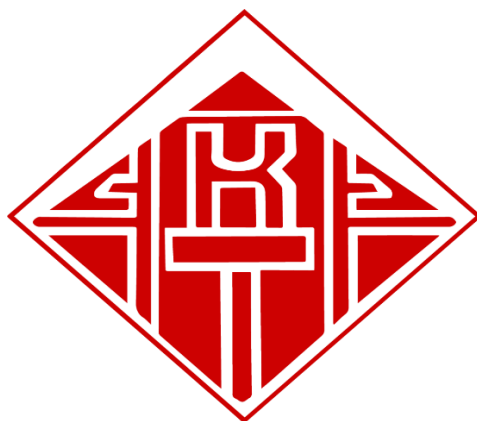


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG
KHOA KINH TẾ



BÁO CÁO KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI
CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH CẢM LỆ

Giảng viên hướng dẫn	: Th.S Nguyễn Thị Ngọc
Sinh viên thực hiện	: Mầu Thị Thúy Nga
Khóa học	: 2021 – 2025
Lớp	: 21NH1
MSSV	: 2154020011

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2025

Đà Nẵng, ngày 18 tháng 5 năm 2025

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên thực hiện:

- Họ và tên sinh viên : Mầu Thị Thúy Nga
- Ngành đào tạo : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2021 – 2025

2. Tên đề tài khóa luận:

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG
MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO
DỊCH CẨM LỆ GIAI ĐOẠN 2022 – 2024**

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

Tình hình huy động vốn tại NHTMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng -
PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Tình hình sử dụng vốn tại NHTMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng -
PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Kết quả hoạt động kinh doanh tại NHTMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà
Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

4. Các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị:

Biểu đồ thể hiện tình hình huy động vốn của NHTMCP Quân đội – Chi nhánh
Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Biểu đồ thể hiện tình hình sử dụng vốn của NHTMCP Quân đội – Chi nhánh
Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Biểu đồ thể hiện kết quả hoạt động kinh doanh của NHTMCP Quân đội – Chi
nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Giảng viên hướng dẫn: ThS. Nguyễn Thị Ngọc, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính -
Ngân hàng, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.

5. Ngày giao nhiệm vụ Khóa luận tốt nghiệp:

Trưởng bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Ngày tháng 5 năm 2025

Sinh viên thực hiện khóa luận
(Ký và ghi rõ họ tên)

[illegible]

(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

DANH MỤC BẢNG SỐ LIỆU.....	ix
DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ.....	x
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	xi
LỜI MỞ ĐẦU	1
1. Lý do chọn đề tài.....	1
2. Mục tiêu nghiên cứu	2
3. Câu hỏi nghiên cứu	2
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	2
5. Phương pháp nghiên cứu	3
6. Ý nghĩa đề tài.....	3
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	4
1.1 Cơ sở lý luận ngân hàng thương mại và hoạt động của ngân hàng thương mại .	4
1.1.1 Khái niệm về ngân hàng thương mại	4
1.1.2 Hoạt động của ngân hàng thương mại.....	4
1.1.2.1 Các hoạt động của ngân hàng thương mại	4
1.1.2.1.1. Hoạt động huy động vốn	4
1.1.2.1.2. Nghiệp vụ cho vay.....	5
1.1.2.1.3. Hoạt động cấp tín dụng.....	5
1.1.2.1.4. Hoạt động dịch vụ thanh toán	7
1.1.2.1.5. Hoạt động kinh doanh, cung ứng dịch vụ ngoại hối và sản phẩm phái sinh	7
1.1.2.1.6. Các hoạt động kinh doanh khác.....	7
1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại	8
1.2.1 Khái niệm cho vay.....	8
1.2.2 Vai trò cho vay của Ngân hàng thương mại.....	8
1.2.3. Nguyên tắc cho vay	9

1.2.3.1. Nguyên tắc trả đúng hạn:	9
1.2.3.2. Nguyên tắc trả nợ gốc và lãi tiền vay:	9
1.2.3.3. Nguyên tắc vay đúng mục đích:	9
1.2.3.4. Nguyên tắc vay phải có đảm bảo:	9
1.2.4. Phân loại cho vay	9
1.2.4.1. Phân loại theo thời hạn cho vay:	9
1.2.4.2. Phân loại theo mục đích sử dụng vốn:	10
1.2.4.3. Phân loại theo phương pháp hoàn trả:	10
1.2.4.4. Phân loại theo xuất xứ tín dụng:	10
1.2.4.5. Phân loại theo hình thức bảo đảm tiền vay vốn:	10
1.3. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	10
1.3.1. Khái niệm về cho vay tiêu dùng.....	10
1.3.2. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng	11
1.3.3. Phân loại cho vay tiêu dùng	11
1.3.3.1 Căn cứ vào mục đích vay	11
1.3.3.2 Căn cứ vào thời hạn vay	11
1.3.3.3 Căn cứ vào phương thức hoàn trả	12
1.3.3.4 Căn cứ vào nguồn gốc khoản vay	12
1.3.3.3 Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay:	12
1.3.4 Vai trò cho vay tiêu dùng	13
1.4 Mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	13
1.4.1 Quan điểm mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	13
1.4.2 Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	13
1.4.2.1. Số lượng khách hàng	13
1.4.2.2. Doanh số cho vay	14
1.4.2.3. Doanh số thu nợ	14
1.4.2.4. Dư nợ cuối kỳ	14
1.4.2.5. Nợ xấu.....	15
1.4.2.6. Tỷ lệ nợ xấu	15

1.4.3 Các yếu tố ảnh hưởng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	15
1.4.3.1. Nhân tố chủ quan thuộc về Ngân hàng	15
1.4.3.1.1. Tiềm lực về vốn và cơ sở vật chất	15
1.4.3.1.2. Chiến lược kinh doanh của ngân hàng	15
1.4.3.1.3. Chất lượng cán bộ tín dụng	16
1.4.3.1.4. Chính sách Marketing.....	16
1.4.3.1.5. Tiềm lực về công nghệ và quản lý	16
1.4.3.2. Nhân tố khách quan bên ngoài ngân hàng	16
1.4.3.2.1. Môi trường kinh tế:	16
1.4.3.2.2. Môi trường chính trị, pháp lý:	16
1.4.3.2.3. Môi trường xã hội.....	16
1.4.3.2.4. Khả năng mua sắm và sức mua của người dân	17
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	18
CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI QUÂN ĐỘI - PHÒNG GIAO DỊCH CẨM LỆ - ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2022-2024.....	19
2.1 Tổng quan về Ngân hàng Ngân hàng Thương mại Quân đội (MB Bank) Giai đoạn 2021 – 2023	19
2.1.1 Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Quân đội (MB Bank)	19
2.1.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển:	19
2.1.1.2 Tầm nhìn, Sứ mệnh, chiến lược phát triển và giá trị cốt lõi	20
2.2.1 Giới thiệu về Ngân hàng Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ	21
2.2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024	21
2.2.1.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ.....	22
2.2.1.3 Các sản phẩm, dịch vụ MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ đang cung cấp	23

2.2.2 Tình hình hoạt động Kinh doanh tại của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.....	24
2.2.2.1 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 2022 – 2024.....	24
2.2.2.2 Tình hình cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024	27
2.2.2.3 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024	33
2.3.1 Thực trạng về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024	39
2.3.1.1. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024	39
2.3.1.2. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024	45
2.3.1.3. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo sản phẩm tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024	47
2.3.1.4. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo đối tượng tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024	49
2.4 Đánh giá về thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024	52
2.4.1 Điểm mạnh.....	52
2.4.2 Hạn chế cần khắc phục.....	52
2.4.3 Nguyên nhân hạn chế	53
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	54

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH CẨM LỆ.....	55
3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ.....	55
3.1.1 Định hướng phát triển chung	55
3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ.....	55
3.2 Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ.....	56
3.2.1. Tăng cường phát triển thêm các sản phẩm cho vay tiêu dùng để khách hàng biết đến	56
3.2.2 Hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng.....	56
3.2.3 Linh hoạt trong việc thực hiện cho vay tiêu dùng dựa trên quy trình của hội sở	57
3.2.4 Đầu tư cơ sở vật chất và mở rộng mạng lưới.....	57
3.2.5 Đẩy mạnh hơn nữa hoạt động marketing ngân hàng.....	57
3.2.6 Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công nhân viên của Ngân hàng.....	59
3.3. Một số kiến nghị.....	59
3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ	59
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước.....	60
3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Quân đội.....	61
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	62

DANH MỤC BẢNG SỐ LIỆU

Bảng 2.1 Tình hình huy động vốn của NHTM Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.....	25
Bảng 2.2 Tình hình cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.....	28
Bảng 2.3 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.....	34
Bảng 2.4 Tình hình chung về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.....	37
Bảng 2.5 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.....	40
Bảng 2.6 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.....	45
Bảng 2.7 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo sản phẩm tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.....	47

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

<i>Biểu đồ 2.1 Biểu đồ hình huy động vốn của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.....</i>	<i>26</i>
<i>Biểu đồ 2.2.1 Tình hình doanh số cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024... </i>	<i>29</i>
<i>Biểu đồ 2.2.2 Tình hình doanh số thu nợ của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024... </i>	<i>30</i>
<i>Biểu đồ 2.2.3 Tình hình dư nợ của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.....</i>	<i>31</i>
<i>Biểu đồ 2.2.4 Tình hình Nợ xấu của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.....</i>	<i>32</i>
<i>Biểu đồ 2.3.1 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024</i>	<i>35</i>
<i>Biểu đồ 2.5.1 Tình hình Doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024</i>	<i>41</i>
<i>Biểu đồ 2.5.2 Tình hình Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024</i>	<i>44</i>
<i>Biểu đồ 2.6.1 Tình hình Doanh số cho vay tiêu dùng theo Tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024</i>	<i>46</i>

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TÊN VIẾT TẮT	NỘI DUNG
TMCP	Thương mại cổ phần
KH	Khách hàng
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ
PGD	Phòng giao dịch
GTCG	Giấy tờ có giá
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ
TS	Tài sản
CBTD	Cán bộ tín dụng
CNV	Công nhân viên
CVTD	Cho vay tiêu dùng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế đang phục hồi và phát triển sau đại dịch, nhu cầu tiêu dùng cá nhân tại Việt Nam, đặc biệt là tại các đô thị đang phát triển như Đà Nẵng ngày càng tăng cao. Sự chuyển dịch trong xu hướng tiêu dùng, cùng với quá trình đô thị hóa, đã làm cho hoạt động cho vay tiêu dùng trở thành một trong những lĩnh vực tài chính phát triển mạnh mẽ và đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tiêu dùng xã hội và tăng trưởng kinh tế.

Tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ, nơi tôi có cơ hội được tiếp cận với hoạt động tín dụng và quan sát những khó khăn, thách thức cũng như tiềm năng trong quá trình phát triển cho vay tiêu dùng tại đây. Trong quá trình thực tập, tôi nhận thấy Phòng giao dịch Cẩm Lệ dù đã triển khai nhiều chương trình vay tiêu dùng, nhưng khả năng tiếp cận khách hàng và tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng vẫn còn khiêm tốn so với tiềm năng khu vực. Bài toán đặt ra cho đơn vị là làm thế nào để mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng một cách hiệu quả, an toàn và bền vững, trong khi vẫn phải cạnh tranh với các ngân hàng thương mại khác và công ty tài chính tiêu dùng.

Qua thời gian thực tập và tìm hiểu tại đơn vị, tôi nhận thấy hoạt động cho vay tiêu dùng đang được chi nhánh đặc biệt quan tâm, với nhiều chương trình ưu đãi, hoạt động quảng bá và định hướng thúc đẩy từ phía lãnh đạo. Điều này cho thấy mảng cho vay tiêu dùng không chỉ có tiềm năng phát triển mà còn đang là một trong những mục tiêu ưu tiên tại Phòng giao dịch Cẩm Lệ.

Chính vì vậy, tôi chọn nghiên cứu đề tài **“Giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội Chi nhánh Nam – Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 - 2024”** với mong muốn có thêm cơ hội tiếp cận thực tế, giúp tôi rèn luyện năng lực phân tích, đánh giá tình hình tài chính thực tế, mà còn góp phần đề xuất các giải pháp có tính khả thi giúp Phòng giao dịch Cẩm Lệ phát triển mạnh mẽ hơn trong mảng cho vay tiêu dùng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về mở rộng cho vay tiêu dùng của NHTM.

Đánh giá thực trạng mở rộng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng NHTMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.

Đề xuất giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng NHTMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Các NHTM cần làm gì để mở rộng CVTD? Kết quả mở rộng CVTD có thể được đánh giá qua tiêu chí cơ bản nào?

Hoạt động mở rộng CVTD tại ngân hàng NHTMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ hiện nay có những thành công và tồn tại nào?

Để mở rộng hoạt động CVTD chi nhánh ngân hàng NHTMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ cần làm gì ?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu :

Đề tài nghiên cứu là những vấn đề lý luận cơ bản và thực tiễn về cho vay tiêu dùng và giải pháp mở rộng hoạt động CVTD của ngân hàng NHTMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ

Phạm vi nghiên cứu :

Về thời gian :

Đề tài được nghiên cứu giới hạn về thực tế hoạt động CVTD và các thông tin liên quan trong khoảng thời gian 3 năm từ năm 2022 – 2024.

Trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp mở rộng CVTD tại ngân hàng NHTMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ trong thời gian đến.

Về không gian:

Đề tài nghiên cứu hoạt động mở rộng CVTD chứ không phải toàn bộ các hoạt động cho vay của ngân hàng ngân hàng TMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ

5. Phương pháp nghiên cứu

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, website, các trang báo điện tử.

Phương pháp phân tích thông tin

Khóa luận sử dụng phương pháp thống kê và mô tả, phương pháp nghiên cứu lý thuyết, phương pháp tổng hợp các dữ liệu đã thu thập được.

Phương pháp thống kê và mô tả về các số liệu kết quả hoạt động kinh doanh tại MB Bank Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2022– 2024.

Phương pháp nghiên cứu lý thuyết sử dụng trong việc nghiên cứu cách thức đo lường mở rộng tín dụng.

Phương pháp tổng hợp sử dụng trong việc tổng hợp kinh nghiệm mở rộng CVTD các ngân hàng khác.

6. Ý nghĩa đề tài

Sau khi hoàn thành sẽ giúp khái quát và hệ thống hoá một số vấn đề cơ bản về hoạt động cho vay của NHTM. Cùng với đó đề tài phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ.

Trên cơ sở đó đề tài đề xuất một số giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ.

CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Cơ sở lý luận ngân hàng thương mại và hoạt động của ngân hàng thương mại

1.1.1 Khái niệm về ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại (NHTM) ra đời và phát triển là kết quả của quá trình phát triển nền kinh tế hàng hóa. Được coi là con đẻ của nền kinh tế hàng hóa, NHTM đã tồn tại như là một tất yếu lịch sử trong đời sống kinh tế xã hội.

Có rất nhiều quan niệm khác nhau về NHTM. Theo Peter S.Rose trong cuốn quản trị ngân hàng thương mại, ông viết: "Ngân hàng thương mại là tổ chức tài chính cung cấp một danh mục các dịch vụ tài chính đa dạng nhất - đặc biệt là tín dụng, tiết kiệm và dịch vụ thanh toán và thực hiện nhiều chức năng tài chính nhất so với bất kỳ một tổ chức kinh doanh nào trong nền kinh tế".

Ở Việt Nam, theo Luật số 32/2024/QH15 Chương 1 điều 4, khoản 23 của Quốc hội về Luật các tổ chức tín dụng: "*Ngân hàng thương mại* là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2 Hoạt động của ngân hàng thương mại

1.1.2.1 Các hoạt động của ngân hàng thương mại

1.1.2.1.1. Hoạt động huy động vốn

Huy động vốn của Ngân hàng thương mại là quá trình mà Ngân hàng thu thập tiền, tài sản hoặc nguồn lực tài chính từ nhiều nguồn khác nhau để sử dụng cho các hoạt động kinh doanh của mình. Mục tiêu chính của huy động vốn là đáp ứng nhu cầu về vốn và tạo nguồn tài trợ để cung cấp các dịch vụ tài chính cho khách hàng, như cấp vay, tiền gửi và các dịch vụ khác.

Đây là hoạt động tạo lập nguồn vốn hoạt động của ngân hàng thương mại, ngân hàng nào tạo lập được nhiều nguồn vốn thì càng có điều kiện mở rộng cho vay, mở rộng tín dụng cho nền kinh tế. Vì vậy, huy động vốn được quan tâm đúng mức, gồm các hoạt động sau:

Nghịệp vụ tiền gửi: tiền gửi của các tổ chức kinh tế, tiền gửi của cá nhân dân cư, tiền gửi của kho bạc nhà nước, các tổ chức tín dụng khác.

Phát hành giấy tờ có giá: Là hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cấp thiết, bao gồm việc phát hành các chứng chỉ tiền gửi, các trái phiếu, kỳ phiếu.

Xoay vòng vốn: vốn vay, vốn tự có của ngân hàng, các loại vốn khác.

1.1.2.1.2. Nghiệp vụ cho vay

Đi đôi với nghiệp vụ huy động vốn là nghiệp vụ cho vay. Đây là hoạt động quan trọng nhất của ngân hàng thương mại, là thu nhập chính của ngân hàng.

1.1.2.1.3. Hoạt động cấp tín dụng

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.

Ngân hàng thương mại được cấp tín dụng dưới các hình thức: Cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác, bảo lãnh ngân hàng, phát hành thẻ tín dụng, bao thanh toán trong nước, bao thanh toán quốc tế đối với các ngân hàng được phép thực hiện thanh toán quốc tế, các hình thức cấp tín dụng khác sau khi được ngân hàng nhà nước chấp thuận.

Hoạt động cho vay rất đa dạng và phong phú. Phân loại cho vay dựa vào căn cứ sau đây:

Dựa vào chủ thể vay vốn

Cho vay doanh nghiệp

Cho vay hộ cá thể

Dựa vào mục đích sử dụng vốn vay

Cho vay kinh doanh bất động sản

Cho vay công nghiệp và thương mại

Cho vay nông nghiệp

Cho vay cá nhân (phục vụ nhu cầu đời sống)

Cho vay kinh doanh xuất nhập khẩu

Dựa vào thời hạn cho vay

Cho vay ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn vay trong vòng 12 tháng

Cho vay trung hạn: là các khoản vay có thời hạn vay từ 12 tháng đến 60 tháng

Cho vay dài hạn: là các khoản vay có thời hạn vay từ 60 tháng trở lên

Dựa vào mức độ tín nhiệm của khách hàng

Cho vay có đảm bảo: Là hình thức cấp tín dụng có tài sản đảm bảo hoặc có sự bảo lãnh của người thứ ba. Chủ yếu được thực hiện bằng các hình thức sau đây:

Cho vay cầm cố bằng thương phiếu

Cho vay cầm cố bằng chứng khoán

Cho vay cầm cố bằng hợp đồng thầu khoán

Cho vay cầm cố bằng hàng hóa

Cho vay thế chấp bằng bất động sản

Cho vay có đảm bảo bằng người bảo lãnh

Cho vay không có bảo lãnh: Là việc tổ chức tín dụng cho khách hàng vay vốn không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc không có bảo lãnh của người thứ ba bằng tài sản. Tổ chức tín dụng khi cho vay vốn chỉ dựa vào uy tín của khách hàng để xem xét cho vay. Khách hàng có uy tín là khách hàng có năng lực tài chính lành mạnh trung thực trong kinh doanh, quản trị có hiệu quả, có tín nhiệm với tài sản cố định cho vay trong sử dụng vốn vay, hoàn trả nợ gốc và lãi.

Dựa vào phương thức cho vay

Cho vay theo từng món

Cho vay theo hạn mức tín dụng

Cho vay theo hạn mức thấu chi

Dựa vào phương thức hoàn trả nợ vay

Cho vay có nhiều kỳ hạn trả nợ hay còn gọi là cho vay trả góp

Cho vay chỉ có một thời hạn hay còn gọi là cho vay trả nợ 1 lần khi đáo hạn

Cho vay trả nợ nhiều lần nhưng không có kỳ hạn nợ cụ thể mà tùy vào khả năng tài chính của mình, người đi vay có thể trả nợ bất cứ lúc nào.

Dựa vào xuất xứ tín dụng

Cho vay trực tiếp

Cho vay gián tiếp

1.1.2.1.4. Hoạt động dịch vụ thanh toán

Ngân hàng thương mại phải mở tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng nhà nước và duy trì trên tài khoản tiền gửi này số dư bình quân không thấp hơn mức dự trữ bắt buộc.

Ngân hàng thương mại được mở tài khoản thanh toán tại tổ chức tín dụng khác và được mở tài khoản tiền gửi, tài khoản thanh toán ở nước ngoài theo quy định của pháp luật về ngoại hối.

Ngân hàng thương mại mở tài khoản thanh toán cho khách hàng; Cung ứng các phương tiện thanh toán; Cung ứng các dịch vụ thanh toán gồm: Thực hiện dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thư tín dụng, thẻ ngân hàng, dịch vụ thu hộ và chi hộ; Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế và các dịch vụ thanh toán khác sau khi được Ngân hàng nhà nước chấp thuận.

Hoạt động dịch vụ thanh toán của ngân hàng bao gồm các hoạt động sau:

Cung cấp các phương tiện thanh toán

Thực hiện các dịch vụ thanh toán cho khách hàng

Thực hiện các dịch vụ thu hộ và chi hộ

Thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo quy định của NHNN

Thực hiện các dịch vụ thanh toán quốc tế khi được NHNN cho phép

Thực hiện dịch vụ thu và phát triển tiền mặt cho khách hàng

Tổ chức hệ thống thanh toán quốc tế khi được NHNN cho phép

1.1.2.1.5. Hoạt động kinh doanh, cung ứng dịch vụ ngoại hối và sản phẩm phái sinh

Ngân hàng thương mại sau khi được Ngân hàng nhà nước chấp thuận bằng văn bản, được kinh doanh, cung ứng dịch vụ cho khách hàng ở trong nước và nước ngoài các sản phẩm: Ngoại hối; Phái sinh về tỉ giá, lãi suất, ngoại hối, tiền tệ và tài sản tài chính khác. - Việc cung ứng dịch vụ ngoại hối của ngân hàng thương mại cho khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ngoại hối do ngân hàng nhà nước quy định.

1.1.2.1.6. Các hoạt động kinh doanh khác

Ủy thác và nhận ủy thác: Ngân hàng thương mại được ủy thác, nhận ủy thác làm đại lý trong các lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng, kể cả việc quản lý tài sản, vốn. Đầu tư của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo hợp đồng ủy thác, đại lý.

Góp vốn và mua cổ phần: NHTM được tham gia thị trường tiền tệ theo quy định của NHNN thông qua các hình thức mua bán các công cụ của thị trường tiền tệ.

Cung ứng dịch vụ bảo hiểm: ngân hàng thương mại được cung ứng dịch vụ bảo hiểm, được thành lập Công ty trực thuộc hoặc liên quan để kinh doanh theo quy định của pháp luật.

Tư vấn tài chính: ngân hàng thương mại được cung ứng các dịch vụ tư vấn tài chính, tiền tệ cho khách hàng dưới hình thức tư vấn trực tiếp hoặc thành lập công ty tư vấn trực thuộc ngân hàng.

Các dịch vụ khác: ngân hàng thương mại được cung ứng dịch vụ bảo quản hiện vật quý, GTVG cầm đồ và các dịch vụ khác có liên quan theo quy định của pháp luật.

1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

1.2.1 Khái niệm cho vay

Theo khoản 1 Điều 2 Thông tư 39/2016/TT-NHNN thì “cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.”

Như vậy cho vay là hoạt động kinh doanh chủ yếu của ngân hàng thương mại, nhằm mục đích tạo ra lợi nhuận. Doanh thu từ việc cho vay được sử dụng để bù đắp các chi phí như tiền gửi, dự trữ, kinh doanh và quản lý, vốn trôi nổi, thuế, và rủi ro đầu tư.

1.2.2 Vai trò cho vay của Ngân hàng thương mại

Trong quá trình cho vay tại ngân hàng thương mại, NHTM đóng vai trò là bên cung cấp tiền (chủ nợ), và đồng thời yêu cầu người vay (con nợ) phải cam kết trả lại số tiền theo hợp đồng. Với tư cách là người cho vay, NHTM có quyền đề ra các điều kiện cụ thể mà người vay phải tuân thủ. Những điều kiện này được xem như là cơ sở pháp lý để đảm bảo rằng số tiền vay (gốc + lãi) sẽ được thu hồi sau một thời gian nhất định. Các điều kiện vay này thường dựa trên mức độ tin cậy và tín nhiệm giữa ngân hàng và khách hàng. Điều này có thể bao gồm các yếu tố như lịch sử tín dụng, thu nhập, tài sản đảm bảo, và mục đích sử dụng khoản vay. Bằng cách này, NHTM đảm bảo rằng người vay có khả năng và ý thức trả nợ đúng hạn, giúp bảo vệ lợi ích của cả hai bên và duy trì mối quan hệ đáng tin cậy giữa họ.

1.2.3. Nguyên tắc cho vay

Nguyên tắc cho vay của NHTM được quy định rõ tại Điều 4 Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành như sau:

Hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng, phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật có liên quan bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường.

Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích, hoàn trả nợ gốc và lãi tiền vay đúng thời hạn đã thỏa thuận với tổ chức tín dụng.

1.2.3.1. Nguyên tắc trả đúng hạn:

Người được cho vay phải có nghĩa vụ trả cả tiền lãi lẫn gốc đúng thời hạn đã thỏa thuận. Nếu vượt quá thời hạn mà vẫn chưa trả thì phải bị phạt theo điều khoản đã ký từ trước.

1.2.3.2. Nguyên tắc trả nợ gốc và lãi tiền vay:

Khi trả, người được cho vay sẽ phải trả cả gốc lẫn lãi cho phía Ngân hàng. Tiền lãi có thể trả theo kỳ theo thỏa thuận giữa hai bên trong hồ sơ vay vốn.

1.2.3.3. Nguyên tắc vay đúng mục đích:

Sau khi được chấp thuận cho vay, người được cho vay phải sử dụng vốn theo đúng với mục đích vay được thể hiện trong hồ sơ vay vốn.

1.2.3.4. Nguyên tắc vay phải có đảm bảo:

Việc tiền vay có thể hoàn trả đầy đủ hay không là điều chưa chắc chắn. Cho nên, khi đi vay KH sẽ thực hiện theo nguyên tắc cho vay: đảm bảo bằng tài sản hoặc đảm bảo không bằng tài sản theo quy định của chính phủ. Điều này tạo điều kiện tốt cho Ngân hàng, giúp Ngân hàng thu hồi nợ, kịp thời thu lại vốn khi khách hàng không tuân thủ hợp đồng cho vay.

1.2.4. Phân loại cho vay

1.2.4.1. Phân loại theo thời hạn cho vay:

Cho vay ngắn hạn: Dành cho việc bù đắp thiếu hụt vốn lưu động của doanh nghiệp và nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

Cho vay trung hạn: Sử dụng chủ yếu cho việc đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, mở rộng sản xuất kinh doanh.

Cho vay dài hạn: Dành cho các dự án có quy mô lớn, có thời hạn trên 5 năm.

1.2.4.2. Phân loại theo mục đích sử dụng vốn:

Cho vay kinh doanh: Phục vụ nhu cầu vốn kinh doanh của doanh nghiệp và cá nhân, với sự quan tâm chủ yếu đến tính hiệu quả của kế hoạch kinh doanh.

Cho vay tiêu dùng: Đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cá nhân, dựa trên mức thu nhập của người vay.

1.2.4.3. Phân loại theo phương pháp hoàn trả:

Cho vay trả góp: Thanh toán số nợ gốc và lãi theo kỳ hạn đã thỏa thuận.

Cho vay phi trả góp: Thanh toán toàn bộ số nợ một lần theo kỳ hạn đã thỏa thuận.

Cho vay hoàn trả theo yêu cầu (áp dụng trong trường hợp cho vay thấu chi).

1.2.4.4. Phân loại theo xuất xứ tín dụng:

Cho vay trực tiếp: Ngân hàng cung cấp vốn trực tiếp cho người vay.

Cho vay gián tiếp: Thông qua mua lại các khế ước hoặc chứng từ nợ đã phát sinh.

1.2.4.5. Phân loại theo hình thức bảo đảm tiền vay vốn:

Cho vay đảm bảo bằng tài sản: Đòi hỏi tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.

Cho vay đảm bảo không bằng tài sản: Dựa trên uy tín của khách hàng, có thể được Chính phủ ủy thác.

1.3. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.3.1. Khái niệm về cho vay tiêu dùng

Theo khoản 1 Điều 3 Thông tư 43/2016/TT-NHNN “Cho vay tiêu dùng là một trong những hình thức cấp tín dụng được NH chú trọng phát triển: Cho vay tiêu dùng là các khoản vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng, bao gồm cá nhân và hộ gia đình. Đây là nguồn tài chính quan trọng giúp người tiêu dùng có thể trang trải các nhu cầu trong cuộc sống như nhà ở, phương tiện đi lại, tiện nghi sinh hoạt, học tập, du lịch, y tế,... trước khi họ có khả năng về tài chính để hưởng thụ.”

1.3.2. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là một hình thức cấp tín dụng của ngân hàng, mang những đặc điểm riêng biệt so với các loại cho vay khác. Một số đặc điểm quan trọng của cho vay tiêu dùng bao gồm:

Số lượng khoản vay lớn, nhưng quy mô nhỏ: CVTD thường tập trung vào việc đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng hàng ngày của cá nhân và hộ gia đình, do đó có số lượng lớn các khoản vay nhỏ.

Lãi suất thường cao: Do chi phí tổ chức cho vay cao, lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với các loại cho vay khác.

Nhu cầu theo chu kỳ kinh tế: Nhu cầu vay tiêu dùng thường biến động theo chu kỳ kinh tế, tăng khi nền kinh tế phát triển và giảm khi có suy thoái.

Rủi ro lớn: Các khoản CVTD thường mang lại rủi ro lớn do tình hình tài chính của khách hàng có thể biến động, dẫn đến khả năng thanh toán giảm.

Mức thu nhập và trình độ học vấn ảnh hưởng lớn: Khách hàng có thu nhập cao và trình độ học vấn cao có xu hướng vay nhiều hơn và có nhu cầu tiêu dùng các sản phẩm giá trị cao.

Nguồn trả nợ biến động lớn: Nguồn trả nợ của khách hàng thường phụ thuộc vào tình hình làm việc và thu nhập từ công việc của họ.

Tư cách của khách hàng quan trọng: Tư cách của khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định khả năng hoàn trả của khoản vay.

Tất cả các đặc điểm này cần được ngân hàng quản lý và đánh giá một cách cẩn thận để đảm bảo tính bền vững và hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.3.3. Phân loại cho vay tiêu dùng

1.3.3.1 Căn cứ vào mục đích vay

CVTD cư trú: Là các khoản vay nhằm phục vụ nhu cầu về nhà ở như xây dựng, sửa chữa và mua sắm nhà ở của khách hàng là cá nhân, hộ gia đình

CVTD phi cư trú: Là các khoản vay nhằm cải thiện đời sống như mua sắm phương tiện, đồ dùng gia đình, chi phí học hành và du lịch

1.3.3.2 Căn cứ vào thời hạn vay

Cho vay tiêu dùng ngắn hạn: Là các khoản vay có thời hạn tối đa 1 năm

Cho vay tiêu dùng trung hạn: Bao gồm các khoản vay có thời hạn trên 1 năm đến 5 năm

Cho vay tiêu dùng dài hạn: Là các khoản vay có thời hạn vay trên 5 năm, thường áp dụng đối với khoản cho vay mua nhà

1.3.3.3 Căn cứ vào phương thức hoàn trả

CVTD trả góp: Đây là hình thức cho vay tiêu dùng mà người đi vay trả nợ cho ngân hàng gồm số tiền gốc và lãi làm hai hoặc nhiều lần theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn cho vay

CVTD phi trả góp: Là hình thức vay mà khách hàng phải thanh toán hết khoản nợ chỉ trong một lần duy nhất theo thời hạn đã cam kết trước trong hợp đồng

CVTD trả một lần: Là hình thức vay mà khách hàng trả nợ một lần khi hợp đồng tín dụng đến hạn. Thích hợp cho các khoản vay nhỏ và thời hạn ngắn.

CVTD tuần hoàn: Là hình thức vay mà khách hàng được phép sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành séc thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai để thực hiện việc vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn.

1.3.3.4 Căn cứ vào nguồn gốc khoản vay

Cho vay tiêu dùng trực tiếp: Là hình thức mà ngân hàng và khách hàng trực tiếp gặp nhau để tiến hành cho vay hoặc thu nợ.

Cho vay tiêu dùng gián tiếp: Là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh của các doanh nghiệp đã bán chịu hàng hóa hoặc đã cung cấp các dịch vụ cho người tiêu dùng, nhưng vẫn còn trong hạn thanh toán. Với hình thức này, ngân hàng cho vay thông qua các doanh nghiệp bán hàng hoặc làm dịch vụ mà không trực tiếp tiếp xúc với khách hàng.

1.3.3.3 Căn cứ vào hình thức đảm bảo tiền vay:

Cho vay đảm bảo bằng tài sản: Là việc cho vay vốn của ngân hàng mà theo đó nghĩa vụ trả nợ của khách hàng vay được cam kết bảo đảm thực hiện bằng tài sản cầm cố, thế chấp, tài sản hình thành từ vốn vay của khách hàng vay hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.

Cho vay đảm bảo không bằng tài sản: Cho vay không bằng tài sản là hình thức cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, mà việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng.

1.3.4 Vai trò cho vay tiêu dùng

Vai trò của cho vay tiêu dùng rất đa chiều và quan trọng đối với các cấp độ trong xã hội:

Đối với nền kinh tế, cho vay tiêu dùng có thể được coi là một công cụ kích thích tăng trưởng và phát triển kinh tế. Việc kích cầu tiêu dùng thông qua CVTD không chỉ tạo ra cơ hội tiêu thụ sản phẩm mà còn thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hóa. Điều này góp phần vào việc giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập và giảm tệ nạn xã hội, từ đó tạo ra một cuộc sống lành mạnh cho cộng đồng. Tuy nhiên, sự không cân đối trong việc sử dụng CVTD có thể dẫn đến giảm khả năng tiết kiệm trong nước.

Đối với các tổ chức tín dụng, CVTD không chỉ là một mảng kinh doanh tiềm năng mà còn là cơ hội để mở rộng thị trường và tăng lợi nhuận. Mặc dù có rủi ro cao, nhưng việc quản lý rủi ro hiệu quả có thể mang lại lợi ích lớn cho các tổ chức tín dụng.

Đối với người tiêu dùng, CVTD cung cấp nguồn vốn linh hoạt và giúp họ giải quyết các nhu cầu chi tiêu cấp bách như giáo dục, y tế. Thời hạn và phương thức trả nợ linh hoạt giúp người vay có thể quản lý tài chính cá nhân một cách hiệu quả hơn, tránh xa khỏi các nguồn vốn không đáng tin cậy như "tín dụng đen".

1.4 Mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.4.1 Quan điểm mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

Mở rộng cho vay tiêu dùng là việc tăng quy mô cho vay đối với cá nhân, hộ gia đình về phạm vi, không gian, thời gian, quy mô hoạt động, về số lượng khách hàng thụ hưởng, thời hạn cho vay, về đối tượng vay, về địa bàn, ngành nghề... trên cơ sở đảm bảo, kiểm soát được rủi ro và nâng cao hiệu quả khi mở rộng.

Mở rộng cho vay tiêu dùng cũng có thể hiểu là ngân hàng khai thác tốt hơn thị trường hiện có của mình, phân đoạn thị trường để thỏa mãn nhu cầu khách hàng. Ngân hàng gia tăng về tổng dư nợ đẩy mạnh lợi nhuận mang lại từ hoạt động cho vay.

1.4.2 Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.4.2.1. Số lượng khách hàng

Khi lượng khách hàng cho vay tiêu dùng tăng thì tức là hoạt động cho vay tiêu dùng đang được mở rộng. Khi số lượng khách hàng cho vay tiêu dùng tăng không đồng

nghĩa với việc dự nợ cho vay tiêu dùng tăng vì còn phụ thuộc vào giá trị mà dịch vụ khách hàng chọn. Số lượng khách hàng đồng thời cũng phản ánh tới qui mô và chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng. Số khách hàng tìm đến ngân hàng càng nhiều thì cho thấy chất lượng dịch vụ ở đó đang tốt và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

1.4.2.2. Doanh số cho vay

Doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng cho khách hàng vay trong một giai đoạn hay thời kỳ nhất định (vốn đã thu hồi hay chưa thu hồi).

Có thể hiểu doanh số cho vay phản ánh khả năng luân chuyển vốn, tốc độ tăng trưởng tín dụng của ngân hàng qua kết quả phát triển và mở rộng của hoạt động cho vay.

Nếu tốc độ tăng trưởng của DSCV càng tăng thì việc phát triển, mở rộng hoạt động cho vay càng tốt. Ngược lại, khi tốc độ tăng trưởng của DSCV giảm thì ngân hàng đang gặp khó khăn, không nên mở rộng hoạt động cho vay.

1.4.2.3. Doanh số thu nợ

Doanh số thu nợ là tổng số tiền mà ngân hàng thu được nợ từ khách hàng trong kỳ hay là tổng số tiền mà khách hàng đã hoàn trả cho ngân hàng trong một thời kỳ nhất định. Nếu doanh số thu nợ tăng phản ánh số tiền mà khách hàng đã trả nợ cho ngân hàng trong kỳ tăng và ngược lại.

$$\text{Tỷ lệ thu nợ (\%)} = (\text{doanh số thu nợ} / \text{doanh số cho vay}) * 100$$

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ của ngân hàng. Nó phản ánh trong một thời kỳ nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn. Tỷ lệ này càng cao càng tốt.

1.4.2.4. Dư nợ cuối kỳ

Dư nợ cuối kỳ là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà khách hàng nợ ngân hàng vào một thời điểm xác định (nợ gốc và nợ lãi). Dư nợ được tính dựa vào hai chỉ tiêu doanh số thu nợ và doanh số cho vay.

$$\text{Dư nợ cuối kỳ} = \text{Dư nợ cho vay kỳ trước} + \text{Doanh số cho vay trong kỳ} - \text{Doanh số thu nợ trong kỳ}$$

Có thể hiểu, khi dư nợ cho vay tăng thì quy mô cho vay tiêu dùng được mở rộng, phát triển và ngược lại.

1.4.2.5. *Nợ xấu*

Nợ xấu là chỉ tiêu phản ánh các khoản nợ quá hạn (gốc và lãi) thuộc các nhóm 3, 4 và 5 quy định trong điều khoản của quyết định 493/2005/QĐ-NHNN của Chính phủ.

Nợ xấu là một trong những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng tín dụng của một ngân hàng.

1.4.2.6. *Tỷ lệ nợ xấu*

Tỷ lệ nợ xấu là chỉ tiêu phản ánh tình hình nợ quá hạn tại ngân hàng, là tỷ lệ giữa tổng nợ xấu trên tổng dư nợ cuối kỳ.

$$Tỷ\ lệ\ nợ\ xấu = Nợ\ xấu / Dư\ nợ\ cuối\ kỳ * 100\%$$

Chỉ tiêu này được dùng để đánh giá rủi ro, chất lượng tín dụng của ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của ngân hàng càng kém lúc này ngân hàng phải đôn đốc thu hồi nợ, và xem xét lại toàn bộ hoạt động tín dụng, nếu không sẽ gây ra nhiều tổn thất cho ngân hàng.

1.4.3 Các yếu tố ảnh hưởng cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.4.3.1. Nhân tố chủ quan thuộc về Ngân hàng

1.4.3.1.1. *Tiềm lực về vốn và cơ sở vật chất*

Quy mô và tín dụng của ngân hàng có ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng. Ngân hàng có lượng vốn tự có cao hay thấp, có nhiều mạng lưới chi nhánh để thuận tiện giao dịch với khách hàng hay không? Uy tín của ngân hàng cao hay thấp cũng sẽ

1.4.3.1.2. *Chiến lược kinh doanh của ngân hàng*

Các chính sách, quy định của ngân hàng cũng là một trong những yếu tố góp phần tới cho vay tiêu dùng. Đó là chính sách chăm sóc khách hàng trước và sau khi cho vay có chu đáo hay không? Đó là các quy định về lãi suất và phí tín dụng cao hay thấp, có linh hoạt và phù hợp với thu nhập hiện có của người dân hay không? Các quy định về thời hạn tín dụng và kỳ hạn trả nợ, tài sản đảm bảo, phương thức giải ngân và thanh toán. Thủ tục xin vay vốn có phức tạp hay đơn giản? Thời gian thẩm định hồ sơ vay vốn kéo dài bao lâu? Nếu thời gian thẩm định quá dài thì khách hàng sẽ không muốn chờ và tìm tới ngân hàng khác.

1.4.3.1.3. Chất lượng cán bộ tín dụng

Trình độ, thái độ của cán bộ tín dụng của ngân hàng cũng mang tính quyết định thành công của cho vay tiêu dùng. Cán bộ tín dụng cần có đạo đức nghề nghiệp, tận tâm với công việc, nhiệt tình giúp đỡ, chỉ bảo khách hàng các thủ tục cần thiết.

1.4.3.1.4. Chính sách Marketing

Việc tăng cường các hoạt động thông tin quảng cáo trên báo đài, quảng bá hình ảnh của ngân hàng nói chung cũng như lợi ích, chính sách về cho vay tiêu dùng nói riêng, cũng góp phần quảng bá hình ảnh, thương hiệu và đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng cho ngân hàng.

1.4.3.1.5. Tiềm lực về công nghệ và quản lý

Công nghệ ngân hàng và khả năng quản lý có tác động tới hoạt động cho vay tiêu dùng. Nếu ngân hàng có công nghệ hiện đại sẽ dẫn tới việc giải quyết các thủ tục được nhanh chóng, chính xác, giảm bớt các thủ tục rườm rà cho khách hàng và việc quản lý hồ sơ cho khách hàng cũng thuận tiện hơn.

1.4.3.2. Nhân tố khách quan bên ngoài ngân hàng

1.4.3.2.1. Môi trường kinh tế:

Có ảnh hưởng tới cho vay tiêu dùng, nếu kinh tế phát triển tốt, thu nhập bình quân đầu người cao và môi trường chính trị ổn định thì hoạt động cho vay tiêu dùng cũng diễn ra thông suốt, phát triển vững chắc và hạn chế những rắc rối có thể xảy ra. Nếu môi trường có sự cạnh tranh khốc liệt giữa các ngân hàng để giành giật khách hàng thì cho vay tiêu dùng của các ngân hàng cũng sẽ gặp khó khăn.

1.4.3.2.2. Môi trường chính trị, pháp lý:

Các quy định pháp lý của NHNN và chính phủ có thể khuyến khích và cũng có thể hạn chế cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng. Đó là các quy định của NHNN khống chế các NHTM trong việc huy động theo tỷ lệ vốn tự có, quy định tỷ lệ cho vay tối đa đối với một số khách hàng trên vốn tự có...

1.4.3.2.3. Môi trường xã hội

Là thói quen, phong tục tập quán, tâm lý có ảnh hưởng tới nhu cầu vay tiêu dùng. Người dân Việt Nam thường có xu hướng ngại tiếp xúc với ngân hàng, sợ các thủ tục rườm rà. Chính vì thế nhu cầu vay của người dân còn hạn chế.

1.4.3.2.4. Khả năng mua sắm và sức mua của người dân

Khả năng mua sắm của người tiêu dùng quyết định bởi thu nhập của họ. Nếu khả năng mua sắm và sức mua của người tiêu dùng cao, nhu cầu mua sắm cao, đây sẽ là một thị trường tiềm năng cho ngân hàng khai thác cung cấp dịch vụ cho vay tiêu dùng. Nguồn trả nợ cho các khoản vay tiêu dùng chính là thu nhập của khách hàng vì vậy thu nhập của khách hàng ảnh hưởng rất lớn đến quyết định của ngân hàng có cho vay hay không.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1, khóa luận trình bày những nội dung cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM, đề cập đến những vấn đề như: khái niệm, đặc điểm, vai trò, phân loại, các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Ngoài ra, chương 1 còn đưa ra các chỉ tiêu để đánh giá phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

Những lý luận nêu trên làm cơ sở cho việc thực hiện mục tiêu nghiên cứu của đề tài ở những chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI QUÂN ĐỘI - PHÒNG GIAO DỊCH CẦM LỆ - ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2022-2024

2.1 Tổng quan về Ngân hàng Ngân hàng Thương mại Quân đội (MB Bank) Giai đoạn 2021 – 2023

2.1.1 Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Quân đội (MB Bank)

Ngân hàng Thương mại (TMCP) Cổ phần Quân đội là một định chế vững về tài chính, mạnh về quản lý, minh bạch về thông tin, thuận tiện và tiên phong trong cung cấp dịch vụ để thực hiện được sứ mệnh của mình, là một tổ chức, một đối tác Vàng, tin cậy. Trong suốt quá trình hình thành và phát triển, dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo của Quân ủy Trung ương - Bộ Quốc phòng, Ngân hàng nhà nước và sự hỗ trợ, giúp đỡ tận tình của các cơ quan hữu quan; đơn vị trong và ngoài quân đội; Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB Bank) đã phát huy bản chất tốt đẹp và truyền thống vẻ vang của người chiến sĩ trên mặt trận kinh tế; đoàn kết, chủ động, sáng tạo, tự lực, tự cường, khắc phục khó khăn, cải tiến chất lượng hoạt động đưa các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng tốt nhất đến với các cá nhân, tổ chức kinh tế, các doanh nghiệp khắp các tỉnh, thành trọng điểm của cả nước, góp phần đẩy mạnh công cuộc phát triển kinh tế của Việt Nam nói chung và nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngành Ngân hàng nói riêng.

2.1.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển:

- Giai đoạn 1994 – 2004:

Từ ý tưởng ban đầu là xây dựng một tổ chức tín dụng phục vụ doanh nghiệp quân đội trong nhiệm vụ sản xuất kinh doanh thời kỳ tiền hội nhập

- Giai đoạn 2005 – 2009:

Giai đoạn này đánh dấu bước chuyển mình quan trọng, tạo nền tảng quan trọng để vươn lên phát triển mạnh mẽ trong những năm tiếp theo.

- Giai đoạn 2010 – 2016:

Năm 2010 là bước ngoặt quan trọng đưa MB ghi dấu ấn trở thành một trong những ngân hàng đầu Việt Nam sau này.

- Giai đoạn 2017 – Nay:

Đây là năm mở đầu quan trọng của giai đoạn chiến lược mới 2017 - 2021, trong đó MB định hướng tầm nhìn "Trở thành ngân hàng thuận tiện nhất" với mục tiêu đến năm 2021 sẽ nằm trong Top 5 hệ thống Ngân hàng Việt Nam hiệu quả kinh doanh và an toàn

2.1.1.2 Tầm nhìn, Sứ mệnh, chiến lược phát triển và giá trị cốt lõi

❖ Tầm nhìn – Sứ mệnh

- Tầm nhìn: Trở thành công ty chứng khoán có nền tảng giao dịch và chất lượng tư vấn tốt nhất Việt Nam
- Sứ mệnh: MBS cung cấp dịch vụ xuất sắc nhất cho khách hàng

❖ Giá trị cốt lõi:

- **Tiên phong:** Sẵn sàng đi đầu, dám nghĩ dám làm, dám đương đầu với thử thách và đón nhận mọi thay đổi. Tiên phong sẽ giúp MBS có ý thức vươn lên, có động lực phát triển, hướng tới mục tiêu cung cấp dịch vụ xuất sắc nhất cho khách hàng.
- **Sáng tạo:** Đổi mới tư duy trong cách nghĩ, cách làm, tạo sự mới mẻ và khác biệt trong các hoạt động của MBS. Sáng tạo sẽ giúp MBS tạo ra những giá trị mới, ngày càng hoàn thiện và thành công trong mọi hoạt động.
- **Đoàn kết:** Thống nhất về ý chí và hành động, cùng hướng tới mục tiêu chung. Đoàn kết sẽ giúp MBS trở thành một tập thể có khát vọng cao, cam kết đồng hành và có trách nhiệm với cộng đồng.
- **Kỷ luật:** Thượng tôn pháp luật, chấp hành nghiêm các quy định của Nhà nước và các chuẩn mực mà MBS lựa chọn. Kỷ luật sẽ giúp MBS trở thành một tập thể vững mạnh, có năng suất và hiệu quả lao động cao.
- **Tận tâm:** Luôn cố gắng hết sức, làm việc trách nhiệm, tâm huyết trong mọi quyết định và hành động. Tận tâm tại MBS hướng tới sự gắn kết trong tổ chức và đặt khách hàng làm trọng tâm, nhằm mang lại giá trị tốt nhất cho khách hàng.

2.2.1 Giới thiệu về Ngân hàng Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ

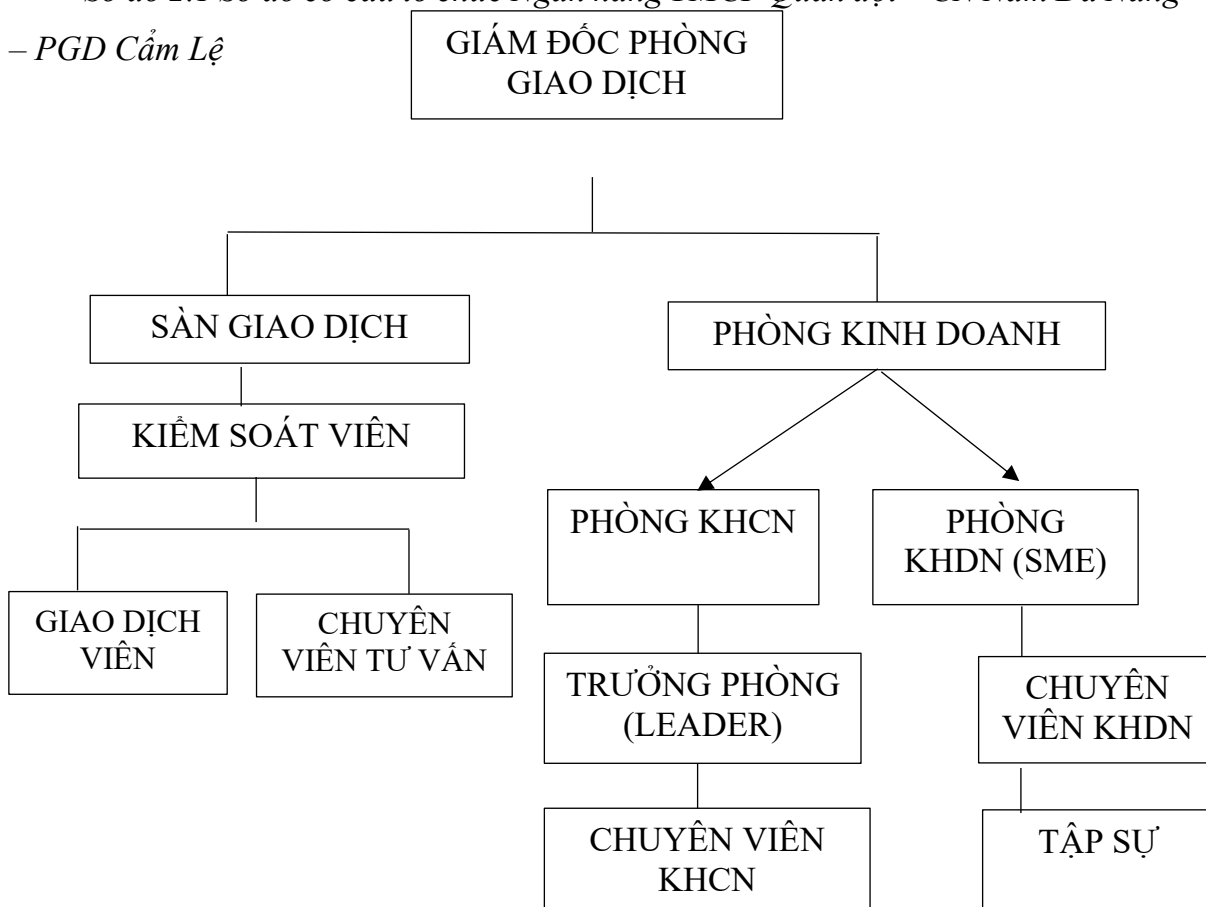
2.2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

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, một trong những khu vực đặc địa và phát triển của thành phố Đà Nẵng, Việt Nam. Phòng giao dịch (PGD) MB Bank Cẩm Lệ cung cấp đầy đủ các dịch vụ ngân hàng cho cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức. Với mục tiêu mang lại sự tiện lợi và chất lượng dịch vụ cao nhất cho khách hàng. Ngoài ra, PGD MB Bank Cẩm Lệ cũng đảm bảo an ninh và bảo mật thông tin khách hàng, áp dụng các biện pháp an toàn để bảo vệ dữ liệu cá nhân và tài sản của khách hàng. Với vị trí thuận tiện, môi trường chuyên nghiệp và dịch vụ tận tâm, PGD MB Bank Cẩm Lệ là điểm đến tin cậy cho khách hàng tại khu vực này, đáp ứng mọi nhu cầu tài chính và ngân hàng của họ.

- Tên giao dịch: Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ
- Địa chỉ: 324 Nguyễn Hữu Thọ - Khuê Trung – Cẩm Lệ - Đà Nẵng
- Ngày thành lập: 25/12/ 2015
- 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.

2.2.1.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ

Sơ đồ 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ



(Nguồn: MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ gồm:

- *Giám đốc phòng giao dịch:* 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 Khách hàng cá nhân (KHCN).

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

- *Phòng Khách hàng doanh nghiệp (SME):* Chịu trách nhiệm đối với những khách hàng là các tổ chức, doanh nghiệp. Tiếp thị, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ 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 cán bộ quản lý giao.

- *Phòng giao dịch*: Có nhiệm vụ quản lý, đối chiếu báo cáo về hồ sơ thông tin khách hàng. Chịu trách nhiệm về hồ sơ tài khoản tiền gửi của khách hàng và giải quyết các yêu cầu của khách hàng. 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,...). Tiếp nhận và trả lời các thông tin về tài khoản tiền gửi, trả sao kê, sổ phụ giấy báo cho khách hàng. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tài khoản tiền gửi VND và ngoại tệ. Hướng dẫn và thực hiện các nghiệp vụ thanh toán quốc tế cho 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.

2.2.1.3 Các sản phẩm, dịch vụ MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ đang cung cấp

- **Dịch vụ tài khoản:**
 - In sao kê tài khoản
 - Lập lệnh chuyển tiền và séc
 - Chuyển tiền lương theo lô.
- **Dịch vụ thẻ:**
 - Phát hành, thay thế, đổi mới thẻ.
 - Các tiện ích thẻ như thanh toán, rút tiền mặt
- **Dịch vụ tiền mặt:**
 - Kiểm đếm tiền.
 - Rút tiền mặt.
- **Dịch vụ tín dụng và bảo đảm:**
 - Cung cấp các gói cho vay (tiêu dùng, mua nhà, ô tô, kinh doanh).
 - Dịch vụ bảo đảm tài chính.
- **Quản lý tài sản:**
 - Tư vấn và quản lý các sản phẩm tài chính.
- **Dịch vụ ngân hàng quốc tế:**

- Hỗ trợ các giao dịch quốc tế, như chuyển/nhận tiền xuyên quốc gia và dịch vụ ngoại hối.

2.2.2 Tình hình hoạt động Kinh doanh tại của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

2.2.2.1 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 2022 – 2024

Vốn huy động là những giá trị tiền tệ do Ngân hàng huy động được từ các tổ chức kinh tế và các cá nhân trong xã hội thông qua quá trình thực hiện các nghiệp vụ tín dụng, thanh toán. Nguồn vốn này không thuộc sở hữu của Ngân hàng nhưng Ngân hàng được sử dụng trong thời gian huy động, có trách nhiệm hoàn trả gốc và lãi khi đến hạn đối với tiền gửi có kỳ hạn hoặc khi họ có nhu cầu rút vốn tiền gửi không kỳ hạn. Vốn huy động đóng vai trò quan trọng trong mọi hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội nói chung và PGD Cẩm Lệ nói riêng đã đa dạng hoá sản phẩm, linh hoạt theo nhu cầu của khách hàng, đảm bảo tính hấp dẫn về lãi suất, cạnh tranh. Sau đây là tình hình huy động vốn của MB Bank – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2022 - 2024.

Bảng 2.1 Tình hình huy động vốn của NHTM Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

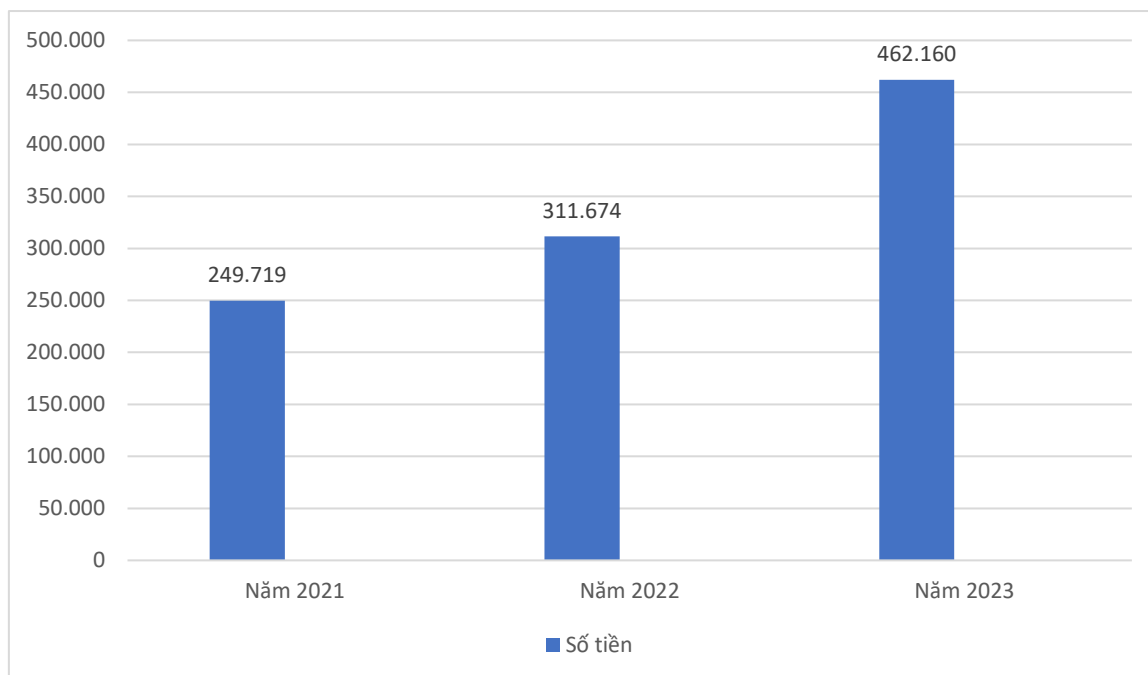
Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2022/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng nguồn vốn huy động	249.719	100,00	311.674	100,00	462.160	100	61.955	24,81	150.486	48,28
I. Phân theo đối tượng										
1. Tiền gửi của các tổ chức kinh tế	7.494	3,00	16.807	5,39	29.571	6,40	9.313	124,27	12.764	75,94
2. Tiền gửi của dân cư	242.225	97,00	294.867	94,61	432.589	93,60	52.642	21,73	137.722	46,71
II. Phân theo loại tiền	249.719	100,00		100,00		100,000				
1. Tiền gửi ngoại tệ (quy đổi)	30.806	12,34	51.336	16,47	70.824	15,32	20.530	66,64	19.488	37,96
2. Tiền gửi VND	218.913	87,66	260.338	83,53	391.336	84,68	41.425	18,92	130.998	50,32
III. Phân theo thời hạn										
1. Không kỳ hạn	47.127	18,87	53.837	17,27	85.310	18,46	6.710	14,24	31.473	58,46
2. Tiền gửi ≤ 12 tháng	123.822	49,58	166.165	53,31	258.040	55,83	42.343	34,20	91.875	55,29
3. Tiền gửi ≥ 12 tháng	78.770	31,54	91.672	29,41	118.810	25,71	12.902	16,38	27.138	29,60

(Đvt: Triệu đồng)

(Nguồn: MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Biểu đồ 2.1 Biểu đồ hình huy động vốn của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

(Đvt: Triệu đồng)



(Nguồn: MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Qua bảng số liệu 2.1 ta thấy, tình hình huy động vốn của MBBank – PGD Cẩm Lệ tăng đều qua các năm từ 2022 – 2024. Việc tăng số lượng khách hàng cũng là một trong những mục tiêu của PDG Hải Châu.

Cụ thể: Tổng nguồn vốn huy động năm 2023 đạt 311.674 triệu đồng, tăng 61.955 triệu đồng so với 2021 tương ứng mức tăng trưởng là 24,81%. Năm 2024 tổng vốn huy động đạt 462.160 triệu đồng, tăng 150.486 triệu đồng so với năm 2023 tương đương tăng trưởng là 48,28%. Điều này cho thấy sự khả quan về nguồn vốn mà PGD Cẩm Lệ đã huy động từ năm 2022 – 2024.

Sở dĩ đạt được mức tăng trưởng này là do PGD đã đưa ra nhiều chính sách ưu đãi cũng như khuyến mại dành cho sản phẩm tiền gửi. Đặc biệt là ưu đãi cho những khoản tiền gửi tiết kiệm từ dân cư với những khoản gửi tiết kiệm có số tiền lớn trên 500 triệu đồng và thời gian gửi trên một năm thì lãi suất có thể lên tới 6.5%/năm. Trong khi mặt bằng chung của thị trường chỉ khoảng 5.9%/năm.

Cụ thể, nguồn vốn huy động từ Tiền gửi của dân cư luôn chiếm tỉ trọng cao trên 50% trong tổng vốn huy động phân theo đối tượng của MB Bank. Năm 2023 đạt 294.867 triệu đồng, tăng 52.642 triệu đồng so với năm 2022 tương ứng mức tăng trưởng 21,73%. Năm 2024 đạt 432.589 triệu đồng, tăng 137.722 tương ứng mức tăng trưởng 46,71%.

Bên cạnh đó, tiền gửi của các tổ chức kinh tế cũng có xu hướng tăng lên. Theo đó, tiền gửi của các tổ chức kinh tế năm 2023 đạt 16.807 triệu đồng, tăng 9.313 triệu đồng so với năm 2022 tương ứng mức tăng 124,27%. Năm 2024 đạt 29.571 triệu đồng, tăng 12.764 triệu đồng so với năm 2023 tương ứng mức tăng trưởng 75,94%.

Từ hai nguồn vốn trên, cho thấy phòng giao dịch trong những năm vừa qua đã tạo được uy tín tốt, thu hút được nhiều khách hàng mở tài khoản tiền gửi. PGD Cẩm Lệ đã đạt được sự tăng trưởng tốt về tổng vốn huy động, đặc biệt trong năm 2024 với mức tăng trưởng ấn tượng. Tiền gửi dân cư vẫn là nguồn vốn chính, nhưng cần đẩy mạnh huy động từ tổ chức kinh tế để đa dạng hóa và giảm phụ thuộc vào một nguồn duy nhất. Cần tiếp tục tăng cường các chính sách thu hút tiền gửi tổ chức kinh tế và duy trì sự ổn định trong huy động tiền gửi dân cư.

2.2.2.2 Tình hình cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Trước sự phát triển không ngừng của nền kinh tế và nhu cầu tài chính ngày càng tăng cao, hoạt động cho vay tại các ngân hàng trở thành một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá mức độ ổn định cũng như tiềm năng tăng trưởng của hệ thống ngân hàng và nền kinh tế nói chung. Việc tổ chức, quản lý và triển khai cho vay một cách hiệu quả không chỉ giúp ngân hàng gia tăng lợi nhuận từ lãi suất, mà còn đóng vai trò thúc đẩy phát triển kinh tế thông qua việc hỗ trợ doanh nghiệp mở rộng sản xuất, đầu tư vào các dự án mới và cải thiện đời sống của người dân. Song song đó, việc kiểm soát tốt các rủi ro trong quá trình cho vay nhằm duy trì sự ổn định và phát triển bền vững của hệ thống tài chính. Chính vì vậy, nhận thức đầy đủ và đánh giá đúng vai trò của hoạt động cho vay là nhiệm vụ quan trọng đối với mọi ngân hàng. Dựa trên nền tảng chủ động về nguồn vốn, MB Bank – PGD Cẩm Lệ đã triển khai đa dạng các hình thức cho vay, trong đó có cho vay tiêu dùng... Như đã nêu tại mục 2.1, chúng ta đã có cái nhìn tổng quan về quy mô nguồn vốn của phòng giao dịch. Phần dưới đây sẽ trình bày bảng thống kê số liệu cụ thể về hoạt động cho vay của Ngân hàng MB Bank – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2022–2024.

Bảng 2.2 Tình hình cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

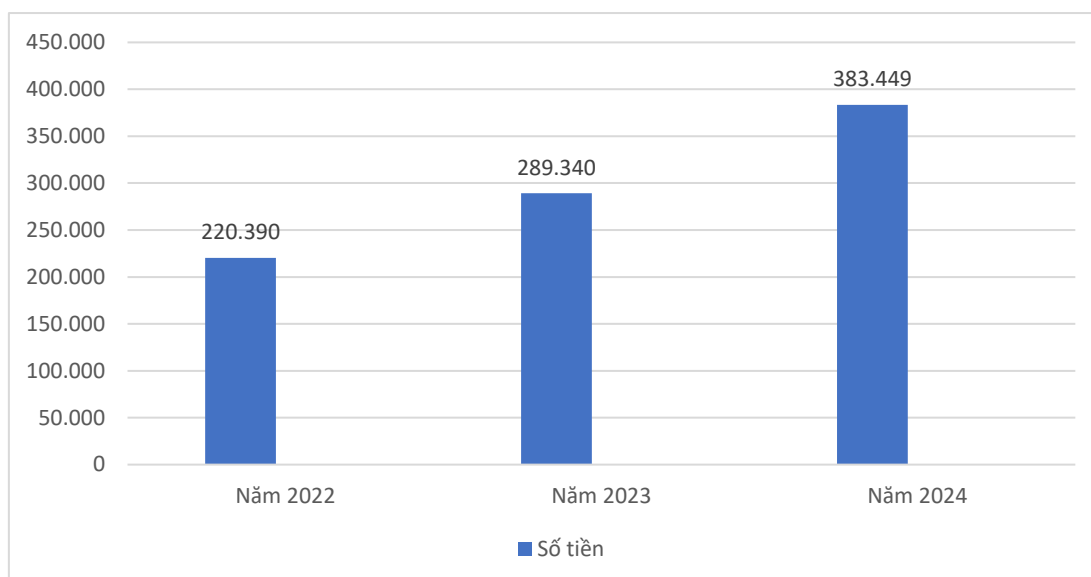
Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	220.390	289.340	383.449	68.950	31,29	94.109	32,53
Doanh số thu nợ	192.927	246.964	332.828	54.037	28,01	85.864	34,77
Dư nợ	250.369	292.745	343.366	42.376	16,93	50.621	17,29
Nợ xấu	4.542	3.648	2.993	(894)	(19,68)	(655)	(17,96)
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,81	1,246	0,87				

(Đvt: Triệu đồng)

(Nguồn: MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Biểu đồ 2.2.1 Tình hình doanh số cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

(Đvt: Triệu đồng)

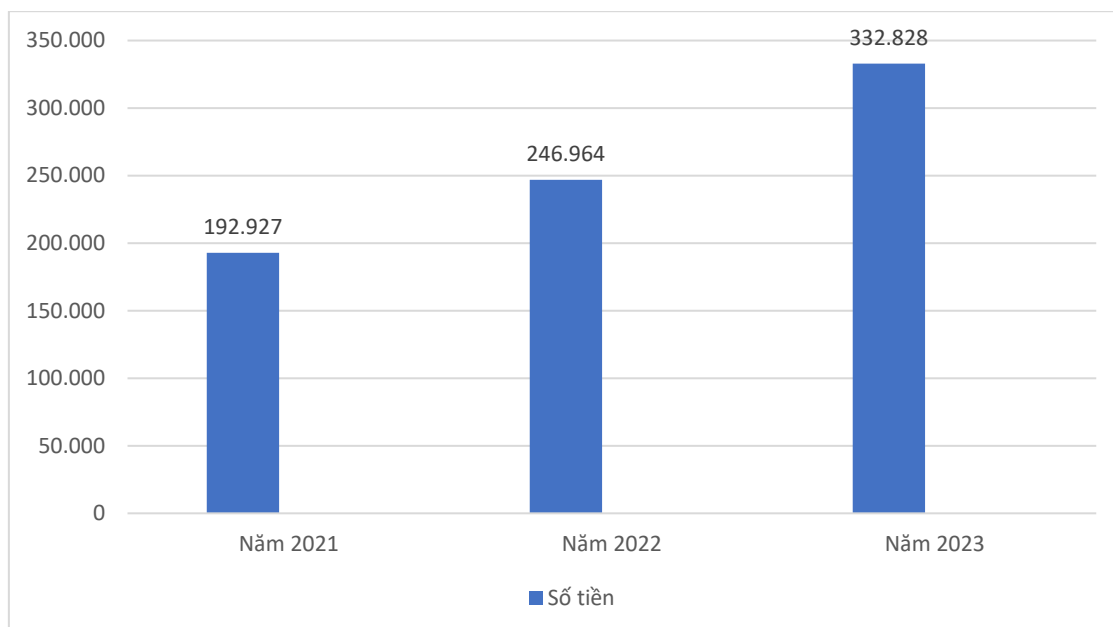


Qua bảng số liệu 2.2 ta thấy, tổng quan doanh số cho vay của PGD Cẩm Lệ tăng đều qua từng năm từ năm 2022 – 2024.

Cụ thể, tổng doanh số cho vay trong năm 2023 đạt 289.340 triệu đồng, tăng 68.950 triệu đồng so với năm 2022 tương đương mức tăng trưởng 31,29%. Năm 2024 doanh số cho vay tiếp tục tăng, đạt doanh số 383.449 triệu đồng, tăng 94.109 triệu đồng tương đương với 32,53% so với năm 2023. Đây là một sự tăng trưởng đáng kể, cho thấy ngân hàng đã mở rộng hoạt động cho vay và đáp ứng tốt hơn nhu cầu tín dụng của khách hàng. Nguyên nhân của sự gia tăng này là do giai đoạn 2022 – 2024, MB Bank đã triển khai nhiều chương trình vay vốn ưu đãi với lãi suất cạnh tranh, nhằm hỗ trợ các nhóm khách hàng như doanh nghiệp vừa và nhỏ hộ kinh doanh cá thể và cá nhân có nhu cầu vay tiêu dùng hoặc mua bất động sản. Điển hình như lãi suất vay thế chấp cạnh tranh: MB Bank áp dụng lãi suất vay thế chấp ưu đãi dao động từ 5,9% - 7,9%/năm cho các sản phẩm như vay mua nhà. Bên cạnh đó, các tiêu chí xét duyệt khoản vay cũng được tối ưu hoá, hồ sơ vay đơn giản giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn dễ dàng hơn.

Biểu đồ 2.2.2 Tình hình doanh số thu nợ của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

(Đvt: Triệu đồng)

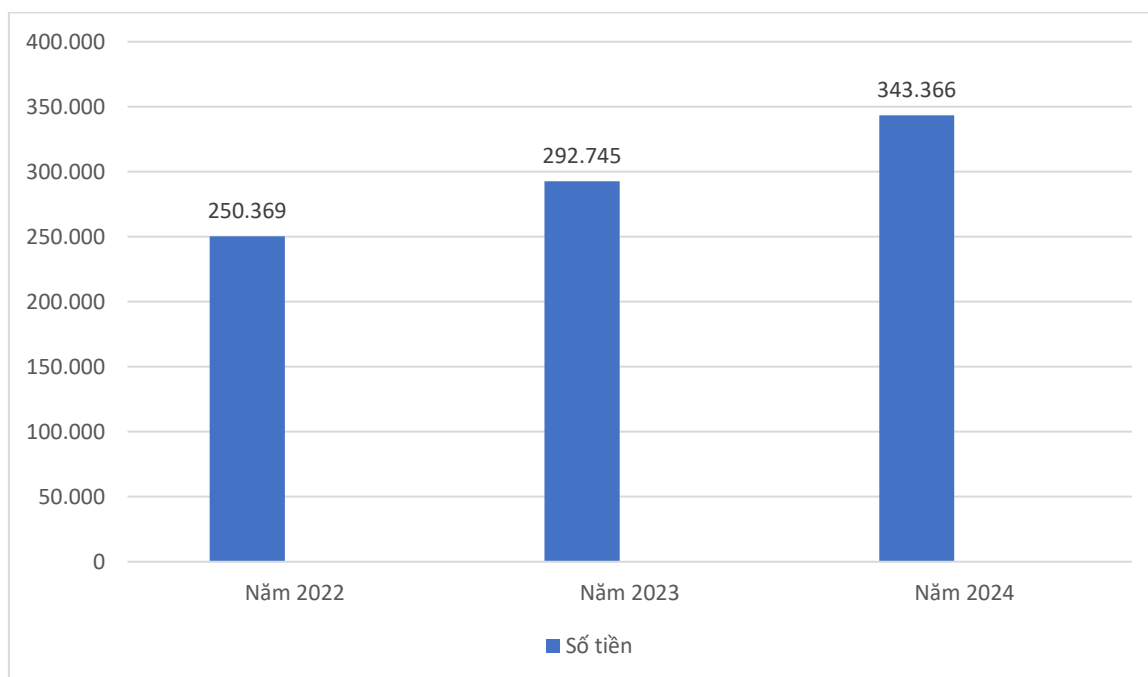


Qua bảng số liệu 2.2, nhìn vào doanh số thu nợ của MBBank - PGD Cẩm Lệ Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024, có thể thấy công tác thu hồi nợ đạt được kết quả tích cực, góp phần đảm bảo an toàn nguồn vốn và nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

Cụ thể, Năm 2023, doanh số thu nợ đạt 246.964 triệu đồng, tăng 54.037 tương ứng với mức tăng trưởng 28,01%. Đây là mức tăng trưởng ấn tượng, thể hiện sự cải thiện trong công tác thu hồi nợ và tín hiệu tích cực từ khách hàng trong việc hoàn trả vốn vay. Đến năm 2024, doanh số thu nợ tiếp tục tăng lên mức 332.828 triệu đồng, tăng thêm 85.864 triệu đồng so với năm 2023 tương ứng mức tăng trưởng 34,77%.

Doanh số thu nợ tăng trưởng đều qua các năm, minh chứng cho khả năng quản lý dòng tiền và thu hồi vốn tốt của PGD, giúp duy trì sự cân bằng giữa hai mặt của quá trình kinh doanh tiền tệ: cho vay và thu nợ. Việc doanh số thu nợ tăng trưởng đều qua ba năm cho thấy công tác thu hồi vốn của ngân hàng không chỉ đạt hiệu quả mà còn góp phần gia tăng tốc độ luân chuyển vốn, tạo điều kiện để ngân hàng tái đầu tư vào các hoạt động cho vay mới.

**Biểu đồ 2.2.3 Tình hình dư nợ của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân
Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024**
(Đvt: Triệu đồng)

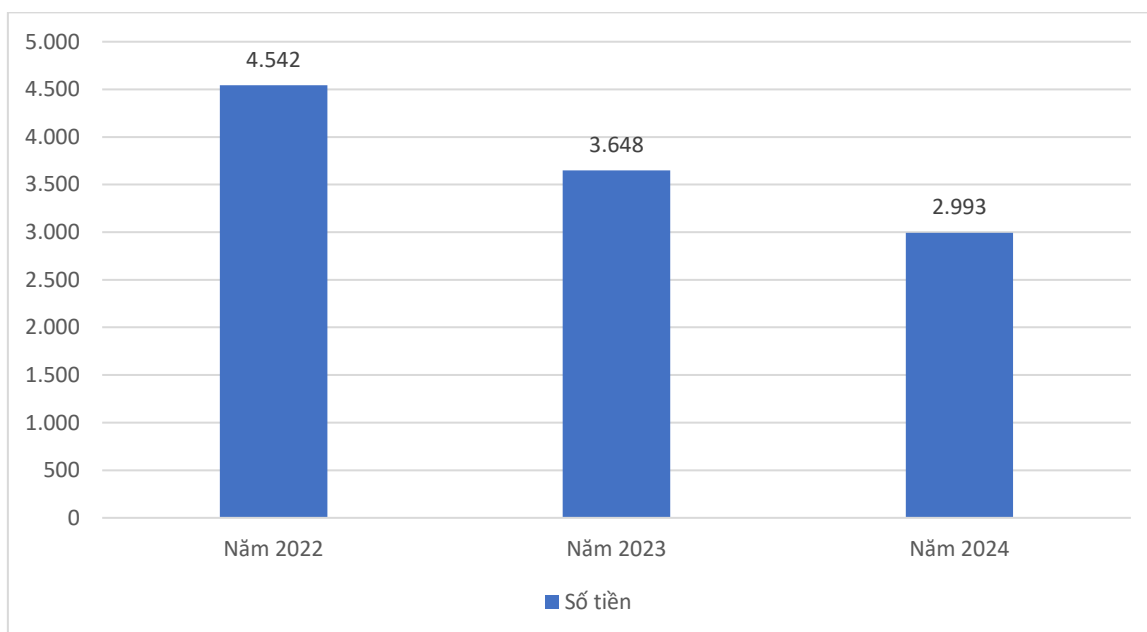


Qua bảng số liệu 2.2 và biểu đồ 2.2.3 ta thấy, dư nợ của PGD Cẩm Lệ tăng trưởng đều qua các năm, thể hiện sự mở rộng hoạt động tín dụng và khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn ngày càng tăng của khách hàng.

Cụ thể, Năm 2023, dư nợ tăng lên 292.745 triệu đồng, tăng 42.376 triệu đồng so với năm 2022 tương đương 16,93%. Mức tăng này phản ánh sự phục hồi của nền kinh tế, kéo theo nhu cầu vay vốn cho sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng gia tăng. Năm 2024, dư nợ tiếp tục tăng mạnh, đạt 343.366 triệu đồng, tăng 50.621 triệu đồng so với năm 2023 tương đương 17,29% so với năm 2023. Điều này cho thấy PGD đã đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn của khách hàng, đặc biệt là các khoản vay trung - dài hạn nhằm đầu tư và phát triển kinh tế.

Tình hình dư nợ của PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2022-2024 cho thấy xu hướng tăng trưởng ổn định và hiệu quả, phản ánh sự mở rộng trong hoạt động tín dụng của ngân hàng, đồng thời đảm bảo kiểm soát tốt rủi ro tín dụng.

**Biểu đồ 2.2.4 Tình hình Nợ xấu của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân
Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024**
(Đvt: Triệu đồng)



Qua bảng số liệu 2.2, ta có thể thấy được tình hình nợ xấu của PGD Cẩm Lệ có sự biến động qua các năm. Cụ thể, năm 2023, nợ xấu giảm xuống còn 3.648 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ 19,68%, giảm 894 triệu đồng so với năm 2022. Năm 2024, nợ xấu giảm 2.993 triệu đồng, giảm 655 triệu đồng so với năm 2023, với tỷ lệ 17,96%. Nguyên nhân chính dẫn đến sự cải thiện này có thể đến từ việc bối cảnh nền kinh tế dần phục hồi sau đại dịch, nhiều doanh nghiệp và cá nhân vay vốn có điều kiện cải thiện dòng tiền, từ đó tăng khả năng trả nợ đúng hạn. PGD cũng có thể đã thực hiện các chính sách hỗ trợ như tái cơ cấu thời hạn trả nợ, miễn giảm lãi phù hợp với chỉ đạo từ Ngân hàng Nhà nước, góp phần giúp khách hàng duy trì khả năng thanh toán, hạn chế phát sinh nợ xấu.

Tuy nhiên, mặc dù có xu hướng giảm, tỷ lệ nợ xấu vẫn ở mức khá cao so với quy định chung của hệ thống ngân hàng (dưới 3%), điều này cho thấy PGD Cẩm Lệ vẫn cần tiếp tục triển khai đồng bộ nhiều giải pháp kiểm soát và xử lý nợ xấu trong thời gian tới để đảm bảo an toàn tín dụng và nâng cao hiệu quả hoạt động.

2.2.2.3 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Hiệu quả hoạt động của PGD được đánh giá thông qua tình hình thu nhập. Trong năm vừa qua MBBank – PGD Cẩm Lệ đã tiếp tục đạt được kết quả tích cực trong hoạt động kinh doanh của mình. Tổng thu nhập tăng đáng kể. Với tình hình các Ngân hàng ngày càng nhiều, việc khách hàng lựa chọn Ngân hàng để giao dịch, một trong những yếu tố quan trọng để tạo niềm tin cho khách hàng và các nhà đầu tư chính là kết quả hoạt động kinh doanh tốt.

Kết quả hoạt động kinh doanh của MBBank – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2021-2023 được mô tả qua bảng sau:

Bảng 2.3 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng
– Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

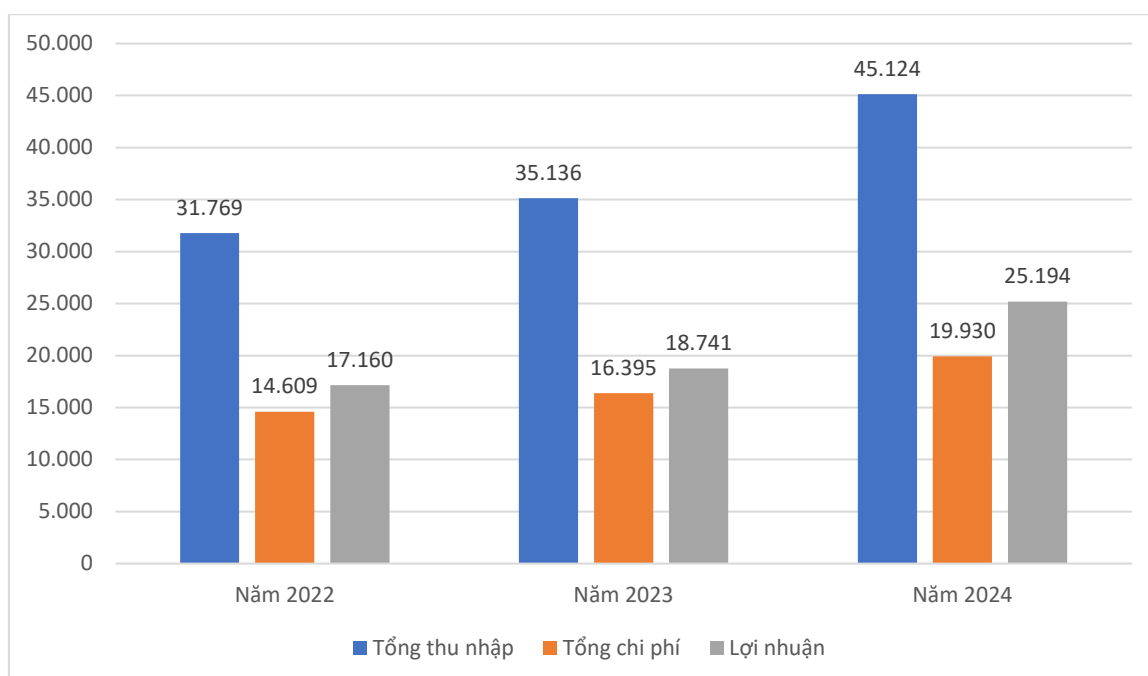
Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2021/2022		Chênh lệch 2022/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Tổng thu nhập	31.769	100	35.136	100	45.124	100,00	3.367	10,60	9.988	28,43
Từ hoạt động TD	21.732	68,41	26.210	74,60	34.127	75,63	4.478	20,61	7.917	30,21
Từ hoạt động dịch vụ	5.660	17,82	6.676	19,00	7.284	16,14	1.016	17,95	608	9,11
Từ hoạt động khác	4.377	13,78	2.250	6,40	3.713	8,23	(2.127)	(48,59)	1.463	65,02
2. Tổng chi phí	14.609	100,00	16.395	100	19.930	100	1.786	12,23	3.535	21,56
CP từ hoạt động TD	9.169	62,76	12.173	74,25	14.459	72,55	3.004	32,76	2.286	18,78
CP từ hoạt động DV	2.167	14,83	2.464	15,03	2.862	14,36	297	13,71	398	16,15
CP từ hoạt động khác	3.273	22,40	1.758	10,72	2.609	13,09	(1.515)	(46,29)	851	48,41
3. Lợi nhuận	17.160		18.741		25.194		1.581	9,21	6.453	34,43

(Nguồn: MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Biểu đồ 2.3.1 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

(Đvt: Triệu đồng)



Qua bảng số liệu 2.3, có thể thấy kết quả hoạt động kinh doanh của PGD có sự tăng dần qua từng năm.

Cụ thể, tổng thu nhập năm 2023 đạt 35.136 triệu đồng, tăng 3.367 triệu đồng so với năm 2022 tương ứng mức tăng 10,60 %. Năm 2024 tổng thu nhập đạt mức 45.124 triệu đồng, tăng 9.988 triệu đồng so với năm 2023 tương đương mức tăng 28,43%. Nguồn thu nhập của PGD tăng ở mức ổn định qua các năm, đặc biệt là thu nhập từ hoạt động tín dụng chiếm tỷ trọng cao nhất. Qua bảng 2.3, ta có thể thấy rõ ở năm 2023 thu nhập từ hoạt động tín dụng đạt 26.210 triệu đồng, tăng 1.016 triệu đồng so với năm 2022 tương ứng mức tăng là 5,98%. Năm 2024 thu nhập từ hoạt động tín dụng đạt 34.127 triệu đồng tăng 7.917 triệu đồng so với năm 2023 tương ứng mức tăng 30,21%. Bên cạnh đó, thu từ hoạt động dịch vụ năm 2022 đạt 5.660 triệu đồng, năm 2023 tăng lên 17.284 triệu đồng, tăng 1.463 triệu đồng so với năm 2022 (25,16%). Thu nhập từ hoạt động khác tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng có sự tăng giảm đáng kể: Năm 2023 đạt 2.250 triệu đồng, giảm 2.127 triệu đồng (48,59%). Năm 2024 tăng 3.713 triệu đồng, tăng 1.463 triệu đồng (65,02%) so với năm 2023. Hai khoản thu này thường chiếm tỷ trọng không quá cao nhưng đã góp phần làm tăng doanh thu của PGD. Thu từ dịch vụ và hoạt động

khác giúp ngân hàng đa dạng hoá nguồn thu, giảm thiểu rủi ro từ hoạt động tín dụng và giúp Ngân hàng giảm thiểu sự phụ thuộc vào thu nhập từ lãi. Để đạt được thu nhập như trên, PGD đã không ngừng nâng cao chất lượng và mở rộng hoạt động, nâng cao được hiệu quả hoạt động của đơn vị.

Để có được nguồn thu nhập hiệu quả như hiện tại, thì không thể không nhắc đến các khoản chi phí bỏ ra.

Qua bảng 2.3 cũng giống như tổng thu nhập, tổng chi phí cũng khá ổn định trong qua ba năm. Cụ thể, năm 2023 tổng chi phí bỏ ra đạt 16.395 triệu đồng, tăng 1.786 triệu đồng so với năm 2022 tương ứng mức tăng trưởng 12,23%. Năm 2024 tổng chi phí bỏ ra đạt 19.930 triệu đồng, tăng 3.535 triệu đồng so với năm 2023 tương ứng mức tăng 21,56%. Nguyên nhân là do áp lực cạnh tranh trong Ngân hàng ngày càng gay gắt, dẫn đến Ngân hàng phải tăng chi phí để thu hút và giữ chân người lao động, cũng như đầu tư vào công nghệ nâng cao chất lượng dịch vụ. Song với đó, chi phí chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng chi phí là chi phí cho hoạt động tín dụng. Năm 2024 đạt 14.459 triệu đồng, tăng 18,78% so với năm 2023. Chi phí hoạt động khác tăng giảm qua từng năm, Năm 2023 đạt 1.758 triệu đồng giảm 1,515 triệu đồng so với năm 2022, tương ứng mức giảm 46,29%. Năm 2024 có dấu hiệu tăng lên so với 2023, đạt 2.862 triệu đồng, tăng 851 triệu đồng, tương ứng mức tăng 48,41 %. Việc chi trả lãi tăng đều qua các năm cho thấy Ngân hàng ngày càng mở rộng hoạt động huy động vốn, thu hút thêm nhiều khách hàng gửi tiền và làm cho chi phí trả lãi tăng lên.

Kết quả kinh doanh của PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2022-2024 cho thấy tăng trưởng ổn định về thu nhập và lợi nhuận, với tín dụng và dịch vụ là hai trụ cột chính. Lợi nhuận năm 2024 tăng mạnh, phản ánh hiệu quả kinh doanh cải thiện.

Tuy nhiên, chi phí hoạt động, đặc biệt là chi phí tín dụng, tăng nhanh, gây áp lực lên hiệu quả kinh doanh. Thu nhập từ hoạt động khác còn thấp, cần khai thác thêm để đa dạng hóa nguồn thu.

PGD cần phát huy thế mạnh tín dụng, dịch vụ, mở rộng nguồn thu khác, kiểm soát chi phí hiệu quả và nâng cao năng lực quản trị rủi ro để duy trì tăng trưởng ổn định.

2.3. Tình hình chung về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

2.3. Tình hình chung về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Bảng 2.4 Tình hình chung về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023	Năm 2024			Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. Doanh số cho vay	220.390	100	289.340	100	383.449	100	68.950	31,29	94.109	32,53
Doanh số cho vay Tiêu dùng	50.485	22,91	65.929	22,79	94.228	24,57	15.444	30,59	28.299	42,92
2. Doanh số thu nợ	192.927	100	246.964	100	332.828	100	54.037	28,01	85.864	34,77
Doanh số thu nợ Tiêu dùng	40.231	21	54.237	22	82.223	25	14.006	34,81	27.986	51,60
3. Dư nợ cuối kỳ	250.369	100	192.827	100	343.366	100	-57.542	-22,98	150.539	78,07
Dư nợ cuối kỳ Tiêu dùng	83.112	33,2	94.801	49,2	107.348	31,3	11.689	14,06	12.547	13,24
4. III. Nợ xấu	4.542	100	3.648	100	2.993	100	-894	-19,68	-655	-17,96
Nợ xấu Tiêu dùng	159	3,51	145,3	3,98	183,2	6,12	-14	-8,73	38	26,08
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,81		1,89	0,87						
Tỷ lệ nợ xấu Tiêu dùng	0,19		0,15	0,17						

(Nguồn: MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Trong giai đoạn 2022 – 2024, hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Cẩm Lệ - Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã có nhiều chuyển biến tích cực, tăng trưởng đều đặn được thể hiện qua các chỉ tiêu doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ và tỷ lệ nợ xấu.

Về doanh số cho vay, số liệu cho thấy sự tăng trưởng liên tục và ấn tượng qua các năm. Năm 2023, doanh số cho vay đạt 289.340 triệu đồng, tăng 68.950 triệu đồng, tương ứng tăng 31,29%. Mức tăng trưởng này phản ánh sự phục hồi của nền kinh tế sau đại dịch COVID-19. Năm 2023, nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ bắt đầu gia tăng trở lại. Năm 2024 doanh số đạt 383.449 triệu đồng, tăng 94.109 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng tăng 32,53%. Sự gia tăng này cho thấy bước phát triển đột phá của ngân hàng trong năm 2024. Đây là giai đoạn mà nền kinh tế địa phương đã bước vào trạng thái ổn định hơn, thúc đẩy nhu cầu mở rộng sản xuất, tiêu dùng, và vay vốn của người dân. Cùng với đó, ngân hàng tiếp tục triển khai hiệu quả các gói vay ưu đãi, đẩy mạnh hoạt động chăm sóc khách hàng cũ và thu hút khách hàng mới thông qua việc cải thiện chất lượng dịch vụ và mở rộng kênh phân phối.

Doanh số thu nợ tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2022 – 2024 ghi nhận xu hướng tăng trưởng đều đặn, phản ánh hiệu quả trong công tác quản lý tín dụng và thu hồi nợ. Cụ thể, năm 2023 doanh số thu nợ đạt 246.964 triệu đồng, tăng 54.037 triệu đồng so với năm 2022 (192.927 triệu đồng), tương ứng tăng 28,01%. Mức tăng này thể hiện nỗ lực của ngân hàng trong việc cải thiện chất lượng tín dụng và năng lực thu hồi nợ. năm 2024 doanh số thu nợ đạt 332.828 triệu đồng, cao hơn 85.864 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng tăng 34,77%. Đây là kết quả từ việc ngân hàng tiếp tục phát huy hiệu quả các giải pháp quản trị rủi ro, đồng thời mở rộng quy mô cho vay nên quy mô thu nợ cũng tăng tương ứng. Ngoài ra, việc ngân hàng duy trì và nâng cao mối quan hệ với khách hàng, tăng cường các biện pháp hỗ trợ khách hàng trả nợ đúng hạn (như tái cấu trúc khoản vay, nhắc nợ thông minh, tư vấn tài chính cá nhân) đã góp phần quan trọng trong việc gia tăng hiệu quả thu nợ trong năm 2024.

Song với đó, dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng cũng tăng theo. 2023 đạt 192.827 triệu đồng, giảm 57.524 triệu đồng, tương ứng giảm 22,98% so với năm 2022 (250.351 triệu đồng). Năm 2024 đạt 343.366 triệu đồng, tăng 150.539 triệu đồng, tương ứng tăng 78,07% so với năm 2023. Năm 2023 là thời điểm mà ngân hàng thực hiện sự điều chỉnh

chiến lược tín dụng sau thời kỳ tăng trưởng nóng và có phần thận trọng trong việc cấp tín dụng mới. Trong bối cảnh nền kinh tế vẫn còn nhiều biến động hậu COVID-19, nhiều khách hàng có xu hướng thu hẹp vay vốn để giảm rủi ro tài chính cá nhân hoặc doanh nghiệp. Tuy nhiên, bước sang năm 2024, dư nợ cuối kỳ đã tăng trưởng trở lại một cách mạnh mẽ. Nguyên nhân chủ yếu đến từ việc nền kinh tế địa phương đã ổn định và tăng trưởng trở lại, nhu cầu vay vốn trong dân cư và doanh nghiệp tăng cao, đặc biệt là mảng vay tiêu dùng và vay sản xuất – kinh doanh nhỏ lẻ. Ngoài ra, ngân hàng đã có những điều chỉnh hợp lý trong chính sách tín dụng, đẩy mạnh giải ngân, mở rộng tệp khách hàng và tăng cường hoạt động tiếp cận thị trường thông qua kênh ngân hàng số và các chương trình ưu đãi lãi suất.

Tỷ lệ nợ xấu năm 2023 là 0,91%, giảm 0,45 điểm % so với năm 2022 (1,36%), tương ứng giảm 33,09%. Năm 2024, tỷ lệ nợ xấu tiếp tục giảm nhẹ xuống còn 0,87%, tức giảm 0,04 điểm % so với năm 2023, tương ứng giảm 4,40%. Việc tỷ lệ nợ xấu giảm liên tiếp trong hai năm liền, đặc biệt là giảm mạnh từ năm 2022 sang 2023, cho thấy ngân hàng đã có những bước tiến đáng kể trong việc nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát rủi ro và duy trì hoạt động an toàn, hiệu quả.

2.3.1 Thực trạng về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

2.3.1.1. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn của NHTMCP Quân đội – PGD Cẩm Lệ bao gồm: cho vay ngắn hạn, trung hạn – 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 việc sử dụng vốn sai mục đích của khách hàng. Dựa trên cơ sở NHTMCP Quân đội – PGD Cẩm Lệ đó đã đạt được những kết quả như sau:

Bảng 2.5 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Đơn vị tính: Triệu đồng

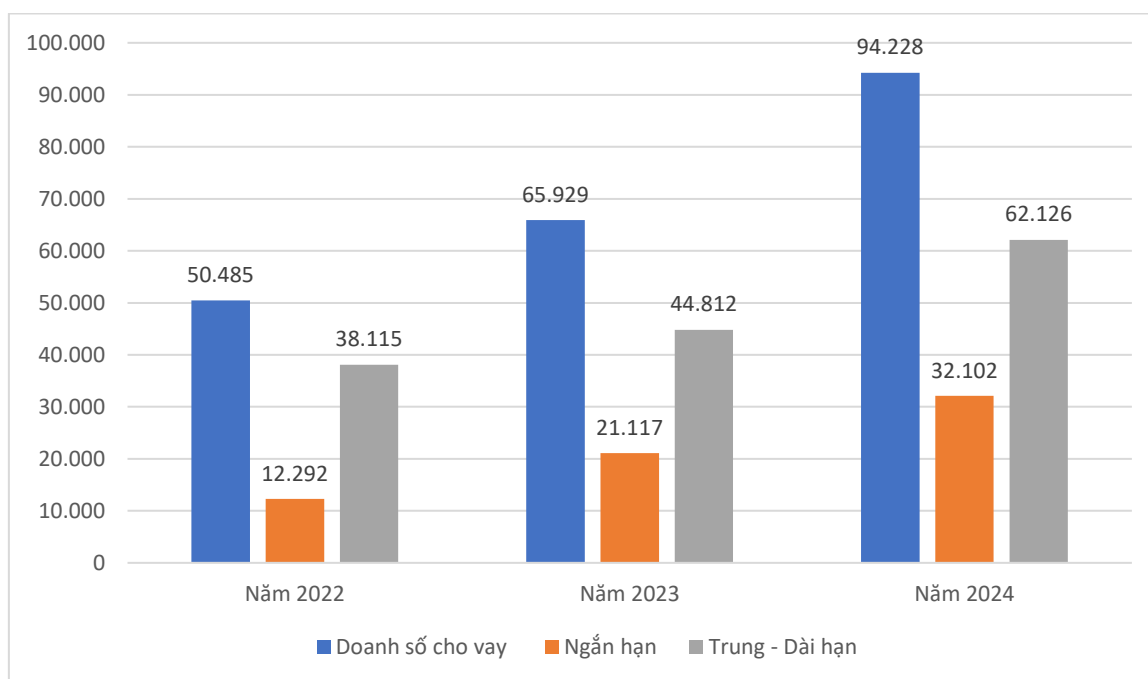
Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. Doanh số cho vay	50.485	100	65.929	100	94.228	100	15.444	30,59	28.299	42,92
Ngắn hạn	12.292	24,35	21.117	32,03	32.102	34,07	8.825	71,79	10.985	52,02
Trung - Dài hạn	38.115	75,50	44.812	67,97	62.126	65,93	6.697	17,57	17.314	38,64
2. Doanh số thu nợ	40.231	100	54.237	100	82.223	100	14.006	34,81	27.986	51,60
Ngắn hạn	12.185	30,29	21.238	39,16	39.434	47,96	9.053	74,30	18.196	85,68
Trung - Dài hạn	13.059	32,46	32.999	60,84	42.789	52,04	19.940	152,69	9.790	29,67
3. Dư nợ cuối kỳ	83.112	100	94.801	100	107.348	100	11.689	14,06	12.547	13,24
Ngắn hạn	34.504	41,52	45.118	47,59	53.163	49,52	10.614	30,76	8.045	17,83
Trung - Dài hạn	48.608	58,48	49.683	52,41	54.185	50,48	1.075	2,21	4.502	9,06
4. Nợ xấu	159	100	145,3	100	183,2	100	-14	-8,73	38	26,08
Ngắn hạn	78,7	49,43	80,8	55,61	91,2	49,78	2	2,67	10	12,87
Trung - Dài hạn	80,3	50,44	64,5	44,39	92	50,22	-16	-19,68	28	42,64
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,19		0,15		0,17					
Ngắn hạn	0,23		0,18		0,17					
Trung - Dài hạn	0,17		0,13		0,17					

(Nguồn: MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tăng qua các năm giai đoạn 2022 – 2024 có sự gia tăng mạnh mẽ ở cả hai nhóm cho vay ngắn hạn và cho vay trung – dài hạn. Tuy nhiên, sự tăng trưởng không diễn ra đồng đều.

Biểu đồ 2.5.1 Tình hình Doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Đơn vị tính: Triệu đồng



Từ bảng 2.5 và biểu đồ 2.5.1. cho thấy doanh số cho vay tại PGD Cẩm Lệ đoạn từ năm 2022 đến năm 2024 có xu hướng tăng trưởng rõ rệt. Năm 2023 ghi nhận tổng doanh số cho vay đạt 65.929 triệu đồng, tăng 15.444 triệu đồng (tương đương 30,59%) so với năm 2022. Sang năm 2024, doanh số tiếp tục tăng mạnh lên 94.228 triệu đồng, tức tăng thêm 28.299 triệu đồng (tương đương 42,92%) so với năm 2023. Điều này cho thấy hoạt động tín dụng tiêu dùng tại đơn vị đang có sự phát triển tích cực và bền vững.

Doanh số cho vay ngắn hạn năm 2023 đạt 21.117 triệu đồng, tăng 8.825 triệu đồng (71,79%) so với năm 2022. Đến năm 2024, chỉ tiêu này tiếp tục tăng mạnh lên 32.102 triệu đồng, tương ứng tăng 10.985 triệu đồng (52,02%) so với năm trước. Nguyên nhân của sự tăng trưởng mạnh mẽ này đến từ nhu cầu tiêu dùng ngắn hạn ngày càng cao của người dân, đặc biệt là chi tiêu sinh hoạt, tiêu dùng cá nhân, mua sắm thiết bị gia dụng. Ngoài ra, ngân hàng có thể đã triển khai các chính sách linh hoạt và ưu đãi đối với

sản phẩm vay ngắn hạn, giúp thu hút được nhiều khách hàng mới. Ở chiều ngược lại, cho vay trung – dài hạn trong năm 2023 đạt 44.812 triệu đồng, tăng 6.697 triệu đồng (17,57%) so với năm 2022. Đến năm 2024, doanh số cho vay trung – dài hạn tăng mạnh lên 62.126 triệu đồng, tăng thêm 17.314 triệu đồng (38,64%) so với năm 2023. Nguyên nhân dẫn đến sự gia tăng này có thể đến từ nhu cầu mua sắm nhà ở, xe cộ, hoặc phục vụ sản xuất kinh doanh của cá nhân ngày càng nhiều. Ngoài ra, sự ổn định của chất lượng tín dụng trong năm 2023 cũng tạo điều kiện thuận lợi để ngân hàng mạnh dạn mở rộng hoạt động cho vay trung – dài hạn trong năm tiếp theo.

Doanh số thu nợ trong giai đoạn 2022 – 2024 của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ có sự biến động đáng kể theo từng năm, phản ánh hiệu quả hoạt động tín dụng và năng lực quản trị rủi ro của đơn vị.

Trong đó, doanh số thu nợ ngắn hạn đạt 21.238 triệu đồng, tăng 9.053 triệu đồng (tăng 74,30%) so với năm 2022. Tuy nhiên đến năm 2024, doanh số thu nợ ngắn hạn tiếp tục tăng thêm 9.053 triệu đồng, tương ứng 42,62% so với năm 2023. Việc thu hồi các khoản vay ngắn hạn đạt tốc độ tăng trưởng ấn tượng trong năm 2023 có thể được lý giải bởi bối cảnh chu kỳ kinh tế đang trong giai đoạn phục hồi, giúp dòng tiền của khách hàng ổn định và tạo điều kiện thuận lợi cho việc thanh toán đúng hạn. Điều này đồng thời phản ánh hiệu quả sử dụng vốn ngày càng được nâng cao và năng lực quản lý dòng tiền của ngân hàng ngày càng được củng cố. Bên cạnh đó, sự cải thiện trong công tác thu nợ còn cho thấy vai trò tích cực của ngân hàng trong việc tăng cường giám sát khoản vay, thực hiện các hoạt động nhắc nợ định kỳ cũng như hỗ trợ kịp thời cho khách hàng trong quá trình thực hiện nghĩa vụ trả nợ. Mức tăng trưởng doanh số thu nợ trung – dài hạn năm 2023 đạt 32.999 triệu đồng, tăng mạnh 19.940 triệu đồng (tăng 152,69%) so với năm 2022. Tuy nhiên sang năm 2024, mức tăng thu nợ trung – dài hạn chậm lại, chỉ đạt 9.790 triệu đồng (tăng 29,67%) so với năm 2023. Sự ổn định trong sức mua và dòng tiền cá nhân đã góp phần làm cho nhu cầu vay tiêu dùng trung – dài hạn tiếp tục duy trì xu hướng tăng, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng có phần chậm lại so với năm trước do khách hàng không còn phụ thuộc quá nhiều vào tín dụng dài hạn để đáp ứng nhu cầu chi tiêu thiết yếu.

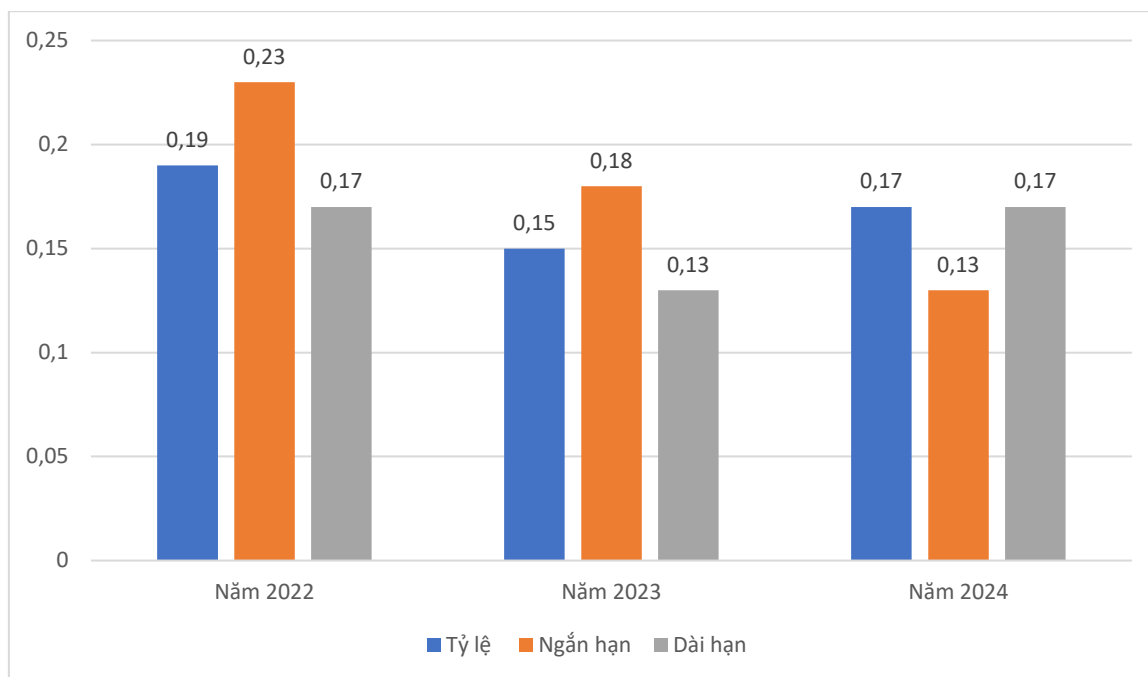
Dư nợ cuối kỳ trong giai đoạn 2022–2024 có xu hướng tăng trưởng ổn định ở cả hai nhóm thời hạn vay: ngắn hạn và trung – dài hạn, phản ánh nhu cầu tín dụng tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình duy trì ở mức cao trong bối cảnh kinh tế đang dần phục

hồi sau đại dịch. Cụ thể, dư nợ ngắn hạn tăng từ 6.153 triệu đồng năm 2022 lên 9.460 triệu đồng năm 2023, tương đương mức tăng 53,74%. Sang năm 2024, dư nợ ngắn hạn tiếp tục tăng lên 13.045 triệu đồng, tăng 37,86% so với năm 2023. Mức tăng trưởng cao và liên tục của dư nợ ngắn hạn cho thấy sự linh hoạt trong lựa chọn kỳ hạn vay của khách hàng, đặc biệt là những khách hàng có nhu cầu chi tiêu ngắn hạn hoặc mong muốn trả nợ nhanh để giảm áp lực lãi suất. Đồng thời, điều này cũng thể hiện ngân hàng đã tối ưu hóa các sản phẩm cho vay ngắn hạn, kết hợp với thủ tục nhanh gọn và điều kiện tiếp cận dễ dàng hơn. Đối với dư nợ trung – dài hạn, con số cũng cho thấy sự gia tăng rõ rệt.

Cụ thể, từ mức 13.061 triệu đồng năm 2022, dư nợ trung – dài hạn tăng mạnh lên 32.999 triệu đồng năm 2023, tương ứng mức tăng 152,69%, trước khi đạt 42.812 triệu đồng vào năm 2024, tăng thêm 29,67% so với năm trước. Mức tăng đột biến trong năm 2023 phản ánh sự phục hồi mạnh mẽ của nhu cầu tiêu dùng đầu tư dài hạn, như mua nhà, xe, giáo dục, y tế... Trong khi đó, mức tăng trưởng chậm lại trong năm 2024 cho thấy sự điều chỉnh nhất định trong hành vi vay vốn, khi khách hàng cá nhân đã dần ổn định hơn về tài chính, hoặc đã tiếp cận được nguồn vốn lớn trong năm trước đó và đang trong chu kỳ trả nợ.

Biểu đồ 2.5.2 Tình hình Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Đơn vị tính: Triệu đồng



Từ bảng 2.5 và biểu đồ 2.5.2 cho thấy tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn có xu hướng giảm qua từng năm từ năm 2022 – 2024. Tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn năm 2022 từ mức 0,23% giảm còn 0,18% vào năm 2023 và tiếp tục giảm xuống 0,13% vào năm 2024. Điều này cho thấy các khoản vay ngắn hạn thực hiện tốt quá trình thu hồi nợ. Tỷ lệ nợ xấu trung và dài hạn có xu hướng biến động nhẹ nhàng, năm 2022 ở mức 0,17% giảm xuống 0,13% vào năm 2023 và có xu hướng tăng lên vào năm 2024 ở mức 0,17%. Việc giảm tỷ lệ nợ xấu trung - dài hạn năm 2023 so với năm 2022 có thể do ngân hàng đã thực hiện các biện pháp kiểm soát rủi ro tốt hơn, tái cấu trúc danh mục cho vay và xử lý nợ xấu hiệu quả. Tuy nhiên, sự tăng trở lại trong năm 2024 có thể phản ánh những khó khăn về kinh tế vĩ mô, khiến khách hàng vay trung - dài hạn gặp khó khăn trong việc trả nợ. Ngoài ra, việc mở rộng tín dụng trung - dài hạn có thể dẫn đến việc gia tăng rủi ro nếu không được đánh giá kỹ càng trước khi cấp vay.

2.3.1.2. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Bảng 2.6 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

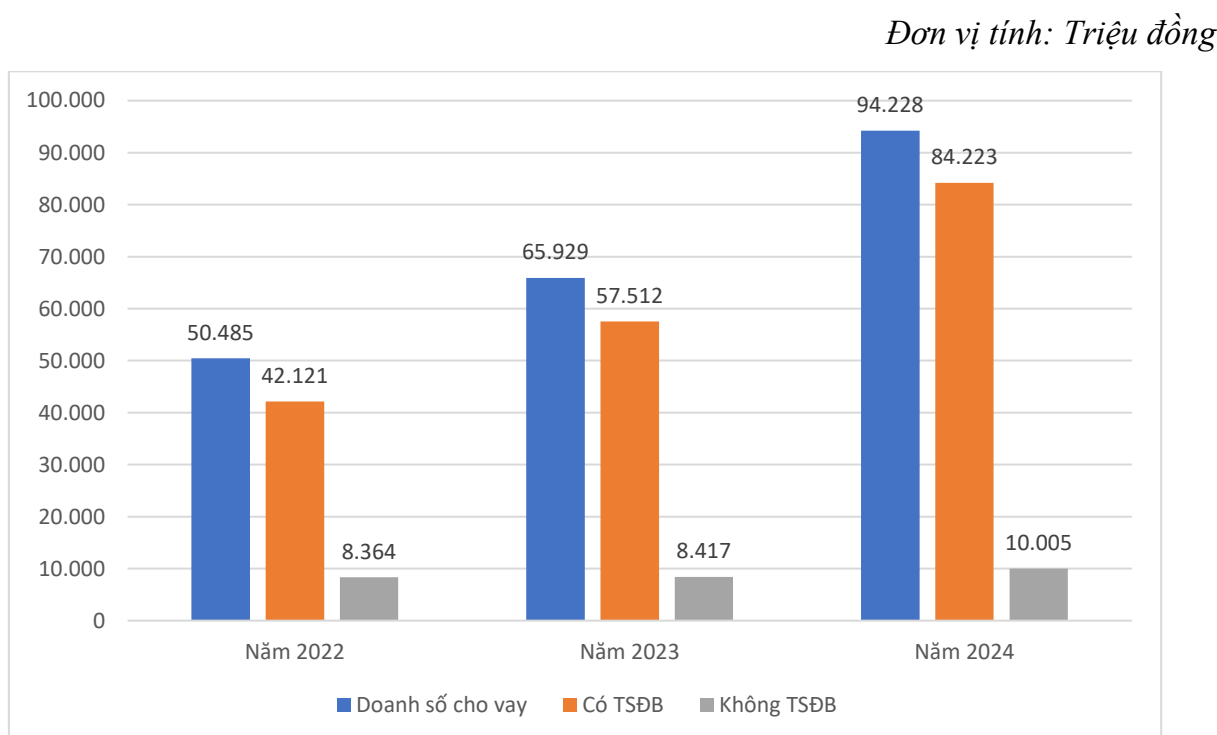
Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. Doanh số cho vay	50.485	100	65.929	100	94.228	100	15.444	30,59	28.299	42,92
Đảm bảo bằng TS	42.121	83,43	57.512	87,23	84.223	89,38	15.391	36,54	26.711	46,44
Đảm bảo không bằng TS	8.364	16,57	8.417	12,77	10.005	10,62	53	0,63	1.588	18,87
2. Doanh số thu nợ	40.231	100	54.237	100	82.223	100	14.006	34,81	27.986	51,60
Đảm bảo bằng TS	35.394	87,98	49.099	90,53	76.205	92,68	13.705	38,72	27.106	55,21
Đảm bảo không bằng TS	4.837	12,02	5.138	9,47	6.018	7,32	301	6,22	880	17,13
3. Dư nợ cuối kỳ	83.112	100	94.801	100	107.348	100	11.689	14,06	12.547	13,24
Đảm bảo bằng TS	66.886	80,48	81.201	85,65	93.426	87,03	14.315	21,40	12.225	15,06
Đảm bảo không bằng TS	16.226	19,52	13.600	14,35	13.922	12,97	-2.626	-16,18	322	2,37
4. Nợ xấu	159	100	145,3	100	183,2	100	-14	-8,73	38	26,08
Đảm bảo bằng TS	127,26	79,94	120,12	82,67	154	83,95	-7	-5,61	34	28,04
Đảm bảo không bằng TS	31,74	19,94	25,18	17,33	29,4	16,05	-7	-20,67	4	16,76
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,19		0,15		0,17					
Đảm bảo bằng TS	0,19		0,15		0,16					

(Nguồn: MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ có sự chuyển dịch rõ nét về cơ cấu cho vay theo hình thức tài sản đảm bảo. Có thể thấy cả doanh số cho vay có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo đều có sự biến động nhất định, tuy nhiên mức độ và xu hướng tăng trưởng giữa hai hình thức là hoàn toàn khác biệt.

Biểu đồ 2.6.1 Tình hình Doanh số cho vay tiêu dùng theo Tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024



Từ bảng 2.6 cho thấy doanh số cho vay tiêu dùng theo TSĐB chuyển dịch rõ rệt.

Cụ thể, năm 2023, doanh số cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo đạt 57.512 triệu đồng, chiếm 87,23% trong năm. So với năm 2022, doanh số tăng thêm 15.391 triệu đồng, tương đương 36,54%. Sự gia tăng này phản ánh xu hướng đẩy mạnh hoạt động tín dụng có tài sản đảm bảo, cho thấy ngân hàng đang ưu tiên cấp tín dụng đối với nhóm khách hàng có khả năng bảo đảm nghĩa vụ trả nợ bằng tài sản hữu hình. Sang năm 2024, doanh số cho vay có tài sản đảm bảo tiếp tục tăng mạnh lên 84.223 triệu đồng, chiếm 89,38% tổng doanh số, tăng 26.711 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng 46,44%. Mức tăng này phản ánh sự phát triển ổn định và vững chắc trong hoạt động cho vay có tài sản đảm bảo.

2.3.1.3. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo sản phẩm tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Bảng 2.7 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo sản phẩm tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. Doanh số cho vay	50.485	100	65.929	100,00	94.228	100,00	15.444	30,59	28.299	42,92
Mua, sửa chữa nhà ở	23.187	45,93	31.324	47,51	47.702	50,62	8.137	35,09	16.378	52,29
Mua xe ô tô	9.202	18,23	10.122	15,35	15.131	16,06	920	10,00	5.009	49,49
Tiêu dùng khác	18.096	35,84	24.483	37,14	31.395	33,32	6.387	35,30	6.912	28,23
2. Doanh số thu nợ	40.231	100	54.237	100,00	82.223	100,00	14.006	34,81	27.986	51,60
Mua, sửa chữa nhà ở	19.666	48,88	28.234	52,06	36.261	44,10	8.568	43,57	8.027	28,43
Mua xe ô tô	8.344	20,74	10.142	18,70	11.242	13,67	1.798	21,55	1.100	10,85
Tiêu dùng khác	12.221	30,38	15.861	29,24	34.720	42,23	3.640	29,78	18.859	118,90
3. Dư nợ	83.112	100,00	94.801	100,00	107.348	100,00	11.689	14,06	12.547	13,24
Mua, sửa chữa nhà ở	39.992	48,12	48.207	50,85	57.239	53,32	8.215	20,54	9.032	18,74
Mua xe ô tô	16.308	19,62	15.270	16,11	16.961	15,80	-1.038	-6,36	1.691	11,07
Tiêu dùng khác	26.812	32,26	31.324	33,04	33.148	30,88	4.512	16,83	1.824	5,82
4. Nợ xấu	159	100,00	145,3	100,00	183,2	100,00	-14	-8,73	38	26,08
Mua, sửa chữa nhà ở	83,2	52,26	78,6	54,09	93,23	50,89	-5	-5,53	15	18,61
Mua xe ô tô	32,9	20,67	30,03	20,67	40,5	22,11	-3	-8,72	10	34,87
Tiêu dùng khác	43,1	27,07	36,67	25,24	49,47	27,00	-6	-14,92	13	34,91
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,40		0,15		0,17					
Mua, sửa chữa nhà ở	0,21		0,16		0,16					
Mua xe ô tô	0,20		0,20		0,24					
Tiêu dùng khác	0,16		0,12		0,15					

(Nguồn: MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Trong giai đoạn 2022–2024, doanh số cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ có xu hướng tăng trưởng ổn định và tích cực ở cả ba nhóm sản phẩm chính: mua, sửa chữa nhà ở, mua xe ô tô, và các khoản tiêu dùng khác. Mua sửa chữa nhà chiếm tỷ trọng lớn nhất (>35%). Nguyên nhân tăng trưởng có thể do nhu cầu nhà ở tiếp tục tăng cao. Tâm lý tích lũy tài sản dài hạn qua bất động sản trong bối cảnh lạm phát và biến động thị trường kích thích nhu cầu vay mua nhà. Lãi suất ưu đãi cho vay mua nhà được duy trì ở mức cạnh tranh trong năm 2023 và 2024, tạo điều kiện thuận lợi để người dân tiếp cận nguồn vốn.

Doanh số cho vay mua xe ô tô năm cũng có xu hướng tăng từ năm 2022 - 2024. Sau đại dịch, khi người dân ưu tiên phương tiện di chuyển riêng nhằm đảm bảo an toàn và tiện lợi. Các chính sách hỗ trợ mua xe từ phía nhà sản xuất như giảm giá, hỗ trợ phí trước bạ, hoặc lãi suất thấp trong thời hạn nhất định. Tâm lý “vay mua xe trả góp” dần trở nên phổ biến, đặc biệt trong tầng lớp trung lưu và người trẻ.

Doanh số cho vay tiêu dùng khác (không bao gồm nhà ở và ô tô) cũng ghi nhận sự gia tăng mạnh. Cho thấy Nhu cầu tiêu dùng phục hồi nhanh sau dịch bệnh, bao gồm chi tiêu cho giáo dục, y tế, nội thất, du lịch, và các nhu cầu cá nhân khác. Sự phổ biến của các hình thức vay tiêu dùng nhanh, linh hoạt, đặc biệt thông qua ứng dụng ngân hàng số (MB Bank App) đã gia tăng khả năng tiếp cận tín dụng của người dân.

Tổng doanh số thu nợ tăng đều đặn và rõ rệt, đặc biệt trong năm 2024 với mức tăng trên 50%. Việc thu nợ hiệu quả không chỉ thể hiện khả năng quản lý rủi ro tín dụng tốt của ngân hàng mà còn phản ánh sự lựa chọn khách hàng mục tiêu hợp lý, với tỷ trọng lớn đến từ nhóm vay mua nhà – nhóm khách hàng có độ ổn định tài chính cao. Sự tăng trưởng mạnh mẽ của thu nợ từ nhóm "tiêu dùng khác" trong năm 2024 cho thấy xu hướng mở rộng tín dụng bán lẻ của ngân hàng đang phát huy hiệu quả, nhưng cũng cần đi kèm với cơ chế kiểm soát rủi ro chặt chẽ hơn.

2.3.1.4. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo đối tượng tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1. Doanh số cho vay	50.485	100,00	65.929	100,00	94.228	100,00	15.444	30,59	28.299	42,92
Cán bộ CNV	12.243	24,25	13.826	20,97	18.326	19,45	1583	12,93	4500	32,55
Lao động phổ thông, tiểu thương	23.123	45,80	32.245	48,91	45.215	47,98	9122	39,45	12970	40,22
Đối tượng khác	15.119	29,95	19.858	30,12	30.687	32,57	4739	31,34	10829	54,53
2. Doanh số thu nợ	40.231	100,00	54.237	100,00	82.223	100,00	14.006	34,81	27986	51,60
Cán bộ CNV	9.116	22,66	10.117	18,65	14.324	17,42	1001	10,98	4207	41,58
Lao động phổ thông, tiểu thương	18.116	45,03	25.311	46,67	37.221	45,27	7195	39,72	11910	47,05
Đối tượng khác	12.999	32,31	18.809	34,68	30.678	37,31	5810	44,70	11869	63,10
3. Dư nợ cuối kỳ	83.112	100,00	94.801	100,00	107.348	100,00	11.689	14,06	12547	13,24
Cán bộ CNV	21.146	25,44	23.220	24,49	24.212	22,55	2074	9,81	992	4,27
Lao động phổ thông, tiểu thương	35.132	42,27	41.454	43,73	48.178	44,88	6322	17,99	6724	16,22
Đối tượng khác	26.834	32,29	30.127	31,78	34.958	32,57	3293	12,27	4831	16,04
4. Nợ xấu	159	100,00	145,3	100,00	183,2	100,00	-13,9	-8,73	37,9	26,08
Cán bộ CNV	32,131	20,18	34	23,09	43,365	23,67	1,414	4,40	9,82	29,27
Lao động phổ thông, tiểu thương	79,123	49,70	65,29	44,93	73,377	40,05	-13,833	-17,48	8,087	12,39
Đối tượng khác	48	30,12	46	31,98	66	36,28	-1,481	-3,09	19,993	43,03
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,19		0,15		0,17					
Cán bộ CNV	0,15		0,14		0,18					
Lao động phổ thông, tiểu thương	0,23		0,16		0,15					
Đối tượng khác	0,18		0,15		0,19					

(Nguồn: MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

Trong giai đoạn 2022–2024, doanh số thu nợ tại Phòng giao dịch Cẩm Lệ có sự tăng trưởng rõ rệt, phản ánh hiệu quả trong công tác thu hồi nợ tiêu dùng. Cụ thể, năm 2022 doanh số thu nợ đạt 40.231 triệu đồng, đến năm 2023 tăng lên 54.237 triệu đồng (tăng 34,81%) và năm 2024 tiếp tục tăng mạnh lên 82.223 triệu đồng (tăng 51,60% so với năm trước). Điều này cho thấy ngân hàng đã có những giải pháp tích cực nhằm nâng cao hiệu quả quản lý nợ và ý thức trả nợ của khách hàng cũng được cải thiện.

Xét theo từng nhóm đối tượng, lao động phổ thông và tiểu thương là nhóm chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh số thu nợ qua các năm, lần lượt là 45,03% (năm 2022), 46,67% (năm 2023) và 45,27% (năm 2024). Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu vay lớn, đặc biệt để phục vụ hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ hoặc tiêu dùng hàng ngày. Do đó, doanh số thu nợ từ nhóm này cũng ghi nhận mức tăng trưởng mạnh qua các năm, đặc biệt trong năm 2024 với mức tăng 47,05% so với năm 2023.

Nhóm cán bộ, công nhân viên (CB-CNV) có tốc độ tăng trưởng thu nợ tương đối ổn định, tuy nhiên tỷ trọng trong tổng doanh số thu nợ có xu hướng giảm nhẹ (từ 22,66% năm 2022 xuống 17,42% năm 2024). Nguyên nhân có thể đến từ việc nhóm này có mức vay không cao do thu nhập ổn định và chính sách tín dụng thường thận trọng hơn. Mặc dù vậy, đây vẫn là nhóm khách hàng có mức độ rủi ro thấp và cần được duy trì như một phần ổn định trong danh mục tín dụng.

Đáng chú ý là nhóm “đối tượng khác” – bao gồm những cá nhân làm nghề tự do hoặc không thuộc hai nhóm trên – có sự gia tăng đáng kể cả về giá trị tuyệt đối và tỷ trọng. Doanh số thu nợ của nhóm này tăng từ 12.999 triệu đồng năm 2022 lên 30.678 triệu đồng vào năm 2024, tương đương mức tăng trưởng 63,10% trong năm 2024. Tỷ trọng trong tổng doanh số thu nợ cũng tăng từ 32,31% lên 37,31%, cho thấy đây là nhóm khách hàng tiềm năng nếu được khai thác và quản lý rủi ro hợp lý.

2.4 Đánh giá về thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2022 – 2024

2.4.1 Điểm mạnh

Tăng trưởng ổn định và bền vững: Trong giai đoạn 2022–2024, tổng doanh số cho vay tiêu dùng tăng trưởng đều qua từng năm. Cụ thể, từ 50.485 triệu đồng (năm 2022) lên 94.228 triệu đồng (năm 2024), tương ứng mức tăng trưởng gần 87%. Điều này cho thấy ngân hàng đang phát triển hoạt động tín dụng tiêu dùng một cách tích cực và hiệu quả.

Cơ cấu sản phẩm tín dụng đa dạng: Các sản phẩm vay tiêu dùng tại PGD Cẩm Lệ khá đa dạng, bao gồm vay mua/sửa nhà, vay mua ô tô và các nhu cầu tiêu dùng khác. Trong đó, vay mua nhà chiếm tỷ trọng cao nhất, phản ánh đúng nhu cầu thực tế của người dân và xu hướng sử dụng vốn dài hạn.

Chất lượng tín dụng được cải thiện: Mặc dù dư nợ và quy mô tín dụng tăng nhanh, nhưng tỷ lệ nợ xấu vẫn được kiểm soát ở mức hợp lý, dao động quanh mức 0,15–0,17% trong cả giai đoạn, cho thấy công tác thẩm định và quản lý rủi ro tín dụng được thực hiện nghiêm túc.

Tăng trưởng mạnh theo nhóm khách hàng tiềm năng: Nhóm khách hàng là lao động phổ thông, tiểu thương và cá nhân tự do có tốc độ tăng trưởng vượt trội, phản ánh sự mở rộng thành công tệp khách hàng của ngân hàng tới các nhóm ngoài công chức – viên chức truyền thống.

2.4.2 Hạn chế cần khắc phục

Cơ cấu tín dụng vẫn chưa thực sự cân đối: Mặc dù nhóm khách hàng ngoài công chức đang tăng trưởng nhanh, nhưng vẫn còn phụ thuộc nhiều vào một số sản phẩm chủ lực (như vay mua nhà), còn các sản phẩm linh hoạt cho tiêu dùng cá nhân ngắn hạn chưa được khai thác hết tiềm năng.

Tỷ trọng nợ xấu của một số nhóm vẫn còn cao: Dù tỷ lệ nợ xấu toàn danh mục được kiểm soát, nhưng nợ xấu từ nhóm "đối tượng khác" và nhóm vay mua ô tô có dấu hiệu tăng trong năm 2024, cho thấy áp lực rủi ro tín dụng đang xuất hiện ở một số phân khúc.

Tăng trưởng chưa đều giữa các nhóm khách hàng: Nhóm cán bộ công nhân viên có mức tăng trưởng tín dụng chậm hơn, điều này có thể khiến danh mục khách hàng thiếu sự cân bằng giữa các nhóm có mức độ rủi ro khác nhau.

Hoạt động Marketing chưa được đẩy mạnh và hiệu quả, chưa tiếp cận sâu được đến nhiều đối tượng khách hàng

2.4.3 Nguyên nhân hạn chế

Chính sách sản phẩm và tiếp cận khách hàng chưa thực sự linh hoạt: Một số sản phẩm vay tiêu dùng chưa được thiết kế phù hợp với đặc điểm thu nhập và khả năng trả nợ của các nhóm khách hàng phi truyền thống, dẫn đến hạn chế trong việc mở rộng thị phần hoặc gia tăng rủi ro.

Thiếu công cụ đánh giá rủi ro hiệu quả cho khách hàng tự do: Việc thẩm định khách hàng không có thu nhập ổn định (lao động tự do, tiểu thương) gặp khó khăn do thiếu hồ sơ tài chính rõ ràng, dẫn đến nguy cơ nợ xấu tiềm ẩn ở các nhóm này.

Chưa có sự đổi mới mạnh về ứng dụng công nghệ: Việc sử dụng công nghệ số trong quản lý khách hàng, hỗ trợ giải ngân nhanh hoặc cảnh báo rủi ro sớm còn hạn chế, khiến ngân hàng chưa tối ưu hóa được quy trình quản trị tín dụng tiêu dùng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ đã đạt được nhiều kết quả tích cực. Quy mô cho vay tăng trưởng ổn định, cơ cấu sản phẩm đa dạng, công tác thu nợ hiệu quả và tỷ lệ nợ xấu được duy trì ở mức thấp. Tuy nhiên, vẫn tồn tại những hạn chế cần khắc phục như cơ cấu tín dụng chưa đều, rủi ro tập trung ở một số nhóm khách hàng và nhu cầu đổi mới công nghệ quản lý. Việc nhận diện rõ các nguyên nhân nêu trên sẽ là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng tiêu dùng trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH CẨM LỆ

3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ

3.1.1 Định hướng phát triển chung

Tiếp tục mở rộng quy mô hoạt động, tăng trưởng tổng tài sản, tổng dư nợ và huy động vốn một cách ổn định, hiệu quả.

Đẩy mạnh chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ vào hoạt động quản lý, điều hành và cung ứng dịch vụ tài chính – ngân hàng, hướng tới mô hình ngân hàng số hiện đại.

Nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, đồng thời chú trọng giữ chân và phát triển khách hàng trung thành.

Kiểm soát rủi ro chặt chẽ, đặc biệt trong hoạt động tín dụng, đảm bảo tăng trưởng gắn liền với chất lượng và bền vững.

Phát triển nguồn nhân lực chuyên nghiệp, tăng cường đào tạo và phát triển năng lực cho cán bộ nhân viên, nhất là trong mảng tư vấn và thẩm định tín dụng cá nhân.

3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ

Tăng trưởng tín dụng tiêu dùng an toàn và hợp lý, phấn đấu đạt tốc độ tăng trưởng bình quân 15–20%/năm.

Mở rộng đối tượng khách hàng, đặc biệt là các nhóm lao động tự do, tiểu thương, cá nhân không có thu nhập cố định, thông qua các sản phẩm vay linh hoạt và thủ tục đơn giản.

Đa dạng hóa sản phẩm tín dụng tiêu dùng, tập trung vào các khoản vay phục vụ đời sống như: vay mua hàng gia dụng, vay học tập, y tế, du lịch, cải tạo nhà ở, v.v.

Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và giải ngân, áp dụng công nghệ số trong khâu xét duyệt nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng tính cạnh tranh.

Tăng cường quản lý rủi ro tín dụng, kết hợp giữa thẩm định truyền thống và phân tích dữ liệu để đánh giá đúng khả năng trả nợ của khách hàng.

Đẩy mạnh công tác tiếp thị và chăm sóc khách hàng cá nhân, thông qua các kênh trực tuyến, tổng đài, và tư vấn trực tiếp, góp phần nâng cao hình ảnh thương hiệu MB tại địa phương.

Cho vay dựa trên cơ sở “hiểu biết khách hàng”, duy trì các khách hàng truyền thống và phát triển khách hàng mới.

3.2 Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới tại Ngân hàng Thương mại Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ

3.2.1. Tăng cường phát triển thêm các sản phẩm cho vay tiêu dùng để khách hàng biết đến

Để cạnh tranh với các ngân hàng khác thì NHTM phải đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng nhằm thỏa mãn nhu cầu vay vốn ngày càng cao của khách hàng. Đa dạng hóa theo hướng cạnh tranh với các đối tác khác, không thể bị đối tác tấn công.

NHTM phải luôn quan tâm đến việc tìm hiểu nhu cầu của khách hàng, phải đón đầu được những nhu cầu đó để từ đó cải tiến những sản phẩm đã có và cho ra đời những sản phẩm mới đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Nhằm đáp ứng tối đa cho người tiêu dùng được hưởng lợi trực tiếp và nhiều nhất những lợi ích mà hình thức cho vay tiêu dùng mang lại. Giúp người dân kết hợp nhu cầu hiện tại với khả năng thanh toán trong tương lai.

Tránh tình trạng sản phẩm ra đời nhưng không được bán ra thị trường do không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Khi sản phẩm của chi nhánh trở nên đa dạng và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng, chi nhánh sẽ thu hút được khách hàng đến với mình. Việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay đều có ưu, nhược điểm riêng. Sản phẩm nào dễ cho vay, dễ thu hồi vốn thì chi nhánh cần phát huy, sản phẩm nào vẫn khó khăn về việc thẩm định hoặc thu nợ thì cần phải khắc phục và tìm cách giải quyết.

3.2.2 Hoàn thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng

Phòng giao dịch Cẩm lệ cần phải nâng cao và duy trì theo hướng: hoàn thiện quá trình cung cấp dịch vụ, đảm bảo tính công khai, minh bạch, đơn giản thủ tục làm cho dịch vụ dễ tiếp cận và hấp dẫn khách hàng. Đây là yếu tố nền tảng không chỉ có ý nghĩa duy trì khách hàng cũ, thu hút khách hàng mới, mà còn tạo ra thu nhập lớn cho ngân hàng. Mở rộng tín dụng vào các thị trường và khách hàng mục tiêu thông qua phát triển các

chương trình, kế hoạch tín dụng dành cho đối tượng hay nhóm đối tượng khách hàng. Xây dựng các chương trình tín dụng tiêu dùng: mở rộng tín dụng bán lẻ, chủ yếu là tín dụng tiêu dùng (cho vay thế chấp, cầm cố, mua nhà, mua sắm phương tiện đi lại, phương tiện vận chuyển, cho vay du học, ...) nhằm vào nhóm khách hàng cá nhân và các hộ gia đình có thu nhập từ trung bình trở lên và ổn định.

3.2.3 Linh hoạt trong việc thực hiện cho vay tiêu dùng dựa trên quy trình của hội sở

Quy trình xét duyệt vay cần được rà soát để:

Tăng tính linh hoạt nhưng vẫn đảm bảo an toàn tín dụng, đặc biệt với các khoản vay nhỏ, ngắn hạn.

Phân quyền hợp lý cho chi nhánh/phòng giao dịch trong việc ra quyết định tín dụng đối với khách hàng cá nhân, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ.

Ứng dụng công nghệ trong phân tích tín dụng, giúp đánh giá khách hàng nhanh và chính xác hơn (chấm điểm tín dụng tự động, xác minh điện tử...).

3.2.4 Đầu tư cơ sở vật chất và mở rộng mạng lưới

Nhìn chung cơ sở vật chất của MB Bank Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ tương đối hiện đại, tuy nhiên, hiện nay còn một số hệ thống máy tính của một số cán bộ nhân viên cũng đã cũ nhưng vẫn sử dụng. Chính vì vậy, để tạo dựng một hình ảnh ngân hàng hiện đại trên mọi phương diện chi nhánh cũng nên đầu tư nâng cấp mới để cơ sở vật chất đồng bộ hơn.

Để mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng và nâng cao trải nghiệm dịch vụ:

Nâng cấp cơ sở vật chất, trang thiết bị tại PGD Cẩm Lệ, đảm bảo môi trường giao dịch thân thiện, chuyên nghiệp.

Mở rộng điểm giao dịch vệ tinh hoặc bố trí các cán bộ tín dụng lưu động tại các khu dân cư, chợ, khu công nghiệp để tiếp cận nhóm khách hàng lao động phổ thông và tiểu thương.

Tăng cường liên kết với các tổ chức, doanh nghiệp trong khu vực nhằm khai thác nguồn khách hàng ổn định.

3.2.5 Đẩy mạnh hơn nữa hoạt động marketing ngân hàng

Hoạt động marketing đóng vai trò then chốt trong việc nâng cao nhận diện thương hiệu và mở rộng thị trường: Phòng giao dịch Cẩm Lệ cần đầu tư hơn nữa vào mảng marketing, tại PGD bộ phận quan hệ khách hàng vừa là người tìm kiếm khách hàng vừa là người tham gia xử lý hồ sơ món vay. Như vậy tính chuyên môn chưa cao. Hơn nữa, đội ngũ cán bộ quan hệ khách hàng đa số là nhân viên trẻ, mới được tuyển từ 1-3 năm nên kinh nghiệm cũng như các mối quan hệ còn hạn chế.

Như vậy Phòng giao dịch cần đào tạo đội ngũ marketing riêng, là người chỉ chuyên đi tìm kiếm khách hàng và khai thác thị trường hiệu quả sẽ cao hơn. Bên cạnh đó có thể tăng cường công tác quảng cáo trên các phương tiện đại chúng (tivi, đài, báo..), quảng cáo ngoài trời (biển quảng cáo, poster..).

Tăng cường tuyên truyền quảng bá các sản phẩm mà ngân hàng cung cấp một cách rộng rãi nhằm tạo cho khách hàng biết đến hoạt động, cơ chế chính sách tín dụng của ngân hàng, từ đó đẩy mạnh một cách bền vững qua các kênh trực tuyến (Facebook, Zalo, website ngân hàng), truyền thông địa phương, phát tờ rơi tại khu dân cư, trung tâm hành chính.

Thường xuyên xây dựng và giới thiệu những chính sách khuyến khích và ưu đãi đối với khách hàng, quan tâm tới khó khăn thực tế và nhu cầu của khách hàng để từ đó đề ra những biện pháp cụ thể đáp ứng tốt nhất các nhu cầu của khách hàng, góp phần làm cho mối quan hệ đôi bên ngày càng bền vững.

Giao chỉ tiêu kinh doanh cho từng phòng, và lãnh đạo mỗi phòng dựa vào năng lực và kinh nghiệm của mỗi cán bộ tín dụng trong phòng sẽ giao chỉ tiêu kinh doanh cụ thể. Khi giao chỉ tiêu cần định mức vượt năng lực của từng phòng, từng cán bộ để tạo động lực thúc đẩy mỗi cán bộ tín dụng tích cực tìm kiếm khách hàng, đạt được chỉ tiêu được giao.

Song song với việc thu hút khách hàng mới thì chi nhánh cũng nên thiết lập các chương trình chăm sóc khách hàng hiện tại để vừa thu hút được khách hàng mới vừa giữ chân được khách hàng cũ. Chẳng hạn như có thể in lịch, tặng quà, thiệp chúc mừng cho khách hàng vào dịp lễ hay vào những ngày quan trọng.

3.2.6 Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công nhân viên của Ngân hàng

Trong mọi hoạt động kinh doanh con người có vị trí vô cùng quan trọng, là yếu tố quyết định sự thành bại trong kinh doanh. Để có thể ổn định, mở rộng và phát triển hoạt động, MB bank Cẩm Lệ cần có đội ngũ cán bộ năng nổ, nhiệt tình giỏi cả chuyên môn lẫn ngoại ngữ, đặc biệt là tin học, có thể tư vấn và thực hiện mọi yêu cầu của khách hàng về nghiệp vụ ngân hàng. Để có đội ngũ cán bộ đáp ứng được yêu cầu phát triển hoạt động ngân hàng trong nền kinh tế thị trường, MB bank Cẩm Lệ cần có chiến lược đào tạo con người, đồng thời phải thực hiện các biện pháp sau:

Bổ sung cán bộ có trình độ: Tuyển chọn cán bộ trẻ có trình độ chuyên môn giỏi ngoại ngữ, tin học, kỹ năng giao tiếp để bổ sung vào đội ngũ cán bộ hiện nay.

Đào tạo lại đội ngũ cán bộ hiện đang công tác: Thực hiện chương trình đào tạo đối với các nhân viên mới bằng nhiều hình thức kết hợp giữa tự học, hội thảo, tham quan khảo sát với học theo giáo trình có thu hoạch, kiểm tra phân loại chất lượng. Nội dung đào tạo tập trung trọng điểm vào nâng cao trình độ về nghiệp vụ, về Marketing, về công nghệ ngân hàng, tin học.

Ngoài ra, thực hiện đào tạo cho cán bộ Marketing, các cán bộ nhân viên thực hiện giao dịch với khách hàng, các cán bộ điện toán và công nghệ

Thiết lập cơ chế khen thưởng phù hợp nhằm thúc đẩy tinh thần làm việc và khả năng khai thác khách hàng mới của cán bộ nhân viên.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ

Để phát triển các hoạt động ngân hàng thì không chỉ cần sự cố gắng nỗ lực của bản thân ngân hàng, của ngân hàng nhà nước mà còn cần sự hỗ trợ của Chính phủ.

Chính phủ cần cải thiện mức sống và thu nhập của người dân hơn nữa, xóa bỏ chênh lệch thu nhập đang ngày càng xa cách tại các đô thị và nông thôn.

Chính phủ cần tạo điều kiện hơn nữa cho nền kinh tế hàng hóa phát triển bằng việc tạo ưu đãi cho doanh nghiệp trong nước phát triển.

Chính phủ cần cải cách lại bộ máy hành chính, đơn giản hóa các thủ tục rườm rà như quyền sở hữu bất động sản hoặc động sản.

Chính phủ nên tiếp tục chính sách khuyến khích sản xuất trong nước phát triển, đặc biệt là sản xuất hàng tiêu dùng. Nhà nước khuyến khích và hỗ trợ công an việc làm, giảm tỷ lệ thất nghiệp. Đối với hoạt động cho vay tiêu dùng thì nên sản xuất trong nước vừa tạo hàng hóa phục vụ nhu cầu tiêu dùng của khách hàng vừa tạo thêm thu nhập cầu đi vay tiêu dùng trong dân cư khi thu nhập của người dân tăng lên, công việc làm ổn định.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam là cơ quan đại diện cho Chính phủ trong lĩnh vực Ngân hàng, ban hành và thực thi chính sách tiền tệ trong nền kinh tế, trực tiếp chỉ đạo, giám sát mọi hoạt động của toàn ngành Ngân hàng theo quy định.

Ngân hàng Nhà nước cần có các chủ trương, văn bản cụ thể về cho vay tiêu dùng và có các kế hoạch phổ biến đến các ngân hàng cấp dưới thực hiện. Ngân hàng Nhà nước có thể tạo nên một hành lang pháp lý ổn định cho hoạt động cho vay tiêu dùng của các Ngân hàng thương mại bằng việc ban hành các văn bản hướng dẫn một cách cụ thể về các loại hình sản phẩm – dịch vụ của hoạt động cho vay tiêu dùng, các văn bản hỗ trợ, khuyến khích đối với hoạt động cho vay tiêu dùng. Điều này đặc biệt quan trọng, tạo nên sự vững chắc cho việc thực hiện và phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của các Ngân hàng thương mại

Ngân hàng Nhà nước thường xuyên tổ chức các khóa học và những buổi hội thảo, khóa học nâng cao nghiệp vụ tạo điều kiện cho các NHTM tăng cường hợp tác thông qua việc giao lưu, học hỏi lẫn nhau.

Tạo sự công bằng trong việc đối xử với các NHTM, quy định rõ ràng tỷ lệ trích lập dự phòng, quản lý rủi ro trong hoạt động cho vay.

Ngân hàng Nhà nước cần thiết lập chính sách tiền tệ ổn định nhằm tạo điều kiện cho các NHTM phát triển.

Ngân hàng Nhà nước cần chỉnh sửa, ban hành một số cơ chế tín dụng phù hợp với môi trường kinh doanh, môi trường kinh tế, pháp lý và hành chính tại Việt Nam như: điều chỉnh bổ sung, hoàn chỉnh những điều kiện cho vay phù hợp với thực tế hoạt động kinh doanh theo cơ chế thị trường, bảo vệ lợi ích, tài sản của ngân hàng nhưng đồng thời góp phần giải quyết những khó khăn, tạo điều kiện cho khách hàng.

3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng TMCP Quân đội

Cần xây dựng chính sách tín dụng, quy chế cho vay với những chính sách ưu đãi cụ thể nhằm tạo ra lợi thế và sự khác biệt đối với sản phẩm cho vay tiêu dùng MB Bank

Nâng cao trình độ chuyên môn của cán bộ nhân viên trong hệ thống, tổ chức các khoá đào tạo, thường xuyên bổ sung các kiến thức mới về tín dụng, những kiến thức chung về kinh tế, giao tiếp. Ngoài ra, cần có những buổi hội thảo về chuyên ngành nhằm đào tạo cho các cán bộ tín dụng trao đổi kiến thức, kinh nghiệm trong công việc, từ đó cải thiện và nâng cao kiến thức nghiệp vụ tín dụng, công tác thẩm định dự án.

Tăng cường hoạt động thanh tra, kiểm soát nội bộ trong toàn hệ thống nhằm chấn chỉnh những sai sót và hạn chế những rủi ro

Có chế độ khen thưởng rõ ràng, công minh cho các đơn vị trực thuộc nhằm khuyến khích thúc đẩy các đơn vị hoạt động có hiệu quả.

Bên cạnh đó, điều mà MBBank còn gặp trở ngại đó là hoạt động Marketing, Ngân hàng vẫn chưa thực sự nổi bật về hoạt động cho vay tiêu dùng so với Ngân hàng khác, công tác truyền thông chưa rộng rãi, số lượng khách hàng biết đến Ngân hàng thường thông qua bạn bè, người thân, hay các khách hàng lâu năm giới thiệu. Nên Ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động Marketing để đem lại nhiều khách hàng mới hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ ngày càng mở rộng thêm.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong bối cảnh nhu cầu vay tiêu dùng ngày càng gia tăng, việc phát triển và mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ là hết sức cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng, đồng thời góp phần tăng trưởng doanh thu và mở rộng thị phần của ngân hàng.

Trên cơ sở phân tích định hướng phát triển của ngân hàng và thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng giai đoạn 2022–2024, chương 3 đã đề xuất một số giải pháp cụ thể và khả thi nhằm thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới như: đa dạng hóa sản phẩm vay, cải tiến quy trình xét duyệt, đầu tư cơ sở vật chất, đẩy mạnh marketing và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Các giải pháp này nếu được triển khai đồng bộ và hiệu quả sẽ góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh, tăng trưởng bền vững và đáp ứng tốt hơn nhu cầu tín dụng của người dân trên địa bàn quận Cẩm Lệ nói riêng và TP Đà Nẵng nói chung.