/mẹ/anh ruột/chị ruột/em ruột/con.

❖ Cho vay đầu tư tài sản cố định

- Mục đích: cho vay đầu tư máy móc thiết bị phục vụ sản xuất kinh doanh; Cho vay đầu tư xây dựng nhà xưởng, cơ sở vật chất khác phục vụ sản xuất kinh doanh.
- Số tiền cho vay: tối thiểu 50 triệu đồng, tối đa 10 tỷ đồng
- Thời hạn cấp tín dụng: từ 60-120 tháng
- Phương thức cấp tín dụng: cho vay từng lần

❖ Cho vay bổ sung vốn lưu động

- Mục đích: cho vay mua nguyên vật liệu phục vụ sản xuất; cho vay mua bán vật tư hàng hóa phục vụ kinh doanh; cho vay bổ sung vốn lưu động khác.
- Số tiền cho vay: tối thiểu 50 triệu đồng, tối đa 10 tỷ đồng
- Thời hạn cấp tín dụng:
 - + Trường hợp vay từng lần: tối đa 12 tháng
 - + Trường hợp vay theo hạn mức: tối đa 12 và tối đa 24 tháng (đối với khoản vay tối đa 24 tháng thì trong vòng 12 tháng kể từ khi ký HĐTD, ngân hàng phải đánh giá lại khách hàng)
 - Phương thức cấp tín dụng: cho vay từng lần và cho vay theo hạn mức

2.3.2. Thực trạng mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023

Ngày nay khách hàng cá nhân ngày càng đóng vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển kinh doanh của mỗi ngân hàng. Các sản phẩm dịch vụ ngân hàng dành cho

khách hàng cá nhân, đặc biệt là sản phẩm cho vay đều được các ngân hàng cung cấp đa dạng, phong phú và trở thành những công cụ cạnh tranh chủ yếu. Vì vậy, trong những năm qua, OCB luôn xác định khách hàng cá nhân là khách hàng mục tiêu trong định hướng kinh doanh của mình.

Với những thành công nhất định đã đạt được, những năm trở lại đây OCB – PGD Nam Đà Nẵng luôn phát triển và mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đặc biệt là cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, đồng thời PGD luôn quan tâm đến việc đảm bảo chất lượng khoản cho vay một cách an toàn và hiệu quả. Vì vậy, để có thể kiểm chứng và đánh giá chính xác thực tế công tác cho vay cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại PGD, ta xem xét trên chỉ tiêu định lượng.

2.3.2.1. Số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:

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. Chỉ tiêu này được đánh giá thông qua số lượng khách hàng vay của ngân hàng

Bảng 2.4 . Số lượng khách hàng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giai đoạn 2021 – 2023

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	Giá trị	Tỷ trọng (%)	2022/2021		2023/2022	
							Giá trị	%	Giá trị	%
1.Số lượng KH vay (người)	164	100	180	100	237	100	16	9.76	57	31.67
Số lượng KH VSXKD	38	23.17	45	25.00	72	30.38	7	18.42	26	75.61
2.Tổng dư nợ (triệu đồng)	275,398	100	319,453	100	281,052	100	44,055	16.00	-38,401	-12.02
Dư nợ CVSXKD đối với KHCN	59,596	21.64	71,971	22.53	70,628	25.13	12,375	20.76	-1,343	-1.87
3.Dư nợ/khách hàng (triệu đồng/ người)	1679	100	1775	100	1186	100	95	5.69	-589	-33.18
Dư nợ CVSXKD đối với KHCN/ KH VSXKD	1568	93.39	1565	88.16	981	82.72	31	1.98	-618	-38.67

(Nguồn: Báo cáo hoạt động của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023)

Qua bảng 2.4 ta thấy số lượng khách hàng có quan hệ vay vốn với OCB – PGD Nam Đà Nẵng qua các năm đều tăng, với chính sách triển khai là ngân hàng bán lẻ nên ngân hàng chủ yếu kinh doanh về mảng khách hàng vay cá nhân. Năm 2022 số lượng khách hàng vay vốn là 180 khách hàng tăng 16 khách hàng tương đương với tốc độ tăng 9.76% so với năm 2021. Năm 2023 đạt 237 khách hàng tăng 57 khách hàng tương đương với tốc độ tăng 31.67% so với năm 2022. Sở dĩ năm 2022 tăng nhưng tăng nhẹ là do lạm phát kéo dài, tiêu chuẩn cho vay khắt khe hơn và hơn hết lãi suất được đẩy lên khá cao cho nên khách hàng khá e ngại trong việc đi vay ở năm này.

Số lượng khách hàng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đang chiếm tỷ trọng khá thấp trong tổng số lượng khách hàng vay tại ngân. Năm 2023 tỷ trọng chiếm đến hơn 30% so với số lượng khách hàng cá nhân vay vốn, tăng 27 khách hàng tương đương với tốc độ tăng 60.00% so với năm 2022. Điều đó cho thấy ngân hàng đang tập trung mở rộng quy mô cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Để đạt được kết quả này OCB – PGD Nam Đà Nẵng đã không ngừng tìm hiểu và tiếp thị tới đối tượng khách hàng cá nhân có nhu cầu vay sản xuất kinh doanh.

Tuy tỷ trọng số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN thấp hơn so với số lượng khách hàng vay tại ngân hàng, nhưng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trên số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng rất cao, nhưng có xu hướng giảm ở năm 2023. Cụ thể năm 2021 chiếm 93.39%, năm 2022 chiếm tỷ trọng 90.12% tăng 1.98% so với năm 2021, năm 2023 chiếm tỷ trọng 82.72% đã giảm đi 38.67% so với năm 2022. Mặc dù số lượng khách hàng tăng lên, nhưng việc tắt toán sớm các khoản vay đã làm dư nợ giảm đi khá nhiều, chính vì điều đó đã làm dư nợ trên số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giảm xuống.

2.3.2.2. *Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:*

Bảng 2.5. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng
giai đoạn 2021 – 2023

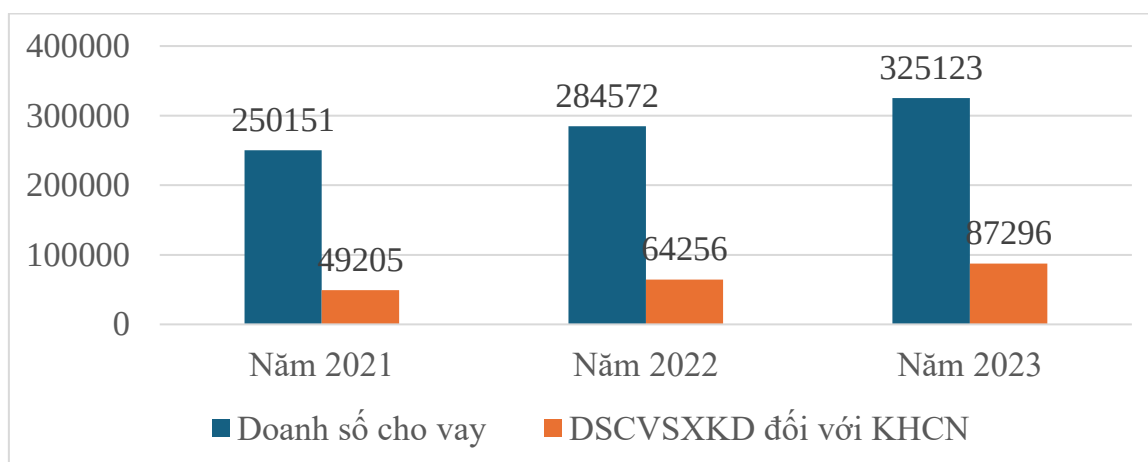
(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch		Chênh lệch	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2022/2021		2023/2022	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	250,151	100	284,572	100	325,123	100	34,421	13.76	40,551	14.25
Cho vay SXKD đối với KHCN	49,205	19.67	64,256	22.58	87,296	26.85	15,052	30.59	23,039	35.86
Doanh số thu nợ	235,142	100	240,517	100	363,524	100	5,375	2.29	123,007	51.14
Cho vay SXKD đối với KHCN	47,851	20.35	51,855	21.56	88,711	24.40	4,004	8.37	36,856	71.07
Tổng dư nợ	275,398	100	319,453	100	281,052	100	44,055	16.00	-38,401	-12.02
Cho vay SXKD đối với KHCN	59,596	21.64	71,971	22.53	70,628	25.13	12,375	20.76	-1,343	-1.87

(Nguồn: Báo cáo hoạt động của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023)

Biểu đồ 2.4. Doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023

(ĐVT: triệu đồng)



(Nguồn: Báo cáo hoạt động của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023)

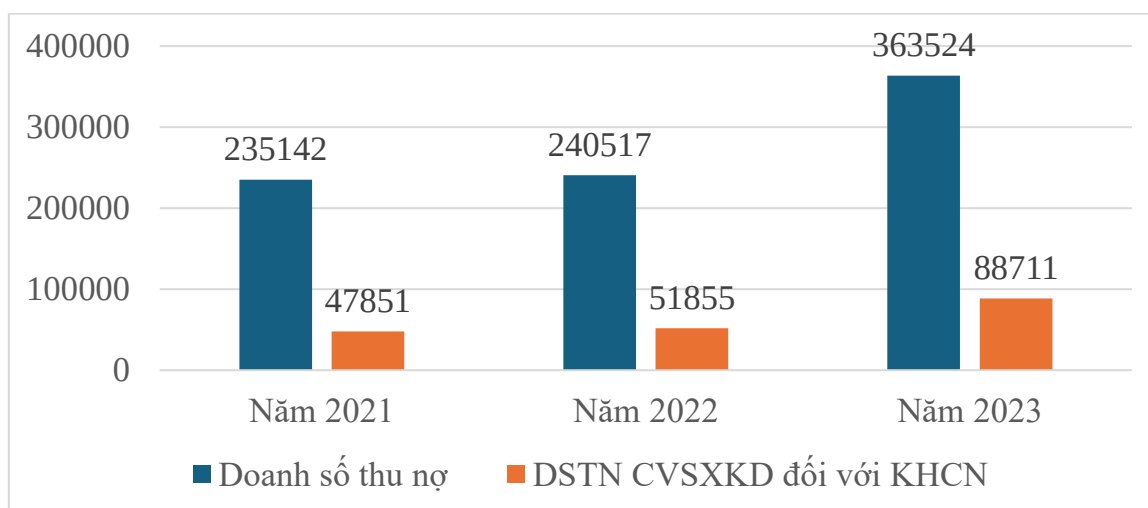
Nhìn vào bảng 2.5 và biểu đồ 2.4 hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng đang tăng dần qua từng năm. Mặc dù tại PGD chỉ phát triển dịch vụ khách hàng cá nhân nhưng tỷ trọng cho vay sản xuất kinh doanh so với doanh số cho vay chung cũng còn khá thấp. Năm 2023, doanh số cho vay đã có dấu hiệu tăng cao hơn so với 2 năm trước, cụ thể doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN đạt 87,296 triệu đồng, tăng 23,039 triệu đồng tương đương với tốc độ tăng 35.86% so với năm 2022. Doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân năm 2023 có sự tăng trưởng cao như vậy là do nhu cầu vay vốn của các khách hàng cá nhân trong năm này đặc biệt tăng lên mạnh mẽ, và hơn hết lãi suất của ngân hàng được cho là ở mức thấp hơn do chính sách hỗ trợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giảm 2% so với lãi suất, giảm lợi nhuận để hỗ trợ vốn cho khách hàng so với các đối thủ cạnh tranh. Vì thế các khách hàng mặc dù đã có khoản vay ở ngân hàng khác cũng bắt đầu tiếp cận và mở khoản vay ở ngân hàng mình.

Như vậy, qua ba năm 2021, 2022, 2023, tổng doanh số cho vay của PGD nói chung và cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đều biến động theo chiều hướng tăng lên. Đây là một tín hiệu đáng mừng cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đang được PGD quan tâm, chú trọng và nâng cao hơn cả về quy mô lẫn chất lượng, đồng thời luôn duy trì một chính sách cho vay hợp lý và hấp dẫn. Vì nếu có thể mở rộng và luôn đảm bảo tốt chất lượng của các khoản cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN thì sẽ tạo ra cho PGD một khoản thu nhập không nhỏ do nền kinh tế đang dần hồi phục và được nhà nước tập trung chú trọng vào sản xuất kinh doanh

Song song với việc cho vay thì công tác thu nợ là một nhiệm vụ vô cùng quan trọng của tất cả các ngân hàng. Các khoản nợ được thu hồi đúng hạn cả gốc và lãi sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng bổ sung nguồn lực tiếp tục tiến hành hoạt động kinh doanh của mình. Việc thu hồi nợ tốt cũng góp phần mở rộng các khoản vay mà ngân hàng đã và đang thực hiện.

Biểu đồ 2.5. Doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023

(ĐVT: triệu đồng)



(Nguồn: Báo cáo hoạt động của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023)

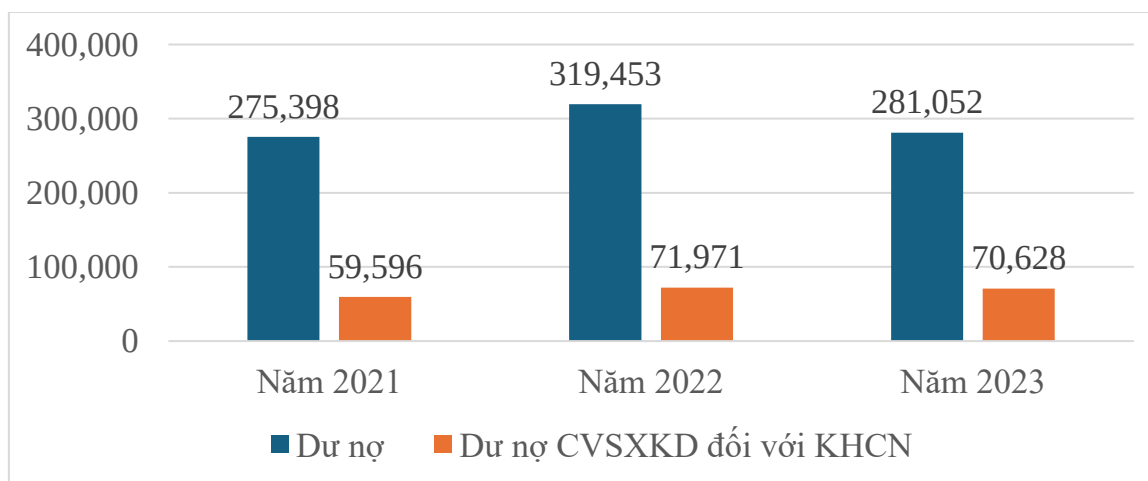
Bảng số liệu 2.5 và biểu đồ 2.5 phản ánh tình hình thu hồi nợ trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023. Năm 2021, tổng doanh số thu nợ đạt 235,142 triệu đồng, trong đó doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCHN đạt 47,851 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 20.35% trên tổng doanh số thu nợ. Năm 2022, tổng doanh số thu nợ đạt 240,517 triệu đồng tăng 5,375 triệu đồng tương đương với 2.29% so với năm 2022. Do năm này, kinh tế gặp khó khăn các khách hàng còn gặp nhiều khó khăn nên việc trả nợ thường xuyên bị trì hoãn, một phần các khoản vay chủ yếu tập trung vào khoản cuối năm 2021 nên các khoản vay còn chưa đến hạn. Năm 2023, tổng doanh số thu nợ đạt 363,524 triệu đồng tăng 123,007 triệu đồng tương đương 51.14%, còn doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đạt 88,711 triệu đồng tăng 36,856 triệu đồng tương đương 71,07% so với năm 2023. Sở dĩ năm 2023 doanh số thu nợ lại tăng cao hơn 50% là do PGD được chuyển qua cơ sở mới với nguồn nhân lực đầy kinh nghiệm được điều chuyển từ trụ sở chính về, tại PGD có thêm phòng thẩm định từ đó việc quản lý nợ được các chuyên viên quản lý nợ tương đối chặt chẽ, theo dõi tốt quá

trình sử dụng vốn của khách hàng, nhắc khách hàng khi đã đến ngày đáo hạn để không phải bị phạt thêm lãi. Đồng thời có những biện pháp thích hợp khi khách hàng có dấu hiệu mất khả năng chi trả lãi và vốn gốc. Đây cũng là một dấu hiệu đáng mừng đánh dấu sự phát triển mạnh mẽ của PGD. Và hơn hết NHNN đã ra quy định theo thông tư 06/2023/TT-NHNN cho phép khách hàng vay vốn từ các ngân hàng khác để tất toán khoản vay tại ngân hàng. Vì thế, các khoản nợ quá hạn cũng dần được hoàn trả nhiều hơn.

Trong ba năm 2021, 2022, 2023, OCB – PGD Nam Đà Nẵng ngoài việc công tác cho vay thì trách nhiệm thu hồi các khoản nợ vay cũng được ban lãnh đạo hết sức quan tâm. Bằng chứng là tình hình thu nợ trong cho vay đã có bước chuyển biến rõ rệt, khả quan hơn trong năm 2023. Điều này có thể chứng minh về chất lượng của các khoản vay, trong đó có cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN ngày càng được cải thiện và nâng cao. Bởi khi khách hàng sử dụng vốn vay hiệu quả, đúng mục đích thì ngân hàng thu hồi được nợ, hạn chế tối đa rủi ro trong hoạt động cho vay của mình.

Biểu đồ 2.6. Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023

(ĐVT: triệu đồng)



(Nguồn: Báo cáo hoạt động của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023)

Qua bảng số liệu 2.5 và biểu đồ 2.6 ta thấy, dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân vẫn còn thấp so với tổng dư nợ cho vay của PGD và có xu hướng biến động qua các năm từ 2021 – 2023. Năm 2021, dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN đạt 59,596 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 21.64% trên tổng dư nợ cho vay. Năm 2022, dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đạt 71,971 triệu đồng, tăng 12,375 triệu đồng tương đương 20,76% so với năm 2021. Nhưng

sang đến năm 2023, dư nợ cho vay đã giảm đi đáng kể, dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đạt 70,628 triệu đồng, giảm 1,343 triệu đồng tương đương giảm 1.87% so với năm 2022. Do năm 2023, doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tăng trưởng cao tăng 71.07% trong khi doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chỉ tăng 35.86%, điều này làm cho dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giảm xuống.

Có thể thấy qua ba năm 2021, 2022, 2023, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng đều có xu hướng tăng trưởng tốt. Nguyên nhân chính là chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân so với chất lượng cho vay nói chung càng được chú trọng hơn. Tuy có sự gia tăng về quy mô và tốc độ tăng trưởng, song khi nhìn vào biểu đồ 2.6 ta thấy, dư nợ cho vay đã có dấu hiệu giảm nhẹ ở năm 2023. Điều này đặt ra cho PGD một bài toán làm sao để tăng được dư nợ cho vay trong khi vẫn đảm bảo được mức độ an toàn cũng như chất lượng của các khoản vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

2.3.2.3. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo thời hạn tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:

Thời hạn cho vay là thời hạn tín dụng chung, là khoảng thời gian kể từ khi bắt đầu cấp tín dụng đến khi hoàn trả trong khoản tín dụng đó. Thời hạn cho vay được xác định dựa trên sự thỏa thuận của khách hàng vay vốn và Ngân hàng nhưng phải căn cứ vào lượng vốn vay, mục đích sử dụng vốn, nguồn trả nợ và khả năng trả nợ của khách hàng.

Để thấy rõ tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong 3 năm qua từ năm 2021 – 2023, ta sẽ lần lượt phân tích cụ thể từng hoạt động theo thời hạn cho vay.

Bảng 2.6. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo thời hạn giai đoạn 2021 - 2023

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2022/2021		2023/2022	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	49,205	100	64,256	100	87,296	100	15,052	30.59	23,039	35.86
Ngắn hạn	19,839	40.32	29,892	46.52	38,593	44.21	10,053	50.67	8,701	29.11
Trung và dài hạn	29,365	59.68	34,364	53.48	48,702	55.79	4,999	17.02	14,338	41.72
Doanh số thu nợ	47,851	100	51,855	100	88,711	100	4,004	8.37	36,856	71.07
Ngắn hạn	18,954	39.61	21,598	41.65	35,076	39.54	2,644	13.95	13,479	62.41
Trung và dài hạn	28,897	60.39	30,258	58.35	53,635	60.46	1,360	4.71	23,377	77.26
Tổng dư nợ	59,596	100	71,971	100	70,628	100	12,375	20.76	-1,343	-1.87
Ngắn hạn	15,829	26.56	24,010	33.36	27,510	38.95	8,181	51.68	3,500	14.58
Trung và dài hạn	43,767	73.44	47,962	66.64	43,119	61.05	4,194	9.58	-4,843	-10.10

(Nguồn: Báo cáo hoạt động của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023)

Nhìn vào bảng 2.6 ta thấy rằng nếu xét theo thời hạn cho vay thì doanh số cho vay trung và dài hạn luôn chiếm tỷ trọng trên 50% trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Việc tỷ trọng dài hạn chiếm cao như vậy là do các khách hàng chủ yếu vay với mục đích đầu tư tài sản cố định, cần có nhiều thời gian để thu hồi vốn. Doanh số cho vay theo thời hạn có sự tăng dần qua các năm. Năm 2022, doanh số cho vay ngắn hạn tăng 10,053 triệu đồng tương đương với 50.67% so với năm 2021. Nguyên nhân là do, năm 2022 OCB liên tục đưa ra các gói ưu đãi hỗ trợ khách hàng cá nhân vay vốn tại ngân hàng. Ngay sau khi NHNN điều chỉnh giảm lãi suất điều hành, OCB đã nhanh chóng tiến hành giảm lãi suất vay từ 1% - 2% cho tất cả các mục đích vay. Lãi suất vay thông thường hiện trong mức 9,5% với ngắn hạn và 10,7% với trung dài hạn. Ngoài lãi suất thông thường, còn có gói lãi suất ưu đãi với đa dạng kỳ hạn. Khi khách hàng vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn, OCB có các gói ưu đãi cố định lãi suất chỉ từ 7,5% tùy nhu cầu khách hàng. Khách hàng có thể vay tối đa 100% nhu cầu vốn và đến 80% giá trị tài sản.

Tuy nhiên đến năm 2023 doanh số cho vay ngắn hạn tăng 8,701 triệu đồng tương đương với 29.11% so với năm 2022. Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân ngắn hạn giảm hơn một nửa đã cho thấy ngân hàng đang chú trọng cho vay dài hạn hơn. Theo Nghị định 31/2022/NĐ-CP của Chính phủ và Thông tư 03 của NHNN, ngân hàng đã đăng ký mức hỗ trợ 400 tỷ đồng cho 2 năm 2022-2023. Từ đó ngân hàng đã áp dụng mức lãi suất thấp hỗ trợ lãi suất 2% thông qua hệ thống ngân hàng thương mại nằm trong gói cho vay hỗ trợ chương trình phục hồi, phát triển kinh tế. Do chương trình được triển khai ở giai đoạn cuối năm 2022 nên khách hàng chưa biết đến nhiều, nhưng sang năm 2023 chương trình này khách hàng được biết đến nhiều hơn nên các khoản vay dài hạn tại ngân hàng được tăng lên đáng kể. Tuy nhiên, việc cho vay trung và dài hạn nhiều hơn cũng khiến ngân hàng xảy ra nhiều rủi ro hơn, nhất là khi nguồn trả nợ không đáp ứng kịp thời để hoàn trả nguồn vốn vay.

Cũng giống như doanh số cho vay, mặc dù việc tăng giảm không ổn định qua các năm nhưng doanh số thu nợ đối với hình thức cho vay trung và dài hạn cũng chiếm tỷ trọng cao hơn chiếm trên 50%. Tình hình thu nợ trung và dài hạn có sự biến động cùng chiều so với cho vay trung và dài hạn. Trong năm 2022, doanh số thu nợ trung và dài hạn đạt 30,258 triệu đồng tăng 1,360 triệu đồng tương đương với 4.71% so với năm 2021. Có sự chênh lệch này là do năm 2022 một phần là do các món vay trung dài hạn

chưa đến hạn trả nợ, còn do ảnh hưởng dịch covid-19 nền kinh tế các cá nhân sản xuất kinh doanh không thể trả nợ, và theo chính sách của Nhà nước Ngân hàng đã gia hạn nợ cho khách hàng nhằm tạo điều kiện cho khách hàng có thời gian để trả nợ. Bước sang năm 2023, doanh số thu nợ trung dài hạn chiếm 60.46% trên tổng số thu nợ khách hàng, tốc độ tăng 77.26%. Do nhiều hợp đồng đã đến hạn việc thu nợ đã tăng lên khá nhiều, và hơn hết do chính sách của NHNN ở thông tư 06/2023/TT-NHNN nên các khoản nợ ngân hàng cũng được khách hàng trả toán sớm một phần.

Mặc dù tỷ trọng ngắn hạn của dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng qua các năm đều thấp hơn so với tỷ trọng trung và dài hạn, nhưng tốc độ tăng giảm của ngắn hạn lại có sự chênh lệch rõ ràng hơn và tăng trưởng mạnh hơn so với cho vay trung và dài hạn. Nguyên nhân chủ yếu do thị trường kinh tế trở nên khó khăn, chủ yếu được cho vay để bổ sung vốn lưu động và hơn hết các khoản vay gần như ở giai đoạn cuối năm nên dư nợ ngắn hạn đã có dấu hiệu tăng trưởng mạnh mẽ hơn so với trung và dài hạn. Tỷ trọng cho vay trung và dài hạn có xu hướng giảm từ 73.44% vào năm 2021 đến năm 2023 giảm còn 61.05% trong cơ cấu dư nợ. Do tình hình kinh tế chưa thực sự ổn định, việc hết room tín dụng đã dẫn đến dư nợ ngày càng giảm về tỷ trọng, các cá nhân, hộ kinh doanh khi vay vốn để đầu tư mở rộng sản xuất, mua sắm tài sản cố định khó có khả năng chi trả khoản vay khi công việc kinh doanh không mấy thuận lợi làm cho dư nợ giảm. Vào cuối năm 2023, mặc dù NHNN đã có chính sách hỗ trợ nhóm khách hàng sản xuất kinh doanh để phục hồi nền kinh tế, tuy nhiên dư nợ vẫn không thể tăng trưởng như ban đầu mà có phần giảm hơn.

2.3.2.4. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo tài sản đảm bảo tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:

Đối với Ngân hàng khi cho vay luôn muốn nguồn vốn vay được bảo đảm bằng tài sản, nhằm tăng ý thức sử dụng vốn vay cho khách hàng và mang lại sự an toàn cho Ngân hàng khi có rủi ro xảy ra.

Bảng 2.7. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCB theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2021 - 2023

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2022/2021		2023/2022	
							Số tiền	Giá trị (%)	Số tiền	Giá trị (%)
Doanh số cho vay	49,205	100	64,256	100	87,296	100	15,052	30.59	23,039	35.86
Động sản	9,669	19.65	16,932	26.35	19,153	21.94	7,263	75.12	2,221	13.12
BDS	39,536	80.35	47,325	73.65	68,143	78.06	7,789	19.70	20,818	43.99
Doanh số thu nợ	47,851	100	51,855	100	88,711	100	4,004	8.37	36,856	71.07
Động sản	12,269	25.64	14,058	27.11	20,182	22.75	1,789	14.58	6,124	43.56
BDS	35,582	74.36	37,797	72.89	68,529	77.25	2,215	6.23	30,732	81.31
Tổng dư nợ	59,596	100	71,971	100	70,628	100	12,375	20.76	-1,343	-1.87
Động sản	17,360	29.13	20,613	28.64	19,712	27.91	3,252	18.73	-900	-4.37
BDS	42,236	70.87	51,359	71.36	50,916	72.09	9,123	21.60	-443	-0.86

(Nguồn: Báo cáo hoạt động của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023)

Nhìn chung OCB – PGD Nam Đà Nẵng chỉ tập trung cho vay có tài sản đảm bảo mà không quan tâm đến cho vay tín chấp. Việc có tài sản đảm bảo để đảm bảo khách hàng trả nợ đúng hạn và sẽ giúp ngân hàng tránh những rủi ro khi khách hàng không trả được nợ. Tuy nhiên, việc không có sản phẩm vay tín chấp đã làm giảm không ít khách hàng cá nhân có nhu cầu vay khi không có tài sản đảm bảo.

Nhìn vào bảng 2.7 ta thấy, tỷ trọng của doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng các nhân đảm bảo bằng BĐS luôn chiếm tỷ trọng cao hơn so với đảm bảo bằng động sản. Cụ thể, năm 2021 chiếm 80.35%, năm 2022 chiếm tỷ trọng 73.65% tăng 19.70% so với năm 2021. Năm 2023, cho vay bảo đảm bằng BĐS đạt 68,143 triệu đồng chiếm tỷ trọng 78.06%, tăng 20,818 triệu đồng tương đương với 43.99%. Việc tăng cho vay bảo đảm bằng BĐS nhằm để ngăn ngừa rủi ro nhưng nếu định giá và cho vay quá cao sẽ dẫn đến những rủi ro khó lường trong việc xử lý thu hồi nợ.

Tình hình thu nợ của hai hình thức trên đều tăng qua các năm, tuy nhiên tốc độ tăng của hình thức đảm bảo bằng BĐS cao hơn. Năm 2021 – 2022, tăng 2,215 triệu đồng tương đương với tốc độ tăng 6.23%, đến năm 2023 tăng 30.732 triệu đồng tương đương với tốc độ tăng 81.31%. Điều này cho thấy các khoản nợ BĐS đã thu hồi có dấu hiệu khởi sắc hơn vào năm 2023. Đây là dấu hiệu đáng mừng khi ngân hàng đã thu hồi nợ kịp thời, và hạn chế được các trường hợp người đi vay không trả được nợ, giúp giảm rủi ro cho ngân hàng. Điều này một phần cũng do chính sách của OCB cho phép khách hàng sử dụng tài sản đảm bảo để bàn giao cho ngân hàng nhằm thay thế nghĩa vụ trả nợ, nhằm rút ngắn thời gian xử lý.

Tỷ trọng dư nợ đảm bảo bằng BĐS đang tăng dần qua các năm, cụ thể năm 2021 chiếm tỷ trọng 70.87%, năm 2022 chiếm 71.36% , năm 2023 chiếm 72.09%. Tuy nhiên năm 2023 dư nợ cho vay đã giảm xuống đáng kể, cụ thể giảm 443 triệu đồng tương đương giảm 0.86% so với năm 2022. Nhưng tỷ lệ này vẫn không giảm nhiều như cho vay bảo đảm bằng động sản, cụ thể năm 2023 giảm 900 triệu đồng tương đương giảm 4.37% so với năm 2022. Nguyên nhân các khoản vay bảo đảm bằng động sản chỉ tăng nhẹ nhưng thu hồi lại ở mức khá cao, và các khoản tất toán sớm của khách hàng chủ yếu là cho vay bảo đảm bằng động sản cho nên việc giảm dư nợ cho vay bảo đảm bằng động sản là điều không tránh khỏi.

2.3.2.6. Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:

Bảng 2.8. Hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giai đoạn 2021 – 2023

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
	Số tiền	Số tiền	Số tiền
Doanh số CVSXKD đối với KHCN	49,205	64,256	87,296
Doanh số thu nợ CVSXKD đối với KHCN	47,851	51,855	88,711
Hệ số thu nợ CVSXKD đối với KHCN	0.972	0.807	1.02

(Nguồn: Báo cáo hoạt động của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023)

Qua bảng 2.9 ta thấy, tình hình thu hồi nợ của ngân hàng có dấu hiệu rất tốt. Tuy nhiên, năm 2022 đã có sự giảm sút hơn so với năm 2021, hệ số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chỉ đạt 0.807. Nguyên nhân có sự sụt giảm này là do năm 2022 các khoản nợ chưa đến hạn trả và các khoản nợ quá hạn đã được ngân hàng cho khách hàng gia hạn trả nợ. Đến năm 2023, đã có sự tăng trưởng trở lại mặc dù không cao bằng năm 2021, nhưng sự tăng trưởng này cũng đã cho thấy ngân hàng đã và đang thực hiện chính sách thu hồi nợ tốt hơn, bảo đảm được các khoản vay của ngân hàng.

2.3.2.7. Tình hình nợ xấu, nợ quá hạn cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:

Cùng với việc mở rộng quy mô cho vay thì ngân hàng cũng phải gánh chịu mức rủi ro tương ứng. Nợ quá hạn và nợ xấu không thể không có ở bất kỳ ngân hàng nào vì hầu hết các rủi ro đều xảy ra sau khi hợp đồng cho vay đã được ký kết, vì ngân hàng không thể biết trước được những khoản nợ nào nào sẽ thu hồi được và những khoản nợ nào không thể thu hồi, do hiệu quả kinh doanh của cá nhân, hộ kinh doanh vay phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó nếu nguyên nhân là do các yếu tố khách quan không sao cưỡng lại được như: dịch bệnh, suy thoái nền kinh tế... dẫn đến khách hàng không thanh toán được các khoản nợ cho ngân hàng, ảnh hưởng đến hiệu quả tín dụng của ngân hàng, làm cho lợi nhuận giảm.

Bảng 2.9. Tình hình nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giai đoạn 2021 -2023

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Tổng dư nợ	275,398	100	319,453	100	281,052	100
Cho vay SXKD đối với KHCN	59,596	21.64	71,971	22.53	70,628	25.13
Nợ quá hạn	3,305	100	3,674	100	6,492	100
Cho vay SXKD	781	23.63	930	25.31	1,581	24.35
Tỷ lệ nợ quá hạn	1.20		1.15		2.31	
Cho vay SXKD	1.31		1.29		2.24	
Nợ xấu	1,184	100	863	100	3,316	100
Cho vay SXKD	267	22.55	186	21.55	674	20.33
Tỷ lệ xấu	0.43		0.27		1.18	
Cho vay SXKD	0.45		0.26		0.95	

(Nguồn: Báo cáo hoạt động của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023)

Qua bảng 2.10 ta thấy, nợ quá hạn và nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân PGD biến động qua từng năm. Năm 2022, tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đã có dấu hiệu giảm cho thấy việc quản lý nợ đang dần tốt lên. Nhưng đến năm 2023, tỷ lệ này đã gia tăng, cụ thể năm 2023 tỷ lệ nợ quá hạn đạt 2.24%, tỷ lệ nợ xấu đạt 0.95%. Nguyên nhân là do nền kinh tế đang phục hồi chậm lại các cá nhân hộ kinh doanh vay vốn bị ảnh hưởng bởi các yếu tố tác động như giá cả, tỷ giá và lãi suất thay đổi liên tục... dẫn đến một số khách hàng khó khăn về tài chính, ảnh hưởng đến việc trả nợ cho ngân hàng. Ngoài ra, nợ xấu còn tăng lên do các vấn đề liên quan đến thị trường BĐS trầm lắng, các điều kiện thanh khoản bị thắt chặt. Mà các khoản cho vay sản xuất kinh doanh phần lớn đảm bảo bằng bất động sản. Thực hiện chính sách của NHNN cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn hết hiệu lực khiến các khoản nợ được tái cơ cấu trong thời gian trước đó trở lại đúng nhóm nợ, cộng thêm nhóm quá hạn và nợ xấu ở năm 2023 đã làm tỷ lệ này tăng lên khá cao.

Mặc dù ở năm 2023 việc thu nợ có khởi sắc hơn so với các năm và tăng trưởng rất cao, nhưng chủ yếu các khoản nợ thu được đều được khách hàng trả toán sớm. Các khoản nợ bảo đảm bằng BĐS của khách hàng nếu không thu hồi được trong vòng một

năm khách hàng phải tự bán BĐS đó, nhưng điều này làm kéo dài thời gian trả nợ làm tăng ít nhiều khoản nợ xấu. Tuy nhiên, các khoản nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng vẫn đang nằm trong ngưỡng kiểm soát của ngân hàng. Nhưng không vì thế mà ngân hàng không đổi mới để giảm bớt các khoản nợ quá hạn, nợ xấu, trong thời gian tới ngân hàng cần phải có chính sách mới thực hiện quản lý nợ để thu hồi nợ kịp thời.

Với mong muốn đồng hành, hỗ trợ khách hàng vượt qua khó khăn, OCB đã chủ động kiên trì thực hiện các chỉ đạo của Chính phủ, NHNN như giảm lãi suất cho vay hiện hữu, cơ cấu lại thời hạn trả nợ và thường xuyên đưa ra các chương trình ưu đãi, gói tín dụng hàng ngàn tỷ đồng lãi suất thấp. Bên cạnh đó, OCB cũng liên tục triển khai nhiều biện pháp xử lý nợ xấu đồng bộ, xuyên suốt để đảm bảo chất lượng tài sản tín dụng, bao gồm cả giải pháp cho phép khách hàng sử dụng tài sản đảm bảo để bàn giao cho ngân hàng nhằm thay thế nghĩa vụ trả nợ, nhằm rút ngắn thời gian xử lý và giảm gánh nặng về lãi và các khoản phí liên quan cho khách hàng so với việc thi hành các biện pháp xử lý nợ thông qua tổ tụng thông thường.

2.3.2.8. Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023:

Bảng 2.10. Thu nhập từ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giai đoạn 2021 – 2023

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)	Số tiền	(%)
Tổng dư nợ CVSXKD đối với KHCN	59,596	100	71,971	100	70,628	100
Thu lãi CVSXKD đối với KHCN	1,975	3.31	2,411	3.35	3,041	4.31
Tổng thu lãi cho vay	9,125	100	10,712	100	11,557	100
Thu lãi CVSXKD đối với KHCN	1,975	21.64	2,411	22.51	3,041	26.31

(Nguồn: Báo cáo hoạt động của OCB – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023)

Tỷ lệ thu lãi cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trên dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong những năm qua rất thấp, mặc dù đều có dấu hiệu tăng qua từng năm. Như vậy, cứ một đồng vốn cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN thì PGD thu về được 0.0331 đồng lợi nhuận trong năm 2021,

0.0335 đồng lợi nhuận trong năm 2022, 0.0431 đồng lợi nhuận trong năm 2023. Việc thu lãi cho vay khá thấp so với tổng dư nợ là bởi PGD chỉ nhận một phần lợi nhuận trên dư nợ còn toàn bộ chuyển về trụ sở chính. Năm 2023 dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giảm nhưng công tác thu hồi nợ lại được tiến hành một cách chặt chẽ đã khiến thu nhập từ lãi cho vay cũng tăng lên đáng kể. Chứng tỏ đồng vốn mà chi nhánh bỏ ra được sử dụng dần có hiệu quả, mức độ sinh lời cao, góp phần vào tổng lợi nhuận chung của PGD

Nhìn vào bảng 2.11 ta thấy, tỷ trọng thu lãi cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trên tổng thu lãi cho vay chiếm trong khoảng từ 21% đến 26%. Cụ thể, năm 2021 tỷ trọng thu lãi cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN là 21.64%, năm 2022 tăng nhẹ chiếm 22.51%, năm 2023 tỷ lệ thu lãi từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN đạt 26.31%. Nhìn chung, lãi thu được từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân qua các năm đều tăng nhưng không đáng kể, nhưng việc tăng này cho ta thấy được triển vọng cũng như tiềm năng của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN của Ngân hàng.

2.4. Đánh giá hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng:

Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng là xem xét các chỉ tiêu về tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân có hiệu quả hay không? Có phù hợp với chính sách mở rộng của ngân hàng hay không? Từ đó phát huy những mặt mạnh và đề ra những giải pháp khắc phục những điểm yếu để mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng

2.4.1. Kết quả đạt được:

Qua những phân tích thực trạng mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023 và tình hình Ngân hàng trong thời gian qua ta có thể thấy hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đang được chú trọng mở rộng hơn. Mặc dù nền kinh tế hiện nay rất khó khăn, nhưng Ngân hàng đã và đang thực hiện theo chỉ đạo của NHNN là tập trung cho vay đối với lĩnh vực sản xuất kinh doanh, nên các chỉ tiêu về doanh số cho vay, thu nợ cũng đang dần được cải thiện.

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của OCB – PGD Nam Đà Nẵng đã đạt được một số kết quả sau:

Thứ nhất: PGD đã tăng quy mô cho vay, thu hút được nhiều khách hàng tiềm năng. Số lượng khách hàng cá nhân có quan hệ tín dụng với OCB – PGD Nam Đà Nẵng liên tục tăng qua các năm. Đặc biệt năm 2023, số lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tăng trưởng 75.61%, cho thấy hiệu quả mở rộng này đang được khách hàng đang đón nhận rất tốt.

Thứ hai: Nhìn chung quy mô hoạt động cho vay nói chung và hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nói riêng có sự tăng lên, luôn tăng trên 30% mỗi năm, cao hơn so với mức tăng trưởng của toàn hệ thống OCB. Sự tăng trưởng doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN luôn có yêu cầu đi kèm với việc kiểm soát chất lượng tín dụng thể hiện ở công tác thu nợ, điều này ở PGD đã thu nợ khá tốt. Đây là một kết quả đáng ghi nhận của OCB – PGD Nam Đà Nẵng.

Thứ ba: OCB có đội ngũ nhân viên nhiều kinh nghiệm từ trụ sở chính điều chuyển xuống. Và đội ngũ cán bộ trẻ tuổi, năng động, phong cách làm việc ổn định. Nề nếp, có thái độ giao tiếp tốt, tích cực trong việc tìm kiếm khách hàng.

Thứ tư: Quy trình cho vay nói chung và cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nói riêng tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng đã được thực hiện theo đúng quy định. CBTD thường xuyên được hướng dẫn về quy trình, quy định cho vay đảm bảo CBTD hiểu rõ về công việc đang làm.

Thứ năm: Với công tác bảo đảm tiền vay, OCB – PGD Nam Đà Nẵng đã làm tốt, chủ yếu các khoản cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân dựa trên cơ sở tài sản đảm bảo theo đúng quy định của OCB. Việc thẩm định các tài sản đảm bảo được thực hiện tốt đầy đủ các khâu và có đội ngũ nhân viên đầy kinh nghiệm về thẩm định được điều chuyển từ trụ sở chính về giúp các khoản định giá tài sản được tốt hơn.

Thứ sáu: Cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN phát triển còn kéo theo các sản phẩm, dịch vụ khác của NH cũng phát triển, qua đó tạo điều kiện để NH bán chéo sản phẩm, giúp khách hàng biết đến các sản phẩm, dịch vụ của NH nhiều hơn.

Thứ bảy: Tỷ trọng thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN so với thu nhập từ hoạt động cho vay tăng trưởng đều qua các năm. Điều đó cho thấy hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN đang ngày càng đóng góp một phần quan trọng cho doanh thu của OCB – PGD Nam Đà Nẵng.

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân:

2.4.2.1. Các hạn chế còn tồn tại

Mặc dù PGD Nam Đà Nẵng đã đạt được những thành tựu đáng kể trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nhưng trong quá trình hoạt động vẫn bộc lộ những hạn chế:

Một là quy mô cho vay còn nhỏ, còn khá thấp so với tiềm năng doanh số cho vay chung và doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN còn chưa cao, chiếm tỷ trọng thấp. Tỷ trọng hiểm thấp dao động từ 20-30% trong tổng doanh số cho vay.

Hai là các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh còn đơn giản, không đa dạng, chưa có những sản phẩm mới mang tính đặc thù của địa bàn Đà Nẵng, chưa đưa ra được các sản phẩm mới, công tác bán chéo sản phẩm còn chưa thực sự tốt để giúp mở rộng khách hàng. Thiếu cơ cấu cho vay theo ngành nghề, sản phẩm vay chỉ chung chung cho đối tượng khách hàng cá nhân mà không phân theo ngành nghề, làm cho khách hàng khó nắm bắt về sản phẩm vay của ngân hàng.

Ba là cơ cấu về tài sản đảm bảo chưa thực sự tốt, nếu chỉ cho vay bảo đảm bằng tài sản mà không cho vay tín chấp thì đối với các cá nhân có thu nhập thấp muốn kinh doanh thì khó có thể tiếp cận được sản phẩm vay của ngân hàng. Và hơn hết tập trung chủ yếu vào bảo đảm bằng BĐS cũng gây nên rủi ro khó lường cho ngân hàng. Trong giai đoạn thị trường BĐS tăng cao, giá trị tài sản được định giá cao. Khi giá BĐS giảm mạnh, nhiều tài sản bằng BĐS sẽ không còn đủ giá trị để đảm bảo cho khoản vay. Nếu khách hàng gặp khó khăn về tài chính không thể trả nợ, ngân hàng sẽ khó thu hồi được nợ.

Bốn là tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu năm 2023 tốc độ tăng trưởng nợ xấu cao hơn nên NH cần chú ý, để mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh thì ngân hàng cần đảm bảo chất lượng tín dụng. Vì vậy, ngân hàng cần có những biện pháp nhằm giảm tỷ lệ này xuống mức thấp hơn. Mặc dù tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ nợ xấu vẫn đang ở trong ngưỡng kiểm soát của ngân hàng, nhưng tốc độ tăng nhanh ở năm 2023 không phải là điều tốt

2.4.2.1. Nguyên nhân

Chính sách cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN chưa linh hoạt: Ngân hàng quá cân trọng trong công tác tín dụng, e dè trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN. Quy định chặt chẽ về cho vay phải có tài sản đảm bảo, và không có hỗ trợ sản phẩm cho vay tín chấp, quy định trong việc chứng minh thu nhập chính

đáng của Ngân hàng nhằm sàng lọc khách hàng, hạn chế rủi ro khiến cho nhiều KHCN không thể tiếp cận được vốn vay ngân hàng. Tài sản đảm bảo tiền vay khá đơn điệu, tài sản nhận thế chấp chủ yếu là bất động sản, các loại tài sản khác còn hạn chế. Vì vậy, nhiều khi ngân hàng đã bỏ lỡ các khách hàng tiềm năng, khách hàng có đủ điều kiện vay nhưng chỉ vì không đáp ứng yêu cầu về tài sản đảm bảo mà không được vay. Chính sách cho vay này là giá đỡ giúp ngân hàng chống chọi với những bất lợi của nền kinh tế khó khăn nhưng lại là rào cản tăng trưởng lợi nhuận trong hoạt động cho vay. Điều này cũng chính là nguyên nhân làm cho thời hạn cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN là dài hạn.

Công tác thu hồi nợ xử lý rủi ro chưa được tốt, mặc dù thu hồi nợ có dấu hiệu tăng lên cao nhưng tỷ lệ nợ quá hạn nợ xấu cũng tăng không kém. Nguyên nhân chính là do những bất cập trong việc xử lý tài sản đảm bảo và tình hình của khách hàng gặp nhiều khó khăn. Thêm vào đó, hiện nay thị trường bất động sản đang rất ảm đạm cũng ảnh hưởng lớn đến khả năng phát mại tài sản là bất động sản để thu hồi nợ của ngân hàng.

Đội ngũ cán bộ nhân viên của OCB – PGD Nam Đà Nẵng còn trẻ, hầu hết đội ngũ cán bộ nhân viên trực tiếp thực hiện nghiệp vụ đều được đào tạo cơ bản về lĩnh vực tài chính, tín dụng, ngân hàng; đáp ứng đủ điều kiện tin học văn phòng, ngoại ngữ; có thái độ phục vụ khách hàng nhiệt tình, lịch sự, có phẩm chất đạo đức tốt và hoàn thành công việc được giao. Tuy nhiên, trong môi trường ngân hàng đòi hỏi tính chuyên nghiệp và hiện đại thì khả năng thích ứng nhanh, tính chuyên nghiệp của nhân viên còn thấp, chưa đáp ứng kịp yêu cầu mới đặt ra. Điều này làm ảnh hưởng một phần đến khả năng mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN của ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Ngoài việc giới thiệu khái quát về Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng, đề tài đi sâu phân tích thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng. Thông qua phân tích, đánh giá các biện pháp mà chi nhánh đã thực hiện và kết quả đạt được trong thời gian qua. Với kết quả phân tích trên, đề tài đã nêu ra những thành tựu đạt được cũng như tồn tại, hạn chế làm ảnh hưởng đến kết quả mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của chi nhánh trong thời gian qua.

Những kết quả nghiên cứu được trình bày trong chương 2 là cơ sở quan trọng nhằm đề xuất giải pháp mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong chương 3

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH TẠI NGÂN HÀNG PHƯƠNG ĐÔNG – PGD NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN (2024-2026)

3.1. Định hướng phát triển về hoạt động kinh doanh của OCB – PGD Nam Đà Nẵng

3.1.1. Định hướng chung

- Điều chỉnh cơ cấu tổ chức, hệ thống quản lý hiệu suất theo hướng tinh gọn, hiệu quả.
- Từng bước tái cơ cấu lại danh mục kinh doanh theo hướng đa dạng nguồn thu, nâng cao chất lượng
 - tài sản, tích cực đẩy mạnh công tác thu hồi xử lý nợ xấu, xử lý tài sản đảm bảo.
 - Triển khai áp dụng chuẩn mực báo cáo tài chính quốc tế (IFRS) và các tiêu chuẩn cao hơn trong công tác quản trị doanh nghiệp theo thông lệ quốc tế.
 - Triển khai các chương trình chiến lược cải thiện năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững, định vị OCB là “Ngân hàng xanh tiên phong tại Việt Nam”.
 - Ra mắt thành công New OMNI 4.0, thúc đẩy Open Banking, số hoá quy trình và mở rộng ứng dụng công nghệ dữ liệu vào các lĩnh vực hoạt động.
 - Nâng cao chất lượng tuyển dụng, đào tạo và phát triển nguồn nhân lực.
 - Tiếp tục mở rộng mạng lưới CN/PGD trên cả nước với kế hoạch mở rộng thêm 17 CN và PGD trong 2024.

3.1.2. Định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của OCB – PGD Nam Đà Nẵng.

- Đẩy mạnh công tác huy động vốn: nhằm giữ vững và phát triển nguồn vốn huy động. Sử dụng chính sách lãi suất, chính sách khách hàng hợp lý, phù hợp từng đối tượng khách hàng, Xây dựng nền tảng với khách hàng gửi tiền ổn định, vững mạnh, cùng cố đẩy mạnh quan hệ với khách hàng truyền thống, chú trọng mở rộng mạng lưới khách hàng. Từng bước cải thiện và tạo lập một cơ cấu nguồn vốn cân đối, ổn định.
- Đẩy mạnh công tác cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân: Tập trung giảm nợ xấu, nợ nần chú ý, không để phát sinh nợ xấu của khoản vay mới. Tiếp tục đổi mới cơ cấu cho vay khách hàng cá nhân các khách hàng mới trong đó

chú trọng đến các doanh nghiệp vừa và nhỏ, Chú trọng nâng cao chất lượng các công tác thẩm định tín dụng, bảo đảm cho vay có hiệu quả, an toàn.

- Tăng cường số lượng và chất lượng sản phẩm dịch vụ, củng cố và nâng cao chất lượng sản phẩm hiện có, tăng thêm các tiện ích cho các sản phẩm truyền thống. Triển khai thêm các sản phẩm mới như cho vay sản xuất kinh doanh đối với nuôi thủy hải sản...
- Tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, kiểm soát nội bộ. Tăng cường Công tác kiểm tra chéo, quản lý rủi ro tác nghiệp, để khắc phục những tồn tại thiếu sót nhằm hạn chế rủi ro trong kinh doanh.
- Tăng cường công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ nhằm xây dựng đội ngũ có đủ trình độ, phẩm chất, đảm nhiệm được yêu cầu phát triển hoạt động kinh doanh trong giai đoạn cạnh tranh hội nhập. Công tác đánh giá cán bộ cần chú trọng tính sáng tạo, năng lực phát triển và giải quyết vấn đề.

3.2. Một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng.

3.2.1. Đẩy mạnh công tác huy động vốn

Tăng quy mô vốn là tiền đề để mở rộng bất kỳ hoạt động tín dụng nào của ngân hàng trong đó có hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCH. Có nguồn vốn dồi dào ngân hàng mới có thể gia tăng giá trị cũng như số lượng món cho vay mà vẫn đảm bảo khả năng thanh khoản. Do đó, để thực hiện mục tiêu giữ vững vị trí về bán lẻ trên địa bàn đồng thời mở rộng thị trường cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCH, PGD Nam Đà Nẵng nhất thiết phải tăng cường nguồn vốn huy động. Đẩy mạnh huy động vốn vừa tạo cơ sở tài chính cho ngân hàng thực hiện nghiệp vụ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCH, vừa giúp ngân hàng mở rộng quan hệ khách hàng, thu hút những người này vay vốn khi có nhu cầu. Một số biện pháp PGD có thể thực hiện:

– Thực hiện đa dạng hoá các hình thức huy động: Phạm vi hoạt động của PGD là trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng, nơi có mật độ dân số cao và đời sống nhân dân khá ổn định, nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư chưa được khai thác hết. Vì vậy, PGD cần tiếp tục phát triển các hình thức thu hút vốn truyền thống như tiền gửi tiết kiệm; tiền gửi thanh toán; phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu, tiếp tục áp dụng loại hình tiết kiệm bậc thang, tiết kiệm dự thưởng tăng sức hấp dẫn cho sản phẩm tiền gửi. Ngân

hàng cũng có thể cung ứng các dịch vụ mới như tiết kiệm kết nối với tài khoản cá nhân, thấu chi trên tài khoản, tiết kiệm giáo dục, hưu trí...phù hợp với nhu cầu dân cư. Hoặc PGD cũng có thể xem xét việc tăng cường các lợi ích cho khách hàng khi sử dụng sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng như hưởng ưu đãi về lãi suất, giảm phí dịch vụ, tích điểm để nhận quà... đối với những khách hàng gửi tiền. Càng gửi tiền nhiều, càng tích điểm nhiều, nếu giới thiệu người khác đến gửi tiền cũng được tiết kiệm... đến hạn mức nhất định sẽ được chuyển đổi số điểm tích lũy đó thành quà tặng hoặc tiền mặt.

- Tăng thời gian giao dịch, phục vụ khách hàng: Một mặt, PGD cần nâng cao năng suất tối đa của nhân viên phòng giao dịch để khách hàng có thể gửi tiền nhanh chóng, thuận tiện nhất có thể. Để làm được điều này cần có sự đào tạo bài bản cho nhân viên phòng giao dịch và yêu cầu thái độ làm việc tích cực của nhân viên. Thường xuyên tiến hành kiểm tra, rèn luyện kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng chăm sóc khách hàng của nhân viên phòng giao dịch. Mặt khác, ngân hàng có thể kéo dài thời gian giao dịch hơn ngoài giờ hành chính để tạo điều kiện cho CBNV của các cơ quan có thể gửi tiền.

- Tích cực quảng cáo tuyên truyền thu hút vốn thông qua nhiều cách mức như qua báo chí truyền hình, tổ chức các chương trình tri ân khách hàng, vòng quay may mắn dự thưởng, tài trợ các chương trình văn hóa, xã hội có tính chất quần chúng... PGD cũng nên bố trí nhân viên trực tiếp giới thiệu và cung cấp các thông tin về dịch vụ mới và những tiện ích của nó cho khách hàng, thu thập ý kiến đóng góp xây dựng từ khách hàng về hoạt động huy động vốn. Đặc biệt đối với các cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu gửi tiền, nhân viên có thể giới thiệu thêm cho họ về dịch vụ cho vay sản xuất kinh doanh của ngân hàng, tạo mối quan hệ mật thiết với mỗi đối tượng trên cả hai mảng huy động vốn và cho vay sản xuất kinh doanh.

3.2.2. Xây dựng cơ chế khuyến khích cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Để phát triển và mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, ngân hàng cần xây dựng cơ chế khuyến khích cho vay sản xuất kinh doanh để các cán bộ tín dụng có trách nhiệm và nhiệt huyết với loại hình tín dụng này. Để làm được điều đó, trước hết ngân hàng cần phân giao kế hoạch cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đến từng bộ phận, từng cán bộ tín dụng. Việc phân giao kế hoạch sẽ cụ thể hóa trách nhiệm của từng người, là căn cứ để xét hoàn thành nhiệm vụ và tăng

lương, khen thưởng của cán bộ. Vì vậy, trong thời gian tới, OCB – PGD Nam Đà Nẵng cần đổi mới theo hướng:

- Căn cứ kế hoạch cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong năm, xác định rõ trách nhiệm của từng bộ phận trong việc tiếp nhận, phân giao và tổ chức thực hiện kế hoạch tại PGD. Gắn việc thực hiện kế hoạch với việc đánh giá hoàn thành nhiệm vụ và có cơ chế khuyến khích, khen thưởng kịp thời đến từng đơn vị, từng cá nhân theo tháng, quý, năm.
- Hoàn thiện chính sách thù lao đãi ngộ đối với cán bộ tín dụng cho vay sản xuất kinh doanh: Thực hiện chính sách tiền lương linh hoạt, có thể xem xét lương cơ bản của cán bộ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân cao hơn, lương dựa trên doanh số cho vay và số lượng khách hàng, xét thưởng hàng tháng nếu vượt chỉ tiêu về số lượng khách hàng phục vụ.

3.2.3. Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

Cùng đối tượng khách hàng cá nhân nhưng OCB – PGD Nam Đà Nẵng chưa có chiến lược kinh doanh cụ thể để tạo được sự khác biệt về sản phẩm, dịch vụ về giá cả, thời gian phục vụ so với các Ngân hàng khác. Hiện nay, các sản phẩm, dịch vụ cho vay sản xuất kinh doanh ít có sự khác biệt và mang nặng tính truyền thống, chưa gắn kết được với công nghệ hiện đại. Ngân hàng chưa có những sản phẩm vay tín chấp, vì thế Ngân hàng nên mở rộng sản phẩm cho vay tín để thu hút thêm các khách hàng có nhu cầu mà không có tài sản đảm bảo

Mặt khác, một số sản phẩm mới, có tiềm năng cũng có thể được Ngân hàng triển khai trong thời gian tới như: Sản phẩm cho vay tín chấp theo bảng lương, sao kê thẻ tín dụng... hoặc các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh theo từng loại ngành nghề với mức lãi suất và đặc điểm khác nhau. Như ở địa phận Đà Nẵng có nhiều làng nghề truyền thống: Nước mắm Nam Ô, làng chiếu Cẩm Nê, bánh tráng Túy Loan, khô mè quận Cẩm Lệ, đá mỹ nghệ Non Nước. Ngân hàng nên có những chính sách ưu đãi cụ thể cho sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh làng nghề truyền thống này: ưu đãi lãi suất vay thấp hơn, hồ sơ nhanh chóng mà không cần tài sản đảm bảo, hỗ trợ vốn vay tối đa cho khách hàng có nhu cầu. Ngoài ra, hiện nay các ngân hàng trên địa bàn đang có các chính sách tín dụng xanh, và hơn hết tại PGD cũng được điều chỉnh theo hướng thân thiện hơn với môi trường thông qua việc đẩy mạnh hoạt động trực tuyến, số hóa hầu hết các quy

trình... Vì thế, PGD cũng nên áp dụng chương trình phê duyệt tín dụng chuyên biệt với tốc độ xử lý hồ sơ, giải ngân ưu tiên và lãi suất ưu đãi đối với khách hàng kinh doanh trong các ngành như năng lượng tái tạo, nông nghiệp công nghệ cao, thân thiện với môi trường và hoạt động kinh doanh theo hướng thân thiện với môi trường và xã hội.

Cần triển khai đồng bộ các chính sách đi kèm với việc đưa các sản phẩm này vào thị trường. Cần tổ chức phối hợp tốt các chính sách mới có thể tạo được hiệu ứng tăng số lượng khách hàng và tăng quy mô dư nợ, khai thác được tối đa tiềm năng thị trường về các sản phẩm này.

Thành lập bộ phận thực hiện nghiên cứu thị trường, đối thủ cạnh tranh và đặc biệt tìm hiểu, phân tích các sản phẩm tín dụng bán lẻ chủ chốt trên thị trường hiện nay của các Ngân hàng trên địa bàn nhằm phục vụ công tác cải tiến, hoàn thiện sản phẩm và việc phát triển các sản phẩm mới đáp ứng tối ưu nhu cầu của khách hàng.

Kết hợp giữa kênh phân phối truyền thống với các phương tiện phân phối hiện đại. Việc ngân hàng sử dụng công nghệ như biện pháp giảm thiểu các chi phí xử lý công việc hàng ngày thông qua việc tập trung hóa và tự động hóa. Hiện nay, công nghệ cung cấp các giải pháp tiết kiệm chi phí và tạo lợi thế cạnh tranh trong việc phân phối sản phẩm và giao tiếp với khách hàng như: dịch vụ SMS Banking, Internet Banking...v.v. Việc phát triển kênh phân phối tốt sẽ tạo điều kiện cho khách hàng dễ dàng tiếp cận với ngân hàng, góp phần mở rộng, đưa sản phẩm dịch vụ tiện ích của ngân hàng đến khách hàng, đồng thời nâng cao uy tín, vị thế cạnh tranh.

Cần điều chỉnh lại đối tượng khách hàng cho vay, khách hàng không chỉ gói gọn trong đại lý bán hàng, kinh doanh thương mại, đầu mỗi thu mua nguyên vật liệu mà mở rộng cho vay đối với tất cả các ngành nghề kinh doanh phù hợp với quy định của pháp luật. Bên cạnh đó nói lỏng về điều kiện kinh nghiệm kinh doanh của khách hàng và điều kiện về sử dụng thanh toán hàng hóa bằng chuyển khoản.

3.2.4. Đào tạo nguồn nhân lực

Các hoạt động đào tạo nâng cao trình độ kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ nhân lực tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng đã được tiến hành song số lượt cán bộ được tham gia còn ít; những nội dung đào tạo chưa đa dạng chưa đáp ứng yêu cầu công việc một cách toàn diện. Chính vì vậy, việc tăng cường các hoạt động đào tạo, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là cần thiết để PGD đào tạo cán bộ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân một cách toàn diện, đa dạng các nội dung đào tạo nhằm nâng cao

hiệu quả làm việc của đội ngũ cán bộ nhân viên giúp khách hàng hài lòng hơn khi sử dụng các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh tại PGD. Nội dung triển khai cụ thể như sau:

Tại OCB hầu hết là các cán bộ trẻ, kinh nghiệm chưa nhiều, kiến thức chưa tổng thể nên ngay từ giai đoạn đầu PGD cần có chiến lược đào tạo dài hạn. Việc đào tạo không chỉ dừng lại ở các sản phẩm chuyên dùng mà phải là một tổng thể các hoạt động. Cán bộ ngoài nghiệp vụ chuyên môn liên quan đến công việc phải nắm được những hoạt động và sản phẩm PGD đang có và triển khai.

OCB – PGD Nam Đà Nẵng nên đào tạo các nội dung chuyên sâu hơn để cán bộ nhân viên có đầy đủ kiến thức về nghiệp vụ đang làm, hiểu rõ chức năng các loại sản phẩm. Thường xuyên tổ chức các cuộc thi chuyên môn nghề nghiệp tại PGD cho các nhân viên, tạo điều kiện cho nhân viên học hỏi lẫn nhau, đồng thời phát hiện các nhân viên có tiềm năng, tập trung đào tạo thành đội ngũ quản lý trong tương lai.

OCB – PGD Nam Đà Nẵng cần thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, đào tạo lại cán bộ thông qua các hội nghị chuyên đề, các lớp tập huấn, các khóa học ngắn hạn cũng như dài hạn. Đặc biệt PGD cần thường xuyên tổ chức kiểm tra, sát hạch đánh giá trình độ của cán bộ trẻ để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cho nhu cầu trước mắt cũng như lâu dài để đưa vào quy hoạch đào tạo cán bộ kế cận.

OCB – PGD Nam Đà Nẵng cần đưa ra chính sách khen thưởng dành cho các cán bộ xuất sắc trong chuyên môn, nhiệt tình trong công việc, thưởng cho các cá nhân mang lại lợi ích cho chi nhánh. Điều này sẽ giúp phần khích lệ động viên tinh thần toàn thể đội ngũ cán bộ nhân viên cố gắng hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

3.2.5. Tăng cường công tác kiểm tra các khâu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Kiểm tra, kiểm soát là việc làm hết sức cần thiết và quan trọng, đề phòng, ngăn ngừa và xử lý kịp thời, chính xác những hiện tượng có thể dẫn đến rủi ro trong hoạt động của ngân hàng. Do đó:

- Cán bộ tín dụng phải phát huy tối đa tính khách quan, nhìn nhận vấn đề theo tình hình thực tế, theo số liệu cụ thể của công tác kiểm tra.
- Kiểm tra, kiểm soát phải đảm bảo kịp thời, thường xuyên, đánh giá sự việc một cách mau lẹ và đưa ra kết luận chính xác.

3.2.6. Tăng cường quản lý chất lượng tín dụng

Để công tác thu nợ đạt kết quả nhằm nâng cao hiệu quả cho vay và tăng vòng quay vốn tín dụng OCB cần có những biện pháp cụ thể sau:

- *Xác định thời hạn trả nợ.* OCB – PGD Nam Đà Nẵng cần tính toán xem xét sao cho phù hợp với chu kỳ sản xuất kinh doanh của khách hàng và mức độ luân chuyển lưu thông hàng hoá nhằm đảm bảo thu hồi nợ gốc và lãi vay thích hợp.
- *Xác định thời hạn cho vay:* Mỗi khách hàng có chu kỳ sản xuất kinh doanh khác nhau và theo từng thời vụ khác nhau. Vì vậy nếu xác định thời hạn trả nợ không hợp lý sẽ dẫn đến tình trạng bị nợ quá hạn, điều này ảnh hưởng đến uy tín của cả khách hàng và ngân hàng.
- *Thời điểm trả nợ:* Cần xác định thời điểm trả nợ đối với từng đối tượng vay vốn, đối với từng phương thức cho vay phù hợp với đặc điểm luân chuyển vốn và nguồn thu của khách hàng. nhất là đối với cho vay trung dài hạn, đưa ra quyết định về thời gian ân hạn trong thời gian đầu hoạt động của dự án phải hợp lý. Phương thức thu nợ cũng cần quy định cho phù hợp với thực tế tình hình hoạt động kinh doanh và thu nhập của khách hàng.
- *Mức trả nợ.* Cần xác định mức trả nợ phù hợp với mức doanh thu về sản xuất kinh doanh của khách hàng, với mức thu nhập của hộ gia đình

3.2.7. Tăng cường công tác ngăn ngừa, hạn chế và xử lý các khoản nợ quá hạn

Đối với các hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân, OCB – PGD Nam Đà Nẵng cần đặt ra mục tiêu chính bao gồm tăng trưởng tín dụng an toàn và hiệu quả. Hơn nữa, PGD cần tiếp tục thực hiện đơn giản hóa quy trình thủ tục, tạo điều kiện thuận lợi cho các khách hàng cá nhân trong việc tiếp cận tín dụng, đảm bảo kiểm tra chặt chẽ chất lượng tín dụng.

Đối với công tác huy động nguồn vốn, trên cơ sở uy tín và danh tiếng, chất lượng dịch vụ tốt của OCB – PGD Nam Đà Nẵng, cần tăng cường công tác ngăn ngừa, hạn chế và xử lý các khoản nợ quá hạn bằng cách cân đối nguồn vốn và sử dụng vốn, nâng cao hiệu quả hoạt động, tiết giảm chi phí quản lý để giảm thiểu chi phí huy động, tạo điều kiện giảm lãi suất cho vay.

Đối với công tác quản trị rủi ro, kiểm soát nội bộ, PGD nên thực hiện triển khai nhiều các dự án kiểm soát quản lý tài sản nợ - tài sản có, quản trị rủi ro, chủ động thu

hồi các khoản nợ trong thời gian sớm nhất, kiểm soát được nợ xấu mới phát sinh, nâng cao chất lượng nợ.

Tập trung kiểm tra, rà soát, phân loại, đánh giá lại các khách hàng vay, tài sản bảo đảm và các khoản nợ đã mua để xác định khả năng thu hồi nợ và có giải pháp xử lý phù hợp là điều mà PGD cần phải làm được trong thời gian tới. Đặc biệt, PGD Nam Đà Nẵng phải giải quyết triệt để các biện pháp về mua, bán, xử lý nợ xấu, áp dụng các biện pháp giảm thiểu rủi ro trong việc mua bán nợ theo cơ chế thị trường. Đối với trường hợp khách hàng cá nhân trốn tránh hoặc trì hoãn không trả khoản nợ đã vay, PGD cần báo lại các trường hợp cá biệt này cho Hội sở để có biện pháp phối hợp cùng Ngân hàng Nhà nước và tổ chức tín dụng bán nợ khởi kiện khách hàng không hợp tác, phối hợp với cơ quan thi hành án và cơ quan chức năng trong quá trình thu giữ tài sản và thi hành các bản án đã có hiệu lực.

Đối với những hoạt động cho vay, bán nợ, PGD cần ngay lập tức thay đổi công tác phê duyệt tín dụng, kiểm tra kỹ lưỡng, xem xét việc thu hồi vốn vay trước hạn đối với những khách hàng có vi phạm trong việc không thực hiện các điều kiện cấp tín dụng, sử dụng vốn vay không đúng mục đích, trích lập dự phòng cụ thể đối với các khoản nợ có điều chỉnh nhóm nợ, kiểm soát chặt chẽ các khoản vay, giảm dần dư nợ đối với một số khách hàng có tình hình kinh doanh không hiệu quả, qua đó nhận được niềm tin của khách hàng trong việc tiếp tục sử dụng các dịch vụ, sản phẩm cho vay của Chi nhánh.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Chính phủ, các Bộ ban ngành:

Thứ nhất, Nhà nước cần ban hành chính sách cụ thể ví dụ như chính sách phát triển kinh tế hộ gia đình, chính sách phát triển sản xuất kinh doanh đối với cá nhân... tạo điều kiện cho các cá nhân có thể tiếp cận được với nguồn vốn, nhất là chính sách tín dụng.

Thứ hai, Nhà nước cần xác lập và hoàn thiện môi trường pháp lý đầy đủ cho hoạt động tín dụng Ngân hàng. Các cấp, các Ngành cần nhanh chóng hoàn thiện nhanh quy mô đô thị, cấp sổ đỏ và giấy chứng nhận quyền sử dụng đất cho các cá nhân để họ có đủ điều kiện để thế chấp Ngân hàng.

Thứ ba, hiện nay khoảng cách giàu nghèo giữa các tầng lớp dân cư, giữa khu vực thành thị và nông thôn vẫn tiếp tục gia tăng. Nhiều cá nhân không thể đáp ứng đầy đủ các điều kiện để vay vốn, vì thế một tỷ lệ lớn dân cư sống ở các khu vực nông thôn có

thu nhập thấp. Do đó, Nhà nước cần có sự đầu tư hợp lý cho khu vực này bằng việc xây dựng cơ sở hạ tầng khuyến khích phát triển sản xuất kinh doanh đồng thời có chính sách ưu đãi đối với các cá nhân trên địa bàn nhằm tạo công ăn việc làm cho người dân.

Thứ tư, đề nghị Nhà nước chỉ đạo các cơ quan chức năng tạo điều kiện giúp đỡ Ngân hàng trong việc thẩm định cho vay, hoàn thiện thủ tục vay vốn, xử lý tài sản thế chấp khi khách hàng không trả nợ được cho Ngân hàng. Chính quyền Phường, Xã và Công chứng nhà nước phải chịu trách nhiệm trước Pháp luật về những xác nhận sai sự thật, gây thất thoát vốn đối với Ngân hàng.

Thứ năm, cải cách thủ tục hành chính nên hướng tới sự đơn giản, thuận tiện, dễ hiểu song vẫn đảm bảo đúng quy định của Nhà nước. Một trong các vấn đề mà NHTM thường gặp phải trong thời gian qua khi giải quyết hồ sơ vay vốn của KHCN là vấn đề về tài sản thế chấp. KHCN vay vốn thường thế chấp bằng bất động sản, nhà đất, những vấn đề này thường liên quan đến sổ đỏ - giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và đa phần thủ tục thế chấp các giấy tờ này khá phức tạp, đặc biệt các thủ tục pháp lý trong trường hợp Ngân hàng phải phát mại tài sản thế chấp để thu hồi nợ vay. Trong khi đó, các thị trường và hành lang văn bản về bất động sản và cầm cố chưa hoàn thiện. Do vậy để hỗ trợ các Ngân hàng phát triển hoạt động cho vay là Chính phủ cần đẩy mạnh việc hoàn thiện các thủ tục hành chính.

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

3.3.2. Kiến nghị đối với NHNN

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

NHNN cần khẩn trương hoàn thiện cơ chế chính sách và hệ thống văn bản pháp quy có đủ khuôn khổ cho việc thực hiện tốt luật NHNN, Luật các TCTD.. .v.v. đảm bảo hệ thống ngân hàng hoạt động an toàn, hiệu quả, năng động. Đổi mới phương thức, thủ

tục tín dụng theo hướng tạo thuận lợi và cơ hội bình đẳng cho các doanh nghiệp thuộc mọi thành phần kinh tế có phương án, dự án khả thi được vay vốn ngân hàng.

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

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

NHNN nên thường xuyên tổ chức các khóa học và những buổi hội thảo để nghe đóng góp ý kiến của các NHTM về những văn bản chính sách mà NHNN đưa ra để những văn bản này phù hợp với thực tế hoạt động của NH. Những thông tin liên quan đến hoạt động của NHTM, của các khách hàng có quan hệ tín dụng được công bố công khai, chính xác để các TCTD có thể khai thác được. Muốn như vậy, NHNN cần quy định bắt buộc các NHTM thực hiện các chế độ báo cáo chính xác và thường xuyên hơn nữa. Đồng thời định kỳ NHNN sẽ tiến hành đánh giá xếp loại chất lượng tín dụng của các khách hàng có dư nợ một cách khách quan. Ngoài ra để đảm bảo nguồn thông tin được chính xác, cập nhật, CIC cần loại bỏ bớt các bộ phận trung gian.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng

Ngân hàng TMCP Phương Đông PGD Nam Đà Nẵng cần chủ động có những kế hoạch cụ thể nhằm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCV. Cần đầu tư chú trọng vào việc nghiên cứu mở rộng các sản phẩm hiện có trên thị trường, tìm hiểu các nhu cầu mới của khách hàng để tìm ra các sản phẩm nhằm thỏa mãn tốt nhất các nhu cầu của khách hàng. Bên cạnh đó, Ngân hàng cần phải nâng cao chất lượng nguồn nhân lực bảo đảm cho Ngân hàng có được chính sách tuyển dụng, đào tạo, sử dụng cán bộ sao cho có thể đáp ứng yêu cầu quản lý và kinh doanh của NHTM cả trong dài hạn lẫn ngắn hạn.

Để nâng cao hơn nữa chất lượng hoạt động, Ngân hàng cũng cần tăng cường đào tạo tập trung các kỹ năng hỗ trợ cho công việc: kỹ năng bán hàng, bán chéo sản phẩm, kỹ năng phỏng vấn, lắng nghe, kỹ năng thuyết trình, giải quyết tình huống, ... cho cán bộ

nhân viên. Thường xuyên tổ chức các buổi tập huấn cho các cán bộ nhân viên để phổ biến chính sách mới, văn bản mới của Ngân hàng và các cơ quan bên ngoài liên quan nhằm bảo đảm các cán bộ nhân viên nắm bắt nội dung và vận dụng thống nhất. Thường xuyên tổ chức kiểm tra nghiệp vụ, hội thi nghiệp vụ giỏi nhằm khuyến khích tinh thần học hỏi nâng cao nghiệp vụ, qua đó cũng có thể đánh giá được trình độ chuyên môn nghiệp vụ của cán bộ nhân viên từ đó có những chương trình đào tạo, tái đào tạo phù hợp. Ngoài ra, còn phải tăng cường giáo dục phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp và nâng cao tinh thần trách nhiệm của các cán bộ nhân viên.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong chương 3 đã đưa ra các giải pháp để mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng dựa trên những mặt hạn chế đã nêu ở chương 2 và các định hướng mở rộng đến năm 2026 của Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng. Từ đó giúp cho hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng ngày càng được mở rộng không chỉ về quy mô mà cả chất lượng, hiệu quả đem lại nhiều lợi nhuận cho Ngân hàng.

KẾT LUẬN

Những năm vừa qua, trong điều kiện nền kinh tế còn gặp nhiều khó khăn, đất nước đang tổng quá trình phục hồi và đi lên, để có thể thích ứng và tồn tại được trong thị trường kinh tế khắc nghiệt và nhiều biến động, các doanh nghiệp cũng đã nỗ lực trong việc tái cơ cấu (cả về bộ máy điều hành lẫn định hướng hoạt động), thì sự tiếp sức về kinh tế thông qua các chương trình đẩy mạnh tín dụng hỗ trợ các doanh nghiệp và các cá nhân, hộ kinh doanh sản xuất là điều rất quan trọng. Các NHTM, bên cạnh vấn đề giảm lãi suất, các ngân hàng cần hỗ trợ khách hàng cá nhân trong việc tiếp cận nguồn vốn, tư vấn sử dụng nguồn vốn sao cho có thể đạt được hiệu quả kinh doanh cao nhất. Bởi vì thực tế đã cho thấy, dù lãi suất cho vay có thể tiếp tục hạ xuống thì câu trả lời cho các khách hàng có dễ dàng hơn trong việc tiếp cận vốn giá rẻ của ngân hàng hay không, cũng chưa thật sự rõ ràng. Bởi lẽ cùng với lãi suất, các khách hàng còn vấp phải rào cản về thủ tục vay và điều kiện vay vốn khác. Trong bối cảnh kinh tế còn khó khăn, nợ xấu còn ở mức cao cho nên để hạn chế rủi ro, các ngân hàng dường như cũng xem xét ngặt nghèo hơn đối với những khoản cấp tín dụng mới. Vì vậy, nâng cao hiệu quả chất lượng cho vay là điều cần thiết của mỗi ngân hàng.

Thông qua việc phân tích thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng, đã đưa ra những giải pháp nhằm mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Hơn nữa việc củng cố, thay đổi, phát triển các sản phẩm, dịch vụ cho vay tại OCB – PGD Nam Đà Nẵng sẽ giúp có thêm nhiều khách hàng uy tín, tiềm năng, gia tăng về chất lượng và tính tiện lợi, là sự lựa chọn hàng đầu của các khách hàng.

Cuối cùng, đưa ra các kiến nghị đối với các cơ quan chính quyền các cấp, cùng với Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Nam Đà Nẵng nhằm tạo cơ sở để triển khai, tiến hành thực hiện các giải pháp đã đề xuất trong thời gian tới. Đặc biệt, quản lý hoạt động cho vay nói chung và cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN luôn là vấn đề khó và phức tạp, nhất là tại một địa bàn cụ thể.

Trong quá trình thực hiện không tránh khỏi những hạn chế, khiếm khuyết nhất định. Vì vậy, tác giả mong nhận được nhiều ý kiến nhận xét, góp ý của các thầy cô giảng viên để bài khóa luận hoàn chỉnh hơn.

PHỤ LỤC 1

QUY TRÌNH CHO VAY

Bước 1: Tìm kiếm tiếp cận khách hàng

- Tìm kiếm, tiếp cận khách hàng thông qua các kênh tiếp cận và nguồn tìm kiếm theo định hướng tìm kiếm khách hàng của khối KHCN và Ban Giám đốc PGD;
- Tiếp cận nhu cầu và hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ đề nghị cấp tín dụng theo quy định của NHPĐ.

Bước 2: Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ đề nghị cấp tín dụng

- Cán bộ quan hệ khách hàng hướng dẫn khách hàng cung cấp các hồ sơ pháp lý, hồ sơ vay vốn, hồ sơ tài sản thế chấp tài sản, hoàn thiện hồ sơ đề nghị cho vay của khách hàng.
- Tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra đối chiếu và kiểm tra tính trung thực hợp pháp, hợp lệ do khách hàng cung cấp, đối chiếu với các nguồn thông tin thu thập được.

Bước 3: Thẩm định, lập tờ trình thẩm định

- Đối với khách hàng cũ: đánh giá tình hình vay vốn của khách hàng kỳ trước và việc chấp hành các điều kiện cho vay kỳ trước của khách hàng như: tình hình vay vốn, tình hình tài sản bảo đảm và các điều kiện kèm theo của Ngân hàng.
- Đối với khách hàng mới:
 - + Thẩm định năng lực pháp lý của khách hàng, tình hình sản xuất kinh doanh, tình hình tài chính, phương án vay vốn, tài sản thế chấp của Ngân hàng.
 - + Dự kiến các lợi ích khách hàng mang lại cũng như các rủi ro có thể gây ra cho Ngân hàng.
 - + Kết luận thẩm định và đề xuất cho vay đối với khách hàng.
 - + Lập tờ trình thẩm định và quyết định cho vay

Bước 4: Xét duyệt cấp tín dụng

- Trường hợp cho vay thuộc thẩm quyền của Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hải Châu:
 - + Trưởng phòng Giao dịch quyết định việc đồng ý cho vay hay không đồng ý cho vay nếu thuộc mức phán quyết tại phòng Giao dịch.
 - + Giám đốc/ Phó Giám đốc quyết định cho vay đối với trường hợp món vay vượt mức phán quyết của phòng Giao dịch/ phòng Khách hàng và thuộc thẩm quyền của Chi nhánh.

- Trường hợp vượt thẩm quyền của PGD thì do OCB quyết định.

Bước 5: Thông báo cho khách hàng

- Sau khi có kết quả cho vay của cấp có thẩm quyền, cán bộ quan hệ khách hàng lập thông báo bằng văn bản cho khách hàng về kết quả thẩm định. Đồng thời, cập nhật dữ liệu hồ sơ vay vốn của khách hàng vào chương trình quản lý tín dụng trên hệ thống.

Bước 6: Ký kết hợp đồng, thực hiện công chứng, đăng ký giao dịch bảo đảm tài sản thế chấp

Bước 7: Thực hiện thủ tục

- Thực hiện thủ tục giao nhận tài sản bảo đảm và nhập kho hồ sơ tài sản bảo đảm, nhập, kiểm soát phê duyệt dữ liệu và khách hàng, tài sản bảo đảm và khoản tín dụng vào hệ thống quản lý tín dụng trên hệ thống và chương trình quản lý tài sản bảo đảm.

Bước 8: Thực hiện giải ngân khoản vay

- Cán bộ quan hệ khách hàng kiểm tra các hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng vốn do khách hàng cung cấp.
- Trường hợp khách hàng chưa cung cấp đủ các hồ sơ cần thiết thì cán bộ quan hệ khách hàng hướng dẫn bổ sung các giấy tờ cần thiết để thực hiện giải ngân khoản vay.
- Trường hợp khách hàng cung cấp đầy đủ hồ sơ giải ngân theo quy định, cán bộ quan hệ khách hàng hướng dẫn khách hàng ký vào hồ sơ nhận nợ và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt khoản nhận nợ của khách hàng.

Bước 9: Kiểm tra, giám sát khoản vay

- Phòng khách hàng/ giao dịch thực hiện kiểm tra, giám sát việc sử dụng vốn vay của khách hàng, tình hình hoạt động sản xuất kinh doanh, tình hình tài sản bảo đảm để có những ứng xử tín dụng kịp thời.

Bước 10: Thu nợ gốc, lãi và xử lý các phát sinh liên quan đến hồ sơ vay vốn

- 07 ngày làm việc trước khi đến hạn nợ, cán bộ quan hệ khách hàng thông báo cho khách hàng về việc đến hạn nợ để khách hàng thu xếp nguồn tiền thanh toán nợ đến hạn.
- Đến hạn trả nợ, căn cứ vào các thỏa thuận trong Hợp đồng tín dụng, Giao dịch viên thực hiện thu nợ theo quy trình và phương pháp hạch toán kế toán cho vay.

Bước 11: Thanh lý hợp đồng tín dụng, giải chấp tài sản bảo đảm.

PHỤ LỤC 2

Danh mục hồ sơ tài chính và hồ sơ mục đích sử dụng vốn KH cung cấp cho OCB

TT	Loại hồ sơ	Loại chứng từ
A. HỒ SƠ TÀI CHÍNH		
1.	Nguồn thu nhập trả nợ từ SXKD của cá nhân/hộ kinh doanh	
a.	Giấy Đăng ký kinh doanh; hoặc	Bản sao
	Chứng từ nộp thuế 03 tháng gần nhất/ Biên lai thuế môn bài; hoặc	Bản sao
	Xác nhận của Ban quản lý chợ/Trung tâm thương mại;	Bản chính
b.	Sao kê ngân hàng có thể hiện nội dung giao dịch mua / bán, và/hoặc	Bản chính
	Hóa đơn/chứng từ giao/nhận hàng/sổ sách kinh doanh tối thiểu 10 ngày liên tục của 03 tháng gần nhất.	Bản sao
c.	Hồ sơ chứng minh quyền sở hữu/sử dụng mặt bằng hoặc địa điểm kinh doanh; hoặc	Bản sao
	Hợp đồng thuê mặt bằng hoặc địa điểm kinh doanh;	Bản sao
d.	Báo cáo nhanh hoạt động SXKD	Bản chính
e.	Giấy phép hành nghề/Giấy tờ đủ điều kiện kinh doanh...(Chỉ áp dụng đối với ngành nghề kinh doanh có điều kiện theo quy định pháp luật từng thời kỳ).	Bản chính /bản sao
f.	Hình ảnh thực tế địa điểm kinh doanh có thể hiện định vị và ngày tháng năm thẩm định (tối thiểu 3 ảnh): - 01 ảnh toàn cảnh bên trong cơ sở kinh doanh. - 01 ảnh bên ngoài thể hiện rõ biển hiệu và địa chỉ địa điểm kinh doanh (nếu có) - 01 ảnh chụp chân dung Cán bộ bán hàng và KH tại địa điểm kinh doanh.	Ảnh chụp
2.	Nguồn thu nhập từ Lương/lương hưu được trả qua tài khoản Ngân hàng	
a.	Hợp đồng lao động/Quyết định bổ nhiệm/Thư tiếp nhận/Quyết định tăng lương/Quyết định nâng bậc/ Giấy chứng nhận đăng ký Doanh nghiệp đối với KH là Chủ sở hữu Công ty TNHH Một	Bản chính /bản sao

	thành viên, Doanh nghiệp tư nhân/Các chứng từ tương đương, hoặc Sổ bảo hiểm/Thẻ bảo hiểm/Sổ lương hưu/Văn bản thể hiện KH hưởng chế độ hưu trí.	
b.	Sao kê 03 tháng lương gần nhất có xác nhận của ngân hàng/Màn hình chụp sao kê tài khoản lương.	Bản chính
3. Nguồn thu nhập từ Lương/lương hưu không trả qua tài khoản Ngân hàng (bao gồm KH công tác tại các cơ quan Nhà Nước)		
a.	Hợp đồng lao động/Quyết định bổ nhiệm/Thư tiếp nhận/Quyết định tăng lương/Quyết định nâng bậc/Giấy chứng nhận đăng ký Doanh nghiệp đối với Chủ Doanh nghiệp/Các chứng từ tương đương, hoặc Sổ bảo hiểm/Thẻ bảo hiểm/Sổ lương hưu/Văn bản thể hiện KH hưởng chế độ hưu trí.	Bản chính /bản sao
b.	Giấy xác nhận lương/Phiếu thu nhập thực nhận/ Phiếu nhận lương hưu trong 03 tháng gần nhất.	Bản chính /bản sao
c.	Thẻ bảo hiểm y tế.	Bản sao
4. Nguồn trả nợ từ cho thuê BĐS		
a.	Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở quyền sử dụng đất ở/Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất	Bản sao
b.	Hợp đồng cho thuê BĐS	Bản sao
c.	Chứng từ thanh toán	Bản sao
d.	Hình ảnh BĐS cho thuê	Ảnh chụp
5. Nguồn trả nợ từ cho thuê phương tiện vận tải		
a.	Giấy chứng nhận đăng ký xe cho thuê.	Bản sao
b.	Đăng kiểm.	Bản sao
c.	Hợp đồng cho thuê xe.	Bản sao
d.	Chứng từ thanh toán	Bản sao
e.	Hình ảnh xe ô tô cho thuê thể hiện định vị và ngày tháng năm thăm định	Ảnh màu
6. Nguồn thu nhập từ SXKD của Doanh nghiệp		
a.	Giấy Đăng ký kinh doanh/Quyết định thành lập doanh nghiệp; Các giấy tờ pháp lý liên quan đến ngành nghề kinh doanh có điều	Bản sao

	kiện;	
b.	Báo cáo tài chính	Bản sao
c.	Tờ khai thuế giá trị gia tăng	Bản sao
d.	Chứng từ phân chia lợi nhuận	Bản sao
e.	Ảnh chụp DN	Ảnh chụp
7. Nguồn thu nhập từ lợi tức/cổ tức		
a.	Giấy đăng ký kinh doanh	Bản sao
b.	Quyết định phân chia lợi nhuận	Bản sao
c.	Chứng từ chia lợi tức/cổ tức	Bản sao
8. Nguồn thu nhập từ giấy tờ có giá		
a.	Giấy tờ có giá	Bản sao
b.	Chứng từ thanh toán	Bản sao
9. Nguồn thu từ trồng trọt/chăn nuôi		
	Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất/ Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở và tài sản khác gắn liền với đất,	Bản sao
a.	Hợp đồng thuê đất/Hợp đồng khoán canh tác với bên thuê/bên nhận giao khoán là KH và bên cho thuê/giao khoán là Nhà Nước (bao gồm cả DN/nông trường có 100% vốn Nhà Nước). Chấp nhận trường hợp KH là bên thứ 3 nhận lại quyền sử dụng từ Người đã nhận từ Nhà Nước/Lâm trường/Công ty Nhà Nước;	Bản sao
	Giấy xác nhận của cơ quan từ cấp UBND phường/xã trở lên.	Bản chính
b.	Báo cáo nhanh hoạt động SXKD	Bản chính
c.	Ảnh chụp nơi trồng trọt/chăn nuôi thể hiện định về và ngày tháng năm thẩm định	Ảnh chụp
10. Các nguồn thu khác: Áp dụng theo QĐ 734/2021/QĐ-TGĐ v/v Hướng dẫn xác định nguồn thu và các văn bản thay thế, sửa đổi, bổ sung (nếu có).		
B. HỒ SƠ MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG VỐN		
a.	<i>Mua sắm công cụ, dụng cụ, hàng hóa, nguyên vật liệu Đầu tư máy móc, thiết bị, dây chuyền sản xuất kinh doanh</i>	
	Hợp đồng mua bán/ Đơn đặt hàng/ Đặt cọc/ báo giá có xác nhận	Bản chính

	bên mua, bên bán hoặc	/bản sao
	Xác nhận thanh toán công nợ (nếu có) hoặc	Bản chính
	Bảng kê mua công cụ/dụng cụ/hàng hóa/nguyên vật liệu/máy móc thiết bị/dây chuyền sản xuất (KH tự lập)	Bản chính /bản sao
b.	<i>Đầu tư phương tiện vận chuyển</i>	
	Hợp đồng mua bán/ Hợp đồng đặt cọc	Bản sao
c.	<i>Xây dựng hoặc sửa chữa địa điểm SXKD (Trường hợp xây dựng/sửa chữa làm thay đổi kết cấu và bắt buộc phải có Giấy phép xây dựng theo quy định Pháp luật)</i>	
	Giấy phép xây dựng, sửa chữa/ Xác nhận của UBND phường, xã, BQL chung cư	Bản sao
	Hợp đồng thi công/ Hợp đồng xây dựng/ Bảng dự toán kinh phí xây dựng, sửa chữa	Bản sao
d.	<i>Xây dựng hoặc sửa chữa địa điểm SXKD (Trường hợp xây dựng/sửa chữa không bắt buộc phải có giấy phép xây dựng theo quy định của Pháp luật)</i>	
	Xác nhận của UBND phường, xã, BQL chung cư hoặc Hợp đồng thi công/hợp đồng xây dựng/Bảng hạch toán chi tiết/Bảng dự toán chi phí xây dựng, sửa chữa hoặc	Bản chính /bản sao
	Đơn đặt hàng, hóa đơn mua hàng hoặc	Bản sao
	Các chứng từ thực tế tương đương thể hiện việc xây dựng/sửa chữa của KH	Bản sao
e.	<i>Đầu tư địa điểm sản xuất kinh doanh</i>	
	Giấy chứng nhận BĐS mua bán/chuyển nhượng	Bản sao
	Hợp đồng mua bán/Thỏa thuận mua bán/Hợp đồng đặt cọc/Chứng từ tương đương.	Bản sao
	Hợp đồng ủy quyền mua bán/chuyển nhượng công chứng (nếu có).	Bản sao
	Phiếu thu/Ủy nhiệm chi/Sao kê tài khoản các đợt thanh toán/Chứng từ tương đương	Bản sao

f.	<i>Vay bổ sung vốn lưu động</i>	
	Hợp đồng mua bán hàng hóa/dịch vụ mua nguyên-nhiên-vật liệu, hàng hóa dịch vụ phục vụ SXKD; hoặc Đơn đặt hàng có xác nhận của bên mua, bên bán nguyên-nhiên-vật liệu, hàng hóa dịch vụ phục vụ SXKD; hoặc Bảng kê mua hàng hóa, nguyên nhiên liệu (do KH tự lập): - Trường hợp vay hạn mức: cung cấp trước giải ngân - Trường hợp vay từng lần: cung cấp cho TT.TTĐ & PDTD tại thời điểm đề xuất cấp tín dụng. và	Bản sao
	Hóa đơn VAT/hóa đơn bán hàng thông thường/hóa đơn bán lẻ (cung cấp sau giải ngân).	Bản sao

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quốc hội nước CHXHCNVN, (2010), Luật tổ chức tín dụng 2017.
2. PGS. ThS Võ Thị Thúy Anh, ThS. Lê Phương Dung (2008), nghiệp vụ Ngân hàng hiện đại, Nhà xuất bản tài chính.
3. Bài giảng môn Quản trị Ngân hàng thương mại của ThS. Phan Thoại Châu.
4. QĐ số 629.01/2023/QĐ-TGD ngày 30/06/2023 v/v Ban hành Sản Phẩm Cho Vay Sản Xuất Kinh Doanh dành cho Khách hàng cá nhân của OCB.
5. <http://www.scribd.com/doc/670162271/44/Phan-tich-mot-so-chi-tieu-phan-anh-hieu-qua-hoat-dong-tin-dung>
6. Nghị định 31/2022/NĐ-CP: NGHỊ ĐỊNH về hỗ trợ lãi suất từ ngân sách nhà nước đối với các khoản vay của doanh nghiệp, hợp tác xã và hộ kinh doanh
7. Thông tư 03/2022/TT-NHNN: Hướng dẫn NHTM thực hiện hỗ trợ lãi suất theo nghị định 31/2022/NĐ-CP.
8. Thông tư 06/2023/TT-NHNN: sửa đổi bổ sung thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.
9. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh 2021 – 2023 của OCB – PGD Nam Đà Nẵng.