

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ Ở
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH
NAM ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH CẨM LỆ GIAI ĐOẠN 2026 - 2028**

Giáo viên hướng dẫn : THS Vũ Hoàng Vy

Sinh viên thực hiện : Lưu Thị Tuyên

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH2

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Số:/201.....

Họ và tên sinh viên: Lưu Thị Tuyên

Chuyên ngành : Tài Chính - Ngân Hàng

Trình độ đào tạo : Đại học

Khóa học : 2022 - 2026

1. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp

“ GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ Ở
TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG - PGD
CẨM LỆ GIAI ĐOẠN 2026 - 2028 ”

2. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận tốt nghiệp

Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Tình hình hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Tình hình cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ phân theo thời hạn giai đoạn 2023 - 2025

Tình hình cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ phân theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2023 - 2025

3. Nội dung các phần thuyết minh và tính toán

Thuyết minh và tính toán về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay và kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Thuyết minh về tình hình hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Thuyết minh định hướng và giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2026 - 2028

4. Các bản vẽ, bảng biểu và đồ thị

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

5. Cán bộ hướng dẫn

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 làm khóa luận tốt nghiệp

Ngày 02 tháng 3 năm 2026

7. Ngày hoàn thành khóa luận tốt nghiệp

Ngày 30 tháng 5 năm 2026

THÔNG QUA BỘ MÔN

Ngày tháng năm 2026

Trưởng bộ môn

(Kí và ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(Kí và ghi rõ họ tên)

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

Ngày 30 tháng 5 năm 2026

Sinh viên thực hiện khóa luận

(Kí và ghi rõ họ tên)

LƯU THỊ TUYẾN

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình thực tập và hoàn thành bài khóa luận này, em đã nhận được sự giúp đỡ tận tình của các thầy cô giáo, các anh chị ngân hàng, bạn bè thân thiết và gia đình.

Em xin gửi lời cảm ơn đến các Thầy, cô giáo Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng và em xin được chân thành bày tỏ sự biết ơn đến cô ThS Vũ Hoàng Vy đã hướng dẫn tận tình, định hướng cách thức nghiên cứu và giải quyết những vấn đề cơ bản của bài khóa luận.

Tiếp theo, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo, chuyên viên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ đã nhiệt tình hướng dẫn, dành thời gian góp ý cũng như tạo điều kiện cung cấp tài liệu và dữ liệu cho em trong quá trình thực hiện báo cáo. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Anh Võ Văn Lợi đã trực tiếp chỉ bảo và hướng dẫn em trong suốt thời gian thực tập tại Ngân hàng.

Bên cạnh đó, em cũng xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè đã giúp đỡ, động viên em trong quá trình học tập cũng như trong thời gian thực hiện khóa luận. Tuy nhiên, do trình độ và kiến thức của em còn hạn chế, thời gian tìm hiểu cũng còn giới hạn nên khóa luận của em chỉ dừng lại ở mức độ tìm hiểu khái quát, thực trạng và giải pháp nên không thể tránh khỏi nhiều thiếu sót. Vì vậy, em rất mong rằng sẽ nhận được ý kiến đóng góp, đánh giá và nhận xét từ Thầy, cô cũng như anh/chị tại Ngân hàng để bài khóa luận của em được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin kính chúc tất cả quý thầy cô trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng; ban lãnh đạo và toàn thể các anh, chị trong MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng thật nhiều sức khỏe và thành công.

Trân trọng cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

LƯU THỊ TUYẾN

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên hướng dẫn

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP.....	ii
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	iii
MỤC LỤC.....	iv
DANH SÁCH BẢNG BIỂU.....	viii
DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ.....	ixx
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	x
CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ Ở CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm về hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại.....	1
1.1.2. Vai trò hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại.....	1
1.1.3. Nguyên tắc cho vay.....	2
1.1.4. Phân loại hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại.....	2
1.1.4.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay.....	2
1.1.4.2. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn.....	2
1.1.4.3. Căn cứ vào tài sản bảo đảm.....	3
1.1.4.4. Căn cứ vào phương thức hoàn trả.....	3
1.1.4.5. Căn cứ vào phương thức cho vay.....	3
1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay mua nhà ở của Ngân hàng Thương mại.....	4
1.2.1. Khái niệm về hoạt động cho vay mua nhà ở.....	4
1.2.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay mua nhà ở.....	4
1.2.3. Vai trò của hoạt động cho vay mua nhà ở.....	5
1.2.4. Phân loại cho vay mua nhà ở.....	6
1.2.4.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay.....	6
1.2.4.2. Căn cứ vào hình thức bảo đảm.....	6
1.2.4.3. Căn cứ vào phương thức thanh toán.....	6
1.3. Nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở của Ngân hàng Thương mại.....	7
1.3.1. Khái niệm về nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở.....	7

1.3.2. Ý nghĩa của nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở.....	7
1.3.2.1. Đối với ngân hàng.....	7
1.3.2.2. Đối với khách hàng.....	7
1.3.2.3. Đối với xã hội.....	8
1.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà.....	8
1.3.3.1. Doanh số cho vay mua nhà ở.....	8
1.3.3.2. Doanh số thu nợ cho vay mua nhà.....	9
1.3.3.3. Dư nợ cho vay mua nhà ở.....	10
1.3.3.4. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu.....	11
1.3.3.5. Hệ số thu nợ cho vay mua nhà ở.....	11
1.3.3.6. Vòng quay vốn tín dụng cho vay mua nhà ở.....	12
1.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở.....	12
1.3.4.1. Nhóm nhân tố về ngân hàng.....	12
1.3.4.2. Nhóm nhân tố về khách hàng vay vốn.....	14
1.3.4.3. Nhóm nhân tố về môi trường kinh doanh.....	15
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	17
CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ Ở TẠI	
NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG - PHÒNG	
GIAO DỊCH CẢM LỆ TRONG GIAI ĐOẠN 2023 - 2025.....	18
2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh	
Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ.....	18
2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội (MB Bank)..	18
2.1.2. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh	
Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ.....	19
2.1.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội -	
Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ.....	19
2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức, quản lý và chức năng nhiệm vụ của các bộ phận tại	
Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ..	20
2.1.2.3. Các sản phẩm và dịch vụ tiêu biểu có tại Ngân hàng TMCP Quân	
đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ.....	22

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025.....	25
2.2.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025.....	25
2.2.2. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025.....	27
2.2.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của MBBank - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025.....	31
2.3. Thực trạng hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ.....	33
2.3.1. Quy trình cho vay đối với cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ.....	33
2.3.2. Chính sách cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ.....	37
2.3.3. Thực trạng cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025.....	39
2.3.3.1. Thực trạng cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Cẩm Lệ phân theo thời hạn giai đoạn 2023 - 2025.....	43
2.3.3.2. Thực trạng cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Cẩm Lệ phân theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2023 - 2025.....	49
2.4. Đánh giá chung hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025...	53
2.4.1. Thành tựu.....	53
2.4.2. Hạn chế.....	54
2.4.3. Nguyên nhân của hạn chế.....	55
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	57
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ Ở TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI -PGD Cẩm Lệ TRONG GIAI ĐOẠN 2026 - 2028.....	58
3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay mua nhà ở.....	58
3.1.1. Định hướng phát triển chung của Ngân hàng TMCP Quân đội.....	58
3.1.2. Định hướng phát triển cho vay mua nhà ở tại PGD Cẩm Lệ.....	59

3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở.....	60
3.2.1. Giải pháp về nguồn vốn.....	60
3.2.2. Giải pháp về chính sách tín dụng.....	61
3.2.3. Giải pháp tăng cường hợp tác với công ty bất động sản.....	63
3.2.4. Giải pháp về marketing và phát triển khách hàng.....	64
3.2.5. Giải pháp về nhân sự.....	66
3.2.6. Giải pháp về công nghệ.....	67
3.3. Kiến nghị.....	68
3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	68
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Quân đội.....	69
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	71
KẾT LUẬN CHUNG	72

DANH SÁCH BẢNG BIỂU

STT	Tên bảng	Trang
Bảng 2.1	Tình hình huy động vốn của MBBank - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	25
Bảng 2.2	Tình hình hoạt động cho vay của MBBank – Phòng giao dịch Cẩm Lệ Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	27
Bảng 2.3	Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của MBBank - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	31
Bảng 2.4	Tình hình hoạt động cho vay mua nhà ở của MBBank - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	39
Bảng 2.5	Tình hình cho vay mua nhà ở tại MBBank - PGD Cẩm Lệ phân theo thời hạn giai đoạn 2023 - 2025	43
Bảng 2.6	Tình hình cho vay mua nhà ở tại MBBank - PGD Cẩm Lệ phân theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2023 - 2025	49

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ

STT	Tên hình vẽ	Trang
Hình 2.1	Sơ đồ tổ chức bộ máy MB Bank - PGD Cẩm Lệ	19
Hình 2.2	Quy trình cho vay mua nhà ở của MBBank	33

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

MB Bank Cẩm Lệ	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - PGD Cẩm Lệ
NHTM	Ngân hàng thương mại
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
PGD	Phòng giao dịch
CVMNO	Cho vay mua nhà ở
DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ
TSBĐ	Tài sản bảo đảm
CCCD	Căn cước công dân
CIC	Credit Information Center - Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia
TCTD	Tổ chức tín dụng

LỜI NÓI ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Nhà ở không chỉ là tài sản lớn có giá trị của mỗi cá nhân và hộ gia đình mà còn là yếu tố quan trọng thể hiện trình độ phát triển kinh tế - xã hội của mỗi quốc gia cũng như nền văn hoá, phong tục, tập quán của mỗi dân tộc, của từng vùng miền. Trong đời sống xã hội, việc cải thiện chỗ ở là một trong những yêu cầu cấp bách nhằm nâng cao đời sống của người dân. Việc sở hữu chỗ ở thích hợp và an toàn là một quyền cơ bản của con người, là nhu cầu chính đáng của mỗi hộ gia đình và là điều kiện cần thiết để phát triển nguồn nhân lực phục vụ cho sự nghiệp công nghiệp hoá, hiện đại hoá đất nước. Trong quá trình đó, hệ thống NHTM giữ vai trò trung gian tài chính quan trọng, góp phần hiện thực hóa giấc mơ an cư lạc nghiệp cho người dân thông qua hoạt động cho vay mua nhà ở.

Tại Việt Nam, nhu cầu nhà ở đang không ngừng gia tăng. Tuy nhiên, thực trạng của thị trường bất động sản Việt Nam đang tồn tại nghịch lý đáng báo động đó là nhu cầu nhà ở thực sự lớn nhưng khả năng tiếp cận của người dân lại hạn chế do giá cả leo thang vượt xa khả năng tích lũy của phần lớn người dân. Ngoài ra, hoạt động tín dụng trong lĩnh vực này cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro không chỉ liên quan đến khả năng hoàn trả nợ của chủ thể đi vay mà còn phụ thuộc nhiều vào sự biến động của giá cả trên thị trường BĐS, tình hình kinh tế - xã hội quốc gia. Thực tế cho thấy, những giai đoạn phát triển quá nóng của tín dụng BĐS, theo sau là các biện pháp thắt chặt đã khiến thị trường rơi vào trạng thái trầm lắng, khó khăn.

Mặc dù gặp nhiều thách thức, song các NHTM vẫn nhận thấy đây là thị trường kinh doanh tiềm năng, đặc biệt với các sản phẩm cho vay đối với KHCB. Chính vì thế, ngay cả những lúc khó khăn nhất của thị trường BĐS nhà ở, các NHTM vẫn không ngừng nỗ lực đưa ra thị trường các sản phẩm cho vay hấp dẫn đối với nhóm khách hàng này. Trong bối cảnh tiềm năng lớn đi kèm với áp lực cạnh tranh ngày càng gia tăng, việc mở rộng và đa dạng hóa đối tượng khách hàng mục tiêu đã trở thành một yêu cầu cấp thiết. Điều này đòi hỏi Ngân hàng TMCP Quân đội phải liên tục vận động, đổi mới chiến lược của mình để không chỉ tồn tại mà còn bứt phá.

Theo dòng chảy chung đó, Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ cũng đứng trước những thời cơ và thách thức riêng biệt trong

việc phát triển mảng tín dụng quan trọng này. Việc khai thác hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở, không chỉ là cơ hội vàng để PGD gia tăng quy mô, tối ưu hóa danh mục tín dụng và nâng cao hiệu quả kinh doanh, mà còn là nhiệm vụ then chốt để củng cố vị thế và tạo dựng lợi thế cạnh tranh trên địa bàn. Nhận thấy tầm quan trọng của lĩnh vực cho vay mua nhà ở trong bối cảnh hiện nay, đồng thời có cơ hội thực tập tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ nên em xin chọn đề tài "**Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2026 - 2028**" làm khóa luận tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu nhằm các mục đích sau:

Thứ nhất: Hệ thống hóa những lý luận về nghiệp vụ cho vay mua nhà ở tại các ngân hàng thương mại.

Thứ hai: Phân tích, đánh giá thực trạng của nghiệp vụ cho vay mua nhà ở tại MB Bank - PGD Cẩm Lệ từ năm 2023 đến năm 2025, để tìm ra thành tựu, hạn chế và nguyên nhân.

Thứ ba: Đề ra những giải pháp và kiến nghị nhằm hoàn thiện và giúp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại MB Bank - PGD Cẩm Lệ.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

a/ Đối tượng nghiên cứu:

Đề tài nghiên cứu về hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ

b/ Phạm vi nghiên cứu:

Về thời gian: Đề tài được nghiên cứu trong khoảng thời gian 3 năm từ 2023-2025.

Về không gian: Đề tài được phân tích và thực hiện tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ, dựa vào các số liệu thống kê báo cáo tình hình hoạt động cho vay của PGD.

Về nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu hoạt động cho vay mua nhà ở. Từ đó, xây dựng các nhóm giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại ngân hàng này trong thời gian tới.

4. Phương pháp nghiên cứu

4.1. Phương pháp thu thập tài liệu

Khóa luận tiến hành thu thập dữ liệu từ các báo cáo hoạt động của ngân hàng qua các năm, tạp chí và sách chuyên ngành, website và các trang báo điện tử

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

a/ Phương pháp phân tích thông tin

Phương pháp phân tích thông tin được sử dụng: Thống kê, diễn giải, quy nạp, tổng hợp, so sánh đồng thời sử dụng bảng biểu, số liệu để phân tích.

b/ Phương pháp xử lý thông tin

Tất cả các thông tin sau khi thu thập được tổng hợp dưới dạng bảng biểu và xử lý bằng phần mềm Excel để tính toán dữ liệu

5. Kết cấu của khóa luận

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

Chương 1: Cơ sở lý luận chung về nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2026 - 2028

CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ Ở CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại

1.1.1. Khái niệm về hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại

Theo khoản 4 Điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15: “*Cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng, thư tín dụng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác*” và tại khoản 7 Điều 4 của Luật này: “*Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay*”.

Hoạt động cho vay của NHTM là một lĩnh vực phức tạp, chịu tác động từ nhiều yếu tố như chính sách tiền tệ, biến động kinh tế, tốc độ tăng trưởng và năng lực tài chính của khách hàng,... Việc hiểu rõ bản chất và đặc điểm của hoạt động cho vay giúp NHTM nâng cao hiệu quả đầu tư, giảm thiểu rủi ro, góp phần vào sự ổn định và phát triển bền vững của nền kinh tế.

1.1.2. Vai trò hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại

Đối với ngân hàng:

- Là hoạt động kinh doanh chính và là nguồn thu nhập chính thông qua lãi vay của ngân hàng

- Tăng khả năng cạnh tranh và mở rộng thị phần trên thị trường tài chính

- Nâng cao uy tín và thương hiệu của ngân hàng

Đối với khách hàng:

- Giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn khi có nhu cầu trong sản xuất kinh doanh hoặc tiêu dùng

- Tận dụng cơ hội vốn vay để đầu tư và thực hiện những dự án của mình hoặc để cải thiện đời sống

- Giảm áp lực về tài chính trong ngắn hạn khi gặp vấn đề đột xuất, cấp bách

Đối với nền kinh tế

- Điều tiết dòng vốn trong thị trường tiền tệ từ nơi thừa đến nơi thiếu

- Thúc đẩy phát triển sản xuất và tiêu dùng, góp phần tăng trưởng kinh tế

- Tạo việc làm cho xã hội, giúp ổn định và nâng cao chất lượng cuộc sống.

1.1.3. Nguyên tắc cho vay

Sử dụng vốn vay đúng mục đích: Sau khi được chấp thuận cho vay, người được cho vay phải sử dụng vốn đúng mục đích vay được thể hiện trong hồ sơ vay vốn. Việc sử dụng vốn vay đúng mục đích là yếu tố quan trọng trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Ngân hàng không chỉ cung cấp vốn mà còn đóng vai trò giám sát, đảm bảo vốn vay được sử dụng hiệu quả và an toàn.

Vốn vay phải được hoàn trả đầy đủ và đúng hạn cả gốc và lãi: Việc thu hồi nợ đúng hạn không chỉ là một nguyên tắc mà còn là một yêu cầu bắt buộc đối với mọi hoạt động cho vay của ngân hàng. Vốn vay được thu hồi đúng hạn và đầy đủ không chỉ giúp ngân hàng duy trì ổn định hoạt động kinh doanh mà còn thể hiện sự tôn trọng đối với các cam kết và xây dựng lòng tin giữa ngân hàng với khách hàng.

Vốn vay phải có tài sản đảm bảo: Tài sản đảm bảo là một biện pháp bảo vệ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro tín dụng, khi khách hàng không thể trả nợ ngân hàng có quyền thực hiện các biện pháp pháp lý để thu hồi tài sản đảm bảo, từ đó đảm bảo quyền lợi của mình và duy trì ổn định hoạt động kinh doanh.

1.1.4. Phân loại hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại

1.1.4.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn: là các khoản cho vay có thời hạn đến 12 tháng, thường áp dụng trong cho vay bù đắp thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân

- Cho vay trung hạn: là các khoản vay có thời hạn từ trên 1 năm đến 5 năm, thường được sử dụng để tài trợ cho các dự án đầu tư vừa và nhỏ, nhằm mở rộng sản xuất kinh doanh hoặc bổ sung vốn lưu động ổn định cho doanh nghiệp và cá nhân.

- Cho vay dài hạn: là các khoản vay có thời hạn trên 5 năm, khoản vay này được sử dụng để đầu tư vào các dự án lớn như xây dựng cơ sở hạ tầng, mua sắm trang thiết bị có giá trị cao của doanh nghiệp hoặc các nhu cầu chi tiêu dài hạn của cá nhân .

1.1.4.2. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- Cho vay sản xuất kinh doanh: là các khoản vay mà vốn vay được khách hàng sử dụng để bổ sung vốn cho nhu cầu mua sắm, xây dựng tài sản cố định phục vụ cho sản xuất kinh doanh, bổ sung vốn lưu động cho các doanh nghiệp,...

- Cho vay tiêu dùng: là các khoản cho vay mà vốn vay được khách hàng sử dụng phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng như chi tiêu thường xuyên, chi sửa chữa nhà cửa, mua sắm,...

1.1.4.3. Căn cứ vào tài sản bảo đảm

- Cho vay có tài sản bảo đảm: là loại hình cho vay mà khách hàng phải sử dụng tài sản thuộc quyền sở hữu, quyền sử dụng để đảm bảo nợ vay thông qua thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh bằng tài sản,...

- Cho vay không có tài sản bảo đảm (tín chấp): là loại hình cho vay mà khách hàng không cần có tài sản thế chấp, cầm cố, việc cho vay chủ yếu dựa vào uy tín của khách hàng hoặc sự bảo lãnh bằng uy tín của bên thứ ba.

1.1.4.4. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- Cho vay hoàn trả một lần: người vay trả cả vốn vay và lãi một lần khi đến hạn thanh toán

- Cho vay hoàn trả nhiều lần: người vay có thể thanh toán vốn vay thành nhiều kỳ đến khi đủ nợ gốc và lãi theo hợp đồng cho vay được kết thúc.

1.1.4.5. Căn cứ vào phương thức cho vay

- Cho vay từng lần: là phương pháp cho vay mà mỗi lần vay khách hàng và ngân hàng đều phải thực hiện tất cả các thủ tục cho vay vốn cần thiết (khách hàng lập hồ sơ vay vốn, ngân hàng xét duyệt cho vay...) và ký kết hợp đồng tín dụng.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: là phương pháp cho vay mà ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận một hạn mức tín dụng, duy trì trong một khoảng thời gian nhất định. Phương thức này thường áp dụng đối với khách hàng có nhu cầu vay vốn - trả nợ thường xuyên, vòng quay vốn nhanh, có uy tín với ngân hàng.

- Cho vay theo hạn mức thấu chi: là hình thức cho vay gắn liền với việc sử dụng tài khoản tiền gửi vãng lai của khách hàng thông qua việc cho phép khách hàng chi tiêu vượt quá số tiền hiện có trong tài khoản của mình, số tiền vượt quá này được gọi là hạn mức thấu chi, với thời hạn và phí sử dụng do ngân hàng quy định.

- Các phương thức cho vay khác: cho vay trả góp, cho vay thông qua phát hành và sử dụng thẻ tín dụng, cho vay theo dự án đầu tư và các loại cho vay khác.

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay mua nhà ở của Ngân hàng Thương mại

1.2.1. Khái niệm về hoạt động cho vay mua nhà ở

“Cho vay là một quan hệ giao dịch giữa hai chủ thể (NHTM và người vay), trong đó một bên (NHTM) chuyển giao tiền cho bên kia (người vay) sử dụng trong một thời gian nhất định, đồng thời bên nhận tiền cam kết hoàn trả vốn cả gốc lẫn lãi cho bên cho vay theo thời gian đã thỏa thuận”.

Như vậy, có thể hiểu: *“Cho vay mua nhà ở là Ngân hàng Thương mại cấp tiền vay cho cá nhân hoặc hộ gia đình để mua, xây nhà cho mục đích ở. Loại cho vay này thường có thời gian cho vay dài hạn, lãi suất cho vay có thể cố định hoặc thả nổi. Số tiền cho vay được xác định theo giá trị của ngôi nhà, giá trị và loại tài sản bảo đảm, thu nhập trả nợ trong thời gian vay. Người vay phải cam kết hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay”.*

1.2.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay mua nhà ở

- Chủ thể được ngân hàng cấp tín dụng: người tiêu dùng (cá nhân, hộ gia đình)
- Mục đích tín dụng: mua nhà ở nhằm mục đích tiêu dùng chứ không phải phục vụ kinh doanh
- Thời hạn cho vay phụ thuộc vào mục đích sử dụng vốn vay: nếu vay để mua nhà ở có giá trị lớn thì thời hạn vay thường là trung dài hạn (1 - 30 năm), nếu dùng để mua nhà có giá trị nhỏ thì thời hạn thường là ngắn.
- Nhu cầu vay phụ thuộc vào nhiều chu kì kinh tế. Khi nền kinh tế phát triển, nhu cầu vay vốn tăng do người dân tăng nhu cầu tiêu dùng. Ngược lại, trong thời kì suy thoái, nhu cầu vay vốn giảm do hoạt động kinh tế chậm lại.
- Khách hàng vay là khách hàng cá nhân nên việc chứng minh năng lực tài chính là một khó khăn đối với các tổ chức tín dụng. Khác với doanh nghiệp, cá nhân thường không có hệ thống báo cáo tài chính đầy đủ và minh bạch. Thông tin về thu nhập của cá nhân thường mang tính chủ quan, khó kiểm chứng dẫn đến rủi ro tín dụng cao hơn. Sự khác biệt này đòi hỏi các tổ chức tín dụng phải xây dựng các mô hình đánh giá tín dụng phức tạp hơn để có thể đưa ra quyết định cho vay chính xác đối với khách hàng cá nhân.
- Thu nhập và trình độ của người đi vay ảnh hưởng đến nhu cầu vay, trình độ cao thường đi kèm với công việc có mức thu nhập ổn định, các khoản vay của họ được ngân hàng đánh giá có mức độ an toàn hơn do không chỉ họ có nguồn trả nợ tốt mà

còn đảm bảo bởi trình độ học vấn cao và họ có xu hướng được ngân hàng cho vay nhiều hơn. Ngược lại, với khách hàng có trình độ và thu nhập thấp thì khả năng vay từ ngân hàng khó khăn hơn, số tiền vay ít hơn và chịu sự giám sát chặt chẽ của ngân hàng.

- Hoạt động cho vay mua nhà ở có thời hạn vay dài, khả năng trả nợ của người vay phụ thuộc vào nhiều yếu tố không ổn định nên tiềm ẩn nhiều rủi ro. Để giảm thiểu điều này, ngân hàng thường đưa ra các điều kiện cho vay chặt chẽ.

1.2.3. Vai trò của hoạt động cho vay mua nhà ở

- Đối với ngân hàng

Hoạt động cho vay mua nhà ở không chỉ là một dịch vụ tài chính mà còn là động lực quan trọng thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội. Bằng cách cung cấp vốn cho người dân để thực hiện ước mơ an cư lạc nghiệp, các ngân hàng không chỉ tạo ra lợi nhuận mà còn góp phần thúc đẩy ngành xây dựng, tạo việc làm và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân. Đồng thời, việc xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng thông qua các sản phẩm cho vay về nhà ở giúp ngân hàng mở rộng thị trường, tăng khả năng cạnh tranh và củng cố vị thế trên thị trường tài chính.

- Đối với khách hàng

Khách hàng có được nguồn vốn từ phía ngân hàng cấp có thể mua nhà mới, xây nhà hoặc sửa chữa nhà cửa, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Việc mua nhà trả góp giúp khách hàng cân đối chi tiêu hàng tháng một cách hợp lý. Thay vì phải đối mặt với việc tăng giá thuê nhà hàng năm, khách hàng chỉ cần trả một khoản tiền cố định hàng tháng cho ngân hàng.

- Đối với xã hội

Hoạt động cho vay mua nhà của các ngân hàng không chỉ đơn thuần là một giao dịch tài chính mà còn là một động lực quan trọng thúc đẩy sự phát triển bền vững của xã hội. Nhờ các khoản vay này, nhiều gia đình đã có cơ hội thoát khỏi cảnh sống chật chội, xuống cấp, nâng cao chất lượng cuộc sống và ổn định cuộc sống. Việc sở hữu một ngôi nhà vững chắc giúp người dân an tâm làm việc, đóng góp tích cực vào xã hội, tạo môi trường sống lành mạnh, văn minh. Bên cạnh đó, khi nhu cầu về nhà ở tăng cao, các ngành công nghiệp liên quan cũng sẽ phát triển mạnh, tạo ra nhiều việc làm và thu nhập cho xã hội.

1.2.4. Phân loại cho vay mua nhà ở

1.2.4.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay

- Cho vay mua nhà ngắn hạn: là khoản vay có thời hạn dưới 1 năm, loại cho vay này ít dùng trong mua nhà vì giá trị khoản vay lớn, thường phù hợp với các khoản vay nhỏ hoặc người vay có sẵn nguồn thu lớn để trả nhanh

- Cho vay mua nhà trung hạn: là khoản vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm, loại hình này phù hợp cho sửa chữa, cải tạo nhà hoặc mua nhà giá trị nhỏ

- Cho vay mua nhà dài hạn: là khoản vay có thời hạn trên 5 năm, trong mua nhà thường phổ biến từ 10 - 30 năm.

1.2.4.2. Căn cứ vào hình thức bảo đảm

- Cho vay có đảm bảo bằng tài sản: gồm các khoản vay sử dụng để mua nhà hoặc căn hộ chung cư nhằm mục đích cư trú. Những khoản vay này được bảo đảm bằng các hình thức thế chấp, cầm cố, tài sản hình thành từ vốn vay hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

- Cho vay không đảm bảo bằng tài sản: gồm các khoản vay mua nhà mà không cần có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của bên thứ ba, mà việc cho vay dựa vào uy tín của khách hàng.

1.2.4.3. Căn cứ vào phương thức thanh toán

- Cho vay trả góp: là hình thức cho vay mà người vay phải trả nợ gốc và lãi cho ngân hàng nhiều lần, theo định kì nhất định (tháng/quý/năm) trong thời hạn cho vay. Phương thức này áp dụng cho các khoản vay có giá trị lớn, thời gian dài hoặc khi thu nhập của người vay không đủ khả năng thanh toán hết một lần trả nợ vay. Trả góp đem lại sự ổn định tài chính cho khách hàng, bởi ngay tại thời điểm ký kết hợp đồng họ biết chắc chắn sẽ thanh toán bao nhiêu kì và số tiền phải trả mỗi kì là bao nhiêu.

- Cho vay trả một lần: là hình thức cho vay mà việc trả nợ gốc và lãi cho ngân hàng chỉ xảy ra một lần theo kỳ hạn đã thỏa thuận, áp dụng cho những khoản vay nhỏ với thời hạn ngắn.

1.3. Nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở của Ngân hàng Thương mại

1.3.1. Khái niệm về nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở

Nâng cao là việc làm cho một yếu tố, hoạt động hoặc kết quả trở nên tốt hơn, chất lượng hơn hoặc đạt mức cao hơn so với trước đây. Trong kinh doanh, nâng cao thường gắn với việc tối ưu hóa, cải tiến quy trình, tăng chất lượng dịch vụ, tối ưu nguồn lực hoặc cải thiện kết quả hoạt động.

Hiệu quả là mức độ đạt được mục tiêu đã đề ra với việc sử dụng các nguồn lực như vốn, thời gian, nhân lực một cách tối ưu nhất.

Nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà thể hiện ở việc ngân hàng nâng cao chất lượng các khoản vay, kiểm soát và giảm thiểu rủi ro tín dụng, đảm bảo khả năng thu hồi nợ và gia tăng lợi nhuận. Đồng thời, khách hàng tiếp cận được nguồn vốn vay phù hợp với mục đích mua nhà và năng lực tài chính .

1.3.2. Ý nghĩa của nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở

1.3.2.1. Đối với ngân hàng

Tăng lợi nhuận: khi hoạt động cho vay mua nhà ở được nâng cao hiệu quả, quy mô cho vay của ngân hàng được mở rộng, thời gian cho vay chủ yếu là dài hạn và giá trị lớn giúp ngân hàng tăng lợi nhuận từ nguồn thu từ lãi

Giảm rủi ro tín dụng: quy trình cho vay được cải tiến giúp cho việc thẩm định hồ sơ tốt hơn, các khoản vay được quản lý chặt chẽ, hạn chế được nợ xấu

Nâng cao năng lực cạnh tranh: chất lượng sản phẩm cung cấp cho khách hàng được cải tiến, quy trình cho vay hiệu quả và thời gian linh hoạt thu hút được nhiều khách hàng sử dụng dịch vụ hơn và tăng uy tín trên thị trường.

1.3.2.2. Đối với khách hàng

Việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn phục vụ cho nhu cầu của cá nhân. Thủ tục cho vay hợp lý, lãi suất phù hợp giúp cho nhiều khách hàng có cơ hội sở hữu nhà ở, giảm rủi ro về tín dụng đen nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống. Ngoài ra quy trình cho vay cải thiện hiệu quả cũng giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và chi phí.

1.3.2.3. Đối với xã hội

Khi người dân có nhà ở ổn định, chất lượng cuộc sống và an sinh xã hội được cải thiện tốt hơn, đồng thời hạn chế được các vấn đề liên quan đến các tệ nạn về tín dụng đen, giải quyết chỗ ở, thúc đẩy nhu cầu sản xuất và tiêu dùng dẫn đến tăng trưởng kinh tế.

Thúc đẩy thị trường bất động sản phát triển, giao dịch mua bán nhà ở tăng. Các ngành liên quan như xây dựng, nội thất, nguyên vật liệu cũng phát triển mạnh, tạo ra việc làm và thu nhập cho người dân.

1.3.3. Các chỉ tiêu đánh giá nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà

Việc đánh giá hoạt động cho vay mua nhà ở là một phần của việc đánh giá tổng thể hoạt động cho vay của ngân hàng. Các chỉ tiêu chung về hoạt động cho vay đều có thể áp dụng để đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở, giúp ngân hàng đánh giá được quy mô, chất lượng và hiệu quả của hoạt động này.

1.3.3.1. Doanh số cho vay mua nhà ở

Là tổng số tiền mà khách hàng đã vay để mua nhà ở của ngân hàng trong một kì nhất định (năm, quý, tháng). Phản ánh nhu cầu vay vốn của khách hàng để mua nhà, đồng thời cũng cho thấy khả năng cung cấp vốn và mở rộng thị trường của ngân hàng. Doanh số cho vay cao và tăng liên tục qua các năm chứng tỏ ngân hàng đã thành công trong việc thu hút khách hàng, đáp ứng nhu cầu của thị trường và tạo ra lợi nhuận.

Bằng cách so sánh doanh số cho vay giữa các kỳ, ngân hàng có thể nhận biết được xu hướng tăng trưởng, xác định những điểm mạnh, điểm yếu, và đưa ra các quyết định điều chỉnh chiến lược kinh doanh phù hợp.

Ngoài ra, tỷ trọng doanh số cho vay mua nhà ở trong tổng doanh số cho vay cũng là một tiêu chí quan trọng, nếu doanh số cho vay mua nhà ở ngày càng chiếm tỷ trọng lớn nghĩa là hoạt động cho vay mua nhà ở đang được mở rộng và phát triển

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

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DSCV MNO} = \frac{\text{DSCVMNO năm nay} - \text{DSCVMNO năm trước}}{\text{DSCVMNO năm trước}} \times 100\%$$

1.3.3.2. Doanh số thu nợ cho vay mua nhà

Doanh số thu nợ cho vay mua nhà ở là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi được từ các khoản vay mua nhà ở của khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định. Chỉ tiêu này cho thấy khả năng thu hồi nợ các khoản vay có hiệu quả và an toàn không, khách hàng có sử dụng vốn vay hiệu quả và đúng mục đích không. Đây cũng là chỉ tiêu cho thấy chất lượng của hoạt động cho vay mua nhà ở của ngân hàng.

Như vậy, nếu doanh số thu nợ cho vay mua nhà ở qua các năm tăng trưởng với quy mô lớn và tốc độ nhanh thì chứng tỏ ngân hàng có khả năng thu hồi nợ tốt, khách hàng luôn đảm bảo khả năng trả nợ, từ đó phản ánh chất lượng tín dụng của ngân hàng ngày càng được cải thiện và nâng cao, đây cũng là cơ sở để đánh giá hiệu quả các chính sách tín dụng và quản lý rủi ro.

$$\text{Tỷ trọng DSTN CVMNO} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVMNO}}{\text{Tổng doanh số thu nợ}} \times 100\%$$

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DSTN CVMNO} = \frac{\text{DSTNMNO năm nay} - \text{DSTNMNO năm trước}}{\text{DSTNMNO năm trước}} \times 100\%$$

1.3.3.3. Dư nợ cho vay mua nhà ở

Dư nợ cho vay là tổng số tiền mà các khách hàng còn nợ ngân hàng từ các khoản vay mua nhà ở tại một thời điểm. Đây là một chỉ tiêu quan trọng trong hoạt động tín dụng, phản ánh quy mô và hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Một ngân hàng có dư nợ tăng trưởng ổn định thường là một ngân hàng đang phát triển mạnh và có uy tín trên thị trường.

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

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DNCVMNO} = \frac{\text{Dư nợ CVMNO năm nay} - \text{Dư nợ CVMNO năm trước}}{\text{Dư nợ năm trước}} \times 100\%$$

1.3.3.4. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

Nợ xấu là các khoản nợ mang các đặc điểm sau: khách hàng đã không thực hiện nghĩa vụ trả nợ với ngân hàng khi đến hạn, tình hình tài chính của khách hàng vay vốn đang và có chiều hướng xấu dẫn đến có khả năng ngân hàng không thu hồi được nợ gốc và lãi, tài sản đảm bảo của khách hàng không đủ để trả. Thông thường xét về mặt thời gian, nợ xấu là các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày trở lên. Các khoản nợ xấu bao gồm: Nợ dưới tiêu chuẩn; Nợ nghi ngờ; Nợ có khả năng mất vốn tương ứng với các nhóm nợ 3,4,5. (Theo Thông tư số 31/2024/TT - NHNN)

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

Tỷ lệ nợ xấu là một chỉ tiêu phản ánh chất lượng tín dụng của ngân hàng, khả năng quản lý rủi ro và sự ổn định của ngân hàng. Một tỷ lệ nợ xấu cao cho thấy ngân hàng đang gặp khó khăn và cần có biện pháp để khắc phục kịp thời. Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước thì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn là dưới 3%.

1.3.3.5. Hệ số thu nợ cho vay mua nhà ở

Hệ số thu nợ phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng đối với các khoản cho vay mua nhà ở trong một thời kì nhất định. Chỉ tiêu này cho biết trong kỳ ngân hàng thu hồi được bao nhiêu đồng nợ từ một đồng vốn đã cho vay.

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

Hệ số thu nợ càng cao cho thấy khả năng thu hồi vốn của ngân hàng càng tốt, chất lượng tín dụng được đảm bảo và rủi ro tín dụng ở mức thấp. Ngược lại, hệ số thu nợ thấp phản ánh khả năng thu hồi vốn chưa hiệu quả, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu.

1.3.3.6. Vòng quay vốn tín dụng cho vay mua nhà ở

Vòng quay vốn tín dụng phản ánh tốc độ luân chuyển vốn cho vay mua nhà ở của ngân hàng. Chỉ tiêu này cho biết trong một kỳ, vốn tín dụng cho vay mua nhà ở quay bao nhiêu vòng.

$$\text{Vòng quay vốn} \\ \text{tín dụng} \\ \text{CVMNO}} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVMNO}}{\text{Dư nợ bình quân CVMNO}}$$

$$\text{Dư nợ bình quân} \\ \text{CVMNO}} = \frac{\text{Dư nợ đầu kỳ} + \text{Dư nợ cuối kỳ}}{2}$$

Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ tốc độ luân chuyển vốn càng nhanh, khả năng thu hồi nợ tốt và hiệu quả sử dụng vốn tín dụng cao. Ngược lại, vòng quay vốn tín dụng thấp cho thấy vốn bị ứ đọng trong các khoản vay, làm giảm hiệu quả sử dụng vốn và có thể làm gia tăng rủi ro tín dụng.

1.3.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở

1.3.4.1. Nhóm nhân tố về ngân hàng

a/ Chiến lược phát triển hoạt động cho vay

Đây là điều kiện tiên quyết để phát triển hoạt động cho vay mua nhà ở. Nếu ngân hàng không quan tâm đến kế hoạch để phát triển trong lĩnh vực này thì khách hàng có nhu cầu vay vốn sẽ bị hạn chế trong lựa chọn. Ngược lại, nếu ngân hàng tập trung xây dựng chiến lược cụ thể, giúp thu hút khách hàng, tạo cơ hội phát triển cho hoạt động cho vay mua nhà. Vì vậy, việc lựa chọn chiến lược phát triển hoạt động cho vay của ngân hàng theo hướng nào cũng sẽ ảnh hưởng đến khả năng phát triển của hoạt động cho vay mua nhà đó.

b/ Năng lực tài chính của ngân hàng

Đây là một trong những yếu tố được các nhà lãnh đạo NHTM xem xét khi đưa ra quyết định chiến lược phát triển. Năng lực tài chính của ngân hàng được xác định dựa trên một số yếu tố như số lượng vốn chủ sở hữu, tỷ lệ tăng trưởng lợi nhuận qua năm, tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ, số lượng tài sản thanh khoản. Khi có sức mạnh tài chính thì ngân hàng mới có thể đầu tư vào các danh mục cho vay, từ đó cho vay mua nhà mới có cơ hội phát triển.

c/ Chính sách tín dụng của ngân hàng

Đây là hệ thống chủ trương, định hướng chi phối hoạt động tín dụng nhằm sử dụng hiệu quả nguồn vốn. Chính sách tín dụng của NHTM chỉ ra hướng phát triển và khung tham chiếu rõ ràng để làm căn cứ xem xét các nhu cầu vay vốn. Hoạt động cho vay sẽ đạt hiệu quả nếu ngân hàng xây dựng được chính tín dụng đúng đắn, phù hợp. Ngược lại, hoạt động cho vay sẽ chịu tác động không tốt nếu chính sách cho vay không phù hợp với thực tiễn.

d/ Trình độ, đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng

Yếu tố này ảnh hưởng không nhỏ đến hoạt động cho vay của ngân hàng. Với đặc điểm riêng của khách cá nhân là thông tin khó xác định như khách hàng tổ chức nên cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao, hiểu biết và nhạy bén mới thẩm định chính xác khách hàng và phương án vay vốn, đưa ra quyết định tài trợ đúng đắn. Thêm nữa, cán bộ tín dụng phải có đạo đức nghề nghiệp, để không vì lợi ích cá nhân gây ảnh hưởng đến lợi ích của ngân hàng. Hình ảnh của ngân hàng cũng được khách hàng nhớ tới thông qua tố chất của cán bộ tín dụng mà họ tiếp xúc, có kỹ năng tốt, có đạo đức nghề nghiệp sẽ gây ấn tượng và thiện cảm đối với khách hàng.

e/ Trình độ khoa học công nghệ

Nếu một ngân hàng được trang bị công nghệ hiện đại, có sự quản lý chặt chẽ thì họ có thể dễ dàng gia tăng tiện ích nhờ việc bán các sản phẩm và dịch vụ, tối ưu hóa quy trình cho vay. Công nghệ giúp ngân hàng quản lý danh sách khách hàng dễ dàng hơn, thông tin khách hàng được cập nhật trên hệ thống một cách chuyên nghiệp thông qua dữ liệu xếp hạng tín dụng cá nhân, tiết kiệm chi phí nhân công và quản lý, góp phần giảm giá thành dịch vụ và dễ dàng trong việc ra quyết định. Đó là cơ sở quan trọng để phát triển hoạt động cho vay.

f/ Hoạt động marketing truyền thông

Hoạt động marketing và truyền thông có ảnh hưởng đáng kể đến hiệu quả cho vay mua nhà ở của ngân hàng. Thông qua các hoạt động quảng bá, giới thiệu sản phẩm và xây dựng hình ảnh thương hiệu, ngân hàng có thể nâng cao mức độ nhận diện trên thị trường, tiếp cận khách hàng tiềm năng và gia tăng khả năng cạnh tranh. Các chương trình truyền thông hiệu quả giúp khách hàng hiểu rõ hơn về điều kiện vay vốn, lãi suất, thời hạn vay và các chính sách ưu đãi, từ đó thúc đẩy nhu cầu sử dụng sản phẩm cho vay mua nhà ở.

Bên cạnh đó việc ứng dụng các kênh truyền thông số như website, mạng xã hội và ứng dụng ngân hàng điện tử giúp ngân hàng tiếp cận khách nhanh chóng, tiết kiệm chi phí và nâng cao chất lượng dịch vụ. Ngược lại, nếu hoạt động marketing và truyền thông chưa được chú trọng, sản phẩm cho vay mua nhà sẽ khó tiếp cận khách hàng, làm hạn chế khả năng mở rộng tín dụng và ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

1.3.4.2. Nhóm nhân tố về khách hàng vay vốn

Đối với khách hàng cá nhân, nội dung liên quan đến thu nhập và khả năng trả nợ rất quan trọng trong quyết định cho vay của ngân hàng. Bởi đây là cơ sở để ngân hàng thẩm định khả năng trả nợ của người vay, mức độ rủi ro tương lai của khoản vay. Để có thể tiếp cận cho vay mua nhà ở, khách hàng cá nhân phải thỏa mãn các điều kiện vay vốn sau của ngân hàng:

- Điều kiện về thu nhập: thu nhập càng ổn định thì khả năng vay càng cao
- Điều kiện về độ tuổi: từ 18 tuổi trở lên, nhóm khách hàng độ dưới 35 tuổi thường được ưu tiên với các gói vay và thời hạn vay dài hơn. Hầu hết các ngân hàng đều quy định người vay không quá 60 - 65 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay nhằm đảm bảo khả năng trả nợ
- Điều kiện về trình độ và năng lực tài chính của người vay: người có trình độ cao thường được ngân hàng cho vay nhiều hơn so với người trình độ thấp bởi vì họ có mức thu nhập ổn định hơn và khả năng trả nợ tốt
- Điều kiện về tính khả thi của dự án đầu tư nhà ở, hoặc loại nhà ở được hình thành từ vốn vay
- Điều kiện về tài sản đảm bảo

Chỉ khi thỏa mãn các điều kiện vay vốn nêu trên, khách hàng mới được ngân hàng tài trợ vốn. Do vậy, không phải cá nhân/hộ gia đình nào cũng là khách hàng được chấp nhận ký hợp đồng tín dụng

Kể đến là các thói quen, phong tục tập quán, tâm lý có ảnh hưởng tới nhu cầu vay mua nhà ở của cá nhân. Phần lớn người dân, đặc biệt là thế hệ trung niên và cao tuổi, vẫn giữ thói quen tích lũy đủ tiền mới tiến hành xây dựng hoặc cải tạo nhà ở, thay vì sử dụng các sản phẩm tín dụng ngân hàng. Tâm lý e ngại nợ nần, cùng với định kiến về các thủ tục NH phức tạp, đã khiến nhiều người không dám với việc vay vốn. Tuy nhiên, xu hướng này đang dần được thay đổi trong nhóm khách hàng trẻ tuổi - những người có tư duy tài chính hiện đại hơn và sẵn sàng sử dụng đòn bẩy tín dụng để sớm sở hữu nhà ở. Sự phát triển mạnh mẽ của ngân hàng số với các thủ tục đơn giản, phê duyệt nhanh chóng cùng các chính sách hỗ trợ lãi suất từ Chính phủ và ngân hàng đang góp phần làm giảm bớt tâm lý ngại vay trong xã hội.

1.3.4.3. Nhóm nhân tố về môi trường kinh doanh

a/ Sự phát triển kinh tế

Nền kinh tế là một hệ thống bao gồm nhiều hoạt động có liên quan lẫn nhau. Cho nên, bất kỳ một sự biến động nào của nền kinh tế cũng gây ra những tác động tới tất cả các lĩnh vực khác nhau, trong đó có hoạt động kinh doanh nói chung của ngân hàng và hoạt động cho vay mua nhà nói riêng. Khi nền kinh tế ở thời kì hưng thịnh, tốc độ tăng trưởng cao và ổn định, người dân yên tâm về thu nhập của họ trong tương lai, nhu cầu tiêu dùng về nhà ở sẽ tăng lên do đó ngân hàng có cơ hội phát triển cho vay mua nhà ở. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy thoái, mất ổn định thì khuynh hướng phần lớn của dân chúng là mong muốn đảm bảo cuộc sống ở mức bình thường, không nghĩ đến việc đi vay để giải quyết nhu cầu về nhà ở với mức độ tốt hơn, cao hơn đang có, do e ngại về khả năng thanh toán.

b/ Môi trường xã hội

Môi trường xã hội với đặc trưng gồm các yếu tố như: tình hình trật tự xã hội, thói quen sinh sống, tâm lý lứa tuổi, trình độ học vấn, bản sắc dân tộc hoặc các yếu tố về nơi ở, nơi làm việc...cũng ảnh hưởng lớn đến thói quen tiêu dùng nhà ở. Thông thường nơi tập trung đông dân cư, trình độ và thu nhập cao thì nhu cầu về nhà ở lớn và do đó nhu cầu về vay vốn nhà ở sẽ cao hơn nơi khác, nên có khả năng mở rộng cho vay mua nhà tại đây.

c/ Môi trường pháp luật

Môi trường pháp luật bao gồm hệ thống các văn bản pháp lý của Nhà nước là một nhân tố có ảnh hưởng rất lớn tới hoạt động cho vay mua nhà của ngân hàng. Nếu những văn bản pháp luật không rõ ràng, không đầy đủ sẽ tạo những khe hở pháp luật gây rắc rối và tổn hại đến lợi ích cho các bên tham gia quan hệ tín dụng. Ngược lại, sự chặt chẽ và đồng bộ của luật pháp sẽ góp phần tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, tạo tính trật tự và ổn định thị trường để hoạt động cho vay mua nhà được diễn ra thông suốt và hiệu quả. Một hệ thống pháp lý ổn định và thống nhất tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng xây dựng đường lối phát triển đi vào quỹ đạo ổn định, ngăn chặn kịp thời những rủi ro, tiêu cực xảy ra, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay, đồng thời NHNN có thể kiểm soát và ổn định tiền tệ quốc gia.

d/ Thị trường bất động sản

Thị trường BĐS có tác động trực tiếp và sâu sắc đến hoạt động cho vay mua nhà. Sự biến động của cung - cầu, giá cả và tính thanh khoản của BĐS không chỉ ảnh hưởng đến nhu cầu vay vốn của người dân mà còn tác động đến việc thẩm định giá trị tài sản đảm bảo và mức độ rủi ro của ngân hàng. Bên cạnh đó, tính minh bạch của thị trường, các chính sách quản lý và phát triển thị trường BĐS của Chính phủ (như chính sách quy hoạch, thuế, các gói hỗ trợ) cùng với tâm lý thị trường và yếu tố đầu cơ cũng là những nhân tố quan trọng, có thể thúc đẩy hoặc kìm hãm sự phát triển của cho vay mua nhà, đồng thời gia tăng hoặc giảm thiểu rủi ro cho các ngân hàng khi triển khai sản phẩm này.

e/ Đối thủ cạnh tranh

Đây luôn là nhân tố có ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của mọi thành phần kinh tế. Do đó, trong lĩnh vực ngân hàng thì sự cạnh tranh về lãi suất, sản phẩm, chính sách tín dụng của các ngân hàng khác sẽ ảnh hưởng đến hoạt động cho vay mua nhà. Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng là một cuộc đua trong đó yếu tố nội tại của mỗi ngân hàng là cơ sở. Ngoài ra để khẳng định vị thế của mình thì bản thân ngân hàng cần tạo ra được sự khác biệt vượt trội trong chính sách, sản phẩm, dịch vụ, khách hàng mục tiêu so với đối thủ khác. Các chính sách khác biệt này giúp ngân hàng phát triển các chiến lược mới trong hoạt động cho vay mua nhà ở .

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Qua chương 1, sơ lược về các vấn đề liên quan đến lĩnh vực cho vay mua nhà ở với các nhận định rõ ràng như: tổng quan chung về cho vay trong ngân hàng, nêu các khái niệm cho vay, đặc điểm và vai trò của cho vay mua nhà ở. Bên cạnh đó, cũng đã phân tích các loại hình cho vay mua nhà ở và các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay mua nhà ở. Những nội dung lý luận này giúp xây dựng nền tảng để đánh giá thực trạng và hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở. Dựa trên cơ sở đó, sẽ làm tiền đề để phân tích, đánh giá về thực trạng cho vay mua nhà ở của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi Nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ ở chương 2.

**CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ Ở TẠI
NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG - PHÒNG
GIAO DỊCH CẦM LỆ TRONG GIAI ĐOẠN 2023 - 2025**

2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cầm Lệ

2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội (MB Bank)

Tên đầy đủ tiếng Việt: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội

Tên giao dịch tiếng Anh: Military Commercial Joint Stock Bank

Tên gọi tắt: Ngân hàng Quân Đội

Tên viết tắt: MB

Ngày thành lập: 04/11/1994

Mã chứng khoán: MBB

Mã số thuế: 0100283873

Trụ sở chính: Tòa nhà MB, Số 18 Lê Văn Lương – Phường Trung Hòa, Quận Cầu Giấy – TP Hà Nội

Website: www.mbbank.com.vn

Email: mb247@mbbank.com.vn

Fax: (84-24)37674050

Logo :



Ngày 04/11/1994 MB Bank được thành lập chỉ với 25 cán bộ nhân viên cùng vốn điều lệ 20 tỷ đồng.

Năm 2000, MB thành lập Công ty TNHH Chứng khoán Thăng Long (nay là Công ty CP Chứng khoán Ngân hàng TMCP Quân đội MBS) và Công ty Quản lý nợ và Khai thác tài sản Ngân hàng TMCP Quân đội (MBAMC).

Năm 2003, MB tiến hành cải tổ toàn diện về cả hệ thống và nhân lực.

Năm 2004, MB là ngân hàng đầu tiên phát hành cổ phần thông qua bán đấu giá ra công chúng với tổng mệnh giá là 20 tỷ đồng.

Năm 2005, MB tiến hành ký kết thỏa thuận 3 bên với Vietcombank và Tập đoàn Viễn thông Quân đội Viettel về việc thanh toán cước viễn thông của Viettel và đạt thỏa thuận hợp tác với Citibank.

Năm 2006, thành lập công ty Quản lý Quỹ đầu tư Chứng khoán Hà Nội HFM (nay là Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ đầu tư Ngân hàng Quân đội MB Capital). Triển khai thành công dự án hiện đại hóa công nghệ thông tin CoreT24 của Tập đoàn Temenos (Thụy Sĩ).

Năm 2010, MB khai trương chi nhánh đầu tiên tại nước ngoài (Lào).

Năm 2011, thực hiện thành công việc niêm yết cổ phiếu trên Sở Giao dịch Chứng khoán TP Hồ Chí Minh (HSX) từ ngày 01/11/2011.

Năm 2019, MB ra mắt logo và bộ nhận diện thương hiệu mới.

Năm 2020, MB được vinh danh là “Ngân hàng tiêu biểu Việt Nam”

Doanh nghiệp xuất sắc châu Á năm 2024 (APEA)

Doanh nghiệp chuyển đổi số xuất sắc năm 2024

Đến nay, trải qua hơn 30 năm hoạt động, MB đã được đánh giá là một trong những ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam do Ngân hàng Nhà nước đánh giá.

2.1.2. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ

2.1.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ

Vào ngày 26/9/2012, MB chính thức khai trương chi nhánh thứ hai tại Đà Nẵng – Chi nhánh MB Nam Đà Nẵng. Thời gian mới thành lập với quy mô khoảng 30 nhân sự và 1 Phòng giao dịch thì đến nay đã phát triển lên thành 160 nhân sự và quản lý 4 Phòng giao dịch – tăng gấp 4 lần so với lúc đầu.

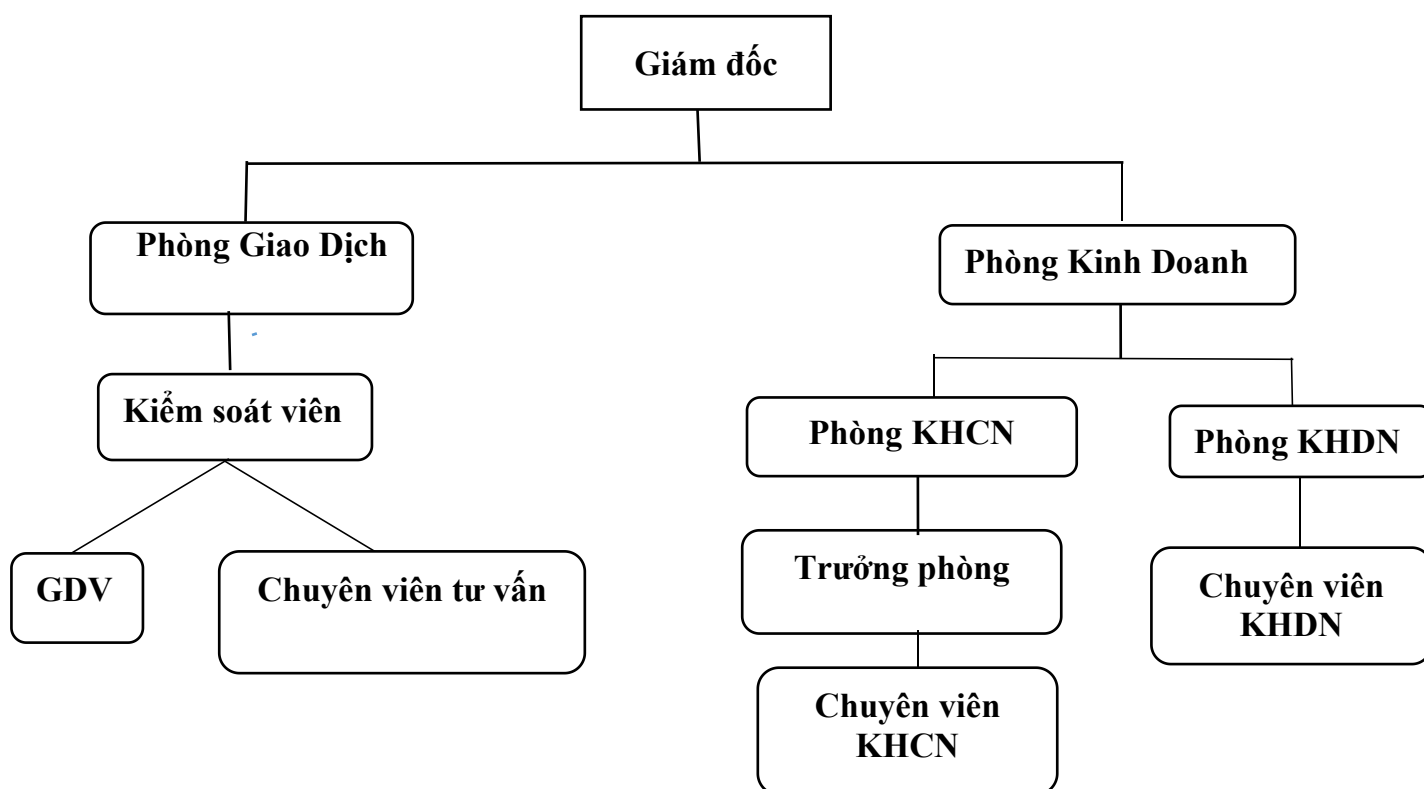
MB Bank – PGD Cẩm Lệ là một trong những điểm giao dịch của Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB Bank) tại khu vực Nam Đà Nẵng, được thành lập ngày 24/12/2015, là một trong những khu vực đặc địa và phát triển của thành phố Đà Nẵng.

- Tên giao dịch: Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

- Địa chỉ: 324 Nguyễn Hữu Thọ – Cẩm Lệ - Đà Nẵng
- Điện thoại: 023 6368 5444
- Chức năng:

Tại PGD này, khách hàng có thể tiến hành các giao dịch thông thường như mở tài khoản tiền gửi, rút tiền mặt, nạp tiền vào tài khoản, chuyển khoản, thực hiện các dịch vụ thanh toán, đăng ký sử dụng sản phẩm và dịch vụ ngân hàng trực tuyến, và nhận tư vấn về các sản phẩm tài chính như vay vốn, đầu tư, bảo hiểm, tiết kiệm,.. Đội ngũ nhân viên tại PGD MB Bank Cẩm Lệ được đào tạo chuyên nghiệp và nhiệt tình, luôn sẵn sàng hỗ trợ và giải đáp mọi thắc mắc của khách hàng. Qua đó, khách hàng có thể cảm nhận được sự tin tưởng và an tâm khi sử dụng các dịch vụ ngân hàng tại chi nhánh này.

2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức, quản lý và chức năng nhiệm vụ của các bộ phận tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ



Hình 2.1 Sơ đồ tổ chức bộ máy MB Bank - PGD Cẩm Lệ

Nguồn: Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ

Cơ cấu tổ chức của MB Bank Cẩm Lệ gồm:

- *Giám đốc*: Là người lãnh đạo cao nhất, có quyền quyết định và giải quyết mọi công việc trong cơ quan, trực tiếp chỉ đạo các hoạt động cho vay pháp nhân của phòng KHCN.

- *Phòng kinh doanh*: Là bộ phận nắm giữ vai trò quan trọng, trực tiếp mang lại doanh thu, lợi nhuận cho ngân hàng. Bao gồm Phòng khách hàng doanh nghiệp, Phòng khách hàng cá nhân.

- *Phòng KHCN*: Gồm trưởng phòng và các Chuyên viên quan hệ KHCN. Nghiên cứu thị trường, tìm hiểu nhu cầu KH, tiếp xúc, hướng dẫn và tư vấn đề xuất các sản phẩm, dịch vụ phục vụ theo yêu cầu của KH

- *Phòng KHDN (SME)*: Chịu trách nhiệm đối với những khách hàng là các tổ chức, doanh nghiệp. Tiếp thị, giới thiệu các sản phẩm của MB tới khách hàng doanh nghiệp. Tư vấn, đề xuất với trưởng phòng các biện pháp khai thác thị trường, thực hiện các công việc khác do quản lý giao

- *Phòng giao dịch*: Có nhiệm vụ quản lý, đối chiếu báo cáo về hồ sơ thông tin KH. Chịu trách nhiệm về hồ sơ tài khoản tiền gửi của KH và giải quyết các yêu cầu của KH. Tiếp nhận hồ sơ và thực hiện các giao dịch cho KHCN lẫn KHDN bao gồm nghiệp vụ tiền mặt như nạp tiền, rút tiền, chuyển tiền,... hoặc các dịch vụ khác (mở tài khoản, thực hiện các yêu cầu thay đổi thông tin của khách hàng,...).

- *Kiểm soát viên*: Chịu trách nhiệm giám sát, kiểm tra, phê duyệt các giao dịch trong thẩm quyền cho phép tại Sàn giao dịch nhằm kiểm soát rủi ro, tính chính xác, hợp lệ trong các hoạt động giao dịch với khách hàng. Là người đảm bảo hoạt động của PGD diễn ra an toàn, hiệu quả, tuân thủ các quy định của Ngân hàng và Pháp luật, bảo mật thông tin và chống rửa tiền.

- *Giao dịch viên*: Thực hiện các giao dịch: gửi tiền, rút tiền, chuyển khoản, mở sổ tiết kiệm, hỗ trợ khách mở tài khoản và thẻ, giải đáp câu hỏi cơ bản cho khách hàng, lưu trữ và bàn giao chứng từ cuối ngày.

- *Chuyên viên tư vấn*: tư vấn, chăm sóc và bán các sản phẩm, dịch vụ tài chính ngân hàng (huy động vốn, thẻ, ngân hàng điện tử, tín dụng, bảo hiểm...) cho khách hàng cá nhân/VIP, đồng thời phát triển khách hàng mới và giải quyết các thắc mắc, khiếu nại, đảm bảo trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng.

2.1.2.3. Các sản phẩm và dịch vụ tiêu biểu có tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ

a/ Khách hàng cá nhân

❖ Ngân hàng số KHCN

- + Mua ngoại tệ trên App MBBank
- + Cho vay sản xuất kinh doanh trên App MBBank
- + Vay tiêu dùng trên tài sản đảm bảo
- + Chuyển tiền quốc tế
- + Tiền gửi số

❖ Tiền gửi

- + Tiền gửi tiết kiệm dân cư
- + Tiền gửi tiết kiệm trung dài hạn
- + Tiền gửi tiết kiệm không kì hạn
- + Tiền tài khoản thanh toán

❖ Cho vay KHCN

- + Cho vay mua nhà
- + Cho vay mua ô tô
- + Vay xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở
- + Cho vay SXKD ngắn hạn, trung dài hạn

+ Cho vay tiêu dùng

❖ **Dịch vụ thẻ**

+ Thẻ tín dụng quốc tế MB Mastercard Platinum

+ Thẻ tín dụng quốc tế MB Visa Priority

+ Thẻ MB Mastercard Hi Green

+ Thẻ đa năng MB Hi Visa Collection

+ Thẻ ghi nợ quốc tế MB Visa Platinum

+ Thẻ ghi nợ nội địa Active Plus

❖ **Bảo hiểm**

+ Các sản phẩm chính: Ung dung sống khỏe, Hành trình hạnh phúc, Món quà quý,...

+ Các sản phẩm bổ trợ: Bảo hiểm hỗ trợ viện phí và chi phí phẫu thuật, Bảo hiểm bệnh hiểm nghèo, Bảo hiểm tai nạn.

b/ Khách hàng doanh nghiệp

❖ **Tài khoản**

+ Mở tài khoản doanh nghiệp online

+ Tài khoản thanh toán thông thường

+ Tài khoản kí quỹ

+ Tài khoản vốn chuyên dùng

❖ **Tín dụng và bảo lãnh**

+ Tài trợ vốn lưu động

+ Tài trợ thanh toán trước hạn Bộ chứng từ theo L/C nội địa do MB phát hành

+ Cho vay theo hạn mức

- + Cho vay thấu chi
- + Cho vay cầm cố giấy tờ có giá
- + Cho vay VND theo lãi suất linh hoạt, lãi suất ưu đãi
- + Cho vay mua ô tô phục vụ SXKD của doanh nghiệp
- + Bao thanh toán trong nước

❖ **Thanh toán quốc tế**

- + Nghiệp vụ thư tín dụng (L/C) nhập khẩu / xuất khẩu
- + Nghiệp vụ nhờ thu nhập khẩu / xuất khẩu
- + Chiết khấu bộ chứng từ xuất khẩu
- + Hợp đồng tương lai giá cả hàng hóa
- + Hợp đồng quyền chọn giá cả hàng hóa
- + Hợp đồng hoán đổi giá cả hàng hóa
- + Giao dịch mua bán kì hạn
- + Giao dịch hoán đổi ngoại tệ

❖ **Tiền gửi**

- + Tiền gửi có kì hạn trả lãi cuối kì/ trả lãi định kì/ trả lãi trước
- + Tiền gửi có kì hạn tích lũy
- + Chứng chỉ tiền gửi

❖ **Ngân hàng số**

- + Tiền gửi đầu tư số trên Biz MBBank
- + Thanh toán QR động trên Biz MBBank

- + Chuyển ngoại tệ trong nước online
- + Sao kê giao dịch Biz MBBank
- + Thanh toán hóa đơn Biz MBBank
- + Chuyển tiền nội địa

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

2.2.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Cùng với sự phát triển kinh tế – xã hội mạnh mẽ của Đà Nẵng và sự hội nhập tài chính quốc tế, hoạt động ngân hàng trên địa bàn ngày càng mở rộng, tạo điều kiện thuận lợi cho MBBank - PGD Cẩm Lệ tiếp cận và khai thác hiệu quả các nguồn vốn. Đồng thời, luôn nắm bắt linh hoạt các xu hướng thị trường, đặc biệt về chuyển đổi số và thói quen tài chính của khách hàng, giúp nâng cao khả năng cạnh tranh và phát triển bền vững trong thời kỳ 4.0. Việc phân công rõ chức năng nhiệm vụ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động, phục vụ khách hàng nhanh chóng, chính xác, góp phần thúc đẩy tăng trưởng huy động vốn. Đà Nẵng hiện là trung tâm kinh tế – du lịch lớn nhất khu vực miền Trung – Tây Nguyên, thu hút mạnh mẽ dòng vốn đầu tư trong và ngoài nước. Bên cạnh đó, môi trường kinh doanh năng động, dân cư trẻ, thu nhập ổn định và mức độ đô thị hóa cao đã tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng mở rộng tệp khách hàng, đặc biệt là khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Nhờ tận dụng tốt lợi thế thị trường và định hướng chiến lược đúng đắn, MBBank – PGD Cẩm Lệ đã chú trọng phát triển nguồn vốn một cách bền vững, tăng trưởng ổn định qua các năm, cung cấp danh mục sản phẩm tiết kiệm linh hoạt và ứng dụng công nghệ số vào quy trình giao dịch. Điều này giúp ngân hàng thu hút được lượng vốn lớn từ dân cư và tổ chức kinh tế, nâng cao uy tín thương hiệu và mở rộng thị phần. Sau đây là tình hình huy động vốn của MBBank PGD giai đoạn 2023 – 2025.

**Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của MBBank – Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai
đoạn 2023 – 2025**

DVT : Tỷ Đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	ST	%	ST	%	ST	%	Tăng/ giảm	%	Tăng/ giảm	%
Vốn huy động	472	100	660	100	880	100	188	39,83	220	33,33
Huy động vốn doanh nghiệp	33	7	53	8	79	9	20	61	26	49
Huy động vốn dân cư	439	93	607	92	801	91	168	38	194	32

Nguồn: Phòng KHCN – Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ

Trong giai đoạn 2023–2025, tình hình huy động vốn của ngân hàng có xu hướng tăng trưởng liên tục và tương đối ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 tổng vốn huy động đạt 472 tỷ đồng. Sang năm 2024, nguồn vốn tăng lên 660 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 188 tỷ đồng, tức tăng 39,8% so với năm 2023. Đây là mức tăng trưởng khá cao, cho thấy ngân hàng đã có những chính sách huy động vốn hiệu quả, đặc biệt trong việc thu hút nguồn tiền nhàn rỗi từ dân cư. Đến năm 2025, tổng vốn huy động tiếp tục tăng lên 880 tỷ đồng, tăng thêm 220 tỷ đồng, tương ứng tăng 33,3% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng có phần chậm lại so với giai đoạn trước, nhưng quy mô vốn vẫn mở rộng đáng kể, phản ánh sự tăng trưởng bền vững.

Xét theo cơ cấu nguồn vốn, huy động từ dân cư luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trên 91% trong tổng vốn huy động, mặc dù tỷ trọng qua các năm có giảm nhẹ nhưng tốc độ tăng trưởng vẫn tăng mạnh, năm 2024 tăng 38% so với năm 2023, đến năm 2025 tốc độ tăng trưởng vốn huy động từ dân cư tăng 32% so với năm 2024. Điều này cho thấy ngân hàng đang tập trung khai thác hiệu quả phân khúc khách hàng cá nhân – nguồn vốn có tính ổn định cao và ít biến động. Ngược lại, huy động từ doanh nghiệp chiếm tỷ trọng nhỏ và có xu hướng tăng nhẹ từ 7% lên 9%, cho thấy ngân hàng đã thu hút được vốn từ khu vực này và đang từng bước mở rộng nguồn vốn từ doanh nghiệp.

Sự gia tăng của tổng vốn huy động trong giai đoạn 2023 - 2025 chủ yếu là do ngân hàng đẩy mạnh các sản phẩm tiền gửi dành cho khách hàng cá nhân. Cụ thể, các sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn, tiết kiệm online và tiết kiệm tích lũy với mức lãi suất cạnh tranh đã thu hút lượng lớn khách hàng gửi tiền, góp phần làm tăng quy mô nguồn vốn ổn định cho ngân hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng đẩy mạnh phát triển ngân hàng số thông qua ứng dụng MBBank, khách hàng có thể gửi tiết kiệm trực tuyến nhanh chóng và thuận lợi hơn, từ đó khuyến khích khách hàng gửi tiền thường xuyên hơn. Ngoài ra, các chương trình ưu đãi, khuyến mãi về lãi suất và quà tặng cho khách hàng gửi tiết kiệm cũng góp phần kích thích nhu cầu gửi tiền trong dân cư. Đồng thời, sự phát triển của các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt như chuyển khoản online, thanh toán QR và thanh toán hóa đơn trên ứng dụng MBBank cũng làm gia tăng số dư tiền gửi thanh toán cá nhân. Đối với nguồn vốn huy động từ doanh nghiệp, mức tăng trưởng còn hạn chế do đặc điểm dòng tiền của doanh nghiệp thường xuyên biến động để phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh và thanh toán hàng hóa và các chi phí vận hành. Vì vậy số dư tiền gửi của nhóm khách hàng này thường không ổn định và biến động theo chu kỳ kinh doanh. Ngoài ra các doanh nghiệp có xu hướng phân tán dòng tiền tại các ngân hàng khác nhau để thuận tiện giao dịch và hưởng các chính sách ưu đãi về phí dịch vụ, lãi suất khiến mức tăng trưởng tiền gửi doanh nghiệp tại MBBank Cẩm Lệ chưa cao.

Nhìn chung, hoạt động huy động vốn của ngân hàng trong giai đoạn 2023 - 2025 đạt kết quả tích cực, với mức tăng trưởng khá và cơ cấu nguồn vốn hợp lý, trong đó nguồn vốn từ dân cư giữ vai trò chủ đạo, góp phần đảm bảo tính ổn định và bền vững cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

2.2.2. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Trong những năm gần đây, nền kinh tế địa phương ghi nhận sự bứt phá mạnh mẽ với mô hình dịch chuyển ưu tiên phát triển thương mại, dịch vụ và logistics. Nắm bắt được những tiền đề quan trọng này, MBBank – PGD Cẩm Lệ đã xác lập chiến lược gia tăng dư nợ tập trung vào chất lượng, đảm bảo kiểm soát rủi ro chặt chẽ và nâng cao năng suất hoạt động. Phòng giao dịch đã không ngừng gia tăng sự hiện diện thương hiệu thông qua việc triển khai các chương trình tín dụng linh hoạt, ưu tiên cung ứng

vốn cho các kế hoạch kinh doanh khả thi và nhu cầu tiêu dùng thiết thực của người dân, nhằm diện rộng hóa mạng lưới khách hàng trên địa bàn quận cũng như các vùng phụ cận. Để biết rõ tình hình hoạt động cho vay của phòng giao dịch trong những năm qua, thông qua bảng tình hình cho vay của MBBank - Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.2: Tình hình cho vay của MBBank – Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

ĐVT : Tỷ Đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	ST	%	ST	%	ST	%	Tăng/ giảm	%	Tăng/ giảm	%
Doanh số cho vay	95	100	152,1	100	210	100	57,1	60,11	57,90	38,07
KHDN	32	33,68	50,70	33,33	68,40	32,57	18,70	58,44	17,70	34,91
KHCN	63	66,32	101,40	66,67	141,60	67,43	38,40	60,95	40,20	39,64
Doanh số thu nợ	96,60	100	101,40	100	160	100	4,80	4,97	58,60	57,79
KHDN	32,20	33,33	33,80	33,33	53,17	33,23	1,60	4,97	19,37	57,31
KHCN	64,40	66,67	67,60	66,67	106,83	66,77	3,20	4,97	39,23	58,03
Dư nợ cho vay	371,30	100	422	100	472	100	50,70	13,65	50	11,85
KHDN	123,77	33,33	140,67	33,33	156	33,05	16,90	13,65	15,33	10,90
KHCN	247,53	66,67	281,33	66,77	316	66,95	33,80	13,65	34,67	12,32
Nợ xấu	5,40	100	4,80	100	5,20	100	-0,60	-11,11	0,40	8,33
KHDN	2,10	38,89	1,80	37,50	2,00	38,46	-0,30	-14,29	0,20	11,11
KHCN	3,30	61,11	3	62,50	3,20	61,54	-0,30	-9,09	0,20	6,67
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,45		1,14		1,10					
KHDN	1,70		1,28		1,28					
KHCN	1,33		1,07		1,01					

Nguồn: Phòng KHCN – Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ

Trong giai đoạn 2023 - 2025, tình hình cho vay của ngân hàng có sự tăng trưởng mạnh mẽ cả về quy mô lẫn hiệu quả hoạt động. Doanh số cho vay tăng liên tục qua các năm, từ 95 tỷ đồng năm 2023 lên 152,1 tỷ đồng năm 2024, tương ứng mức tăng 57,1 tỷ đồng với tốc độ tăng là 60,11% so với năm 2023. Đặc biệt đến năm 2025 đạt 210 tỷ đồng, tăng thêm 57,9 tỷ đồng tăng 38,07% so với năm 2024. Để có được điều này là do ngân hàng đang đẩy mạnh các sản phẩm cho vay như cho vay tiêu dùng, cho vay mua nhà, mua xe, cho vay sản xuất kinh doanh đáp ứng nhu cầu vốn cho cá nhân và doanh nghiệp, mở rộng quy mô và đáp ứng tốt nhu cầu vốn của khách hàng. Xét về cơ cấu, khách hàng cá nhân (KHCN) luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng, dao động từ 66 - 67%, trong khi khách hàng doanh nghiệp (KHDN) chỉ chiếm khoảng 33 - 34%. Điều này cho thấy MBBank Cẩm Lệ đang tập trung vào mở rộng tín dụng tiêu dùng và cho vay sản xuất kinh doanh cá nhân nhằm phân tán rủi ro và tận dụng nhu cầu của thị trường lớn. Bên cạnh đó, tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay của KHCN cũng cao hơn KHDN qua các năm. Năm 2024 doanh số cho vay KHCN tăng 60,95% so với năm 2023 đến năm 2025 tăng trưởng 39,64% so với năm 2024, trong khi tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay của KHDN năm 2024 tăng 58,44% so với năm 2023 đến năm 2025 tăng 34,91% so với năm 2024. Nguyên nhân là do nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân ngày càng gia tăng, đặc biệt trong lĩnh vực tiêu dùng và mua nhà ở, đồng thời nhóm khách hàng này có số lượng lớn và khả năng phân tán rủi ro tốt hơn so với khách hàng doanh nghiệp. Trong khi đó, hoạt động cho vay doanh nghiệp chịu ảnh hưởng nhiều bởi tình hình sản xuất kinh doanh và biến động của thị trường nên doanh nghiệp thận trọng hơn trong việc vay vốn từ ngân hàng. Từ đó phản ánh định hướng phát triển tín dụng bán lẻ của ngân hàng nhằm mở rộng quy mô khách hàng, gia tăng lợi nhuận và hạn chế rủi ro tín dụng tập trung.

Song song với tăng trưởng cho vay, doanh số thu nợ cũng có xu hướng tăng nhưng với tốc độ chậm hơn. Cụ thể, doanh số thu nợ năm 2023 đạt 96,6 tỷ đồng, tăng lên 101,4 tỷ đồng năm 2024 tương đương tăng trưởng 4,8 tỷ đồng và tăng 4,97% so với năm 2023, tốc độ tăng trưởng trong giai đoạn này khá thấp là do một số khoản vay chưa đến hạn thu, khách hàng còn gặp khó khăn trong trả nợ do tình hình kinh doanh không ổn định. Đến năm 2025 doanh số thu nợ tăng mạnh mẽ lên 160 tỷ đồng, tăng trưởng 58,6 tỷ đồng so với năm 2024 tương ứng tăng 57,79% . Điều này cho thấy ngân

hàng đã có kế hoạch khá tốt về công tác thu nợ để giảm thiểu rủi ro, để thực hiện tốt điều đó, ngân hàng đã thực hiện các biện pháp theo dõi, nhắc nợ và cơ cấu lại thời gian trả nợ phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng. Đồng thời cơ cấu thu nợ giữa KHCN và KHDN tương đối ổn định, KHCN tiếp tục chiếm tỷ trọng cao hơn, điều này chứng tỏ danh mục tín dụng bán lẻ không chỉ tăng trưởng mà còn có khả năng thu hồi tốt.

Dư nợ cho vay cũng tăng mạnh qua các năm, từ 371,3 tỷ đồng năm 2023 lên 422 tỷ đồng năm 2024, tăng trưởng 50,7 tỷ đồng, tương ứng tăng 13,65%. Đến năm 2025, đạt 742 tỷ đồng, tăng trưởng 50 tỷ đồng, tương ứng tăng 11,85% so với năm 2024. Dư nợ tăng trưởng đều trong suốt giai đoạn 2023 - 2025, phản ánh ngân hàng không chỉ mở rộng cho vay mà còn có lượng vốn chưa thu hồi lớn. Cơ cấu dư nợ phần lớn là KHCN với tỷ trọng khoảng 67%, trong khi KHDN duy trì ở mức 33%, cho thấy ngân hàng giữ vững chiến lược tập trung vào khách hàng cá nhân trong dài hạn.

Về chất lượng tín dụng, nợ xấu có sự biến động qua các năm. Năm 2023, nợ xấu ở mức 5,4 tỷ đồng, giảm xuống còn 4,8 tỷ đồng năm 2024 tương ứng với giảm 11%, điều này cho thấy công tác quản lý rủi ro và thu hồi nợ có cải thiện. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu tăng lên 5,2 tỷ đồng, tốc độ tăng trưởng 0,4 tỷ đồng, tương ứng tăng 8,3%, nguyên nhân nợ xấu tăng nhẹ trở lại vào năm 2025 là do doanh số cho vay năm này tăng mạnh đồng thời dư nợ tiếp tục được mở rộng, nợ xấu chủ yếu tập trung ở KHCN với tỷ trọng lớn, trong khi KHDN chiếm tỷ trọng thấp hơn, điều này phù hợp với đặc điểm cho vay cá nhân thường có mức độ rủi ro cao hơn do phụ thuộc vào thu nhập và khả năng tài chính của từng cá nhân.

Tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng nhìn chung được kiểm soát ở mức thấp, từ 1,45% năm 2023 giảm dần xuống 1,14% năm 2024 và còn 1,10% năm 2025. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng được cải thiện rõ rệt, mặc dù nợ xấu năm 2025 có tăng nhẹ, nhưng tỷ lệ vẫn giảm do dư nợ tăng nhanh hơn, phản ánh ngân hàng kiểm soát rủi ro tốt trong quá trình mở rộng tín dụng. Đồng thời, mức tỷ lệ này luôn duy trì dưới ngưỡng 3%, đây là ngưỡng an toàn trong hoạt động tín dụng ngân hàng. Xét riêng theo nhóm khách hàng, tỷ lệ nợ xấu của KHDN giảm từ 1,70% năm 2023 xuống 1,28% năm 2024 và năm 2025, trong khi KHCN giảm từ 1,33% xuống 1,07% năm 2024 và 0,01% năm 2025, cho thấy chất lượng tín dụng có xu hướng được cải thiện nhờ công tác thẩm định và quản lý nợ hiệu quả hơn.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay của ngân hàng đạt được sự tăng trưởng mạnh mẽ về quy mô, cơ cấu khách hàng ổn định và chất lượng tín dụng cơ bản được kiểm soát. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng tín dụng cao sẽ kéo theo làm gia tăng áp lực về rủi ro. Vì vậy, trong thời gian tới, ngân hàng cần chú trọng cân đối giữa mục tiêu tăng trưởng và kiểm soát rủi ro, đồng thời nâng cao hiệu quả công tác thẩm định và thu hồi nợ nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững.

2.2.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của MBBank - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Dựa trên Bảng kết quả hoạt động kinh doanh của MB – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025, có thể thấy tình hình kinh doanh của đơn vị có nhiều biến động qua các năm dưới tác động của điều kiện kinh tế và định hướng điều hành của ngân hàng, phần phân tích sau đây tập trung nhận xét sự tăng, giảm của tổng thu nhập, cơ cấu chi phí và lợi nhuận, qua đó đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của đơn vị trong giai đoạn nghiên cứu. Sau đây là tình hình hoạt động kinh doanh của Phòng Giao Dịch trong giai đoạn 2023 – 2025.

**Bảng 2.3: Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của MBBank – Phòng Giao
Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025**

ĐVT : Tỷ Đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	GT	%	GT	%	GT	%	Tăng/ giảm	%	Tăng/ giảm	%
Doanh thu	29	100	40	100	55,2	100	11	37,93	15,2	38
Thu nhập lãi	22,10	76,21	30,50	76,25	41,70	75,54	8,40	38,01	11,2	36,72
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	4,60	15,86	6,30	15,75	8,10	14,67	1,70	36,96	1,8	28,57
Thu nhập từ hoạt động khác	2,30	7,93	3,20	8,00	5,40	9,78	0,90	39,13	2,2	68,75
Chi phí	9	100	12	100	14,20	100	3	33,33	2,20	18,33
Chi phí lãi	5,25	58,33	7,20	60,00	9,20	64,79	1,95	37,14	2,00	27,78
Chi phí từ hoạt động dịch vụ	2,50	27,78	3,30	27,50	3,92	27,61	0,80	32	0,62	18,79
Chi phí từ hoạt động khác	1,25	13,89	1,50	12,50	1,08	7,61	0,25	20	- 0,42	-28
Lợi nhuận	20		28		41		8	40	13	46,43

Nguồn: Phòng KHCN – Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ

Từ Bảng số liệu 2.3 cho thấy kết quả hoạt động kinh doanh của MBBank – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng cả về quy mô doanh thu và lợi nhuận, thể hiện qua doanh thu tăng từ 29 tỷ đồng năm 2023 lên 40 tỷ đồng năm 2024, tốc độ tăng 37,93% so với năm trước và đạt 55,2 tỷ đồng năm 2025 tiếp tục tăng trưởng 38%. Trong đó thu nhập từ hoạt động tín dụng luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo khoảng 75–76% và tăng trưởng ổn định, phản ánh hoạt động cho vay vẫn là nguồn thu cốt lõi. Thu nhập từ dịch vụ tuy chiếm tỷ trọng thấp hơn khoảng 14–16% nhưng vẫn duy trì tăng trưởng đều, trong khi thu nhập khác có tốc độ tăng nhanh nhất, đặc biệt năm 2025 tăng 68,75%, sự tăng trưởng nhanh từ thu nhập khác là do các khoản từ

hoàn nhập dự phòng, xử lý tài sản đảm bảo, các khoản phí phạt trong hợp đồng vay có sự biến động tăng nhanh, góp phần tăng trưởng tổng thu nhập.

Về chi phí, tổng chi phí tăng từ 9 tỷ năm 2023 lên 12 tỷ năm 2024 và 14,2 tỷ năm 2025, mặc dù về giá trị chi phí tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng chi phí vẫn thấp hơn tốc độ tăng doanh thu, cho thấy ngân hàng kiểm soát chi phí tương đối hiệu quả, đặc biệt chi phí hoạt động khác giảm mạnh trong năm 2025 giảm 28% so với năm 2024 chủ yếu do ít phát sinh các chi phí bất thường, giảm chi xử lý tài sản hoặc nợ và các khoản chi cho quản lý nội bộ được cải thiện dẫn đến chi phí hoạt động khác năm này giảm.

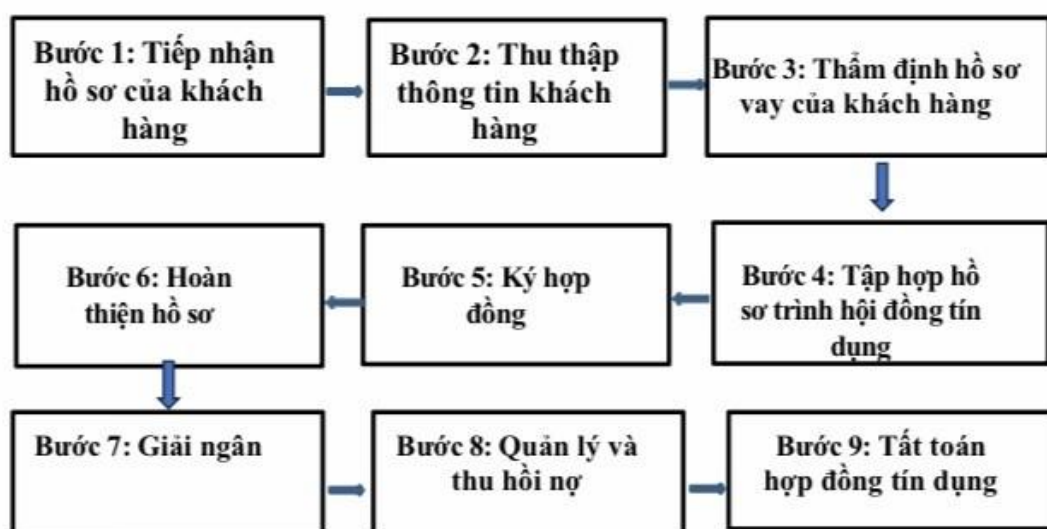
Lợi nhuận của MBBank – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ tăng trưởng mạnh và liên tục trong giai đoạn 2023–2025, từ 20 tỷ đồng năm 2023 lên 28 tỷ đồng năm 2024 với tốc độ tăng 40% và đạt 41 tỷ đồng năm 2025 tăng 46,43%, cho thấy hiệu quả kinh doanh được cải thiện rõ rệt qua từng năm. Kết quả này chủ yếu đến từ việc doanh thu tăng nhanh, đặc biệt là thu nhập từ hoạt động tín dụng duy trì vai trò chủ đạo, trong khi chi phí được kiểm soát tốt với tốc độ tăng thấp hơn doanh thu, đồng thời một số khoản chi phí ngoài hoạt động giảm đã góp phần làm gia tăng biên lợi nhuận, qua đó phản ánh xu hướng hoạt động ngày càng hiệu quả và khả năng sinh lời được nâng cao.

Tóm lại, hoạt động kinh doanh của MBBank – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng tích cực khi doanh thu và lợi nhuận đều tăng mạnh qua các năm, trong đó thu nhập từ tín dụng giữ vai trò chủ đạo; chi phí tuy tăng nhưng được kiểm soát tốt và đặc biệt chi phí ngoài hoạt động giảm trong năm 2025 đã góp phần nâng cao hiệu quả, nhờ đó lợi nhuận tăng nhanh hơn doanh thu, phản ánh hiệu quả kinh doanh và khả năng sinh lời ngày càng được cải thiện.

2.3. Thực trạng hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ

2.3.1. Quy trình cho vay đối với cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ

Quy trình là bảng tổng hợp mô tả công việc của Ngân hàng từ khi tiếp nhận hồ sơ vay vốn đến khi quyết định cho vay, giải ngân và thu nợ. Tại Ngân hàng Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ thực hiện quy trình cho vay đối với KHCN gồm 9 bước như sau:



Hình 2.2 Quy trình cho vay mua nhà ở của MBBank (Nguồn: PGD Cẩm Lệ)

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ KH

KH cần chuẩn bị và xuất trình những hồ sơ sau:

- *Hồ sơ pháp lý*: CCCD/ Hộ chiếu, Hộ khẩu/ Sổ tạm trú, Giấy đăng ký kết hôn/ Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.
- *Hồ sơ chứng minh thu nhập*: Hợp đồng lao động, sao kê lương hoặc bảng lương của 6 tháng gần nhất; Giấy phép đăng ký kinh doanh còn hiệu lực đối với những ngành nghề bắt buộc phải đăng ký kinh doanh; Sổ sách, hóa đơn mua bán;...
- *Hồ sơ mục đích sử dụng vốn*: Các giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn của KH như hợp đồng mua bán, chuyển nhượng, giấy đặt cọc, hóa đơn,...
- *Hồ sơ TSĐB*: Sổ đỏ, sổ hồng (nếu TSĐB là nhà đất, nhà cửa); Đơn xác nhận tình trạng bất động sản.
- *Hồ sơ vay vốn liên quan đến nhu cầu vay*: Giấy đề nghị vay vốn, phương án vay vốn (theo mẫu của MB Bank), giấy tờ chứng nhận các khoản thanh toán bên thụ hưởng. Ngoài ra, KH cần cung cấp thêm CCCD/Hộ khẩu nếu tài sản là của bên thứ 3, giấy tờ chứng minh các khoản vay tự có đã sử dụng phù hợp với mục đích vay vốn, hồ sơ khác.

Chuyên viên quan hệ KHCN cần hướng dẫn KH những thông tin sau:

- Hướng dẫn KH bổ sung những giấy tờ còn thiếu và tiếp nhận hồ sơ.

- Khi tư vấn Chuyên viên cần phải nêu rõ, đầy đủ các thông tin về sản phẩm cho vay mua nhà đang triển khai, đối tượng vay vốn, điều kiện vay vốn, hạn mức cho vay, thời hạn cho vay, lãi suất áp dụng, phương thức tính lãi, cơ chế thanh lý trước hạn, dự kiến số tiền vay và số tiền góp tương ứng và các nội dung cần thiết khác có liên quan đến khoản vay.

Bước 2: Thu thập thông tin KH

Sau khi KH đã cung cấp đủ thông tin vào hồ sơ vay vốn thì Chuyên viên quan hệ KHCN kiểm tra lại thông tin. Tra CIC của KH, tính hợp lệ cũng như là hợp pháp. Sau đó đối chiếu với bản gốc. Hồ sơ hợp lệ phải đảm bảo như sau:

- Cơ quan nào phát hành bản chính thì cơ quan đó có quyền phát hành bản sao.
- Bản sao phải do phòng công chứng Nhà nước công chứng.

Bước 3: Thẩm định hồ sơ vay của KH

Ngân hàng tiến hành thẩm định xem xét KHCN có thỏa mãn các điều kiện cấp tín dụng dựa trên cơ sở các quy định cụ thể của MB Bank và các quy định pháp luật. Cụ thể:

- *Thẩm định tư cách pháp lý*: Tìm hiểu và phân tích về tư cách và năng lực pháp luật, năng lực hành vi nhân sự.
- *Mục đích xin vay vốn phải phù hợp với quy định*: Ngân hàng tiến hành kiểm tra đầy đủ, xác thực, hợp pháp và hợp lệ của hồ sơ vay vốn qua cơ quan phát hành ra chúng hoặc qua các kênh thông tin.
- *Năng lực tài chính của KH đủ đảm bảo khả năng trả nợ*: Các Chuyên viên sẽ đi thực tế tại nơi ở của KH để tìm hiểu các thông tin như: gia đình, mục đích vay vốn, nguồn thu nhập, tình hình thực hiện nghĩa vụ với nhà nước, địa phương,...
- *Tình hình TSBĐ*: Trong quá trình khảo sát tình hình thực tế TSBĐ, để có đầy đủ chứng cứ cho việc thẩm định giá, cần chụp ảnh TSBĐ theo các dạng (toàn cảnh, chi tiết), các hướng khác nhau.

Chuyên viên KHCN cung cấp hồ sơ về TSĐB để cán bộ định giá tiến hành đi định giá tài sản của KH. Nếu thỏa mãn hết tất cả các điều kiện thì Chuyên viên KHCN tiến hành chuyển lên bộ phận có thẩm quyền để quyết định cho vay.

Bước 4: Tập hợp hồ sơ trình ban tín dụng, hội đồng tín dụng

Sau khi hồ sơ vay vốn bao gồm tờ trình thẩm định, báo cáo đề xuất tín dụng và những tài liệu khác: KH đủ điều kiện được cấp tín dụng, không đủ điều kiện hoặc

được cấp tín dụng có điều kiện thì sẽ trình lên ban tín dụng. Hội đồng tín dụng xem xét lại toàn bộ hồ sơ và giải quyết cho vay hoặc không cho vay các vấn đề cần bổ sung hoàn chỉnh trước khi giải ngân.

Bước 5: Ký hợp đồng

Nếu lãnh đạo đồng ý cho vay thì Chuyên viên quan hệ KHCN liên hệ KH bổ sung hồ sơ tài liệu và các vấn đề khác (nếu có). Hai bên (KH vay và Ngân hàng cho vay) sau khi thỏa thuận đồng ý với các điều khoản trong hợp đồng thì tiến hành ký hợp đồng tín dụng và các biên bản liên quan đi kèm.

Bước 6: Hoàn thiện hồ sơ

Chuyển hồ sơ ủy nhiệm chi, giấy lĩnh tiền mặt và các giấy tờ khác đến bộ phận hỗ trợ tín dụng để thực hiện giải ngân và hoàn tất thủ tục pháp lý.

Bước 7: Giải ngân

Khi hồ sơ yêu cầu vay vốn của KH được chấp thuận thì KH có thể chọn hình thức giải ngân và thanh toán theo mong muốn của mình với Ngân hàng. Khoản vay được giải ngân qua tài khoản Ngân hàng hoặc nhận tiền mặt theo phương thức đã thỏa thuận. Giải ngân có thể được thực hiện một lần hoặc nhiều lần tùy theo nhu cầu sử dụng vốn.

Bước 8: Quản lý và thu hồi nợ

Sau khi giải ngân cho KH, Chuyên viên quan hệ KHCN tiến hành theo dõi dòng tiền, hoạt động kinh doanh và giám sát khả năng trả nợ của KH trong suốt thời gian vay.

- Trường hợp KH nộp tiền mặt, hướng dẫn KH đến bộ phận giao dịch và tiền gửi để nộp tiền.
- Trường hợp KH đã có tiền trong tài khoản thanh toán, tự động hệ thống Ngân hàng tự trừ vào tài khoản vay của KH.
- Trường hợp KH quá hạn lâu hoặc có dấu hiệu bất thường Chuyên viên quan hệ KHCN phải đến tận nơi cư trú của KH để nắm bắt tình hình, lập biên bản làm việc và báo cáo cho lãnh đạo nhằm có biện pháp xử lý kịp thời.
- Trường hợp KH trả trước hạn thì sẽ tắt toán hợp đồng trước hạn, kiểm tra lại mức lãi suất áp dụng và KH phải chịu một mức phí phạt tùy vào số tiền và thời gian trả trước.

Bước 9: Tắt toán hợp đồng tín dụng

Đến thời hạn thu nợ, KH trả nợ gốc và lãi cho Ngân hàng theo lịch đã thỏa thuận ban đầu. Trong trường hợp KH không trả nợ và không được Ngân hàng gia hạn nợ thì Ngân hàng đưa ra những biện pháp xử lý phù hợp và chấm dứt hợp đồng tín dụng.

2.3.2. Chính sách cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ

❖ Đối tượng cho vay

Áp dụng đối với khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn mua nhà ở tại thành phố Đà Nẵng.

❖ Điều kiện cho vay

- Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự; chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc sử dụng vốn vay;
- Khách hàng có độ tuổi từ đủ 18 tuổi đến không quá 70 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay;
- Khách hàng có hộ khẩu/sổ tạm trú (KT3) tại địa bàn Tỉnh/Thành phố nơi ngân hàng cho vay có trụ sở;
- Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay;
- Thực hiện đúng biện pháp đảm bảo tiền vay theo quy định của chính phủ, Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam và hướng dẫn của Ngân hàng TMCP Quân Đội;
- Đủ điều kiện đăng ký quyền sử dụng nhà, sử dụng đất;
- Không có nợ xấu tại bất kỳ TCTD nào và không còn nợ đã được xử lý rủi ro bằng hướng dẫn của Ngân hàng TMCP Quân Đội.

❖ Hạn mức cho vay

Giám đốc Ngân hàng TMCP Quân Đội căn cứ vào nhu cầu vốn vay, khả năng trả nợ, giá trị TSBĐ tiền vay của khách hàng để quyết định mức cho vay.

+ Đối với tài sản đảm bảo hình thành từ vốn vay:

TSBĐ là đất, nhà xây mới và sửa chữa trên đất, mức cho vay tối đa là 80% tổng nhu cầu vốn nhưng không vượt quá 80% giá trị định giá TSBĐ của MB AMC (Công ty TNHH Quản lý nợ và khai thác tài sản Ngân hàng TMCP Quân đội).

Đối với nhà chung cư chưa ra sổ, mức cho vay tối đa 80% nhu cầu vốn và 80% giá trị thị trường của tài sản (áp dụng đối với các dự án nhà chung cư đã liên kết).

MBBank không nhận thế chấp TSBĐ là chung cư chưa ra sổ và không thuộc danh mục các dự án mà MB không liên kết.

+ Đối với tài sản đảm bảo độc lập:

Trường hợp TSBĐ là giấy tờ có giá. Mức cho vay tối đa 90% tổng nhu cầu vốn của khách hàng nhưng không vượt quá tỷ lệ cho vay trên giá trị TSBĐ theo nghiệp vụ cho vay cầm cố Giấy tờ có giá của MBBank trong từng thời kỳ.

Trường hợp TSBĐ là phương tiện vận tải. Mức cho vay tối đa 80% tổng nhu cầu vốn và không vượt quá tỷ lệ cho vay trên TSBĐ theo quy định nghiệp vụ cho vay mua ô tô trả góp của MBBank trong từng thời kỳ.

Trường hợp TSBĐ là bất động sản. Mức cho vay tối đa 80% tổng nhu cầu vốn và không vượt quá 80% giá trị định giá tài sản đảm bảo.

❖ Thời hạn và lãi suất cho vay

- Cho vay trung dài hạn tối đa đến 360 tháng (30 năm).
- Lãi suất cho vay thì áp dụng theo biểu lãi suất cho vay do Ngân hàng TMCP Quân Đội quy định trong từng thời kỳ.

❖ Hồ sơ vay vốn

- Đơn đề nghị vay vốn kèm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB cung cấp);
- CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân của khách hàng;
- Giấy tờ chứng minh mục đích vay vốn: Hợp đồng mua bán, hợp đồng đặt cọc, quyết định trúng đấu giá, bản chính chứng từ nộp tiền,...
- Giấy tờ chứng minh khả năng tài chính và nguồn trả nợ: Hợp đồng lao động, Sao kê lương, đăng ký kinh doanh...
- Giấy tờ liên quan đến quyền sở hữu hợp pháp đối với TSBĐ: Giấy chứng nhận Quyền sử dụng đất, Giấy phép xây dựng...

❖ Phí

Các loại phí bao gồm: phí trả cho MBBank và phí trả cho các tổ chức cung ứng dịch vụ liên quan cụ thể có các khoản phí sau

Phí định giá: khách hàng phải trả cho công ty quản lý nợ và khai thác tài sản MB AMC.

Phí công chứng: khách hàng phải trả cho phòng công chứng, nơi công chứng hợp đồng thế chấp của khách hàng.

2.3.3. Thực trạng cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Có thể nói trong những năm trở lại đây, ngoài các khoản vay thông thường thì cho vay mua nhà ở đang là thị trường tiềm năng đối với các ngân hàng thương mại Việt Nam. Ngoài đáp ứng nhu cầu về nhà ở của cá nhân và hộ gia đình thì hoạt động cho vay còn đem lại nhiều lợi ích, lợi nhuận cho Ngân hàng, phân tán rủi ro, bên cạnh đó còn giúp kích thích nền sản xuất trong nước phát triển từ đó giúp cải thiện đời sống con người, góp phần xóa đói giảm nghèo và ổn định trật tự xã hội. Nắm bắt cơ hội từ nền kinh tế, MBBank Cẩm Lệ đã đạt được các kết quả từ hoạt động cho vay mua nhà, qua bảng số liệu sẽ thấy được điều đó.

**Bảng 2.4 Tình hình hoạt động cho vay mua nhà ở của MBBank - PGD Cẩm Lệ
giai đoạn 2023 - 2025**

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	ST	Tỷ trọng (%)	ST	Tỷ trọng (%)	ST	Tỷ trọng (%)	Tăng / giảm	%	Tăng / giảm	%
Doanh số cho vay	95	100	152,10	100	210	100	57,10	60,11	57,90	38,07
Doanh số CVMNO	15,70	16,53	26,60	17,49	38,70	18,43	10,90	69,43	12,10	45,49
Doanh số thu nợ	96,60	100	101,40	100	160	100	4,80	4,97	58,60	57,79
Doanh số thu nợ CVMNO	15,50	16,05	18	17,75	28,50	17,81	2,50	16,13	10,50	58,33
Dư nợ cho vay	371,3	100	422	100	472	100	50,70	13,65	50	11,85
Dư nợ cho vay CVMNO	87,80	23,65	96,40	22,84	106,60	22,58	8,60	9,79	10,20	10,58
Nợ xấu	5,40	100	4,80	6,25	5,20	6,15	- 0,60	- 11,11	0,40	8,33
Nợ xấu CVMNO	0,27	5,00	0,30	6,25	0,32	6,15	0,03	11,11	0,02	6,67
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,45		1,14		1,10					
Tỷ lệ nợ xấu CVMNO (%)	0,31		0,31		0,30					

Nguồn: Phòng KHCN – Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ

Nhìn tổng quan qua bảng số liệu 2.4 ta thấy được, hoạt động cho vay mua nhà tại MBBank – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng thông qua các chỉ tiêu DSCV, DSTN, dư nợ cho vay. Đồng thời rủi ro vẫn được kiểm soát tốt thể hiện qua tỷ lệ nợ xấu giảm dần, đó là một tín hiệu đáng mừng cho PGD.

Doanh số cho vay mua nhà ở tăng liên tục qua các năm, từ 15,7 tỷ đồng năm 2023 tăng lên 26,6 tỷ đồng năm 2024 tương đương tăng trưởng 10,9 tỷ đồng và tăng

69,43% so với năm 2023. Đến 2025 doanh số cho vay mua nhà tiếp tục tăng mạnh lên 38,70 tỷ đồng, tăng 12,10 tỷ đồng tương ứng tăng 45,49% so với năm 2024. Điều này cho thấy MBBank Cẩm Lệ đã tận dụng tốt lợi thế thị trường bất động Đà Nẵng, nhu cầu vay vốn cho mua nhà ngày càng gia tăng và ngân hàng ngày càng chú trọng phát triển cũng như thực hiện các chính sách ưu đãi về lãi suất cho vay trong giai đoạn đầu, thời hạn vay dài, các dịch vụ hỗ trợ pháp lý, định giá tài sản và hoàn thiện hồ sơ giúp rút ngắn thời gian cho khách hàng, từ đó kích thích nhu cầu vay vốn để mua nhà của khách hàng và đồng thời đem lại lợi nhuận cho chính Ngân hàng. Tỷ trọng doanh số cho vay mua nhà ở trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng cũng tăng từ 16,53% năm 2023 lên 17,49% năm 2024 và 18,43% năm 2025, phản ánh sản phẩm cho vay mua nhà ngày càng có vai trò quan trọng trong cơ cấu tín dụng của ngân hàng. Bên cạnh đó nhằm mở rộng tín dụng ngân hàng đã đẩy mạnh truyền thông cho sản phẩm cho vay mua nhà ở thông qua các kênh online như App, website, mạng xã hội và kênh trực tiếp tại điểm giao dịch, các hoạt động quảng bá này giúp thu hút khách hàng mới. Đồng thời việc ngân hàng liên kết với các công ty bất động sản là một chiến lược quan trọng giúp ngân hàng tăng nhanh doanh số cho vay mua nhà. Khi liên kết với công ty bất động sản, ngân hàng có thể tiếp cận trực tiếp đến dòng khách hàng đang có nhu cầu vay vốn để mua nhà, điều này giúp ngân hàng mở rộng quy mô khách hàng và tăng doanh số cho vay.

Bên cạnh doanh số cho vay thì hoạt động thu nợ của khách hàng đối với Ngân hàng cũng rất quan trọng, trong giai đoạn 2023 - 2025 doanh số thu nợ cho vay mua nhà ở của MBBank Cẩm Lệ tăng đáng kể. Năm 2023, DSTN cho vay mua nhà ở đạt 15,50 tỷ đồng. Sang năm 2024, DSTN CVMNO tăng lên 18 tỷ đồng, tương ứng tăng 2,50 tỷ và tăng 16,13% so với năm 2023, mức tăng này còn tương đối thấp cho thấy tốc độ thu hồi vốn chưa thực sự bứt phá, cho thấy các khoản vay trong giai đoạn này còn trong thời kỳ đầu, thời hạn trả nợ chưa đến. Năm 2025, DSTN CVMNO tăng mạnh lên 28,50 tỷ đồng, tăng 10,50 tỷ so với năm 2024 tương ứng tăng 58,33%, phản ánh sự cải thiện đáng kể trong dòng tiền thu nợ khi nhiều khoản vay bước vào giai đoạn trả nợ nhiều hơn, đồng thời cho thấy công tác quản lý và thu hồi nợ của ngân hàng được thực hiện hiệu quả hơn. Có được điều này, ngân hàng đã luôn nhắc nhở khách hàng những khoản nợ đến hạn, tư vấn các biện pháp cho khách hàng để khắc phục những vướng mắc, khó khăn trong việc trả nợ. Xét về tỷ trọng, doanh số thu nợ

CVMNO duy trì ở mức ổn định và có xu hướng tăng từ 16,05% lên 17,81% trong tổng doanh số thu nợ, cho thấy đóng góp của phân khúc này trong tổng thu nợ ngày càng rõ nét. Sự gia tăng của doanh số thu nợ CVMNO là tín hiệu tích cực phản ánh chất lượng tín dụng tốt, khả năng trả nợ của khách hàng ổn định và hiệu quả khai thác phân khúc cho vay mua nhà ngày càng được nâng cao. Điều này giúp ngân hàng duy trì vòng quay nguồn vốn để tiếp tục cho vay, giảm thiểu rủi ro và tạo nền tảng cho sự tăng trưởng tín dụng mua nhà. Đồng thời ngân hàng cần đẩy mạnh số hóa quản lý khoản nợ, nhắc nợ qua App và SMS, đa dạng sản phẩm phù hợp với thu nhập của khách hàng và đồng thời nâng cao công tác quản trị rủi ro thông qua chấm điểm tín dụng và phân loại khách hàng. Nhờ đó ngân hàng không chỉ duy trì được tỷ lệ nợ xấu thấp mà còn mở rộng quy mô tín dụng một cách an toàn và hiệu quả.

Dư nợ CVMNO cũng tăng liên tục qua các năm. Năm 2023 dư nợ đạt 87,80 tỷ đồng tăng lên 96,40 tỷ đồng năm 2024, tăng trưởng 8,6 tỷ đồng so với năm 2023 tương ứng mức tăng 9,79%. Đến năm 2025 đạt 106,60 tỷ đồng tăng 10,20 tỷ tương ứng tăng 10,58% so với năm 2024, cho thấy ngân hàng vẫn duy trì mở rộng quy mô cho vay mua nhà, phản ánh nhu cầu thị trường ổn định và chiến lược phát triển phân khúc này được tiếp tục triển khai. Tuy nhiên tốc độ tăng trưởng dư nợ CVMNO ở mức trung bình khoảng 10%/năm, thấp hơn so với tốc độ tăng của doanh số cho vay, điều này một phần nhờ khả năng thu nợ tốt. Xét tỷ trọng, dư nợ CVMNO trong tổng dư nợ giảm nhẹ từ 23,65% năm 2023 xuống 22,84% năm 2024 và còn 22,58% năm 2025, phản ánh dù quy mô CVMNO tăng qua các năm nhưng tỷ trọng lại suy giảm, nguyên nhân do ngân hàng đẩy mạnh các sản phẩm tín dụng khác với tốc độ cao hơn nhằm đa dạng hóa danh mục, không tập trung quá nhiều vào bất động sản nhằm kiểm soát rủi ro. Tuy nhiên, sản phẩm CVMNO vẫn duy trì ổn định nhờ các tiện ích trong công nghệ phê duyệt nhanh, số hóa quy trình để khách hàng dễ dàng quản lý khoản vay, tắt toán và tra cứu dư nợ trực tuyến. Bên cạnh đó việc ngân hàng liên kết với các công ty bất động sản, giúp mở rộng quy mô dư nợ, nâng cao hiệu quả tín dụng và đảm bảo sự phát triển an toàn và bền vững.

Về chất lượng tín dụng, nợ xấu cho vay mua nhà ở giai đoạn 2023–2025 cho thấy xu hướng tăng nhẹ về quy mô nhưng vẫn nằm trong mức kiểm soát an toàn. Cụ thể, nợ xấu CVMNO tăng từ 0,27 tỷ đồng năm 2023 lên 0,30 tỷ đồng năm 2024 tăng 11,11% so với 2023. Năm 2025 nợ xấu mua nhà đạt 0,32 tỷ đồng, tăng trưởng 6,67% so với

năm 2024, phản ánh sự gia tăng rủi ro tín dụng khi quy mô cho vay mở rộng, tuy nợ xấu mua nhà tăng nhưng về tốc độ tăng thì lại giảm cho thấy công tác quản lý rủi ro đã được cải thiện. Nợ xấu CVMNO chiếm tỷ trọng thấp trong tổng nợ xấu, dù có xu hướng tăng nhẹ nhưng cho thấy đây chưa phải là nguồn rủi ro chính của ngân hàng, phản ánh chất lượng tín dụng tương đối ổn định. Tuy nhiên ngân hàng cần tiếp tục theo dõi chặt chẽ, đặc biệt trong bối cảnh dư nợ cho vay mua nhà tiếp tục mở rộng, để hạn chế nguy cơ gia tăng rủi ro trong tương lai. Bên cạnh đó, việc ngân hàng cung cấp các công cụ hỗ trợ như trích nợ tự động qua tài khoản MB, linh hoạt kì hạn trả nợ, tích hợp quản lý khoản vay trên App MBBank, nhờ đó khách hàng dễ dàng theo dõi khoản vay, hạn chế được tình trạng trả chậm.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay mua nhà ở giai đoạn 2023–2025 cho thấy mức độ rủi ro thấp và ổn định. Tỷ lệ nợ xấu duy trì quanh mức 0,30 - 0,31% trong suốt 3 năm, hầu như không có biến động đáng kể, phản ánh sự cân đối giữa tốc độ gia tăng nợ xấu và tăng trưởng dư nợ. Điều này cho thấy ngân hàng kiểm soát tốt chất lượng tín dụng ngay cả khi mở rộng cho vay. Với mức tỷ lệ này thấp hơn rất nhiều so với ngưỡng 3% giới hạn an toàn trong hoạt động ngân hàng, qua đó khẳng định phân khúc cho vay mua nhà có độ an toàn cao, khách hàng có khả năng trả nợ tốt và tài sản đảm bảo góp phần giảm thiểu rủi ro. Đồng thời, việc tỷ lệ nợ xấu không tăng dù dư nợ mở rộng cũng phản ánh hiệu quả trong công tác thẩm định, kiểm soát sau vay và quản lý dòng tiền của ngân hàng.

2.3.3.1. Thực trạng cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ phân theo thời hạn giai đoạn 2023 - 2025

Hoạt động cho vay mua nhà theo thời hạn của MBBank Cẩm Lệ bao gồm cho vay ngắn hạn và cho vay trung - dài hạn. Việc xác định thời gian vay rất có lợi cho Ngân hàng và khách hàng. Ngoài giúp ngân hàng thu hồi nợ đúng hạn còn tránh được việc sử dụng vốn sai mục đích của khách hàng. Sau đây là bảng số liệu thể hiện tình hình cho vay mua nhà ở tại MBBank Cẩm Lệ phân theo thời hạn.

**Bảng 2.5 Tình hình cho vay mua nhà ở tại MBBank - PGD Cẩm Lệ phân theo
thời hạn giai đoạn 2023 - 2025**

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	ST	Tỷ trọng (%)	ST	Tỷ trọng (%)	ST	Tỷ trọng (%)	Tăng / giảm	%	Tăng / giảm	%
Doanh số cho vay MNO	15,70	100	26,60	100	38,70	100	10,90	69,43	12,10	45,49
Ngắn hạn	1,60	10,19	2,10	7,89	2,70	6,98	0,50	31,25	0,60	28,57
Trung - Dài hạn	14,10	89,81	24,50	92,11	36	93,02	10,40	73,76	11,50	46,94
Doanh số thu nợ MNO	15,50	100	18	100	28,50	100	2,50	16,13	10,50	58,33
Ngắn hạn	1,40	9,03	1,60	8,89	1,90	6,67	0,20	14,29	0,30	18,75
Trung - Dài hạn	14,10	90,97	16,40	91,11	26,60	93,33	2,30	16,31	10,20	62,20
Dư nợ cho vay CVMNO	87,80	100	96,40	100	106,60	100	8,60	9,79	10,20	10,58
Ngắn hạn	6,50	7,40	7	7,26	7,80	7,32	0,50	7,69	0,80	11,43
Trung - Dài hạn	81,30	92,60	89,40	92,74	98,80	92,68	8,10	9,96	9,40	10,51
Nợ xấu CVMNO	0,27	100	0,30	100	0,32	100	0,03	11,11	0,02	6,67
Ngắn hạn	0,08	29,63	0,09	30,00	0,12	37,50	0,01	12,50	0,03	33,33
Trung - Dài hạn	0,19	70,37	0,21	70,00	0,20	62,50	0,02	10,53	- 0,01	- 4,76
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,31		0,31		0,30					
Ngắn hạn	1,23		1,29		1,54					
Trung - Dài hạn	0,23		0,23		0,20					

Nguồn: Phòng KHCN – Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ

Qua bảng 2.5 ta thấy được, tình hình hoạt động cho vay mua nhà ở theo thời hạn tăng qua các năm. Điều đó thể hiện qua DSCV, DSTN, dư nợ tăng qua từng năm. Cụ thể, DSCV MNO ngắn hạn tăng từ 1,60 tỷ đồng năm 2023 lên 2,10 tỷ đồng năm 2024 tương đương tăng trưởng 0,5 tỷ đồng và tăng 31,25% so với năm 2023. Năm 2025 đạt 2,70 tỷ đồng, tăng 0,6 tỷ tương ứng 28,57% so với năm 2024. Điều này cho thấy ngân hàng vẫn mở rộng giải ngân cho phân khúc này, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại phản ánh nhu cầu vay ngắn hạn không phải là trọng tâm trong tín dụng mua nhà. Tỷ trọng cho vay ngắn hạn trong mua nhà giảm liên tục từ 10,19% năm 2023 xuống 7,89% năm 2024 và còn 6,98% năm 2025, mức độ đóng góp vào tổng doanh số cho vay ngày càng nhỏ, chủ yếu do đặc thù của sản phẩm vay mua nhà ở thường là trung dài hạn, còn các khoản vay ngắn hạn chỉ phục vụ cho mục đích bổ sung vốn thiếu hụt tạm thời trong mua nhà. Ngược lại, DSCV MNO trung - dài hạn chiếm tỷ trọng lớn và giữ vai trò chủ đạo trong tổng DSCV MNO. Năm 2023 đạt 14,10 tỷ đồng, đến năm 2024 tăng lên 24,50 tỷ đồng tăng 10,40 tỷ tương ứng 73,76% so với năm 2023 và tiếp tục tăng lên 36 tỷ đồng năm 2025, tăng 11,50 tỷ tương ứng tăng 46,94% so với năm 2024. Điều này phản ánh nhu cầu vay vốn dài hạn để mua nhà ngày càng gia tăng và ngân hàng ngày càng mở rộng tín dụng ở phân khúc này, cho thấy hiệu quả của các ưu đãi đi kèm trong sản phẩm CVMNO dành cho khách hàng như ưu đãi lãi suất cố định trong giai đoạn đầu, thời hạn vay kéo dài từ 10 - 30 năm, tỷ lệ tài trợ cao. Về tỷ trọng DSCV MNO trung – dài hạn luôn chiếm ưu thế tuyệt đối và có xu hướng tăng từ 89,81% năm 2023 lên 92,11% năm 2024 và đạt 93,02% năm 2025, cho thấy gần như toàn bộ doanh số cho vay mua nhà tập trung vào kỳ hạn dài, phù hợp với đặc điểm của tín dụng khi khách hàng cần thời gian trả nợ dài để giảm áp lực tài chính. Vì cho vay mua nhà ở chủ yếu là cho vay trung dài hạn nên nó sẽ mang lại nguồn thu nhập rất lớn cho ngân hàng, đồng thời do thời gian dài nên nó kèm theo các rủi ro lâu dài nên ngân hàng cần tăng cường các biện pháp theo dõi và giám sát nợ và đồng thời chú ý cân đối nguồn vốn trung dài hạn.

Bên cạnh đó, ta nhận thấy được khả năng thu nợ của Ngân hàng đang được thực hiện tốt bởi các doanh số thu nợ ngắn hạn, trung – dài hạn cũng tăng qua 3 năm. Doanh số thu nợ mua nhà ở ngắn hạn tăng từ 1,40 tỷ đồng năm 2023 lên 1,60 tỷ đồng năm 2024, tăng 0,20 tỷ tương ứng tăng 14,29% so với năm 2023 và đạt 1,9 tỷ đồng

năm 2025 tăng 0,30 tỷ tương ứng tăng 18,75% so với năm 2024, phản ánh khả năng thu hồi các khoản vay ngắn hạn được cải thiện qua từng năm, đặc biệt trong năm 2025 khi tốc độ tăng trưởng cao hơn. Để có được kết quả này là do ngân hàng nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng, tăng cường công tác quản lý sau vay, áp dụng các biện pháp nhắc nợ và thu hồi nợ hiệu quả. Tỷ trọng thu nợ ngắn hạn chỉ dao động ở mức thấp và có xu hướng giảm nhẹ từ 9,03% năm 2023 giảm xuống 8,89% năm 2024 rồi còn 6,67% năm 2025, chủ yếu do đặc thù của cho vay mua nhà là các khoản vay trung – dài hạn chiếm ưu thế, trong khi ngắn hạn chỉ mang tính bổ trợ. Việc tỷ trọng thu nợ ngắn hạn thấp cho thấy khả năng xoay vòng vốn trong ngắn hạn chưa cao, từ đó ảnh hưởng đến tính linh hoạt trong sử dụng vốn của ngân hàng. Về DSTN trung – dài hạn tăng từ 14,10 tỷ đồng năm 2023 lên 16,40 tỷ đồng năm 2024 tăng 2,30 tỷ tương ứng 16,31% so với năm 2023 và đặc biệt tăng mạnh lên 26,60 tỷ đồng năm 2025 tăng 10,20 tỷ tương ứng tăng 62,20% so với 2024. Sự tăng trưởng này cho thấy các khoản vay dài hạn đóng vai trò chủ đạo trong hoạt động thu nợ của ngân hàng đồng thời phản ánh chất lượng tín dụng được đảm bảo và khả năng trả nợ ổn định của khách hàng. Nguyên nhân sự tăng trưởng này do ngân hàng tập trung mở rộng cho vay mua nhà ở trong các năm trước, kết hợp với việc khách hàng bước vào giai đoạn trả nợ gốc nhiều hơn. Tuy nhiên, sự phụ thuộc lớn vào thu nợ trung dài hạn cũng đặt ra một số thách thức cho ngân hàng về rủi ro kì hạn khi nguồn vốn huy động chủ yếu là ngắn hạn trong khi các khoản vay lại có thời gian thu hồi dài. Bên cạnh đó, biến động lãi suất và thu nhập khách hàng cũng ảnh hưởng đến khả năng trả nợ, từ đó làm gia tăng rủi ro tín dụng nếu không được kiểm soát chặt chẽ.

Về dư nợ cho vay MNO, bảng số liệu 2.5 cho thấy dư nợ ngắn hạn có quy mô nhỏ và tăng trưởng chậm. Cụ thể, dư nợ CVMNO ngắn hạn tăng từ 6,50 tỷ đồng năm 2023 lên 7 tỷ đồng năm 2024 tăng 0,50 tỷ tương ứng tăng 7,69% so với năm 2023 và đạt 7,80 tỷ đồng năm 2025 tăng 0,80 tỷ, tương ứng tăng 11,43% so với năm 2024. Mặc dù có xu hướng gia tăng qua các năm nhưng mức tăng này vẫn ở mức thấp, cho thấy ngân hàng chưa tập trung mạnh vào phân khúc cho vay ngắn hạn đối với nhu cầu mua nhà ở. Nguyên nhân chủ yếu do đặc thù của sản phẩm cho vay mua nhà là các khoản vay dài hạn. Tỷ trọng dư nợ ngắn hạn duy trì ở mức thấp và khá ổn định, lần lượt là 7,40% năm 2023, 7,26% năm 2024 và 7,32% năm 2025, phản ánh phân khúc này không có sự thay đổi đáng kể trong tổng dư nợ cho vay mua nhà, đồng thời cho thấy ngân hàng ít

tập trung vào các khoản vay mua nhà ngắn hạn, phù hợp với đặc thù của cho vay mua nhà chủ yếu là trung – dài hạn. Dư nợ cho vay mua nhà ở trung – dài hạn giai đoạn 2023–2025 cho thấy đây là phân khúc chủ đạo, chiếm tỷ trọng lớn và tăng trưởng ổn định. Dư nợ tăng từ 81,30 tỷ đồng năm 2023 lên 89,40 tỷ đồng năm 2024 tăng 8,10 tỷ tương ứng tăng 9,96% so với năm 2023 và đạt 98,80 tỷ đồng năm 2025 tăng 9,40 tỷ, tương ứng tăng 10,51% so với năm 2024, cho thấy quy mô tín dụng cho vay mua nhà được mở rộng qua các năm, phù hợp với xu hướng nhu cầu nhà ở ngày càng tăng của khách hàng cá nhân. Bên cạnh đó việc ngân hàng hợp tác với các công ty bất động sản, triển khai các gói tín dụng ưu đãi cũng là những yếu tố góp phần thúc đẩy tăng trưởng dư nợ trong phân khúc này. Dư nợ trung dài hạn chiếm tỷ trọng lớn nên đây là nguồn thu nhập lãi chủ yếu, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Tuy nhiên vì đây là phân khúc chiếm tỷ trọng lớn nên cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro, do đó ngân hàng cần quản lý chặt chẽ và tăng cường các biện pháp giám sát, theo dõi nợ để đảm bảo an toàn chất lượng tín dụng.

Song song với sự gia tăng dư nợ, hoạt động cho vay mua nhà ở phân theo thời hạn cũng phát sinh các khoản nợ xấu với xu hướng biến động qua các năm. Qua bảng 2.5 ta thấy được, nợ xấu cả hai nhóm ngắn hạn và trung - dài hạn đều có sự thay đổi, phản ánh mức độ rủi ro tín dụng khác nhau giữa các phân khúc. Nợ xấu ngắn hạn có xu hướng tăng nhanh hơn, từ 0,08 tỷ đồng năm 2023 lên 0,09 tỷ đồng năm 2024 và 0,12 tỷ đồng năm 2025, với tốc độ tăng trưởng là năm 2024 tăng 12,5% so với 2023 và năm 2025 tăng 33,33% so với năm 2024. Đồng thời tỷ trọng nợ xấu ngắn hạn trong tổng nợ xấu tăng từ 29,63% lên 37,50%, cho thấy rủi ro đang có xu hướng dịch chuyển sang nhóm ngắn hạn, nguyên nhân do các khoản vay ngắn hạn thường có thời gian thu hồi vốn nhanh, áp lực trả nợ trong thời gian ngắn, khiến khách hàng dễ gặp khó khăn về dòng tiền khi thu nhập biến động. Bên cạnh đó, việc ngân hàng nói lỏng điều kiện tín dụng nhằm mở rộng quy mô cho vay ngắn hạn cũng góp phần làm gia tăng rủi ro nếu công tác thẩm định và giám sát chưa chặt chẽ. Ngược lại nợ xấu CVMNO trung – dài hạn có xu hướng ổn định hơn, nợ xấu tăng từ 0,19 tỷ lên 0,21 tỷ năm 2024 nhưng sau đó giảm nhẹ xuống 0,20 tỷ vào năm 2025 tương đương giảm 4,76% so với năm 2024. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng trung dài hạn có dấu hiệu được cải thiện. Nguyên nhân do các khoản vay mua nhà thường có tài sản đảm bảo cùng với quy trình thẩm định chặt chẽ và việc giám sát nợ giúp ngân hàng kiểm soát tốt hơn rủi ro tín

dụng. Tuy nhiên nợ xấu trung - dài hạn được kiểm soát nhưng do phân khúc này chiếm tỷ trọng lớn nên chỉ cần biến động nhỏ cũng có thể ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của ngân hàng. Đồng thời xu hướng gia tăng nợ xấu ở nhóm ngắn hạn là dấu hiệu cần lưu ý, đòi hỏi ngân hàng tiếp tục tăng cường thẩm định và giám sát đối với các khoản vay ngắn hạn để đảm bảo an toàn danh mục tín dụng.

Bên cạnh đó, tỷ lệ nợ xấu CVMNO duy trì ở mức rất thấp và ổn định, khoảng 0,31% giai đoạn 2023–2024 và giảm còn khoảng 0,30% năm 2025, cho thấy mặc dù nợ xấu tăng về giá trị nhưng do dư nợ cũng tăng tương ứng nên tỷ lệ rủi ro không biến động đáng kể, vẫn nằm trong ngưỡng an toàn. Tỷ lệ nợ xấu CVMNO ngắn hạn tăng từ khoảng 1,23% năm 2023 lên 1,29% năm 2024 và đạt 1,54% năm 2025. Mức tăng này cho thấy rủi ro tín dụng trong ngắn hạn đang có dấu hiệu gia tăng nhanh hơn so với tốc độ tăng của dư nợ ngắn hạn. Nguyên nhân chủ yếu từ đặc điểm các khoản vay ngắn hạn có thời gian hoàn trả ngắn, phụ thuộc nhiều vào dòng tiền tức thời của khách hàng, do đó dễ bị ảnh hưởng khi thu nhập biến động. Mặc dù tỷ lệ này nằm dưới ngưỡng kiểm soát thông thường của ngân hàng nhưng có xu hướng tăng nên ngân hàng cần tăng cường kiểm soát chất lượng tín dụng và giám sát chặt chẽ các khoản vay ngắn hạn để hạn chế rủi ro phát sinh.

Tỷ lệ nợ xấu trung – dài hạn trong cho vay mua nhà ở có xu hướng ổn định và giảm nhẹ, phản ánh chất lượng tín dụng tốt ở phân khúc này. Tỷ lệ nợ xấu trung – dài hạn giảm từ 0,23% năm 2023 xuống còn 0,20% năm 2025, cho thấy rủi ro được kiểm soát và có dấu hiệu cải thiện trong năm cuối kỳ. Điều này phản ánh hiệu quả trong công tác thẩm định, quản lý sau cho vay và đặc biệt là có lợi thế của tài sản đảm bảo giúp giảm thiểu rủi ro. Đồng thời, các khoản vay dài hạn thường có lịch trả nợ ổn định, phù hợp với thu nhập của khách hàng nên khả năng phát sinh nợ xấu thấp hơn so với ngắn hạn.

Tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn cao hơn trung dài hạn trong cho vay mua nhà nguyên nhân là do đặc điểm khoản vay ngắn hạn có quy mô nhỏ, thời gian trả nợ ngắn, dòng tiền trả nợ không ổn định và quy trình cấp tín dụng linh hoạt hơn, dư nợ cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ CVMNO nên khi nợ xấu biến động dễ làm cho tỷ lệ nợ xấu tăng. Trong khi đó, các khoản vay trung dài hạn được thẩm định chặt chẽ, có tài sản đảm bảo, phương án trả nợ rõ ràng và tỷ trọng dư nợ trung dài hạn chiếm rất

lớn trong tổng dư nợ, dẫn đến dù nợ xấu có phát sinh cũng không làm cho tỷ lệ nợ xấu trung dài hạn biến động nhiều.

2.3.3.2. Thực trạng cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ phân theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2023 - 2025

Đối với cho vay mua nhà ở theo hình thức đảm bảo, thì có hai hình thức chính đó là cho vay đảm bảo bằng tài sản và cho vay không đảm bảo bằng tài sản. Vì các khoản vay đều tiềm ẩn những rủi ro nên khách hàng cần có tài sản để đảm bảo. Việc đảm bảo bằng những tài sản có giá trị thường áp dụng cho những khoản vay lớn, không thể đảm bảo bằng tín chấp. Chính vì thế, cho vay đảm bảo bằng tài sản thường chiếm tỷ trọng cao hơn so với đảm bảo không bằng tài sản. Sau đây là bảng số liệu thể hiện tình hình cho vay mua nhà ở tại MBBank Cẩm Lệ phân theo tài sản đảm bảo.

Bảng 2.6 Tình hình cho vay mua nhà ở tại MBBank - PGD Cẩm Lệ phân theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2023 - 2025

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	ST	Tỷ trọng (%)	ST	Tỷ trọng (%)	ST	Tỷ trọng (%)	Tăng / giảm	%	Tăng / giảm	%
Doanh số cho vay MNO	15,70	100	26,60	100	38,70	100	10,90	69,43	12,10	45,49
Đảm bảo bằng TS	13,60	86,62	23,64	88,87	35,48	91,68	10,04	73,82	11,84	50,08
Đảm bảo không bằng TS	2,10	13,38	2,96	11,13	3,22	8,32	0,86	40,95	0,26	8,78
Doanh số thu nợ MNO	15,50	100	18	100	28,50	100	2,50	16,13	10,50	58,33
Đảm bảo bằng TS	13,20	85,16	15,42	85,67	25,74	90,32	2,22	16,82	10,32	66,93
Đảm bảo không bằng TS	2,30	14,84	2,58	14,33	2,76	9,68	0,28	12,17	0,18	6,98
Dư nợ cho vay CVMNO	87,80	100	96,40	100	106,60	100	8,60	9,79	10,20	10,58
Đảm bảo bằng TS	82,40	93,85	90,62	94,00	100,36	94,15	8,22	9,98	9,74	10,75
Đảm bảo không bằng TS	5,40	6,15	5,78	6,00	6,24	5,85	0,38	7,04	0,46	7,96
Nợ xấu	0,27	100	0,30	100	0,32	100	0,03	11,11	0,02	6,67
Đảm bảo bằng TS	0,23	85,19	0,25	83,33	0,26	81,25	0,02	8,70	0,01	4
Đảm bảo không bằng TS	0,04	14,81	0,05	16,67	0,06	18,75	0,01	25,00	0,01	20
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,31		0,31		0,30					
Đảm bảo bằng TS	0,28		0,28		0,26					
Đảm bảo không bằng TS	0,74		0,87		0,96					

Bảng số liệu 2.6 phản ánh tình hình cho vay mua nhà ở theo tài sản đảm bảo tại MBBank – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực về quy mô tín dụng, đồng thời cơ cấu danh mục cho vay ngày càng an toàn hơn khi ngân hàng tập trung vào các khoản vay có tài sản đảm bảo.

Trước hết, về DSCV MNO, doanh số cho vay có tài sản đảm bảo tăng mạnh từ 13,60 tỷ đồng năm 2023 lên 23,64 tỷ đồng năm 2024 tăng 10,04 tỷ đồng tương ứng tăng 73,82% so với năm 2023 và đạt 35,48 tỷ đồng năm 2025 tăng 11,84 tỷ, tương ứng tăng 50,08% so với năm 2024. Đồng thời, tỷ trọng trong tổng DSCV MNO cũng tăng từ 86,62% lên 91,68%, cho thấy đây là phân khúc chủ đạo và ngày càng được ngân hàng ưu tiên mở rộng. Điều này phản ánh định hướng tín dụng thận trọng của ngân hàng, khi các khoản vay có tài sản đảm bảo giúp giảm thiểu rủi ro nhờ có nguồn thu hồi nợ thứ hai khi khách hàng không có khả năng trả nợ, đồng thời nâng cao ý thức trả nợ của khách hàng do gắn với tài sản thế chấp cho ngân hàng. Ngược lại, cho vay không có tài sản đảm bảo có quy mô nhỏ hơn và tăng chậm, từ 2,10 tỷ đồng năm 2023 lên 2,96 tỷ đồng năm 2024 tăng trưởng 40,95% so với năm 2023 và đạt 3,22 tỷ đồng năm 2025 tăng 8,78% so với năm 2024. Tuy nhiên, tỷ trọng của nhóm này lại giảm mạnh từ 13,38% xuống 8,32%, cho thấy ngân hàng đang chủ động thu hẹp dần phân khúc cho vay không có tài sản đảm bảo. Nguyên nhân là do các khoản vay này tiềm ẩn rủi ro cao hơn, phụ thuộc hoàn toàn vào uy tín và khả năng trả nợ của khách hàng, trong khi không có tài sản để xử lý khi phát sinh nợ xấu. Sự tăng trưởng cho vay có tài sản đảm bảo góp phần nâng cao chất lượng tín dụng, giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro tốt hơn trong bối cảnh quy mô cho vay mua nhà ngày càng mở rộng. Tuy nhiên việc tập trung quá lớn vào tài sản đảm bảo, đặc biệt là bất động sản cũng khiến ngân hàng chịu tác động nếu thị trường bất động sản biến động theo chiều hướng bất lợi.

Đối với doanh số thu nợ, doanh số thu nợ cho vay mua nhà ở giai đoạn 2023–2025 cho thấy xu hướng tăng trưởng tích cực, đồng thời phản ánh rõ sự khác biệt về hiệu quả thu hồi vốn giữa hai nhóm có và không có tài sản đảm bảo. Với cho vay có tài sản đảm bảo, doanh số thu nợ tăng mạnh từ 13,20 tỷ đồng năm 2023 lên 15,42 tỷ đồng năm 2024 tăng 2,22 tỷ tương ứng tăng 16,82% so với 2023 và đặc biệt năm 2025 tăng lên 25,74 tỷ đồng, tăng 10,32 tỷ tương ứng tăng 66,93% so với năm 2024. Điều này cho thấy đây là nguồn thu hồi vốn chủ yếu và ngân hàng đã thực hiện tốt quá trình thu nợ, quản lý nợ hiệu quả để có được kết quả như trên. Các khoản vay có tài sản đảm

bảo thường gắn với giá trị tài sản cụ thể, giúp nâng cao ý thức trả nợ của khách hàng, đồng thời ngân hàng có cơ sở pháp lý để xử lý tài sản nếu phát sinh rủi ro. Ngược lại, cho vay MNO không có tài sản đảm bảo có doanh số thu nợ tăng chậm hơn, tăng từ 2,30 tỷ đồng năm 2023 lên 2,58 tỷ đồng năm 2024 tăng 12,17% và đạt 2,76 tỷ đồng năm 2025 tăng 6,98% so với năm 2024. Điều này cho thấy khả năng thu hồi vốn ở nhóm này còn hạn chế, phản ánh rủi ro cao hơn do phụ thuộc hoàn toàn vào khả năng tài chính của khách hàng. Sự chênh lệch giữa cho vay có tài sản đảm bảo và cho vay không có tài sản đảm bảo cho thấy ngân hàng đang ưu tiên phát triển các khoản vay có tài sản đảm bảo nhằm đảm bảo an toàn và nâng cao hiệu quả thu hồi vốn.

Về dư nợ cho vay MNO, dư nợ có tài sản đảm bảo, quy mô tăng từ 82,40 tỷ đồng năm 2023 lên 90,62 tỷ đồng năm 2024 tăng 8,22 tỷ tương ứng tăng 9,98% và đạt 100,36 tỷ đồng năm 2025 tăng 9,74 tỷ tương ứng tăng 10,75% so với năm 2024. Điều này cho thấy đây là phân khúc chiếm ưu thế tuyệt đối trong danh mục tín dụng mua nhà, nguyên nhân là do các khoản vay có tài sản đảm bảo giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro và nâng cao khả năng thu hồi vốn. Ngược lại, dư nợ không có tài sản đảm bảo có quy mô nhỏ và tăng chậm, từ 5,40 tỷ đồng năm 2023 lên 5,78 tỷ đồng năm 2024 tăng 0,38 tỷ, tương ứng 7,04% so với năm 2023 và đạt 6,24 tỷ đồng năm 2025 tăng 0,46 tỷ đồng, tương ứng tăng 7,96% so với năm 2024. Dư nợ cho vay không có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng nhỏ và có xu hướng giảm, điều này thể hiện rõ ngân hàng định hướng tín dụng an toàn, ưu tiên kiểm soát rủi ro và đảm bảo chất lượng danh mục cho vay.

Về nợ xấu cho vay mua nhà ở, đối với có tài sản đảm bảo, giá trị tăng nhẹ từ 0,23 tỷ đồng năm 2023 lên 0,25 tỷ đồng năm 2024 tăng 0,02 tỷ tương ứng 8,70% so với năm 2023 và đạt 0,26 tỷ đồng năm 2025 tăng 0,01 tỷ tương ứng 4% so với năm 2024. Tuy nhiên, tỷ trọng nợ xấu có tài sản đảm bảo trong tổng nợ xấu CVMNO tuy giảm dần từ 85,19% xuống 81,25% nhưng vẫn chiếm phần lớn do quy mô dư nợ CVMNO lớn. Mức tăng trưởng trong giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy chất lượng tín dụng của nhóm có tài sản đảm bảo được kiểm soát tốt, nhờ có tài sản đảm bảo giúp giảm thiểu rủi ro và hỗ trợ thu hồi nợ khi cần thiết. Ngược lại, nợ xấu không có tài sản đảm bảo tuy có giá trị nhỏ nhưng tăng nhanh, từ 0,04 tỷ đồng năm 2023 lên 0,05 tỷ đồng năm 2024 tăng 25% so với 2023 và đạt 0,06 tỷ đồng năm 2025 tăng 20% so với 2024. Đồng thời, tỷ trọng trong tổng nợ xấu CVMNO tăng từ 14,81% lên 18,75%, cho thấy

rủi ro đang có xu hướng gia tăng ở phân khúc này. Nguyên nhân là do các khoản vay không có tài sản đảm bảo phụ thuộc hoàn toàn vào khả năng trả nợ của khách hàng, nên dễ phát sinh nợ xấu hơn, điều này cho thấy ngân hàng cần tiếp tục kiểm soát chặt chẽ các khoản vay không có tài sản đảm bảo để đảm bảo chất lượng tín dụng chung.

Về tỷ lệ nợ xấu, đối với có tài sản đảm bảo, tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức rất thấp và có xu hướng giảm nhẹ, từ khoảng 0,28% năm 2023 xuống 0,27% năm 2024 và còn 0,26% năm 2025, phản ánh chất lượng tín dụng ổn định và được cải thiện. Mặc dù dư nợ nhóm này chiếm tỷ trọng lớn trong danh mục, nhưng tỷ lệ nợ xấu vẫn thấp nhờ có tài sản đảm bảo giúp giảm thiểu rủi ro và tăng khả năng thu hồi nợ khi khách hàng gặp khó khăn về việc trả nợ. Ngược lại, tỷ lệ nợ xấu không có tài sản đảm bảo cao hơn đáng kể và có xu hướng tăng, từ khoảng 0,74% năm 2023 lên 0,87% năm 2024 và đạt 0,96% năm 2025, cho thấy dấu hiệu rủi ro tín dụng ở phân khúc này. Nguyên nhân là do các khoản vay không có tài sản đảm bảo phụ thuộc hoàn toàn vào khả năng thu nhập và uy tín của khách hàng, nên dễ bị ảnh hưởng bởi biến động tài chính cá nhân.

Tổng thể, bảng số liệu 2.6 cho thấy hoạt động cho vay mua nhà tại ngân hàng có tăng trưởng mạnh, cơ cấu tín dụng ngày càng an toàn và chất lượng tín dụng được kiểm soát tốt. Tuy nhiên, rủi ro vẫn tập trung ở nhóm không có tài sản đảm bảo, do đó ngân hàng cần tiếp tục kiểm soát chặt chẽ phân khúc này để đảm bảo tính bền vững trong dài hạn.

2.4. Đánh giá chung hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

2.4.1. Thành tựu

Qua tình hình phân tích thực trạng cho vay mua nhà ở tại MBBank – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025, ta có thể thấy được các thành tựu nổi bật như sau:

Quy mô tín dụng tăng trưởng mạnh và liên tục. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ đều tăng qua các năm, đặc biệt doanh số cho vay và thu nợ tăng mạnh trong năm 2025, cho thấy ngân hàng mở rộng hoạt động hiệu quả và đáp ứng tốt nhu cầu vay mua nhà của khách hàng.

Về hiệu quả thu hồi vốn, doanh số thu nợ tăng nhanh, chứng tỏ khả năng thu hồi vốn tốt, góp phần giảm áp lực thanh khoản và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

Về cơ cấu tín dụng theo thời hạn, cho vay trung – dài hạn chiếm tỷ trọng chủ đạo và ngày càng tăng, phù hợp với đặc thù vay mua nhà, trong khi cho vay ngắn hạn chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ, đảm bảo định hướng tín dụng đúng đắn.

Về cơ cấu tín dụng theo tài sản đảm bảo, các khoản vay có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng áp đảo và tăng dần qua các năm, trong khi cho vay không có tài sản đảm bảo được kiểm soát chặt chẽ và giảm tỷ trọng.

Chất lượng tín dụng được kiểm soát tốt, tỷ lệ nợ xấu CVMNO luôn duy trì ở mức thấp và ổn định, cho thấy công tác thẩm định và quản lý tín dụng hiệu quả. Nợ xấu tuy có tăng nhẹ về giá trị nhưng vẫn nằm trong tầm kiểm soát, đặc biệt ở nhóm trung – dài hạn và nhóm có tài sản đảm bảo có xu hướng ổn định, phản ánh chất lượng danh mục tín dụng ngày càng tốt.

2.4.2. Hạn chế

Bên cạnh các thành tựu đạt được, hoạt động cho vay mua nhà ở tại MBBank – PGD Cẩm Lệ vẫn tồn tại một số hạn chế như sau:

Tỷ trọng cho vay mua nhà ở trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng vẫn còn ở mức thấp, cho thấy hoạt động này chưa thực sự trở thành một lĩnh vực tín dụng chủ lực. Điều này phản ánh khả năng khai thác thị trường và mở rộng khách hàng vay mua nhà còn hạn chế, chưa tương xứng với nhu cầu thực tế ngày càng gia tăng. Bên cạnh đó, cơ cấu tín dụng chưa đa dạng cũng làm giảm khả năng tăng trưởng nguồn thu ổn định và phân tán rủi ro cho ngân hàng.

Cho vay trung – dài hạn chiếm tỷ trọng quá lớn trong khi cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng rất thấp, điều này tuy phù hợp với đặc thù sản phẩm nhưng cũng làm gia tăng rủi ro kỳ hạn và áp lực về nguồn vốn dài hạn cho ngân hàng.

Sự phụ thuộc lớn vào cho vay có tài sản đảm bảo, dù giúp giảm rủi ro nhưng tập trung nhiều vào nhóm này có thể làm hạn chế khả năng mở rộng khách hàng và giảm tính linh hoạt trong hoạt động tín dụng, đặc biệt đối với các khách hàng không đủ tài sản đảm bảo nhưng có năng lực tài chính tốt.

Sự tăng trưởng trong cơ cấu tín dụng chưa đồng đều, cho vay không có tài sản đảm bảo và ngắn hạn tăng trưởng chậm hoặc có xu hướng thu hẹp về tỷ trọng, cho thấy ngân hàng chưa khai thác hiệu quả các phân khúc này, dẫn đến cơ cấu sản phẩm chưa đa dạng.

Về tỷ lệ nợ xấu, nhìn chung thì tỷ lệ nợ xấu luôn nằm trong ngưỡng an toàn nhưng ở một số nhóm có xu hướng tăng. Dù quy mô nhỏ nhưng tỷ lệ nợ xấu của cho vay không có tài sản đảm bảo và ngắn hạn cao hơn có tài sản đảm bảo và trung dài hạn, phản ánh công tác kiểm soát rủi ro ở các nhóm này còn hạn chế.

2.4.3. Nguyên nhân của hạn chế

Tỷ trọng cho vay mua nhà ở còn khiêm tốn trong tổng dư nợ cho vay của ngân hàng, nguyên nhân chủ yếu là do PGD Cẩm Lệ vẫn tập trung nguồn lực vào các sản phẩm tín dụng truyền thống có khả năng thu hồi vốn nhanh hơn như cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay tiêu dùng hoặc cho vay ngắn hạn. Bên cạnh đó, cho vay mua nhà ở thường có thời hạn dài, giá trị khoản vay lớn và tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn nên ngân hàng có xu hướng thận trọng trong việc mở rộng dư nợ. Ngoài ra, hoạt động marketing và quảng bá sản phẩm cho vay mua nhà ở chưa thực sự mạnh, khiến nhiều khách hàng chưa biết hoặc chưa tiếp cận được các chương trình vay vốn của ngân hàng.

Cơ cấu nguồn vốn chưa thực sự phù hợp với đặc điểm cho vay mua nhà ở, cho vay mua nhà ở chủ yếu là các khoản vay trung và dài hạn, trong khi nguồn vốn huy động phần lớn là ngắn hạn. Điều này tạo áp lực về cân đối kỳ hạn giữa nguồn vốn và sử dụng vốn. Nguyên nhân là do khách hàng thường có xu hướng gửi tiền ngắn hạn để đảm bảo tính linh hoạt trong sử dụng vốn, dẫn đến việc ngân hàng gặp khó khăn trong việc gia tăng nguồn vốn trung và dài hạn. Đồng thời, các sản phẩm huy động vốn dài hạn của ngân hàng chưa thực sự hấp dẫn để thu hút khách hàng gửi tiền trong thời gian dài.

Mặc dù tỷ lệ nợ xấu cho vay mua nhà vẫn được kiểm soát ở mức thấp nhưng việc gia tăng quy mô cho vay trong những năm gần đây đã làm xuất hiện một số khoản vay tiềm ẩn rủi ro. Bên cạnh đó, tình hình kinh tế còn nhiều biến động, thu nhập của một số khách hàng bị ảnh hưởng đã làm giảm khả năng trả nợ đúng hạn. Ngoài ra, do đặc điểm của các khoản vay mua nhà ở có thời gian vay dài nên nguy cơ phát sinh rủi ro tín dụng cũng cao hơn so với các khoản vay ngắn hạn.

Rủi ro tín dụng tập trung ở nhóm khách hàng không có hoặc có ít tài sản bảo đảm, nguyên nhân là do khả năng trả nợ của nhóm khách hàng này phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập trong tương lai, trong khi thu nhập có thể bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế, thay đổi công việc hoặc các yếu tố khách quan khác. Bên cạnh đó, khi xảy ra rủi ro tín dụng, ngân hàng gặp nhiều khó khăn hơn trong việc thu hồi nợ do giá trị tài sản bảo

đảm thắp hoặc không đủ để bù đắp khoản vay. Công tác đánh giá khả năng tài chính và dự báo dòng tiền của khách hàng mặc dù đã được thực hiện nhưng vẫn còn những hạn chế nhất định trước các biến động khó lường của thị trường.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua chương 2, ta đã nắm rõ hơn các thông tin khái quát về Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ: Quá trình hình thành và phát triển, sau đó phân tích kết quả hoạt động kinh doanh của MBBank Cẩm Lệ qua 3 năm giai đoạn 2023 - 2025, song song đó sẽ phân tích chi tiết hơn về hoạt động cho vay mua nhà ở của PGD các chỉ tiêu: doanh số cho vay mua nhà ở, doanh số thu nợ, dư nợ, nợ xấu. Từ đó nêu ra những ưu điểm, lợi thế của chi nhánh và những mặt hạn chế làm ảnh hưởng đến hoạt động cho vay mua nhà ở. Dựa trên cơ sở đó, đề đưa ra các đề xuất định hướng và một số giải pháp để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà trong chương 3.

CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ Ở TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH CẦM LỆ TRONG GIAI ĐOẠN 2026 - 2028

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay mua nhà ở

3.1.1. Định hướng phát triển chung của Ngân hàng TMCP Quân đội

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển của nền kinh tế và tốc độ đô thị hóa ngày càng nhanh, nhu cầu về nhà ở của người dân không ngừng gia tăng, đặc biệt tại các thành phố lớn và khu vực đang phát triển. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại mở rộng hoạt động cho vay mua nhà ở nhằm đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân. Nhận thấy được tiềm năng của phân khúc này, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội (MB Bank) đã xác định cho vay mua nhà ở là một trong những sản phẩm tín dụng trọng tâm trong chiến lược phát triển tín dụng bán lẻ của ngân hàng.

Trong giai đoạn 2026 - 2028, MB Bank định hướng tiếp tục mở rộng hoạt động cho vay mua nhà ở theo hướng tăng trưởng ổn định, an toàn và bền vững. Ngân hàng tập trung đẩy mạnh tín dụng khách hàng cá nhân, đặc biệt là các khoản vay phục vụ nhu cầu nhà ở, nhằm gia tăng tỷ trọng tín dụng bán lẻ trong tổng dư nợ. Việc phát triển cho vay mua nhà ở không chỉ giúp ngân hàng mở rộng thị phần mà còn góp phần đa dạng hóa danh mục tín dụng, nâng cao khả năng phân tán rủi ro và tạo nguồn thu nhập ổn định trong dài hạn. Bên cạnh mục tiêu mở rộng quy mô tín dụng, MB Bank cũng chú trọng nâng cao chất lượng hoạt động cho vay mua nhà ở. Ngân hàng định hướng tăng trưởng tín dụng đi đôi với kiểm soát chặt chẽ rủi ro nhằm đảm bảo chất lượng các khoản vay và duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn. Trong bối cảnh thị trường bất động sản còn tiềm ẩn nhiều biến động, ngân hàng sẽ tăng cường công tác thẩm định khách hàng, đánh giá khả năng trả nợ và quản lý tài sản đảm bảo một cách chặt chẽ hơn nhằm hạn chế các rủi ro phát sinh trong quá trình cho vay.

Ngoài ra, MB Bank định hướng đa dạng hóa các sản phẩm cho vay mua nhà ở, triển khai các gói vay với thời hạn linh hoạt, mức cho vay phù hợp và chính sách lãi

suất cạnh tranh nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn. Đồng thời, MB Bank tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động cho vay mua nhà ở. Ngân hàng định hướng số hóa quy trình tín dụng nhằm đơn giản hóa thủ tục vay vốn, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. MB Bank cũng chú trọng mở rộng quan hệ hợp tác với các chủ đầu tư bất động sản, sàn giao dịch nhà đất và các đối tác liên quan nhằm gia tăng khả năng tiếp cận khách hàng tiềm năng. Thông qua các chương trình liên kết, ngân hàng có thể cung cấp các gói vay ưu đãi dành riêng cho từng dự án, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và gia tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

3.1.2. Định hướng phát triển cho vay mua nhà ở tại PGD Cẩm Lệ

Trên cơ sở định hướng phát triển chung của Ngân hàng TMCP Quân đội, Phòng Giao dịch Cẩm Lệ xác định hoạt động cho vay mua nhà ở là một trong những lĩnh vực trọng tâm cần được ưu tiên phát triển trong giai đoạn 2026 - 2028. Với lợi thế nằm trên địa bàn có tốc độ đô thị hóa nhanh, dân cư ngày càng đông và nhu cầu sở hữu nhà ở không ngừng gia tăng, hoạt động cho vay mua nhà ở được đánh giá là có nhiều tiềm năng phát triển và mang lại nguồn thu ổn định cho ngân hàng.

Trong thời gian tới, PGD Cẩm Lệ định hướng mở rộng quy mô cho vay mua nhà ở nhằm gia tăng tỷ trọng dư nợ của phân khúc này trong tổng dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân. Ngân hàng sẽ tập trung khai thác nhóm khách hàng có thu nhập ổn định như cán bộ công chức, nhân viên văn phòng, người lao động trẻ có nhu cầu mua nhà ở. Bên cạnh việc mở rộng quy mô tín dụng, PGD Cẩm Lệ tập trung chú trọng nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở theo hướng tăng trưởng bền vững, đảm bảo cân đối giữa mục tiêu mở rộng quy mô và kiểm soát rủi ro. Công tác thẩm định khách hàng sẽ được thực hiện chặt chẽ hơn thông qua việc đánh giá đầy đủ về thu nhập, khả năng trả nợ, lịch sử tín dụng và giá trị tài sản đảm bảo nhằm hạn chế tình trạng nợ quá hạn và nợ xấu phát sinh.

Ngoài ra, PGD Cẩm Lệ định hướng đa dạng hóa sản phẩm cho vay mua nhà ở nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Ngân hàng sẽ triển khai các gói vay với hạn mức và thời hạn linh hoạt, áp dụng chính sách lãi suất cạnh tranh và nhiều chương trình ưu đãi nhằm nâng cao khả năng tiếp cận vốn cho khách hàng.

Đồng thời, ngân hàng cũng đẩy mạnh hợp tác với các công ty bất động sản, chủ đầu tư dự án và sàn giao dịch nhà đất trên địa bàn thành phố Đà Nẵng nhằm mở rộng nguồn khách hàng tiềm năng và gia tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh đó, PGD Cẩm Lệ cũng định hướng tăng cường ứng dụng công nghệ vào hoạt động cho vay mua nhà ở nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu hóa quy trình nghiệp vụ. Ngân hàng sẽ từng bước triển khai các dịch vụ đăng ký vay trực tuyến, hỗ trợ tra cứu thông tin khoản vay và thanh toán qua nền tảng ngân hàng số, qua đó giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và nâng cao trải nghiệm khi sử dụng dịch vụ. Đồng thời tiếp tục chú trọng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường đào tạo chuyên môn nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ tín dụng, đặc biệt là kỹ năng thẩm định, quản lý rủi ro và tư vấn khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở.

3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở

3.2.1. Giải pháp về nguồn vốn

Một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở là khả năng đảm bảo nguồn vốn trung và dài hạn. Thực tế trong giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy hoạt động huy động vốn của PGD Cẩm Lệ có sự tăng trưởng tương đối tốt, đặc biệt là nguồn vốn huy động từ dân cư luôn chiếm tỷ trọng cao, tuy nhiên cơ cấu nguồn vốn chưa thực sự hợp lý khi phần lớn là các khoản tiền gửi ngắn hạn, trong khi hoạt động cho vay mua nhà ở chủ yếu là các khoản trung dài hạn.

Do đó, trong thời gian tới, PGD Cẩm Lệ cần tập trung thực hiện các giải pháp nhằm đa dạng hóa nguồn vốn huy động, đặc biệt là nguồn vốn trung và dài hạn phục vụ cho hoạt động cho vay mua nhà ở. Ngân hàng cần xây dựng các sản phẩm huy động vốn có kỳ hạn dài với mức lãi suất cạnh tranh hơn so với tiền gửi ngắn hạn nhằm khuyến khích khách hàng gửi tiền trong thời gian dài. Cụ thể, ngân hàng có thể áp dụng chính sách cộng thêm lãi suất đối với các khoản tiền gửi từ 12 tháng trở lên, đặc biệt đối với nhóm khách hàng có số tiền gửi lớn. Ví dụ, đối với khách hàng gửi tiết kiệm từ 1 tỷ đồng trở lên với kỳ hạn từ 18 - 36 tháng, ngân hàng có thể áp dụng mức

lãi suất ưu đãi cao hơn từ 0,2% - 0,5%/năm so với biểu lãi suất thông thường. Chính sách này không chỉ giúp ngân hàng thu hút được nguồn vốn dài hạn ổn định mà còn gia tăng khả năng giữ chân khách hàng có tiềm lực tài chính lớn.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần đẩy mạnh triển khai các sản phẩm chứng chỉ tiền gửi, tiết kiệm tích lũy dài hạn hoặc các chương trình huy động vốn kết hợp ưu đãi nhằm tăng tính hấp dẫn đối với khách hàng. Đồng thời, PGD Cẩm Lệ cần tập trung khai thác hiệu quả nguồn vốn từ khách hàng doanh nghiệp thông qua việc tăng cường hợp tác với các doanh nghiệp trên địa bàn, khuyến khích doanh nghiệp sử dụng các dịch vụ thanh toán và tiền gửi tại ngân hàng. Việc gia tăng nguồn vốn từ doanh nghiệp sẽ góp phần cải thiện cơ cấu nguồn vốn huy động, giảm sự phụ thuộc quá lớn vào nguồn vốn dân cư và nâng cao khả năng cân đối vốn trung và dài hạn.

Ngoài ra, ngân hàng cần xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt, bám sát diễn biến thị trường nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh trong hoạt động huy động vốn. Trong từng thời kỳ, ngân hàng có thể triển khai các chương trình ưu đãi như tặng quà, cộng lãi suất hoặc ưu tiên sử dụng các dịch vụ ngân hàng dành cho khách hàng gửi tiền dài hạn nhằm gia tăng sức hấp dẫn đối với người gửi tiền.

3.2.2. Giải pháp về chính sách tín dụng

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại, việc xây dựng chính sách tín dụng phù hợp đóng vai trò đặc biệt quan trọng trong việc thu hút khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường. Hiện nay, nhu cầu vay mua nhà ở của khách hàng ngày càng đa dạng, trong khi khả năng tài chính và mức độ rủi ro của từng nhóm khách hàng có sự khác biệt đáng kể. Do đó, ngân hàng cần điều chỉnh các sản phẩm cho vay linh hoạt với nhiều chính sách ưu đãi như áp dụng mức lãi suất thấp trong thời gian đầu, kéo dài thời hạn vay, đa dạng phương thức trả nợ và xây dựng lịch trả nợ phù hợp với thu nhập thực tế của khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng cần mở rộng đối tượng khách hàng vay mua nhà ở, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ, người có thu nhập ổn định nhưng chưa tích lũy được nhiều tài sản đảm bảo. Trong hoạt động cho vay mua nhà ở hiện nay, phần lớn các khoản vay đều yêu cầu khách hàng phải có tài sản đảm bảo nhằm hạn chế rủi ro tín dụng cho ngân hàng. Tuy nhiên, việc phụ thuộc quá nhiều vào tài sản đảm bảo có thể

làm giảm khả năng mở rộng khách hàng, bởi nhiều khách hàng có khả năng tài chính tốt, thu nhập ổn định và lịch sử tín dụng tích cực nhưng vẫn gặp khó khăn trong việc tiếp cận vốn vay do không đáp ứng đủ điều kiện về tài sản thế chấp. Vì vậy, trong thời gian tới, PGD Cẩm Lệ cần từng bước áp dụng cơ chế cho vay linh hoạt hơn nhằm nâng cao khả năng tiếp cận vốn cho khách hàng có nhu cầu mua nhà ở thực tế. Ngân hàng có thể xem xét triển khai các hình thức cho vay tín chấp đối với một phần giá trị khoản vay hoặc kết hợp giữa tài sản hình thành từ vốn vay với năng lực tài chính của khách hàng để giảm yêu cầu về tài sản đảm bảo ban đầu. Để thực hiện điều này, ngân hàng cần tăng cường ứng dụng các mô hình chấm điểm tín dụng hiện đại nhằm đánh giá khách hàng dựa trên nhiều tiêu chí như lịch sử tín dụng, khả năng tạo thu nhập và mức độ ổn định tài chính thay vì phụ thuộc quá nhiều vào tài sản đảm bảo. Ngoài ra, việc điều chỉnh tỷ lệ cho vay trên giá trị tài sản đảm bảo cũng cần được thực hiện linh hoạt tùy theo mức độ rủi ro và năng lực tài chính của từng khách hàng nhằm vừa đảm bảo khả năng cạnh tranh của sản phẩm tín dụng vừa hạn chế rủi ro phát sinh trong hoạt động cho vay.

Song song với việc hoàn thiện chính sách tín dụng, ngân hàng cũng cần chú trọng cải tiến quy trình và thủ tục cho vay nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Thực tế cho thấy quy trình cho vay hiện nay vẫn còn nhiều bước xử lý và mất nhiều thời gian xét duyệt hồ sơ, từ đó ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng cũng như khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Vì vậy, PGD Cẩm Lệ cần tiến hành rà soát, đơn giản hóa các thủ tục không cần thiết, chuẩn hóa hồ sơ tín dụng theo hướng rõ ràng và dễ thực hiện hơn. Đồng thời, ngân hàng cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số vào quy trình cho vay như tiếp nhận hồ sơ trực tuyến, ký hợp đồng điện tử, tra cứu thông tin khoản vay online và tự động hóa một số bước xử lý hồ sơ nhằm rút ngắn thời gian xét duyệt và giải ngân cho khách hàng. Việc ứng dụng công nghệ không chỉ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn góp phần giảm chi phí vận hành và hạn chế sai sót trong quá trình xử lý nghiệp vụ.

Ngoài ra, công tác quản trị rủi ro cũng cần được đặc biệt chú trọng nhằm đảm bảo hoạt động cho vay mua nhà ở phát triển an toàn và bền vững. Mặc dù tỷ lệ nợ xấu cho vay mua nhà ở tại PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn vừa qua vẫn được kiểm soát ở mức thấp, tuy nhiên phân khúc cho vay mua nhà trung dài hạn chiếm tỷ trọng lớn dẫn đến làm gia tăng rủi ro tín dụng. Do đó, ngân hàng cần nâng cao chất lượng công tác thẩm

định khách hàng thông qua việc đánh giá toàn diện các yếu tố như thu nhập, lịch sử tín dụng, khả năng trả nợ trong tương lai và mức độ ổn định tài chính của khách hàng. Đồng thời, việc ứng dụng các hệ thống chấm điểm tín dụng và công nghệ phân tích dữ liệu hiện đại sẽ giúp ngân hàng đánh giá khách hàng một cách chính xác và khách quan hơn, từ đó hạn chế các khoản vay tiềm ẩn rủi ro cao. Bên cạnh công tác thẩm định, hoạt động kiểm tra và giám sát sau cho vay cũng cần được tăng cường nhằm kịp thời phát hiện các dấu hiệu bất thường và có biện pháp xử lý phù hợp. Ngân hàng có thể áp dụng các công cụ nhắc nợ tự động thông qua ứng dụng ngân hàng số hoặc tin nhắn SMS để hỗ trợ khách hàng chủ động thanh toán đúng hạn, đồng thời giảm thiểu tình trạng nợ quá hạn phát sinh. Ngoài ra, đối với các khoản vay có dấu hiệu rủi ro, ngân hàng cần chủ động làm việc với khách hàng để đưa ra các giải pháp phù hợp như cơ cấu lại thời hạn trả nợ, điều chỉnh kỳ hạn trả nợ hoặc xử lý tài sản đảm bảo khi cần thiết.

3.2.3. Giải pháp tăng cường hợp tác với công ty bất động sản

Để mở rộng quy mô cho vay mua nhà ở, ngân hàng cần tăng cường hợp tác với các chủ đầu tư dự án bất động sản và các sàn giao dịch bất động sản trên địa bàn. Việc liên kết với các chủ đầu tư và sàn giao dịch bất động sản được xem là một trong những giải pháp mang lại hiệu quả cao trong hoạt động phát triển khách hàng. Thông qua các đối tác bất động sản, ngân hàng có thể tiếp cận trực tiếp với nhóm khách hàng đang có nhu cầu thực tế về mua nhà ở và cần hỗ trợ tài chính từ ngân hàng. Đây là nhóm khách hàng có khả năng phát sinh nhu cầu vay vốn cao, giúp ngân hàng nâng cao khả năng giải ngân và gia tăng doanh số cho vay mua nhà ở. Đồng thời, việc tiếp cận khách hàng ngay từ giai đoạn khách hàng tìm hiểu dự án sẽ giúp ngân hàng chủ động hơn trong công tác tư vấn và giới thiệu các sản phẩm tín dụng phù hợp.

Bên cạnh đó, việc hợp tác với các chủ đầu tư còn giúp ngân hàng nâng cao tính cạnh tranh của sản phẩm cho vay mua nhà ở. Đối với các dự án liên kết, ngân hàng có thể xây dựng các gói tín dụng ưu đãi dành riêng cho khách hàng mua nhà tại dự án như áp dụng lãi suất ưu đãi trong thời gian đầu, hỗ trợ ân hạn nợ gốc hoặc kéo dài thời gian vay nhằm giảm áp lực tài chính cho khách hàng. Đồng thời, ngân hàng cũng có thể linh hoạt hơn trong việc xác định hạn mức cho vay và tỷ lệ tài trợ đối với từng dự án có tính pháp lý rõ ràng và tiềm năng phát triển tốt.

Ngoài ra, việc liên kết với các chủ đầu tư bất động sản còn giúp ngân hàng đơn giản hóa quy trình thẩm định và xét duyệt hồ sơ vay vốn. Khi ngân hàng đã có sẵn thông tin pháp lý liên quan đến dự án, quá trình kiểm tra hồ sơ tài sản đảm bảo sẽ diễn ra nhanh chóng và thuận lợi hơn. Điều này giúp rút ngắn thời gian xét duyệt và giải ngân khoản vay, từ đó nâng cao sự hài lòng của khách hàng và gia tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường. Đặc biệt, trong hoạt động cho vay mua nhà ở, tốc độ xử lý hồ sơ là yếu tố rất quan trọng bởi khách hàng thường cần thanh toán đúng tiến độ với chủ đầu tư dự án.

Bên cạnh đó, PGD Cẩm Lệ cần chủ động mở rộng quan hệ hợp tác với nhiều đối tác bất động sản khác nhau thay vì chỉ tập trung vào một số dự án nhất định. Việc đa dạng hóa đối tác liên kết sẽ giúp ngân hàng tiếp cận nhiều phân khúc khách hàng khác nhau như khách hàng mua căn hộ chung cư, nhà phố, đất nền hoặc nhà ở thương mại. Đồng thời, ngân hàng cũng cần lựa chọn các đối tác có uy tín, dự án có tính pháp lý minh bạch và khả năng tiêu thụ tốt nhằm hạn chế rủi ro phát sinh trong hoạt động cho vay.

3.2.4. Giải pháp về marketing và phát triển khách hàng

Quy mô cho vay mua nhà ở chiếm tỷ trọng khá nhỏ trong tổng doanh số cho vay của PGD nên hoạt động marketing và truyền thông đóng vai trò rất quan trọng trong việc mở rộng tín dụng. Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt như hiện nay, việc chỉ tập trung phát triển sản phẩm tín dụng là chưa đủ mà ngân hàng còn phải chú trọng đến công tác quảng bá hình ảnh, tiếp cận khách hàng và nâng cao khả năng nhận diện thương hiệu trên thị trường. Thực tế cho thấy, nhu cầu vay mua nhà ở của người dân ngày càng gia tăng do tốc độ đô thị hóa nhanh, mức sống được cải thiện và nhu cầu sở hữu nhà ở ngày càng lớn. Tuy nhiên, nhiều khách hàng vẫn chưa thực sự hiểu rõ về các sản phẩm vay mua nhà ở cũng như các chính sách ưu đãi của ngân hàng. Vì vậy, việc đẩy mạnh hoạt động marketing và truyền thông sẽ giúp ngân hàng tiếp cận hiệu quả hơn với khách hàng tiềm năng, từ đó mở rộng quy mô cho vay và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

Trong thời đại công nghệ số hiện nay, việc tận dụng các kênh truyền thông trực tuyến được xem là một trong những giải pháp marketing hiệu quả và phù hợp với xu

hướng phát triển của thị trường. Hiện nay, phần lớn khách hàng có xu hướng tìm kiếm thông tin về sản phẩm tài chính thông qua internet, mạng xã hội hoặc các nền tảng trực tuyến trước khi đưa ra quyết định vay vốn. Do đó, MB Bank - PGD Cẩm Lệ cần đẩy mạnh quảng bá sản phẩm cho vay mua nhà ở thông qua các kênh như Facebook, TikTok, Zalo, YouTube, website ngân hàng và ứng dụng ngân hàng số. Đây là những nền tảng có khả năng lan truyền thông tin nhanh chóng, giúp ngân hàng tiếp cận được số lượng lớn khách hàng tiềm năng với chi phí thấp hơn nhiều so với các hình thức quảng bá truyền thống.

Bên cạnh đó, việc sử dụng các kênh truyền thông số còn giúp ngân hàng dễ dàng lựa chọn và tiếp cận đúng nhóm khách hàng mục tiêu. Đối với hoạt động cho vay mua nhà ở, nhóm khách hàng mục tiêu chủ yếu là người lao động có thu nhập ổn định, nhân viên văn phòng, cán bộ công chức, hoặc các gia đình trẻ đang có nhu cầu mua nhà. Thông qua các nền tảng trực tuyến, ngân hàng có thể triển khai các chiến dịch quảng cáo phù hợp với từng nhóm khách hàng khác nhau nhằm nâng cao hiệu quả tiếp cận và khả năng thu hút khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ.

Ngoài việc quảng bá sản phẩm, ngân hàng cần chú trọng xây dựng các nội dung truyền thông mang tính tư vấn và hỗ trợ khách hàng. Phần lớn khách hàng khi vay mua nhà thường gặp khó khăn trong việc tìm hiểu thông tin về lãi suất, điều kiện vay vốn, hồ sơ vay cũng như khả năng cân đối tài chính cá nhân. Vì vậy, PGD Cẩm Lệ cần xây dựng các nội dung hướng dẫn cụ thể về quy trình vay mua nhà, các thủ tục cần thiết, cách lựa chọn gói vay phù hợp và phương pháp tính toán khoản vay theo thu nhập của khách hàng. Việc cung cấp các thông tin mang tính thực tế và dễ hiểu sẽ giúp khách hàng chủ động hơn trong việc lập kế hoạch tài chính, đồng thời tạo dựng niềm tin và nâng cao mức độ uy tín của ngân hàng trong mắt khách hàng.

Ngoài ra, ngân hàng cũng cần đẩy mạnh xây dựng các nội dung truyền thông liên quan đến quản lý tài chính cá nhân nhằm hỗ trợ khách hàng sử dụng vốn vay hiệu quả. Đây là một trong những nội dung rất cần thiết bởi hoạt động vay mua nhà thường liên quan đến các khoản vay có giá trị lớn và thời gian trả nợ kéo dài. Do đó, nếu khách hàng không có kế hoạch tài chính hợp lý thì rất dễ phát sinh áp lực trả nợ trong tương lai. Ngân hàng có thể xây dựng các bài viết hoặc video hướng dẫn khách hàng cách

quản lý chi tiêu, cân đối thu nhập và lập kế hoạch trả nợ phù hợp với khả năng tài chính. Điều này không chỉ giúp khách hàng nâng cao khả năng trả nợ mà còn góp phần hạn chế rủi ro tín dụng cho ngân hàng.

Bên cạnh việc xây dựng nội dung truyền thông, ngân hàng cũng cần đầu tư nâng cấp website và ứng dụng ngân hàng số nhằm tạo sự thuận tiện cho khách hàng trong quá trình tìm hiểu và sử dụng dịch vụ. Website ngân hàng cần được thiết kế rõ ràng, dễ sử dụng và cập nhật đầy đủ thông tin về các gói vay mua nhà ở, lãi suất, điều kiện vay cũng như các chương trình ưu đãi hiện hành. Đồng thời, ngân hàng có thể tích hợp thêm các tiện ích như công cụ tính khoản vay, tính lãi suất hoặc ước tính số tiền trả góp hàng tháng để khách hàng dễ dàng tham khảo trước khi quyết định vay vốn.

Bên cạnh hoạt động marketing trên nền tảng số, PGD Cẩm Lệ cũng cần kết hợp với các hình thức truyền thông trực tiếp nhằm nâng cao hiệu quả quảng bá sản phẩm. Ngân hàng có thể tổ chức các hội thảo tư vấn tài chính nhà ở, các chương trình giới thiệu sản phẩm vay mua nhà tại các khu dân cư, trung tâm thương mại hoặc phối hợp với các chủ đầu tư dự án bất động sản để tổ chức sự kiện mở bán dự án. Thông qua các hoạt động này, ngân hàng sẽ có cơ hội tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, lắng nghe nhu cầu thực tế và tư vấn các giải pháp tài chính phù hợp cho khách hàng.

Bên cạnh việc thu hút khách hàng mới, PGD Cẩm Lệ cũng cần chú trọng duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện hữu. Đây là nhóm khách hàng đã có sự tin tưởng nhất định đối với ngân hàng và có khả năng tiếp tục sử dụng thêm các sản phẩm dịch vụ khác trong tương lai. Do đó, ngân hàng cần xây dựng các chương trình chăm sóc khách hàng phù hợp như ưu đãi lãi suất cho khách hàng thân thiết, hỗ trợ tư vấn tài chính định kỳ hoặc triển khai các chương trình tri ân khách hàng nhằm nâng cao sự hài lòng và gia tăng mức độ gắn bó với ngân hàng.

3.2.5. Giải pháp về nhân sự

Nguồn nhân lực là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng và hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở của ngân hàng. Do đó, MB Bank – PGD Cẩm Lệ cần chú trọng nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ tín dụng nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển trong giai đoạn tới. Ngân hàng cần thường xuyên tổ

chức các chương trình đào tạo về nghiệp vụ tín dụng, kỹ năng thẩm định khách hàng, phân tích tài chính cá nhân và định giá tài sản đảm bảo nhằm nâng cao chất lượng công tác thẩm định và hạn chế rủi ro tín dụng phát sinh.

Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần cập nhật cho cán bộ tín dụng các kiến thức liên quan đến thị trường bất động sản, pháp luật về đất đai và nhà ở để nâng cao khả năng đánh giá khách hàng và tài sản đảm bảo. Đồng thời, PGD Cẩm Lệ cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả làm việc gắn với chất lượng tín dụng, nhằm khuyến khích cán bộ nâng cao trách nhiệm trong công việc.

Ngoài chuyên môn nghiệp vụ, ngân hàng cũng cần chú trọng nâng cao kỹ năng giao tiếp, tư vấn và chăm sóc khách hàng cho đội ngũ nhân viên. Thái độ phục vụ chuyên nghiệp, khả năng tư vấn rõ ràng và hỗ trợ khách hàng tận tình sẽ giúp nâng cao sự hài lòng của khách hàng, tạo dựng uy tín cho ngân hàng và gia tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường. Đồng thời, ngân hàng cần có chính sách khen thưởng và đãi ngộ phù hợp nhằm tạo động lực làm việc và khuyến khích nhân viên nâng cao hiệu quả công việc trong thời gian tới.

3.2.6. Giải pháp về công nghệ

Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0 đang diễn ra mạnh mẽ, việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động ngân hàng là xu hướng tất yếu. Đối với hoạt động cho vay mua nhà ở, chuyển đổi số không chỉ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động mà còn tạo ra lợi thế cạnh tranh cho ngân hàng.

Trước hết, ngân hàng cần đẩy mạnh số hóa quy trình cho vay. Ngân hàng có thể cho phép khách hàng nộp hồ sơ vay trực tuyến, ký hợp đồng điện tử và theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ thông qua ứng dụng ngân hàng số. Điều này không chỉ giúp tiết kiệm thời gian và chi phí cho cả ngân hàng và khách hàng mà còn nâng cao tính minh bạch và chuyên nghiệp trong hoạt động cho vay.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần tăng cường ứng dụng công nghệ dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI) trong hoạt động phân tích và thẩm định khách hàng vay mua nhà ở. Thông qua việc thu thập và xử lý dữ liệu về thu nhập, lịch sử tín dụng, hành vi tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng, hệ thống AI có thể hỗ trợ ngân hàng đánh

giá mức độ rủi ro tín dụng một cách nhanh chóng, chính xác và khách quan hơn so với phương pháp thủ công truyền thống. Việc ứng dụng AI không chỉ giúp rút ngắn thời gian xét duyệt hồ sơ mà còn góp phần hạn chế sai sót do yếu tố chủ quan của cán bộ tín dụng, đồng thời nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro trong hoạt động cho vay mua nhà ở. Ngoài ra, việc ứng dụng AI và công nghệ phân tích dữ liệu còn giúp ngân hàng nhận diện các nhóm khách hàng tiềm năng và xây dựng các sản phẩm tín dụng phù hợp với từng đối tượng khách hàng khác nhau. Điều này sẽ góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh, mở rộng thị phần và cải thiện chất lượng dịch vụ của ngân hàng trong thời gian tới.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Hoạt động cho vay mua nhà ở chịu ảnh hưởng lớn từ môi trường pháp lý và chính sách tiền tệ của Nhà nước. Do đó, để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại các ngân hàng thương mại nói chung và tại MBBank – PGD Cẩm Lệ nói riêng, Ngân hàng Nhà nước cần thực hiện một số giải pháp sau:

Thứ nhất, cần tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý liên quan đến hoạt động tín dụng bất động sản theo hướng minh bạch, đồng bộ và ổn định. Thực tế cho thấy thị trường bất động sản Việt Nam còn chịu nhiều biến động do các quy định pháp lý chưa đồng nhất, đặc biệt là các vấn đề liên quan đến quyền sở hữu, đăng ký tài sản và xử lý tài sản đảm bảo. Điều này gây khó khăn cho ngân hàng trong công tác thẩm định và xử lý nợ xấu. Vì vậy, việc hoàn thiện hệ thống pháp luật sẽ giúp giảm thiểu rủi ro pháp lý và nâng cao hiệu quả tín dụng.

Thứ hai, Ngân hàng Nhà nước cần điều hành chính sách lãi suất theo hướng ổn định, linh hoạt và phù hợp với diễn biến kinh tế vĩ mô. Lãi suất là yếu tố tác động trực tiếp đến khả năng tiếp cận vốn của khách hàng vay mua nhà. Việc duy trì mặt bằng lãi suất hợp lý sẽ góp phần kích thích nhu cầu vay vốn, đồng thời hỗ trợ các ngân hàng mở rộng tín dụng một cách bền vững.

Thứ ba, cần xây dựng và hoàn thiện hệ thống thông tin tín dụng quốc gia, nâng cao chất lượng dữ liệu tại Trung tâm Thông tin tín dụng (CIC). Việc thiếu thông tin đầy đủ

và chính xác về lịch sử tín dụng của khách hàng là một trong những nguyên nhân làm gia tăng rủi ro tín dụng. Do đó, việc cải thiện hệ thống thông tin sẽ giúp các ngân hàng đánh giá chính xác hơn năng lực tài chính và mức độ rủi ro của khách hàng.

Thứ tư, Ngân hàng Nhà nước cần có các chính sách hỗ trợ phát triển nhà ở, điều này không chỉ góp phần giải quyết nhu cầu nhà ở của người dân mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng phát triển sản phẩm cho vay mua nhà ở, mở rộng thị trường khách hàng.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Quân đội

Để các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại PGD Cẩm Lệ được triển khai hiệu quả, cần có sự hỗ trợ từ hội sở MBBank trên nhiều phương diện:

Thứ nhất, cần tăng cường hỗ trợ về nguồn vốn trung và dài hạn cho các chi nhánh và phòng giao dịch. Hoạt động cho vay mua nhà ở có đặc điểm là thời hạn dài, trong khi nguồn vốn huy động tại đơn vị chủ yếu là ngắn hạn. Do đó, hội sở cần có cơ chế điều chuyển vốn hợp lý hoặc phát triển các sản phẩm huy động dài hạn trên toàn hệ thống nhằm đảm bảo cân đối nguồn vốn và hạn chế rủi ro thanh khoản.

Thứ hai, cần xây dựng và phát triển các sản phẩm tín dụng chuyên biệt dành cho cho vay mua nhà ở, phù hợp với từng phân khúc khách hàng. Hiện nay, nhu cầu của khách hàng rất đa dạng, từ người có thu nhập thấp đến khách hàng trung và cao cấp. Do đó, việc thiết kế các gói vay linh hoạt với lãi suất ưu đãi, thời hạn vay dài và phương thức trả nợ phù hợp sẽ giúp nâng cao khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng.

Thứ ba, hội sở cần đẩy mạnh đầu tư vào công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động tín dụng. Việc xây dựng hệ thống chấm điểm tín dụng tự động, ứng dụng trí tuệ nhân tạo trong phân tích dữ liệu khách hàng và triển khai các nền tảng cho vay trực tuyến sẽ giúp nâng cao hiệu quả hoạt động, giảm chi phí và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ.

Thứ tư, cần tăng cường liên kết với các chủ đầu tư bất động sản, MBBank đang có một cơ hội lớn để mở rộng thị trường cho vay mua nhà ở bằng cách tăng cường hợp

tác với các công ty bất động sản. Mô hình cho vay gián tiếp này không chỉ giúp ngân hàng tiết kiệm chi phí tìm kiếm khách hàng mà còn tận dụng được mạng lưới khách hàng sẵn có của các đối tác. Mô hình này có thể giúp ngân hàng tăng trưởng nhanh chóng doanh số cho vay mua nhà ở, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường.

Thứ năm, cần chú trọng đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, để dễ dàng hơn trong việc tiếp cận khách hàng, nhân viên ngân hàng cần cả kiến thức chuyên môn sâu và kỹ năng mềm tốt. Họ phải hiểu rõ về sản phẩm tín dụng, phân tích tài chính, đánh giá rủi ro, đồng thời có khả năng giao tiếp hiệu quả, thuyết phục khách hàng và xây dựng mối quan hệ tốt... CBTD phải giám sát thường xuyên để đảm bảo khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích và tuân thủ các điều khoản trong hợp đồng tín dụng. Hội sở cần tổ chức các chương trình đào tạo chuyên sâu về thẩm định tín dụng, phân tích tài chính cá nhân và quản trị rủi ro, nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động tín dụng.

Thứ sáu, cần hoàn thiện cơ chế kiểm tra, giám sát và đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng tại các đơn vị. Việc xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá gắn với chất lượng tín dụng, tỷ lệ nợ xấu và hiệu quả sử dụng vốn sẽ giúp nâng cao trách nhiệm của các đơn vị và đảm bảo hoạt động cho vay được thực hiện một cách an toàn, hiệu quả.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Dựa trên những hạn chế đã phân tích ở Chương 2, Chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại MB Bank - PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2026 - 2028. Các giải pháp tập trung vào việc tăng cường nguồn vốn, đẩy mạnh marketing và phát triển khách hàng, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực, tăng cường liên kết với các đối tác bất động sản và nâng cao tính linh hoạt trong hoạt động tín dụng. Đồng thời, chương 3 cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay mua nhà ở phát triển hiệu quả, an toàn và bền vững trong thời gian tới.

KẾT LUẬN CHUNG

Trong bối cảnh nhu cầu nhà ở ngày càng gia tăng cùng với quá trình đô thị hóa, hoạt động cho vay mua nhà ở ngày càng giữ vai trò quan trọng đối với các ngân hàng thương mại, không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh mà còn hỗ trợ người dân tiếp cận nhà ở và thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

Thông qua quá trình nghiên cứu, khóa luận đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay mua nhà ở, làm rõ các khái niệm, đặc điểm, chỉ tiêu đánh giá hiệu quả và các nhân tố ảnh hưởng. Trên cơ sở đó, đề tài đã phân tích thực trạng hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - Phòng Giao dịch Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023-2025. Kết quả cho thấy hoạt động này có sự tăng trưởng tích cực về doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ, đồng thời chất lượng tín dụng được kiểm soát ở mức tương đối an toàn. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế như tỷ trọng cho vay mua nhà ở trong tổng dư nợ chưa cao, cơ cấu nguồn vốn chưa phù hợp với đặc điểm tín dụng trung - dài hạn và rủi ro tín dụng có xu hướng gia tăng nhẹ khi quy mô mở rộng. Từ những hạn chế trên, khóa luận đã đề xuất một hệ thống giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở trong giai đoạn 2026-2028. Đồng thời, đề tài cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và hội sở MBBank nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp trong thực tế.

Em mong rằng với những kiến nghị đã nêu trên có thể đóng góp một phần nào đó vào việc hoàn thiện hoạt động cho vay mua nhà ở tại MBBank- Phòng giao dịch Cẩm Lệ. Do còn hạn chế về mặt kiến thức lý luận cũng như thực tiễn nên em còn nhiều điểm thiếu sót, em rất mong nhận được ý kiến góp ý của các thầy cô để báo cáo được hoàn chỉnh và đầy đủ hơn. Em xin chân thành cảm ơn !

PHỤ LỤC



BM.06.08 – TVTDTTS – TVTDTTS

BÁO CÁO KẾT QUẢ TƯ VẤN THẨM ĐỊNH TÀI SẢN

Số báo cáo: 22.528997.AMC.0

1. Thông tin thẩm định

Phân loại tài sản: QSDĐ và tài sản gắn liền với đất
 Mã tài sản: 8
 Khách hàng: PHẠM .
 Mối quan hệ chủ tài sản- Khách hàng: Mua Bán
 Địa chỉ theo HSPL: Tổng, Phường Nại Hiền Đông, Quận Sơn Trà, Thành phố Đà Nẵng
 Địa chỉ theo thực tế: Phường Nại Hiền Đông, Quận Sơn Trà, Thành phố Đà Nẵng
 Mục đích thẩm định: Thẻ chấp vay vốn tại MB
 Thời điểm thẩm định: 14/10/2022
 Lần thẩm định: 1

2. Kết quả thẩm định tài sản

Giá trị tài sản tại thời điểm thẩm định là:

Nội dung	Diện tích (m ²)	Đơn giá (đ/m ²)	Hệ số (%)	Thành tiền (đ)
Giá trị QSDĐ	147.20	62,100,000	100	9,141,120,000
Nhà ở riêng lẻ	435.30	6,500,000	77	2,178,676,500
Tổng giá trị (làm tròn)				11,319,797,000
Bằng chữ:	Mười một tỷ ba trăm mười chín triệu bảy trăm chín mươi bảy nghìn đồng			

Một số vấn đề cần lưu ý

Hiện trạng sử dụng: Tài sản đang được chủ tài sản sử dụng để ở
 Thông tin quy hoạch: Không
 Thông tin tranh chấp: Không
 Khả mại/Tính thanh khoản: Trung bình
 Lợi thế kinh doanh: Trung bình
 Ghi chú:
 Cảnh báo rủi ro :

Phân nhóm rủi ro	Nội dung CBRR	Phân cấp	Mô tả chi tiết
Hồ sơ pháp lý	GCN thể hiện tài sản được chuyển nhượng và/hoặc thế chấp/giải	Cấp 2	Theo GCN, tài sản được chuyển nhượng và/hoặc thế chấp/giải chấp tại các TCTD khác nhau từ 03 lần trở lên

Phụ lục 1. Báo cáo kết quả thẩm định tài sản đảm bảo của KH



HỢP ĐỒNG CHO VAY

Sản phẩm: Nhà đất, nhà dự án
Số: 46664.22.302.23335986.TD

Các Bên gồm:

I. BÊN CHO VAY

NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI

Đại diện: **NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG**

Địa chỉ: 152 đường 2/9, phường Hòa Thuận Đông, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng.

GCN ĐKKD số: 0100283873-025 do Sở Kế hoạch và đầu tư thành phố Đà Nẵng cấp lần đầu ngày 02/4/2007, đăng ký thay đổi lần thứ 6 ngày 16/04/2015

Điện thoại:; Fax: 02366255799; Email:

Do ông, bà:/

Chức vụ: làm đại diện

Uỷ quyền số:/UQ-HS ngày/...../..... của Tổng giám đốc Ngân hàng TMCP Quân Đội

(Sau đây gọi tắt là "MB")

II. BÊN VAY

1. Họ tên: **PHẠM I**

Giấy tờ tùy thân: CCCD số: do Cục Cảnh sát quản lý hành chính về trật tự xã hội cấp ngày 07/10/2022

Địa chỉ đăng ký thường trú/Tạm trú:, Nguyễn Cu Trinh, Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh

Nơi ở hiện tại/liên hệ:, Nguyễn Cu Trinh, Quận 1, thành phố Hồ Chí Minh

ĐTDD:; Email:il.com

(Sau đây gọi tắt là "Khách Hàng")

Sau khi thỏa thuận, các bên đồng ý giao kết Hợp đồng cho vay với các nội dung như sau:

PHẦN I - ĐIỀU KIỆN GIAO DỊCH CHUNG (Kèm theo Hợp đồng này)

PHẦN II - THỎA THUẬN CỤ THỂ

ĐIỀU 1 NỘI DUNG VAY VỐN

- Phương thức cho vay: Cho vay từng lần
- Số tiền cho vay: 8.000.000.000 đồng (bằng chữ: Tám tỷ đồng)
Thời hạn cho vay: 240 tháng
- Thời hạn rút vốn vay:
 - Thời hạn rút vốn vay lần đầu: Tối đa 6 tháng kể từ ngày 02/11/2022
 - Thời hạn rút vốn vay cuối cùng: tối đa trong vòng 24 tháng kể từ ngày 02/11/2022.
- Mục đích sử dụng vốn: Vay thanh toán một phần chi phí mua bất động tại thửa đất 01, tờ bản đồ số D8, địa chỉ: 102 Trần Thánh Tông, phường Nại Hiên Đông, quận Sơn Trà, TP Đà Nẵng
- Thời gian ân hạn: 0 tháng kể từ ngày giải ngân đầu tiên.
- Đồng tiền cho vay: ☒ Việt Nam đồng (VND) ☐ Ngoại tệ:
- Lãi suất, Phí:
 - Lãi suất cho vay: theo quy định tại Hợp đồng và/hoặc từng lần giải ngân và nhận nợ.

Phụ lục 2. Hợp đồng cho vay



BẢNG KÊ KHAI TÀI SẢN VÀ THU NHẬP KHÁCH HÀNG

1. Tên Khách hàng: PHẠM [REDACTED]
2. Ngày tháng năm sinh: [REDACTED]
3. CMND/Căn cước công dân/Hộ chiếu: [REDACTED] do CA Cục CS QLHC về TTXH cấp ngày 08/06/2022.
4. Mục đích vay vốn: Cho vay thanh toán một phần chi phí mua bất động sản tại thửa đất 01, tờ bản đồ số: D8, địa chỉ: [REDACTED], phường Nại Hiên Đông, quận Sơn Trà, TP Đà Nẵng.
5. Năng lực tài chính:

5.1. Tài sản tích lũy (TSTL)				
TT	Loại Tài sản tích lũy ⁽¹⁾	Tên Tài sản tích lũy ⁽²⁾	Mô tả ⁽³⁾	Giá trị (triệu đồng)
1	BDS 1	BDS tại thửa đất số: 401 tờ bản đồ số 31 cấp ngày 04/03/2008, Địa chỉ: [REDACTED], Phường Nguyễn Cư Trinh, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh	- Diện tích đất: 124 m2 - Hình thức sử dụng: Sử dụng riêng - Mục đích: Đất ở tại đô thị + Đất ở: 124m2 + Nhà ở: 200m2	24,860
2	BDS 2	BDS tại thửa đất 01, tờ bản đồ số: D8, địa chỉ: [REDACTED] phường Nại Hiên Đông, quận Sơn Trà, TP Đà Nẵng	+ Diện tích đất: 147.20 m2 - Hình thức sử dụng: Sử dụng riêng - Mục đích: Đất ở tại đô thị + Đất ở: 147.2m2 + Nhà ở: 435.3m2	11,319
Tổng				36,179
5.2. Thông tin thu nhập hiện tại				
TT	Loại nguồn thu nhập ⁽⁴⁾	Tên nguồn thu nhập ⁽⁵⁾	Mô tả ⁽⁶⁾	Giá trị TN (trđ/tháng)

Phụ lục 3. Báo cáo kê khai tài sản và thu nhập của khách hàng

Đúng tên báo lãnh*		
Loại báo lãnh *		
Mục đích*		
Thân loại báo lãnh*		
Bên được báo lãnh*		
Bên thụ hưởng báo lãnh*		
Ký quỹ*	- Số tiền ký quỹ: - Hình thức ký quỹ: - Thời điểm ký quỹ:	
Hình thức thu báo lãnh*	- Mẫu thu báo lãnh: - Loại mẫu: - Ngày gửi: - Hình thức phát hành:	
Phi*	- Phí báo lãnh: - Thời điểm thu phí báo lãnh:	
5	TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH*	
Thông tin	Khách hàng	Người đăng tài trợ
Nguyên tài trợ	☐ Lương ☐ SXKD ☐ Khác	
Tài sản sử hữu	☐ Nhà đất ☐ Ô tô	

	Ngày..... tháng..... năm.... KHÁCH HÀNG*
--	--

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình Ngân hàng Thương mại - Nhà xuất bản Kinh tế TP. Hồ Chí Minh (PGS.TS.Trần Thị Xuân Hương & ThS.Hoàng Thị Minh Ngọc)
2. Giáo trình Quản trị Ngân hàng Thương mại - NXB Tài chính (PGS.TS.Nguyễn Thị Mùi & ThS.Trần Cảnh Toàn)
3. Luật các Tổ chức tín dụng 2024
4. <https://www.mbbank.com.vn>
5. Khóa luận tốt nghiệp của các anh chị khóa trước