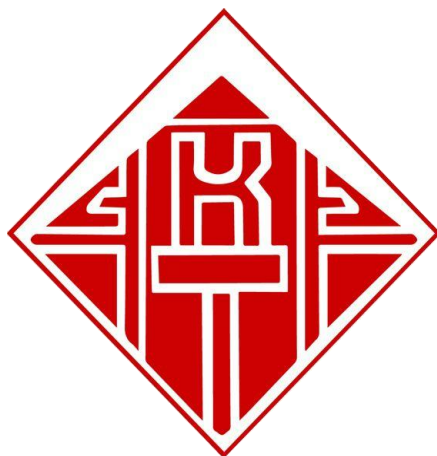


BỘ GIÁO DỤC ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN LỘC PHÁT VIỆT NAM - CHI NHÁNH GIA LAI**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Trần Ngọc Minh Trang

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Duy Vũ

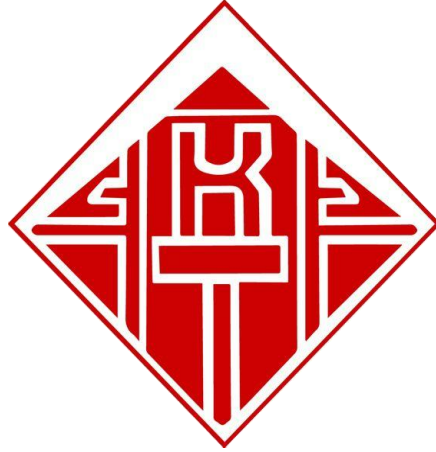
Khóa : 2021 – 2025

Lớp : 21NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2025



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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN LỘC PHÁT VIỆT NAM - CHI NHÁNH GIA LAI**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Trần Ngọc Minh Trang

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Duy Vũ

Khóa : 2021 – 2025

Lớp : 21NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2025



NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Số: ... /2025

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Duy Vũ

Ngành học: Tài chính - Ngân hàng

Trình độ đào tạo: Hệ Đại học

Khóa học: 2021 - 2025

1. Tên khóa luận tốt nghiệp:

“Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai”

2. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận:

- Số liệu về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay, dư nợ, thu nợ, tình hình thu nhập, chi phí tại Ngân hàng thương mại cổ phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai giai đoạn 2022 – 2024
- Số liệu về tình hình dư nợ tại Ngân hàng thương mại cổ phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai
- Số liệu về doanh số cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai

3. Nội dung các thuyết minh và tính toán:

4. Các bảng biểu, hình vẽ và sơ đồ:

- Danh mục bảng: xem tại Danh mục bảng của khóa luận

5. Cán bộ hướng dẫn:

- Tên cán bộ hướng dẫn chính: ThS. Trần Ngọc Minh Trang, giảng viên Ngành Tài chính - Ngân hàng, Khoa Kinh Tế, Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ làm khóa luận tốt nghiệp:

Ngày 10 tháng 2 năm 2025

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận tốt nghiệp: 19/5/2025

Nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp đã được bộ môn thông qua

Đà Nẵng, Ngày 19 tháng 5 năm 2025

Trưởng bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Cán bộ hướng dẫn chính
(Ký và ghi rõ tên)

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin chân thành cảm ơn Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, nơi em đã được học tập và trưởng thành trong suốt những năm qua. Cảm ơn các thầy cô trong khoa, những người đã truyền đạt cho em những kiến thức quý giá và tạo điều kiện để em có thể hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Tiếp theo, em xin gửi lời cảm ơn chân thành và sâu sắc tới giảng viên hướng dẫn Thạc sĩ Trần Ngọc Minh Trang, người đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp. Sự nhiệt tình, tận tâm, và kiến thức sâu rộng của cô đã giúp em rất nhiều trong việc hoàn thành đề tài nghiên cứu. Những lời khuyên quý báu của cô không chỉ giúp em hoàn thiện luận văn mà còn giúp em trưởng thành hơn trong con đường học vấn và nghề nghiệp.

Ngoài ra, em xin gửi lời cảm ơn đến Ngân hàng thương mại cổ phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai, đặc biệt là các anh/chị cán bộ nhân viên tại đây, đã tạo điều kiện thuận lợi để em thực tập và thực hiện khảo sát, thu thập số liệu cho nghiên cứu của mình. Sự hợp tác và giúp đỡ của các anh/chị đã góp phần không nhỏ vào thành công của khóa luận này.

Cuối cùng, em xin cảm ơn gia đình và bạn bè, những người luôn bên cạnh và động viên em trong suốt quá trình học tập, nghiên cứu. Chính sự yêu thương và hỗ trợ của mọi người là động lực lớn để em vượt qua mọi khó khăn, hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Nguyễn Duy Vũ

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the entire width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng Thương mại.....	1
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng Thương mại.....	2
1.1.3. Vai trò của Ngân hàng Thương mại.....	3
1.1.4. Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng Thương mại.....	3
1.2. Khái quát về cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại.....	5
1.2.1. Khái niệm và nguyên tắc về cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại.....	5
1.2.2. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại.....	6
1.2.3. Đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.....	7
1.2.4. Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.....	8
1.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân.....	9
1.3.1. Doanh số cho vay.....	9
1.3.2. Doanh số thu nợ.....	9
1.3.3. Dư nợ cho vay KHCN:.....	10
1.3.4. Nợ xấu.....	10
1.3.5. Tỷ lệ nợ xấu:.....	11
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.....	11
1.4.1. Nhân tố bên ngoài Ngân hàng.....	11
1.4.2. Nhân tố bên trong Ngân hàng.....	12
CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN LỘC PHÁT VIỆT NAM - CHI NHÁNH GIA LAI GIAI ĐOẠN 2022 - 2024.....	15

2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai	15
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển.....	15
2.1.2. Cơ cấu tổ chức.....	16
2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024)	19
2.2.1. Hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024):.....	19
2.2.2. Hoạt động sử dụng vốn (Chủ yếu là hoạt động cho vay) tại Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024)....	23
2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024).....	25
2.3. Phân tích về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai	29
2.3.1 Quy định chung về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai.....	29
2.4. Thực trạng về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai	35
2.4.1. Tình hình chung về cho vay đối với khách hàng cá nhân.....	35
2.4.2. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo các chỉ tiêu.....	42
2.5. Đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai	56
2.5.1. Kết quả đạt được.....	56
2.5.2. Những tồn tại và nguyên nhân.....	58
2.5.3. Thách thức.....	60
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN LỘC PHÁT VIỆT NAM - CHI NHÁNH GIA LAI	63
3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai.....	63

3.1.1. Nâng cao năng lực tài chính và hiệu quả sử dụng vốn	63
3.1.2. Duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp	64
3.1.3. Phát triển mạng lưới hoạt động	64
3.2. Các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai trong giai đoạn tiếp theo	64
3.2.1. Hoàn thiện công tác hỗ trợ khách hàng trong quá trình làm hồ sơ vay vốn	64
3.2.2. Nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ tín dụng	66
3.2.3. Nâng cao công tác kiểm tra, giám sát, hỗ trợ khách hàng sau khi vốn vay	68
3.2.4. Đẩy mạnh các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân còn tiềm năng	68
3.2.5. Đẩy mạnh truyền thông, nâng cao hiệu quả hoạt động marketing.	70
3.3. Một số kiến nghị	71
3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	71
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam	71
KẾT LUẬN CHUNG	73

DANH MỤC BẢNG

Bảng 2.1 Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024).....	23
Bảng 2.2 Tình hình cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022-2024).....	27
Bảng 2.3 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022-2024).....	32
Bảng 2.4 Tình hình cho vay KHCN của LPBank - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 – 2024).....	45
Bảng 2.5 Tình hình cho vay KHCN của LPBank - Chi nhánh Gia Lai phân theo thời hạn (Giai đoạn 2022 - 2024).....	53
Bảng 2.6 Tình hình cho vay KHCN của LPBank - Chi nhánh Gia Lai phân theo sản phẩm (Giai đoạn 2022 - 2024).....	58
Bảng 2.7 Tình hình cho vay KHCN của LPBank - Chi nhánh Gia Lai phân theo hình thức đảm bảo tài sản (Giai đoạn 2022 – 2024).....	68

DANH MỤC VIẾT TẮT

Ký hiệu viết tắt	Tên đầy đủ
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHTMCP	Ngân hàng thương mại cổ phần
TCTD	Tổ chức tín dụng
PGD	Phòng giao dịch
CBTD	Cán bộ tín dụng
HĐTD	Hợp đồng tín dụng
HĐDV	Hợp đồng dịch vụ
TSDB	Tài sản đảm bảo
NHNN	Ngân hàng nhà nước
SXKD	Sản xuất kinh doanh
DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân ngày càng trở nên quan trọng trong bối cảnh nền kinh tế phát triển, nhu cầu vay vốn để phục vụ tiêu dùng, đầu tư và các mục đích cá nhân tăng cao. Khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu khách hàng của Ngân hàng, góp phần quan trọng vào doanh thu và lợi nhuận. Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam, đang chú trọng đến việc nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân để gia tăng lợi nhuận, cạnh tranh và phát triển bền vững.

Cho vay khách hàng cá nhân là hoạt động cấp tín dụng của các Ngân hàng hoặc tổ chức tài chính dành cho các cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu về vốn phục vụ cho mục đích tiêu dùng, đầu tư, hoặc kinh doanh. Khoản vay này được thực hiện dựa trên cơ sở thỏa thuận giữa Ngân hàng và khách hàng, trong đó khách hàng cam kết hoàn trả vốn gốc và lãi trong một thời gian nhất định. Cho vay khách hàng cá nhân đóng vai trò quan trọng đối với nền kinh tế, các Ngân hàng và người vay. Đối với nền kinh tế, hoạt động này thúc đẩy tiêu dùng và đầu tư, tạo động lực cho sản xuất và lưu thông hàng hóa, góp phần tăng trưởng GDP. Ngoài ra, nó còn hỗ trợ giảm nghèo, cải thiện đời sống và tạo thêm nhiều cơ hội việc làm. Đối với các Ngân hàng, cho vay cá nhân là nguồn thu nhập lớn nhờ lãi suất ổn định, giúp phân tán rủi ro tín dụng và mở rộng thị phần. Bên cạnh đó, việc cung cấp các sản phẩm vay đa dạng giúp Ngân hàng xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng và tăng cường sức cạnh tranh. Đối với người vay, các khoản vay cá nhân giúp đáp ứng nhu cầu tài chính, cải thiện chất lượng cuộc sống, đầu tư phát triển kinh doanh và nâng cao giá trị tài sản. Đồng thời, việc vay và trả nợ đúng hạn còn giúp người vay xây dựng uy tín tài chính, tạo điều kiện thuận lợi cho các giao dịch tín dụng trong tương lai.

Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam là một trong những Ngân hàng đi đầu trong các dịch vụ tín dụng đa dạng đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên cùng với sự phát triển của nền kinh tế, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt, cùng với sự ra đời của nhiều Ngân hàng mới, sự gia nhập của nhiều Ngân hàng nước ngoài. Vì thế Ngân hàng LPBank buộc phải đổi mới với nhiều sản phẩm ra đời cũng như cải tiến quy trình để có thể phục vụ khách hàng tốt hơn.

Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam cũng đã góp phần phát triển kinh tế thông qua các nghiệp vụ cũng như đầu tư. Cho vay khách hàng cá nhân là một sản phẩm của Ngân hàng LPBank được nhiều khách hàng lựa chọn. Vì vậy đề tài “ Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương

mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai” nhằm tìm những biện pháp giúp đẩy mạnh cho vay khách hàng cá nhân tại LPBank.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung: Phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai. Từ đó , tìm đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai.

Mục tiêu cụ thể :

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

+ Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai.

+ Đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Cho vay khách hàng cá nhân là gì? Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân? Các chỉ tiêu nào đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân?

Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai hiện nay như thế nào?

Các giải pháp cần thiết nào nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu : hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai.
- Phạm vi nghiên cứu :
 - + Phạm vi không gian : Đề tài thực hiện đối với Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai
 - + Phạm vi thời gian : Đề tài phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian 2022-2024, và đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay đến năm 2030.

5. Phương pháp nghiên cứu

Sử dụng các phương pháp tổng hợp, phân tích và đánh giá đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân .

6. Ý nghĩa của đề tài

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay khách hàng cá nhân, vai trò cho vay khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Cùng với đó, đề tài cho thấy thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai trong giai đoạn 2022 – 2024. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai.

7. Cấu trúc đề tài

Chương 1: Tổng quan về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần

Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai

Chương 3: Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai

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

1.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại

1.1.1. Khái niệm Ngân hàng Thương mại

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

Trong nhiều thế kỷ gần đây Ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong hệ thống tài chính và vai trò quan trọng này vẫn tiếp diễn cho đến nay mặc dù có nhiều định chế tài chính trong nền kinh tế hiện đại và sự cạnh tranh gay gắt không ngừng tăng lên.

Hiện nay, tùy theo lịch sử hình thành của hệ thống ngân hàng có nhiều khái niệm về NHTM:

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

Tại Hoa Kỳ: NHTM là một tổ chức kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, chuyên cung cấp các dịch vụ về tài chính như nhận tiền gửi, chuyển tiền, thanh toán, cho vay, đầu tư, đổi tiền, mua bán ngoại hối và các dịch vụ khác liên quan đến tiền như bảo quản, ủy thác, làm đại lý trong nước và quốc tế.

Tại Pháp: theo đạo luật Ngân hàng Pháp năm 1941, NHTM là những xí nghiệp hay là những cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công

chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng số tiền đó cho chính họ trong các nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng và cung cấp dịch vụ tài chính.

Tại Việt Nam: Khái niệm của NHTM được quy định của pháp luật. Theo Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15, được Quốc hội thông qua ngày 18/01/2024 và có hiệu lực từ ngày 01/07/2024, "ngân hàng thương mại" được định nghĩa như sau:

"Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận."

Định nghĩa này nhấn mạnh rằng ngân hàng thương mại là tổ chức tài chính hoạt động với mục tiêu sinh lợi nhuận, thông qua việc thực hiện đầy đủ các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định pháp luật.

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

1.1.2. Chức năng của Ngân hàng Thương mại

Ngân hàng thương mại giữ một vị trí rất quan trọng trong nền kinh tế. Nhìn chung ngân hàng thương mại giữ ba chức năng chính trong nền kinh tế:

Trung gian tài chính: Ngân hàng thương mại là một tổ chức trung gian tài chính với hoạt động chủ yếu là chuyển tiết kiệm thành đầu tư, chuyển vốn từ những người thừa vốn sang cho những người thiếu vốn. Với chức năng này cùng với sự chuyên môn hóa của mình ngân hàng thương mại đã khắc phục được những hạn chế của quan hệ tài chính trực tiếp (sự không phù hợp về quy mô, thời gian, không gian,...) Như vậy trung gian tài chính đã làm tăng thu nhập cho người tiết kiệm, từ đó khuyến khích tiết kiệm đồng thời giảm chi phí tín dụng cho người đầu tư từ đó mà khuyến khích đầu tư.

Trung gian thanh toán: Ngân hàng là trung gian thanh toán lớn nhất hiện nay ở hầu hết các quốc gia. Ngân hàng đưa ra nhiều hình thức thanh toán như séc, thẻ, ủy nhiệm thu...để khách hàng lựa chọn, sau đó thay mặt khách hàng thanh toán giá trị hàng hóa, dịch vụ. Các ngân hàng còn thực hiện thanh toán bù trừ với nhau thông qua ngân hàng trung ương hoặc thông qua các trung tâm thanh toán.

Tạo tiền: Chức năng tạo tiền không giới hạn trong hành động in thêm tiền và phát hành tiền mới của Ngân hàng nhà nước. Tức là trong quá trình kinh doanh tiền tệ - tín dụng ngân hàng đã gia tăng khối tiền tệ cung ứng thêm cho nền kinh tế. Bản

thân các NHTM trong quá trình thực hiện các chức năng của mình vẫn có khả năng tạo ra tiền tín dụng thể hiện trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tại ngân hàng.

1.1.3. Vai trò của Ngân hàng Thương mại

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

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

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

1.1.4. Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng Thương mại

Theo điều 107 Luật tổ chức và tín dụng 2024, quy định của Ngân hàng Thương Mại có các hoạt động sau:

- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền khác: Tiền gửi không kỳ hạn là loại tiền gửi mà khách hàng có thể rút tiền bất cứ lúc nào mà không bị giới hạn về thời gian, với lãi suất thường thấp hơn so với các loại tiền gửi có kỳ hạn. Loại tiền gửi này phù hợp với những ai có nhu cầu sử dụng tiền linh hoạt cho các giao dịch hàng ngày. Tiền gửi có kỳ hạn, ngược lại, yêu cầu khách hàng gửi tiền trong một khoảng thời gian nhất định (thường từ 1

tháng đến 12 tháng) và không thể rút trước hạn mà không bị mất lãi hoặc bị phạt. Loại tiền gửi này có lãi suất cao hơn, phù hợp cho những người muốn tích lũy tài chính trong một thời gian dài mà không cần sử dụng đến. Tiền gửi tiết kiệm có thể có kỳ hạn hoặc không kỳ hạn, giúp khách hàng tiết kiệm và nhận lãi suất cao hơn so với tiền gửi không kỳ hạn. Ngoài các loại tiền gửi này, ngân hàng còn cung cấp các sản phẩm tài chính khác như chứng chỉ tiền gửi và trái phiếu ngân hàng, giúp khách hàng đầu tư với các mức lãi suất cố định hoặc định kỳ.

- Phát hành chứng chỉ tiền gửi để huy động vốn từ khách hàng: một hình thức huy động vốn của ngân hàng từ khách hàng, trong đó ngân hàng phát hành các chứng chỉ để khách hàng đầu tư với một mức lãi suất cố định trong một khoảng thời gian nhất định. Đây là một sản phẩm tài chính đặc biệt giúp ngân hàng huy động vốn dài hạn từ các nhà đầu tư cá nhân và tổ chức.

- Cấp tín dụng dưới các hình thức sau đây;

- + Cho vay: là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay.

- + Chiết khấu: là hình thức cấp tín dụng thông qua việc mua có kỳ hạn hoặc mua có bảo lưu quyền truy đòi các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác của bên thụ hưởng trước khi đến hạn thanh toán

- + Bảo lãnh ngân hàng: hình thức cấp tín dụng cho khách hàng thông qua việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho bên có nghĩa vụ khi bên có nghĩa vụ không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết; khách hàng phải nhận nợ bắt buộc và hoàn trả cho tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài theo thỏa thuận

- + Phát hành thẻ tín dụng: một dịch vụ ngân hàng cho phép khách hàng vay tiền từ ngân hàng để chi tiêu trong một giới hạn tín dụng nhất định mà không cần phải trả ngay lập tức. Thẻ tín dụng là một công cụ thanh toán tiện lợi, giúp người sử dụng mua sắm hàng hóa, dịch vụ mà không phải trả tiền ngay, mà thay vào đó sẽ thanh toán dần theo các kỳ hạn đã được thỏa thuận với ngân hàng phát hành thẻ.

- + Bao thanh toán trong nước, bao thanh toán quốc tế đối với các ngân hàng được phép thực hiện thanh toán quốc tế: hình thức cấp tín dụng thông qua việc mua lại khoản phải thu của bên bán hoặc ứng trước tiền thanh toán thay cho bên mua theo hợp đồng mua, bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ giữa bên mua và bên bán.

+ Thư tín dụng: là hình thức cấp tín dụng thông qua nghiệp vụ phát hành, xác nhận, thương lượng thanh toán, hoàn trả thư tín dụng.

+ Hình thức cấp tín dụng khác theo quy định của Thống đốc Ngân hàng nhà nước.

- Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng.

- Cung ứng các phương tiện thanh toán.

- Cung cấp các dịch vụ thanh toán qua tài khoản sau đây:

+ Thực hiện dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, chuyển tiền, thẻ ngân hàng, dịch vụ thu hộ và chi hộ;

+ Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận bằng văn bản; dịch vụ thanh toán khác theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

1.2. Khái quát về cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại

1.2.1. Khái niệm và nguyên tắc về cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại

● *Khái niệm:*

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

Cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức tín dụng, qua đó ngân hàng cho khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình vay một khoản tiền nhất định nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng hoặc đầu tư kinh doanh. Cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức tín dụng quan trọng trong hoạt động ngân hàng, giúp cá nhân hoặc hộ gia đình tiếp cận nguồn vốn để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng như mua sắm nhà cửa, phương tiện đi lại, chi trả chi phí y tế, giáo dục, du lịch... mà không cần phải có đủ tài chính ngay lập tức. Các khoản vay này có thể được thực hiện thông qua các hình thức như cho vay tiêu dùng trực tiếp, cho thuê tài chính, hoặc bảo lãnh ngân hàng, tùy theo thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng. Cho vay khách hàng cá nhân không chỉ giúp nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân mà còn là một kênh quan trọng để các ngân hàng thương mại mở rộng thị trường, tăng thu nhập từ lãi suất và phát triển dịch vụ tài chính. Tuy nhiên, do nhu cầu vay tiêu dùng của cá nhân ngày càng tăng, các ngân hàng cũng cần chú trọng quản lý rủi ro một cách hiệu quả, bảo đảm tuân thủ các quy định pháp luật để hạn chế những rủi ro tiềm ẩn từ hoạt động cho vay này.

- *Nguyên tắc cho vay:*

Tiền vay phải được sử dụng khoản vay đúng mục đích đã thoả thuận trong hợp đồng cho vay

Nguyên tắc này đảm bảo tín hiệu của đồng vốn, tạo điều kiện cho KHCN thực hiện trả nợ vay đúng hạn cả gốc và lãi. Khi khách hàng đến xin vay vốn, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải ghi rõ mục đích khoản vay trên giấy đề nghị vay vốn và kèm theo phương án sản xuất kinh doanh khả thi, có hiệu quả hoặc phương án tiêu dùng phục vụ đời sống khả thi.

Tiền vay phải hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thoả thuận trong hợp đồng cho vay

Nguồn vốn cho vay của ngân hàng chủ yếu là có nguồn gốc từ các khoản tiền gửi của khách hàng và các khoản mà ngân hàng đi vay. Nếu các khoản vay này không được hoàn trả đúng hạn thì nhất định sẽ ảnh hưởng đến hoạt động cũng như uy tín của ngân hàng. Để thực hiện tốt nguyên tắc này, ngân hàng phải xác định thời hạn cho vay, các kỳ hạn nợ vay, đồng thời thường xuyên theo dõi, đôn đốc khách hàng trong việc trả nợ.

1.2.2. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại

➤ **Phân loại theo mục đích vay:**

- Cho vay mua sắm tiêu dùng: Đây là các khoản vay để cá nhân hoặc hộ gia đình mua sắm các vật dụng thiết yếu trong gia đình, phương tiện đi lại như xe máy, ô tô, đồ gia dụng, điện thoại, thiết bị điện tử...

- Vay mua nhà, sửa chữa nhà cửa: dành cho khách hàng có nhu cầu mua nhà, căn hộ chung cư, đất nền hoặc sửa chữa, nâng cấp, xây dựng nhà ở. Thường có thời hạn dài (từ 10 - 25 năm) và yêu cầu tài sản đảm bảo (thế chấp chính căn nhà mua hoặc tài sản khác). Lãi suất có thể cố định hoặc thả nổi theo thị trường..

- Vay học tập, giáo dục: Đây là các khoản vay để tài trợ cho các chi phí học tập, từ học phí đến các khoản chi phí sinh hoạt trong quá trình học tập.

- Vay du lịch, nghỉ dưỡng: Các khoản vay này giúp cá nhân hoặc gia đình có thể chi trả cho các chuyến du lịch hoặc kỳ nghỉ dưỡng.

Phân loại theo hình thức vay:

- Vay tín chấp: Đây là hình thức vay mà khách hàng không cần tài sản đảm bảo, ngân hàng dựa vào uy tín và khả năng trả nợ của khách hàng để giải ngân khoản vay. Thường có lãi suất cao hơn và thời gian vay ngắn hơn so với vay có tài sản đảm bảo.

- Vay có tài sản đảm bảo: Khách hàng cần cung cấp tài sản bảo đảm (như bất động sản, ô tô, sổ tiết kiệm...) để ngân hàng chấp nhận cấp tín dụng. Vì có tài sản bảo đảm, loại vay này thường có lãi suất thấp hơn và thời gian vay dài hơn.

Phân loại theo phương thức trả nợ:

- Trả nợ một lần: Khoản vay được trả trong một lần duy nhất khi đến hạn, thích hợp cho các khoản vay ngắn hạn.

- Trả nợ dần theo kỳ hạn: Khoản vay được trả nợ theo từng kỳ định kỳ (tháng, quý), khách hàng sẽ thanh toán một phần nợ gốc và lãi mỗi kỳ cho đến khi hoàn trả toàn bộ khoản vay.

- Trả nợ theo dư nợ giảm dần: Lãi suất tính trên số tiền nợ còn lại sau mỗi lần trả nợ, do đó mỗi kỳ trả nợ, số tiền trả sẽ giảm dần.

Phân loại theo thời gian vay:

- Vay ngắn hạn: Thời gian vay dưới 1 năm, thường áp dụng cho các khoản vay có mục đích tiêu dùng ngắn hạn, như mua sắm vật dụng gia đình.

- Vay trung hạn: Thời gian vay từ 1 đến 5 năm, thường áp dụng cho các khoản vay để mua xe, xây dựng nhà cửa, hoặc các nhu cầu tài chính trung hạn.

- Vay dài hạn: Thời gian vay trên 5 năm, áp dụng cho các khoản vay mua nhà, đất đai hoặc các nhu cầu tiêu dùng dài hạn.

Phân loại theo phương thức giải ngân:

- Giải ngân một lần: Ngân hàng giải ngân toàn bộ số tiền vay vào một thời điểm cụ thể. Thường áp dụng đối với các khoản vay mua nhà, xe, hay các khoản vay có mục đích rõ ràng.

- Giải ngân theo nhiều lần: Ngân hàng giải ngân theo từng kỳ hoặc theo tiến độ dự án. Thường áp dụng với các khoản vay xây dựng, sửa chữa nhà cửa.

1.2.3 Đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

Đối tượng cho vay: là các cá nhân, hộ gia đình những người có mức thu nhập từ trung bình trở lên có nhu cầu về vốn cho hoạt động sản xuất, mua ô tô, mua nhà, chi tiêu...

Hồ sơ xin tài trợ lớn nhưng doanh số giao dịch lại không cao: số lượng khách hàng cá nhân rất đông, mỗi cá nhân muốn xin ngân hàng tài trợ vốn thì phải làm một bộ hồ sơ riêng. Số lượng hồ sơ lớn ngân hàng phải tốn chi phí quản lý, thẩm định. Thêm vào đó mỗi cá nhân do nhu cầu và điều kiện (giá trị tài sản đảm bảo nhỏ...) số vốn xin tài trợ và số vốn ngân hàng đồng ý tài trợ cho mỗi cá nhân thường không lớn. Chi phí quản lý giám sát sau khi ngân hàng cho khách hàng vay vốn cũng khá tốn kém do số lượng nhiều. Tất cả những nguyên nhân trên khiến cho doanh số giao dịch với khách hàng cá nhân không lớn.

Mục đích vay vốn: chủ yếu là phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng và sản xuất kinh doanh được pháp luật cho phép.

Lãi suất cho vay: Lãi suất áp dụng cho khách hàng cá nhân thường cao hơn các lãi suất của các khoản vay khác của ngân hàng thương mại. Do quy mô của các khoản vay thường không lớn nhưng chi phí bỏ ra để quản lý lại rất lớn vì vậy ngân hàng phải đề ra mức lãi suất cao để bù đắp chi phí (bao gồm chi phí về thời gian, nhân lực, thẩm định, quản lý).

Hạn mức cho vay khách hàng cá nhân thường cũng không lớn do mục đích sử dụng vẫn chủ yếu là cho tiêu dùng, thanh toán. Nhìn chung các ngân hàng thương mại đưa ra hạn mức cho khách hàng dựa vào nhu cầu vốn và tài sản đảm bảo cũng như uy tín của khách hàng.

Rủi ro đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân khá cao do những biến động về tình hình tài chính, sức khỏe, công việc của khách hàng và rất nhiều khoản cho vay khách hàng cá nhân là dựa vào uy tín của khách hàng là chính chứ không cần tài sản đảm bảo.

Một đặc điểm nữa của hoạt động cho vay dành cho khách hàng cá nhân đó là số lượng khách hàng đông nhưng lại phân tán ở nhiều nơi khiến cho việc giao dịch không được thuận tiện. Để giải quyết khó khăn trên ngân hàng phải mở nhiều chi nhánh, đầu tư cho giao dịch điện tử rất tốn kém.

1.2.4 Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

a. Đối với nền kinh tế

Cho vay KHCN làm tăng các nhu cầu chi tiêu hàng hóa – dịch vụ trong nước, tác động làm tăng nhu cầu, tăng quy mô sản xuất, kích thích tăng trưởng và phát triển kinh tế, tạo công ăn việc làm, hạn chế thất nghiệp, nâng cao mức sống người dân.

b. Đối với khách hàng

Nhờ sản phẩm cho vay KHCN, ngân hàng có thể đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, thỏa mãn những nhu cầu mua sắm ngày càng cao như: xe ô tô, xây nhà, sửa chữa nhà, du học đồng thời giúp khách hàng trang trải các khoản chi phí sinh hoạt hằng ngày. Ngoài mục đích tiêu dùng, ngân hàng còn cung cấp các sản phẩm giúp KHCN thực hiện các dự án sản xuất kinh doanh, đầu tư phát triển, làm tăng thu nhập và nâng cao chất lượng sống. Với nền kinh tế ngày càng phát triển dẫn theo sự cạnh tranh gay gắt, các sản phẩm cho vay KHCN của các ngân hàng ngày càng đa dạng và phong phú với các thời hạn, lãi suất và phương thức trả nợ

khác nhau, giúp khách hàng dễ dàng chọn sản phẩm vay thích hợp với tình hình tài chính của bản thân.

c. Đối với ngân hàng

Cho vay KHCN góp phần đa dạng hóa sản phẩm cho vay của ngân hàng, đồng thời giúp giới thiệu các tiện ích khác của ngân hàng. Từ đó, giúp ngân hàng mở rộng, đa dạng hóa kinh doanh và gia tăng sức cạnh tranh từ các ngân hàng khác, góp phần nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

1.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân

1.3.1 Doanh số cho vay

Doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng đã thực hiện giải ngân cho khách hàng cá nhân trong một khoảng thời gian nhất định, thường được tính theo tháng, quý hoặc năm. Đây là một chỉ tiêu cơ bản và quan trọng trong việc đánh giá quy mô, mức độ mở rộng hoạt động tín dụng cũng như định hướng phát triển khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại cổ phần. Chỉ tiêu này thể hiện rõ định hướng chiến lược kinh doanh của ngân hàng đối với phân khúc khách hàng cá nhân. Khi doanh số cho vay tăng trưởng đều và bền vững, điều đó cho thấy ngân hàng đang mở rộng hoạt động cho vay, đồng thời thu hút được lượng khách hàng cá nhân đáng kể. Ngược lại, sự suy giảm trong doanh số cho vay có thể phản ánh nhu cầu tín dụng cá nhân trên thị trường đang giảm, hoặc ngân hàng đang siết chặt điều kiện tín dụng do rủi ro gia tăng.

1.3.2 Doanh số thu nợ

Doanh số thu nợ là một trong những chỉ tiêu quan trọng phản ánh hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại cổ phần. Chỉ tiêu này thể hiện tổng số tiền gốc mà ngân hàng đã thu hồi được từ các khoản vay đã giải ngân cho khách hàng cá nhân trong một khoảng thời gian nhất định (thường là theo tháng, quý hoặc năm). Đây là chỉ tiêu giúp ngân hàng đánh giá khả năng hoàn trả nợ vay của khách hàng cũng như chất lượng danh mục tín dụng hiện tại.

Cụ thể, doanh số thu nợ được tính bằng tổng số tiền gốc đã được khách hàng hoàn trả cho ngân hàng trong kỳ. Việc theo dõi chỉ tiêu này cho phép ngân hàng nắm bắt hiệu quả công tác thu hồi nợ và mức độ rủi ro trong hoạt động tín dụng.

Khi doanh số thu nợ cao, điều đó cho thấy ngân hàng đang thu hồi tốt các khoản cho vay, quản lý tín dụng hiệu quả và khách hàng có ý thức trả nợ tốt. Ngược lại, doanh số thu nợ thấp hoặc giảm dần theo thời gian có thể là dấu hiệu của việc

gia tăng nợ xấu, suy giảm chất lượng tín dụng hoặc khả năng trả nợ của khách hàng đang yếu đi.

1.3.3 Dư nợ cho vay KHCN

Chỉ tiêu này cũng có ý nghĩa tương tự như doanh số cho vay nhưng nó phản ánh quy mô cho vay của Ngân hàng cho nền kinh tế trong một thời điểm. Dư nợ cho vay KHCN gồm có dư nợ cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Dư nợ cho vay KHCN thấp chứng tỏ hoạt động của Ngân hàng yếu kém, khả năng tiếp thị của Ngân hàng là hạn chế, trình độ cán bộ nhân viên thấp và Ngân hàng không có khả năng mở rộng. Tuy nhiên, không phải chỉ tiêu này càng cao thì chất lượng cho vay càng cao. Bởi tới một lúc nào đó, khi Ngân hàng cho vay vượt quá mức giới hạn cũng là lúc Ngân hàng bắt đầu chấp nhận những rủi ro về cho vay. Chỉ tiêu dư nợ cho vay KHCN phản ánh quy mô cho vay của Ngân hàng, sự uy tín của Ngân hàng. Khi so sánh tổng dư nợ của Ngân hàng với thị phần cho vay của Ngân hàng sẽ cho chúng ta biết được dư nợ của Ngân hàng là cao hay thấp.

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

$$- \text{Doanh số thu nợ}$$

1.3.4 Nợ xấu

- Theo đó, tại khoản 5 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN đã giải thích về nợ xấu như sau:

- Nợ xấu là nợ xấu đang hoạch toán trong bảng cân đối kế toán (nợ xấu nội bảng), gồm nợ thuộc nhóm 3, 4 và 5.

- Theo đó "Nợ xấu" là các khoản nợ thuộc nhóm 3,4 và 5. Việc phân loại được thực hiện như sau:

- Nhóm 3 (nợ dưới tiêu chuẩn): Các khoản nợ được TCTD đánh giá không có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn và có khả năng tổn thất một phần nợ gốc và lãi.
- Nhóm 4 (nợ nghi ngờ): Các khoản nợ được TCTD đánh giá có khả năng tổn thất cao.
- Nhóm 5 (nợ có khả năng mất vốn): Các khoản nợ được TCTD đánh giá là không còn khả năng thu hồi, mất vốn.

Việc phân loại nợ giúp tổ chức tín dụng đánh giá rủi ro, trích lập dự phòng và có biện pháp xử lý phù hợp để hạn chế nợ xấu. Nếu tỷ lệ nợ xấu cao cần kiểm soát chặt chẽ rủi ro tín dụng, xây dựng chiến lược thu hồi nợ hiệu quả. Nếu tỷ lệ bao phủ nợ xấu thấp phải tăng cường trích lập dự phòng rủi ro. Sau đó cải thiện chất lượng

tín dụng. Nếu hệ số nợ xấu trên vốn chủ sở hữu cao Ngân hàng cần kiểm soát chặt chẽ việc cấp tín dụng cùng với việc xem xét tăng vốn để đảm bảo an toàn tài chính.

1.3.5 Tỷ lệ nợ xấu:

Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu phân tích thực chất tình hình chất lượng tín dụng ở ngân hàng. Tổng số nợ xấu của ngân hàng bao gồm nợ quá hạn, nợ quá hạn chuyển về nợ trong hạn, chính vì vậy chỉ tiêu này cho thấy rõ thực chất tình hình chất lượng tín dụng tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong quá trình cho vay, nhanh chóng thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay. Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của ngân hàng càng kém và ngược lại. Phản ánh tỷ lệ nợ xấu so với tổng dư nợ tín dụng.

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

1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến việc đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

1.4.1 Nhân tố bên ngoài Ngân hàng

a. Môi trường kinh tế vĩ mô

Tình hình kinh tế chung của quốc gia, bao gồm tốc độ tăng trưởng GDP, lạm phát, thất nghiệp, thu nhập bình quân đầu người.. có ảnh hưởng mạnh đến khả năng chi tiêu và vay vốn của khách hàng cá nhân. Khi nền kinh tế ổn định và tăng trưởng tốt, người dân có xu hướng mở rộng tiêu dùng, đầu tư cá nhân, từ đó làm tăng nhu cầu vay vốn. Ngược lại, trong bối cảnh kinh tế suy thoái, thất nghiệp tăng cao, người dân thường hạn chế vay mượn do lo ngại khả năng trả nợ, đồng thời ngân hàng cũng thận trọng hơn trong việc cấp tín dụng để kiểm soát rủi ro.

b. Chính sách pháp luật và quy định của Nhà nước

Hành lang pháp lý đóng vai trò định hướng và điều tiết hoạt động tín dụng. Các quy định như giới hạn tỷ lệ an toàn tín dụng, tỷ lệ dự trữ bắt buộc, lãi suất trần, các quy định về xét duyệt và quản lý tín dụng... ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng và phạm vi cho vay của ngân hàng. Ngoài ra, sự thay đổi trong các quy định về xử lý nợ xấu, bảo vệ người tiêu dùng tài chính, hay các chính sách hỗ trợ tài chính cá nhân cũng tạo ra những thay đổi đáng kể trong hành vi vay vốn của khách hàng.

c. Cạnh tranh trong ngành Ngân hàng và từ các tổ chức tài chính phi Ngân hàng

Sự gia tăng số lượng các ngân hàng thương mại, công ty tài chính, fintech và các tổ chức tín dụng khác tạo ra môi trường cạnh tranh gay gắt. Khách hàng cá nhân ngày càng có nhiều lựa chọn về nguồn vốn, khiến các ngân hàng phải cải thiện dịch

vụ, lãi suất, điều kiện vay và quy trình xử lý hồ sơ để thu hút và giữ chân khách hàng. Sức ép cạnh tranh có thể thúc đẩy ngân hàng mở rộng cho vay, nhưng cũng tiềm ẩn nguy cơ giảm chất lượng tín dụng nếu tiêu chuẩn xét duyệt bị nới lỏng quá mức.

d. Thu nhập và nhu cầu tiêu dùng của dân cư

Mức thu nhập, xu hướng tiêu dùng và khả năng tài chính của người dân có ảnh hưởng trực tiếp đến nhu cầu và khả năng tiếp cận vốn vay. Khi thu nhập của dân cư tăng, khách hàng cá nhân có xu hướng chi tiêu và đầu tư nhiều hơn vào các lĩnh vực như nhà ở, giáo dục, du lịch, kinh doanh nhỏ..., từ đó làm tăng nhu cầu vay vốn. Ngược lại, khi thu nhập giảm, người dân thận trọng hơn trong việc vay mượn và ưu tiên tiết kiệm, khiến nhu cầu tín dụng cá nhân giảm sút.

e. Yếu tố văn hóa - xã hội và nhận thức tài chính

Nhận thức và thói quen tài chính của người dân ảnh hưởng đến cách họ tiếp cận sản phẩm tín dụng. Tại một số khu vực, người dân có xu hướng e ngại việc vay vốn ngân hàng do chưa quen thuộc với thủ tục, hoặc lo ngại về lãi suất, trách nhiệm trả nợ. Đồng thời, sự phát triển của giáo dục tài chính, công nghệ và truyền thông cũng góp phần thay đổi nhận thức, làm tăng mức độ tiếp cận và sử dụng dịch vụ tài chính chính thức, trong đó có hoạt động vay vốn từ ngân hàng.

1.4.2 Nhân tố bên trong Ngân hàng

a. Chính sách tín dụng của Ngân hàng

Chính sách tín dụng là nền tảng định hướng cho toàn bộ hoạt động cho vay, bao gồm các quy định về đối tượng cho vay, loại hình tín dụng, thời hạn, lãi suất, tài sản bảo đảm và tiêu chuẩn xét duyệt hồ sơ vay. Một chính sách tín dụng rõ ràng, linh hoạt và phù hợp với nhu cầu thị trường sẽ giúp ngân hàng thu hút khách hàng cá nhân hiệu quả, đồng thời kiểm soát tốt rủi ro tín dụng. Ngược lại, chính sách quá thắt chặt có thể gây cản trở hoạt động cho vay, trong khi chính sách quá lỏng lẻo sẽ tiềm ẩn nguy cơ nợ xấu.

b. Năng lực tài chính và nguồn vốn của Ngân hàng

Nguồn vốn dồi dào và ổn định là điều kiện tiên quyết để ngân hàng có thể mở rộng hoạt động tín dụng. Khi ngân hàng có năng lực tài chính vững mạnh, họ sẽ chủ động hơn trong việc thiết kế các gói vay ưu đãi, cung cấp các khoản vay có giá trị lớn, thời hạn dài và lãi suất cạnh tranh. Ngoài ra, năng lực tài chính còn quyết định khả năng dự phòng rủi ro tín dụng, khả năng chịu đựng tổn thất trong trường hợp khách hàng không trả được nợ đúng hạn.

c. Trình độ và chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng

Đội ngũ cán bộ tín dụng đóng vai trò quan trọng trong việc tiếp cận khách hàng, thẩm định hồ sơ, quản lý khoản vay và theo dõi quá trình thu nợ. Trình độ chuyên môn, kinh nghiệm và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng các khoản vay. Một đội ngũ chuyên nghiệp không chỉ giúp ngân hàng mở rộng mạng lưới khách hàng mà còn kiểm soát tốt rủi ro tín dụng, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân.

d. Cơ sở hạ tầng công nghệ và hệ thống thông tin

Trong thời đại số hóa, việc áp dụng công nghệ vào hoạt động tín dụng cá nhân như: phê duyệt khoản vay tự động, quản lý hồ sơ điện tử, định danh khách hàng từ xa, phân tích dữ liệu tín dụng... giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả xử lý, giảm thời gian và chi phí, đồng thời tăng tính minh bạch và thuận tiện cho khách hàng. Ngân hàng có hệ thống công nghệ hiện đại thường có lợi thế cạnh tranh cao trong việc thu hút và phục vụ khách hàng cá nhân.

e. Danh tiếng và thương hiệu của Ngân hàng

Uy tín thương hiệu ảnh hưởng lớn đến mức độ tin tưởng của khách hàng đối với ngân hàng. Một ngân hàng có danh tiếng tốt, minh bạch trong hoạt động, có lịch sử phục vụ khách hàng hiệu quả sẽ dễ dàng thu hút khách hàng cá nhân đến vay vốn. Niềm tin vào ngân hàng không chỉ giúp mở rộng quy mô tín dụng mà còn tác động tích cực đến tỷ lệ thu nợ và mức độ gắn bó lâu dài của khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã đề cập một số lý luận chung để hiểu rõ hơn về hoạt động cho vay tại NHTM nói chung và hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nói riêng, từ khái niệm, vai trò, chức năng, phân loại, cơ sở lý thuyết về cho vay khách hàng cá nhân, các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân và các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đối của NHTM. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có một phần vai trò trong việc quyết định đến sự tăng trưởng của toàn bộ hệ thống ngân hàng. Điều đó góp phần thúc đẩy nền kinh tế của đất nước và đồng thời ổn định nền kinh tế quốc gia.

**CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN
LỘC PHÁT VIỆT NAM - CHI NHÁNH GIA LAI GIAI ĐOẠN 2022 - 2024**

2.1. Giới thiệu khái quát về Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai

Chi nhánh Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai được thành lập theo văn bản số 1193/NHNN-TTGSNNH ngày 25-2-2013 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc chấp thuận đề nghị mở chi nhánh của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam và Quyết định số 86/2013/QĐ-HĐQT ngày 5-3-2013 của Chủ tịch HĐQT về việc mở chi nhánh. Đây là chi nhánh thứ 2 của LPBank ở Tây Nguyên, sau chi nhánh ở thành phố Buôn Ma Thuột- Đắk Lắk. Nằm ở 67 Nguyễn Tất Thành - Pleiku, Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Gia Lai Chi nhánh Gia Lai tọa lạc tại khu vực trung tâm thành phố và khai trương vào ngày 11-4-2013. Chi nhánh có chức năng hoạt động kinh doanh ngân hàng, các nghiệp vụ được phép kinh doanh như: huy động vốn, hoạt động tín dụng, dịch vụ thanh toán và ngân quỹ, các hoạt động khác. Hiện nay, chi nhánh đã ổn định bộ máy tổ chức, khẩn trương triển khai thực hiện chức năng nhiệm vụ huy động vốn, tiền gửi, tiết kiệm, kỳ phiếu, trái phiếu bằng VND và ngoại tệ; tín dụng bán lẻ, cho vay cầm cố, chiết khấu các loại giấy tờ có giá, cho vay có tài sản thế chấp đảm bảo; các dịch vụ chuyển tiền nhanh trên toàn quốc, dịch vụ về tài khoản cá nhân, tổ chức, doanh nghiệp; chi trả kiều hối, mua bán các loại ngoại tệ...

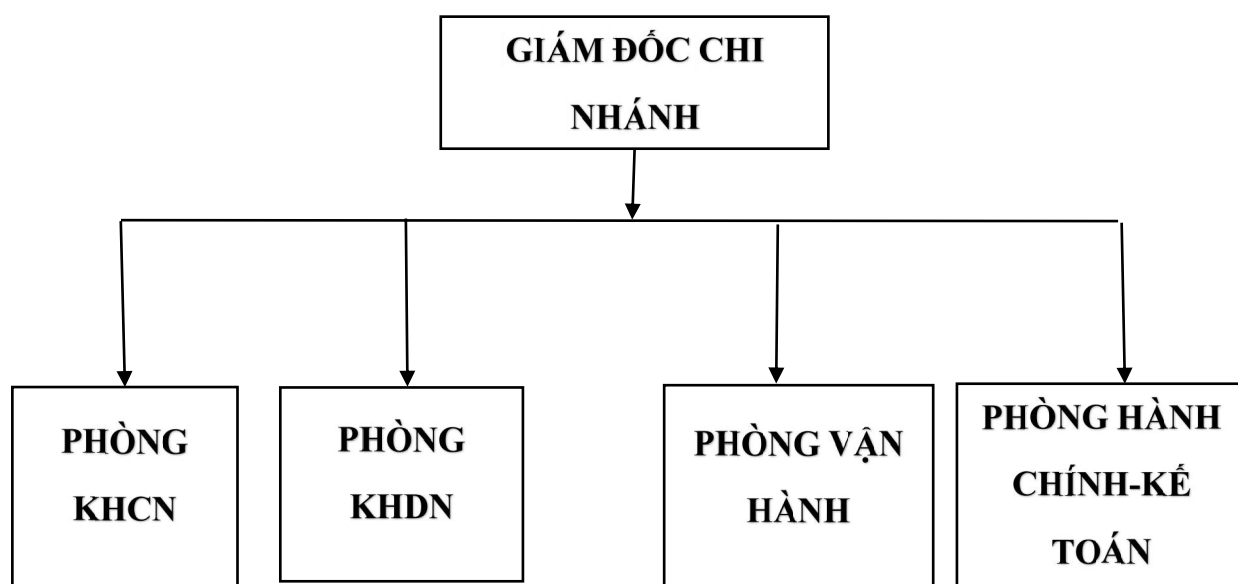
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

- Ngày 11/04/2013, Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam được thành lập tại số 92 đường Hùng Vương, TP. Pleiku, Tỉnh Gia Lai.
- Ngày 2/8/2024, Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam chính thức chuyển trụ chính về tại 67 Nguyễn Tất Thành, Phường Hoa Lư, Thành phố Pleiku.
- Sau hơn 10 năm hoạt động, mạng lưới kinh doanh của LPBank Chi nhánh Gia Lai đã gần phủ khắp các huyện, thị trong tỉnh bao gồm 01 Trụ sở chính tại 67 Nguyễn Tất Thành, Phường Hoa Lư, Thành phố Pleiku, và 13 PGD trực thuộc với hơn 150 Cán bộ nhân viên, dư nợ quản lý hơn 4.000 tỷ đồng.
- Là vùng đất nằm ở Bắc Tây Nguyên, tỉnh Gia Lai có vị trí chiến lược quan trọng, có nhiều tiềm năng thế mạnh như rừng và đất rừng, thủy điện, vật liệu xây dựng, nông sản dồi dào...để phát triển kinh tế, nâng cao đời sống người dân. Những năm qua, trong điều kiện nhiều khó khăn thách thức nhưng với sự nỗ lực vượt bậc, tỉnh nhà đã đạt được những thành tựu quan trọng: Tăng trưởng GDP bình quân hằng

năm trên 12%; cơ cấu kinh tế chuyển dịch đúng hướng, tỷ trọng ngành công nghiệp - dịch vụ tăng lên và giảm dần tỷ trọng ngành nông lâm nghiệp; tổng thu ngân sách trên địa bàn hằng năm tăng trên 20%; tổng vốn đầu tư toàn xã hội từ năm 2001 đến nay tăng trên 60%; cơ sở hạ tầng được đầu tư nâng cấp, bộ mặt thành thị, nông thôn ngày càng đổi mới; môi trường đầu tư được cải thiện, các thành phần kinh tế tiếp tục phát triển. Đặc biệt, trung tâm chính trị, kinh tế, văn hóa của tỉnh là Pleiku- đô thị loại II là một thành phố trẻ, năng động trên đà phát triển mạnh mẽ, với hệ thống cơ sở hạ tầng kinh tế- kỹ thuật- xã hội ngày càng hoàn thiện, đồng bộ, hiện đại, đặc biệt là hệ thống các dịch vụ tài chính ngân hàng, bưu chính viễn thông, bảo hiểm. Các ngân hàng thương mại Nhà nước, ngân hàng thương mại cổ phần, ngân hàng chính sách xã hội ngày càng mở rộng, đến nay trên địa bàn tỉnh có 22 tổ chức tín dụng, mạng lưới phủ rộng đến các huyện, xã, đóng góp quan trọng vào sự phát triển kinh tế - xã hội của tỉnh.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng Thương mại Cổ phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai



(Nguồn: Phòng hành chính - kế toán của LPBank – Chi nhánh Gia Lai)

Chức năng và Nhiệm vụ của từng bộ phận

• Giám Đốc:

- Người đứng đầu chi nhánh chịu trách nhiệm trước LPBank, trước pháp luật trong tổ chức, quản lý, điều hành và quyết định hoạt động kinh doanh của đơn vị theo đúng nhiệm vụ và các quy định về quản trị nội bộ của LPBank.

● **Phòng KHCN, Phòng KHDN:**

- Đầu mối tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn khách hàng, kiểm tra, thẩm định, đề xuất và thực hiện các vấn đề liên quan đến nhu cầu của khách hàng theo quy định và quy trình nghiệp vụ của Ngân hàng;
- Xây dựng và thực hiện các chỉ tiêu kinh doanh theo tháng/quý/năm đối với phân khúc khách hàng;
- Thực hiện công tác định giá tài sản bảo đảm theo quy định của Ngân hàng;
- Quản lý khách hàng, tài sản bảo đảm sau giải ngân, kiểm tra, giám sát sau cho vay; đầu mối kiểm soát tình hình gia hạn nợ, nợ quá hạn, nợ xấu ...;
- Chủ trì/phối hợp với bộ phận xử lý nợ/Đơn vị nghiệp vụ liên quan khác trong quá trình làm việc với Khách hàng, xác định phương án xử lý nợ và thực hiện phương án xử lý nợ theo phê duyệt liên quan đến phân khúc khách hàng;
- Thực hiện việc bán chéo sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng;
- Triển khai, hỗ trợ hoạt động đại lý bảo hiểm theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ: (Xây dựng kế hoạch, triển khai công tác bán hàng theo định hướng của Ngân hàng; Giới thiệu, tư vấn cho khách hàng về sản phẩm Hoàn thiện bộ hồ sơ theo quy định; Tiếp nhận, theo dõi, phối hợp các công ty bảo hiểm để xử lý bồi thường cho khách hàng...)

● **Phòng Vận Hành:**

Thực hiện các hoạt động vận hành tại Chi nhánh/phòng giao dịch lớn. Theo đó:

- *Bộ phận Dịch vụ khách hàng:* Thực hiện nhiệm vụ chính liên quan đến giao dịch, kho quỹ; quản lý các phòng giao dịch và bộ phận giao dịch theo quy định:
 - Mở và quản lý các loại tài khoản; các nghiệp vụ huy động vốn; nghiệp vụ thanh toán; các nhiệm vụ liên quan đến công tác phát hành và quản lý thẻ; các nghiệp vụ thu chi tiền mặt, thu đổi ngoại tệ, mua bán ngoại tệ; kiểm đếm, đóng bó tiền mặt theo quy định...;
 - Lập chứng từ kế toán có liên quan đến các nghiệp vụ đảm trách, lưu trữ và bảo quản theo quy định;
 - Kiểm kê kho quỹ; Lưu trữ, bảo quản và giao nhận giá trị cho gửi, hồ sơ liên quan đến tài sản bảo đảm theo quy định;
 - Quản lý các Phòng giao dịch và bộ phận giao dịch: Hỗ trợ, hướng dẫn nghiệp vụ trong công tác quản lý; Thực hiện đối soát, hậu kiểm chứng từ và báo cáo do các phòng giao dịch và bộ phận liên quan thực hiện; Tổng hợp số liệu và lập báo cáo theo quy định.
- *Bộ phận Hỗ trợ hoạt động:* Thực hiện nhiệm vụ chính liên quan đến hỗ trợ hoạt động kinh doanh của các Phòng khách hàng:

- Soạn thảo các văn bản liên quan; thực hiện thủ tục công chứng các hợp đồng bảo đảm, đăng ký giao dịch bảo đảm; ký kết hợp đồng tín dụng, thực hiện các thủ tục liên quan tới tài sản bảo đảm;
- Tiếp nhận, kiểm tra hồ sơ tín dụng từ các Phòng khách hàng, thực hiện nhập liệu khai báo hệ thống, tạo hạch toán giải ngân, thu nợ theo hợp đồng tín dụng;
- Tiếp nhận, lưu trữ hồ sơ nghiệp vụ thanh toán quốc tế, tài trợ thương mại từ các Phòng khách hàng, thực hiện nghiệp vụ theo quy định Ngân hàng; Lưu trữ, bảo quản hồ sơ tín dụng; Lưu trữ, bảo quản hồ sơ bảo hiểm và các file ghi âm theo quy định...

● **Phòng Hành Chính - Kế Toán:**

- Lập kế hoạch tài chính, kế hoạch chi phí hoạt động cho chi nhánh và phòng giao dịch lớn;
- Thực hiện công tác hạch toán kế toán; Hậu kiểm chứng từ kế toán tại chi nhánh và phòng giao dịch lớn theo quy định;
- Thực hiện các nghiệp vụ thanh toán và các hoạt động thanh toán nội bộ tại chi nhánh và phòng giao dịch lớn, giữa chi nhánh và phòng giao dịch lớn với các Đơn vị khác trong hệ thống Ngân hàng và giữa chi nhánh và phòng giao dịch lớn với các tổ chức khác;
- Tiếp nhận và kiểm tra các chứng từ liên quan đến phí chuyển tiền phát sinh trên hệ thống tài khoản điều hành dòng tiền từ các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng được triển khai thông qua sự hợp tác giữa Ngân hàng và Tổng công ty Bưu điện Việt Nam (Vietnam Post) tại mạng lưới Phòng giao dịch bưu điện bán đơn.
- Nhận, kiểm tra hóa đơn thuế giá trị gia tăng, thanh toán hoa hồng dịch vụ ngân hàng, lãi tiền gửi và các khoản chi phí trả cho Bưu điện tỉnh/thành phố trên địa bàn được giao quản lý;
- Tiếp nhận, kiểm tra và tổng hợp số liệu kế toán phát sinh tại chi nhánh và phòng giao dịch lớn; thực hiện các báo cáo thống kê liên quan theo quy định;
- Thực hiện chức năng quản lý tài chính, điều hòa thanh khoản, quản lý trạng thái ngoại hối, hạch toán kế toán theo quy định
- Báo cáo chi tiết các khoản chi phí và doanh thu có liên quan đến dịch vụ ngân hàng tại các Phòng giao dịch cho các Khối nghiệp vụ, Đơn vị liên quan;
- Theo dõi, quản lý các trang thiết bị thuộc sở hữu của Ngân hàng tại các phòng giao dịch;...

2.2. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024)

2.2.1. Hoạt động huy động vốn tại Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024)

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam tiếp tục phục hồi sau đại dịch COVID-19, Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam đã có những bước tiến mạnh mẽ trong hoạt động huy động vốn từ năm 2022 đến 2024. Việc huy động vốn không chỉ là yếu tố sống còn đối với ngân hàng mà còn có ý nghĩa to lớn trong việc hỗ trợ khách hàng, doanh nghiệp và góp phần phát triển kinh tế địa phương.

Ngân hàng đã triển khai nhiều sản phẩm huy động phong phú, từ các gói tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn đến các sản phẩm tài chính linh hoạt, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Điều này không chỉ giúp ngân hàng tăng cường khả năng hoạt động mà còn tạo niềm tin cho khách hàng. Tình hình huy động vốn của LPBank - chi nhánh Gia Lai trong giai đoạn 2022 - 2024 thể hiện sự phát triển bền vững và khả năng thích ứng với thị trường. Cụ thể như bảng 2.1:

Bảng 2.1 Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lạc Phát Việt Nam - chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 – 2024)

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh Lệch 2023/2022		Chênh Lệch 2024/2023	
	Số Tiền	Tỉ Trọng	Số Tiền	Tỉ Trọng	Số Tiền	Tỉ Trọng	Số Tiền	Tỉ Lệ	Số Tiền	Tỉ Lệ
Tổng huy động vốn	520.135	100%	816.297	100%	1.157.958	100%	296.162	56,94%	341.661	41,86%
1. Tiền gửi không kỳ hạn	153.982	29,61%	235.829	28,89%	304.215	26,27%	81.847	53,15%	68.386	28,99%
2. Tiền gửi có kỳ hạn	366.153	70,39%	580.468	71,11%	853.743	73,73%	214.315	58,53%	273.275	47,08%
- Tiền gửi ngắn hạn	307.033	59,02%	472.960	57,94%	714.988	61,75%	165.927	54,04%	242.028	51,17%
- Tiền gửi trung - dài hạn	59.120	11,37%	107.508	13,17%	138.755	11,98%	48.388	81,85%	31.247	29,07%

(Nguồn: Phòng hành chính - kế toán của LPBank – Chi nhánh Gia Lai)

Từ năm 2022 đến năm 2024, sự phục hồi kinh tế sau đại dịch COVID - 19 thì LPBank chi nhánh Gia Lai đã có những bước tiến đáng kể trong việc huy động vốn, thể hiện qua năm 2023 tăng 296.162 triệu đồng (tương ứng 56,94%) so với năm 2022, năm 2024 tăng 341.661 triệu đồng (tương ứng 41,86%) so với năm 2023. Nhưng trong 3 năm đó, năm 2023 là năm đã có mức tăng trưởng tốt hơn so với 2022 và 2024. Ngân hàng Chi nhánh đạt được kết quả như vậy là nhờ:

Sự phục hồi nhanh chóng của nền kinh tế Việt Nam sau đại dịch COVID-19 đã thúc đẩy nhu cầu vay vốn và tiết kiệm. Điều này có ảnh hưởng tích cực đến khả năng huy động vốn của ngân hàng. Mức lãi suất huy động hợp lý và cạnh tranh đã thu hút nhiều khách hàng gửi tiết kiệm vào ngân hàng. Sự ổn định của lãi suất trong giai đoạn này cũng góp phần vào sự tăng trưởng huy động vốn. Lãi suất 5,5% mà LPBank Chi nhánh Gia Lai áp dụng cho các sản phẩm huy động vốn là một trong những yếu tố nổi bật thu hút khách hàng trong bối cảnh thị trường tài chính hiện nay. Mức lãi suất này không chỉ cạnh tranh mà còn phản ánh cam kết của ngân hàng trong việc mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng gửi tiết kiệm. Với lãi suất hấp dẫn này, khách hàng có thể tối ưu hóa lợi nhuận từ khoản tiền gửi của mình, đồng thời tận hưởng dịch vụ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp và tận tâm.

LPBank đã triển khai nhiều chương trình khuyến mãi và sản phẩm tiết kiệm đa dạng, đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Các sản phẩm như tài khoản tiết kiệm online, chương trình lãi suất ưu đãi đã thu hút lượng lớn khách hàng. Ngân hàng chú trọng cải tiến dịch vụ và nâng cao trải nghiệm khách hàng, từ đó tạo niềm tin và sự trung thành từ phía khách hàng.

Cơ cấu nguồn huy động vốn của LPBank - chi nhánh Gia Lai trong thời gian qua đã có những sự thay đổi rõ rệt về tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn vẫn chiếm khoảng 29%, loại tiền gửi có kỳ hạn chiếm khoảng 71%. Điều này được thể hiện ở năm 2023 tiền gửi có kỳ hạn tăng 214.315 triệu đồng (tương ứng với 58,532%) so với năm 2022 và năm 2024 tăng lên 273,275 triệu đồng (tương ứng với 47,1%).

Trong giai đoạn 2022-2024, tiền gửi không kỳ hạn của LPBank đã có sự tăng nhẹ, phản ánh những nỗ lực của ngân hàng trong việc cải thiện dịch vụ và sản phẩm. Tiền gửi không kỳ hạn tăng từ 153.982 triệu đồng (năm 2022) lên 235.829 triệu đồng (năm 2023), nhưng tỷ trọng trong huy động vốn giảm từ 29,604% (năm 2022) xuống còn 26,272% (năm 2024). Dù phải đối mặt với sự cạnh tranh từ các ngân hàng số và công nghệ tài chính, LPBank đã kịp thời điều chỉnh chiến lược nhằm thu hút khách hàng. Với sự tăng trưởng chậm và lạm phát, đã khiến một số khách hàng trở nên thận trọng hơn trong việc quản lý tài chính, nhưng đồng thời cũng làm nổi bật nhu cầu về tính linh hoạt mà tiền gửi không kỳ hạn cung cấp. Khách hàng ngày

càng đánh giá cao sự tiện lợi và khả năng rút tiền nhanh chóng, mặc dù lãi suất không kỳ hạn thường thấp hơn so với lãi suất kỳ hạn. Hơn nữa, việc áp dụng công nghệ số đã giúp LPBank nâng cao trải nghiệm khách hàng, từ đó tạo ra sức hấp dẫn cho các sản phẩm gửi tiền.

Mặc dù tiền gửi không kỳ hạn vẫn đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu huy động vốn, nhưng mức tăng trưởng có phần chậm lại. Điều này có thể do khách hàng đang chuyển hướng sang các sản phẩm có kỳ hạn hơn để tận dụng lãi suất cao hơn, cũng như sự cạnh tranh từ các ngân hàng khác trong việc cung cấp các sản phẩm huy động. Sự giảm sút trong tiền gửi không kỳ hạn cũng phản ánh xu hướng tiêu dùng và đầu tư của khách hàng trong giai đoạn phục hồi, khi mà họ có thể tìm kiếm các cơ hội đầu tư khác ngoài việc gửi tiền vào ngân hàng.

Sự tăng trưởng mạnh mẽ của LPBank - chi nhánh Gia Lai về tiền gửi có kỳ hạn ở giai đoạn này rất tốt. Tiền gửi có kỳ hạn tăng từ 366.153 triệu đồng (năm 2022) lên 580.468 triệu đồng (năm 2023) và tiếp tục tăng lên 853.743 (năm 2024), với tỷ lệ tăng trưởng đạt 70,396% năm 2021, 71.11% năm 2023 và đặc biệt là 73,728% năm 2024. Sự gia tăng này không chỉ phản ánh sức hấp dẫn của các sản phẩm tiền gửi mà còn cho thấy sự nhạy bén của ngân hàng trong việc điều chỉnh chính sách lãi suất và cải thiện chất lượng dịch vụ. Khách hàng, cả cá nhân lẫn doanh nghiệp, đã ngày càng tin tưởng vào LPBank, dẫn đến sự gia tăng đáng kể về số lượng tiền gửi. Những kết quả này không chỉ đảm bảo sự phát triển bền vững cho ngân hàng mà còn mở ra triển vọng tích cực cho tương lai.

- Tiền gửi ngắn hạn: LPBank Chi nhánh Gia Lai đã chứng kiến sự tăng trưởng ổn định trong tiền gửi ngắn hạn, với tỷ lệ tăng từ 59,029% (năm 2022) lên 61,746%(năm 2024). Sự gia tăng này cho thấy nhu cầu về tiền gửi ngắn hạn đang tăng cao, phản ánh sự ưu tiên của khách hàng đối với tính thanh khoản và linh hoạt trong quản lý tài chính. LPBank đã phát triển các sản phẩm hấp dẫn với lãi suất cạnh tranh, từ đó thu hút được nhiều khách hàng.

- Tiền gửi trung - dài hạn: tỷ lệ huy động vốn từ tiền gửi trung - dài hạn của LPBank Chi nhánh Gia Lai đã có những biến động đáng chú ý. Tỷ lệ này tăng từ 11,36% (năm 2022) lên 13,17% (năm 2023), nhưng sau đó giảm nhẹ xuống 11,983% (năm 2024). Sự tăng trưởng mạnh mẽ trong năm 2023 cho thấy sự tin tưởng của khách hàng vào các sản phẩm này, trong khi sự giảm nhẹ vào năm 2024 có thể phản ánh sự chuyển hướng sang tiền gửi ngắn hạn hoặc áp lực cạnh tranh từ các ngân hàng khác.

2.2.2. Hoạt động sử dụng vốn (Chủ yếu là hoạt động cho vay) tại Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024)

Bảng 2.2 Tình hình cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022-2024)

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Chênh Lệch 2023/2022		Chênh Lệch 2024/2023	
	Số Tiền	Số Tiền	Số Tiền	Số Tiền	Tỉ Lệ (%)	Số Tiền	Tỉ Lệ (%)
1. Doanh số cho vay	1.925.062	2.595.703	4.893.486	670.641	34,84%	2.297.783	88,52%
2. Doanh số thu nợ vay	1.412.050	1.817.450	3.568.179	405.400	28,71%	1.750.729	96,33%
3. Tổng dư nợ cho vay	1.590.325	2.368.685	3.694.084	778.360	48,94%	1.325.399	55,96%
4. Nợ xấu	15.800	17.700	18.100	1.900	12,03%	400	2,26%
5. Tỷ lệ nợ xấu	0,994%	0,747%	0,490%	-	-	-	-

(Nguồn: Phòng hành chính - kế toán của LPBank – Chi nhánh Gia Lai)

Doanh số cho vay của LPBank - chi nhánh Gia Lai (Giai Đoạn 2022-2024)

- Qua bảng 2.2 cho thấy, doanh số cho vay có chiều hướng tăng qua các năm về mặt tuyệt đối từ 1.925.062 triệu đồng(năm 2022) tăng lên 2.595.703 triệu đồng (năm 2023) và sau đó, tiếp tục tăng lên 4.893.486 triệu đồng (năm 2024).
- Giai đoạn năm 2023 đến năm 2024 tăng mạnh hơn (2.297.783 triệu đồng, 88,523%) so với năm 2022 đến năm 2023 (670.641 triệu đồng, 34,847%).
- Sự chênh lệch tỷ trọng giữa các năm cho thấy khoản doanh số cho vay của LPBank đang trên đà tăng trưởng, đặc biệt là năm 2024 tăng hơn 50%, thể hiện nhu cầu vay vốn cao từ khách hàng trong bối cảnh phục hồi kinh tế. Tăng trưởng mạnh mẽ này không chỉ mang lại doanh thu cao mà còn củng cố vị thế của LPBank trên thị trường tài chính.

Doanh số thu nợ vay của LPBank - chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022-2024)

- Chỉ tiêu này phản ánh lượng vốn mà ngân hàng đã thu hồi được trong năm cho vay. Doanh số thu nợ của chi nhánh tăng dần đều qua các năm, năm 2022 từ 1.412.050 triệu đồng tăng lên 1.817.450 triệu đồng năm 2023 và tăng lên 3.568.179 triệu đồng năm 2024.
- Giai đoạn 2022 - 2023 tăng lên 405.400 triệu đồng (28,71%) so với giai đoạn 2023 - 2024 thì giai đoạn này tăng mạnh hơn với 1.750.729 triệu đồng (96,33%).
- Từ đó LPBank - chi nhánh Gia Lai cho thấy có kế hoạch thu hồi nợ từ các khoản vay khá tốt, đảm bảo được mục tiêu an toàn của ngân hàng và nâng cao hiệu quả cho vay của Ngân hàng Chi nhánh đối với địa bàn thành phố.
- Các lãnh đạo của LPBank đã yêu cầu các cán bộ tín dụng theo sát các khoản vay một cách chặt chẽ nhằm đảm bảo tính kịp thời và hiệu quả trong việc thu nợ. Đặc biệt, ngân hàng đã triển khai hệ thống thông báo qua tin nhắn để nhắc nhở khách hàng về các khoản nợ đến hạn, giúp họ nắm rõ thời gian thanh toán và tránh tình trạng quá hạn.
- Việc này không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong việc quản lý tài chính cá nhân mà còn nâng cao tỷ lệ thu hồi nợ, đảm bảo an toàn và bền vững cho hoạt động tín dụng của ngân hàng. Sự chủ động trong việc thông báo này thể hiện cam kết của LPBank trong việc hỗ trợ khách hàng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp.

Tổng dư nợ cho vay của LPBank - chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022-2024)

- Dư nợ cuối kì của Chi nhánh luôn ở mức cao và tăng dần qua các năm với tốc độ tăng luôn trên 45%, cụ thể: năm 2022 đạt 1.590.325 triệu đồng, năm 2023 đạt 2.368.685 đến năm 2024 tiếp tục tăng lên 3.694.084 triệu đồng.
- Tăng mạnh nhất trong giai đoạn 2023 - 2024 (1.325.399 triệu đồng, 55,96%) so với giai đoạn 2022 - 2023 (778.360 triệu đồng, 48,94%).

- Tổng dư nợ cho vay của LPBank - chi nhánh Gia Lai tăng qua từng năm nhờ vào nhu cầu vay vốn ngày càng cao từ cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế phục hồi. Bên cạnh đó, ngân hàng đã phát triển các sản phẩm tín dụng đa dạng, lãi suất cạnh tranh và cải thiện chất lượng dịch vụ, tạo sự tin tưởng và thu hút nhiều khách hàng hơn.

Nợ xấu (NPL) của LPBank - chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022-2024)

- Nợ xấu tăng từ 15.800 triệu đồng (năm 2022) lên 18.100 triệu đồng (năm 2024), tương ứng tăng 2.300 triệu đồng (14,285%).

- Tăng mạnh nhất trong giai đoạn 2022 - 2023 (1.900 triệu đồng, 12,025%) và chậm hơn trong giai đoạn 2023 - 2024 (400 triệu đồng, 2,26%).

- Tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,994% (2022) xuống 0,49% (2024), cho thấy LPBank - chi nhánh Gia Lai kiểm soát tốt chất lượng tín dụng và xử lý nợ xấu hiệu quả. Con số này giúp LPBank lọt top các ngân hàng có nợ xấu thấp nhất toàn ngành, cho thấy ngân hàng đang quản lý rủi ro tín dụng hiệu quả hơn. Sự giảm này phản ánh chất lượng tín dụng được nâng cao, nhờ vào các chính sách thẩm định chặt chẽ và đầu tư vào công nghệ quản lý tín dụng. Ngoài ra, ngân hàng cũng đã thực hiện các chiến lược phát triển khách hàng hiệu quả, hỗ trợ khách hàng trong việc quản lý tài chính. Đây là dấu hiệu tích cực, cho thấy LPBank đang hướng tới sự phát triển bền vững trong tương lai.

- LPBank đạt được sự tăng trưởng ổn định trong doanh số cho vay và dư nợ, đặc biệt trong bối cảnh nhu cầu vay vốn tăng cao sau đại dịch. LPBank đã đa dạng hóa các sản phẩm cho vay, đáp ứng nhu cầu của thị trường và thu hút nhiều khách hàng hơn, đặc biệt trong các lĩnh vực nông nghiệp và dịch vụ.

2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Lộc Phát Việt Nam(LPBank) - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024)

Bước vào năm 2025, với nỗ lực cao nhất, toàn hệ thống LPBank bám sát mục tiêu đã đề ra, tập trung nguồn lực thúc đẩy tăng trưởng hoạt động kinh doanh liên tục và mạnh mẽ, khẳng định vị thế dẫn đầu thị trường, trên cơ sở đảm bảo hiệu quả và kiểm soát chất lượng tài sản toàn hệ thống. Bên cạnh đó, LPBank tiếp tục phát triển sản phẩm, dịch vụ hiện đại, đặc biệt là dịch vụ ngân hàng thanh toán, đẩy mạnh chuyển dịch cơ cấu thu nhập, nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường.

Trong những năm qua, với sự cố gắng và không ngừng nỗ lực trong công tác quản trị, điều hành, giám sát, Ngân hàng LPBank Chi nhánh Gia Lai đã đạt được những kết quả nhất định trong hoạt động kinh doanh để nâng cao chất lượng cũng như vị thế trên địa bàn thành phố cũng như trên thị trường quốc tế. Qua ba năm, từ năm 2022 - 2024, Chi nhánh đã đạt được kết quả như sau:

Bảng 2.3: Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Lạc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022-2024)

ĐVT: 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 tăng/giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Tổng thu nhập	213.993	100%	273.739	100%	395.915	100%	59.746	27,92%	122.176	44,63%
Thu từ HĐTD	200.369	93,63%	252.575	92,27%	369.340	93,29%	52.206	26,05%	116.765	46,23%
Thu từ HĐDV	13.307	6,22%	20.396	7,45%	26.178	6,61%	7.089	53,27%	5.782	28,35%
Thu từ HĐ khác	317	0,15%	768	0,28%	397	0,10%	451	142,27%	-371	-48,31%

Tổng chi phí	133.081	100%	180.404	100%	270.225	100%	47.323	35,56%	89.821	49,79%
Chi Phí trả lãi	130.920	98,5%	176.812	98,01%	266.523	98,63%	45.892	35,05%	89.711	50,74%
Chi phí trả dịch vụ	1.914	1,3%	2.654	1,47%	2.684	0,99%	740	38,66%	30	1,13%
Chi phí khác	247	0,2%	938	0,52%	1.018	0,38%	691	279,76%	80	8,53%
Lợi nhuận	80.912		93.335		125.690		12.423	15,35%	32.355	34,67%

(Nguồn: Phòng hành chính - kế toán của LPBank – Chi nhánh Gia Lai

● **Tổng thu nhập của LPBank - chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024)**

Hiệu quả hoạt động của Chi nhánh trước tiên được đánh giá thông qua tình hình thu nhập. Tổng thu nhập của Chi nhánh tăng qua các năm, cụ thể: Năm 2023 đạt 273.739 triệu đồng, tăng 59.746 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 27,92%) so với năm 2022 và năm 2024 đạt 395.915 triệu đồng, tăng 122.176 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 44,63%). Trong đó, thu từ HĐTD là chủ yếu (chiếm tỷ trọng từ 92,27% - 93,63% trong tổng thu nhập của chi nhánh) với năm 2024 tăng 369.340 triệu đồng (tương ứng tốc độ tăng là 93,29%) so với năm 2023. Còn lại là thu từ dịch vụ Ngân hàng từ 13.307 triệu đồng (năm 2022) tăng lên 26.178 triệu đồng vào (năm 2024) và thu từ hoạt động khác từ 317 triệu đồng vào năm 2022 đã tăng lên 768 triệu đồng vào năm 2023 nhưng lại giảm xuống 397 triệu đồng ở năm 2023, tuy hai khoản thu này chiếm tỷ trọng thấp nhưng đã góp phần làm tăng doanh thu của Chi nhánh. Để đạt được thu nhập như trên Chi nhánh đã không ngừng nâng cao chất lượng và mở rộng hoạt động, đảm bảo được tất cả yêu cầu khách hàng đưa ra cho ngân hàng. Năm 2024 là năm có tổng thu nhập cao nhất và năm thành công của LPBank khi ngân hàng hoàn thành xuất sắc chỉ tiêu kế hoạch kinh doanh đã được hội đồng cổ đông phê duyệt. Ngân hàng đã triển khai quyết liệt nhiều dự án quan trọng để tạo nền tảng cho hành trình tăng tốc phát triển mạnh mẽ trong các năm tới. Kiên định với lối đi riêng, LPBank - chi nhánh Gia Lai tiếp tục định hướng phát triển bán lẻ trên cơ sở khai thác thế mạnh mạng lưới, đồng thời triển khai nhiều biện pháp nâng cao hiệu quả kinh doanh.

● **Tổng chi phí của LPBank - chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024)**

Bên cạnh thu nhập thì chi phí cũng là một chỉ tiêu khá quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động. Tương tự như thu nhập thì tổng chi phí của Chi nhánh cũng tăng qua từng năm cả về mặt tuyệt đối và về mặt tương đối, cụ thể: Năm 2023 đạt 180.404 triệu đồng, tăng 47.323 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 35,56%) so với năm 2022 và năm 2024 đạt 270.255 triệu đồng, tăng 89.821 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 49,79%) so với năm 2023. Với tỷ trọng chủ yếu là chi trả lãi chiếm từ 98% trong tổng chi phí và có xu hướng tăng, trong khi chi phí chi trả dịch vụ và chi phí khác tỷ trọng có xu hướng tăng nhẹ qua các năm. Nguyên nhân là do Chi nhánh ngày càng mở rộng hoạt động huy động vốn, thu hút thêm nhiều khách hàng gửi tiền và thực hiện các dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt làm cho chi phí trả lãi tăng lên, từ đó góp phần làm tăng tổng chi phí. Điều này cũng chứng tỏ hoạt động của ngân hàng đang ngày càng mở rộng hơn và thu hút được không ít nguồn vốn từ bên ngoài.

Tổng chi phí của LPBank Chi nhánh Gia Lai tăng qua từng năm là kết quả của nhiều yếu tố tác động. Trước hết, sự mở rộng quy mô hoạt động nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng ngày càng cao đã dẫn đến chi phí đầu tư vào cơ sở hạ tầng, công nghệ và nhân lực. Việc nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin để cải thiện dịch vụ và bảo mật cũng là một yếu tố quan trọng, giúp ngân hàng duy trì tính cạnh tranh trong thị trường tài chính.

● **Lợi nhuận của LPBank - chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 - 2024)**

Lợi nhuận là chỉ tiêu cuối cùng để đánh giá hiệu quả hoạt động của Ngân hàng. Lợi nhuận qua ba năm từ năm 2022 – năm 2024 tăng lên một cách ấn tượng. Năm 2022 đạt 80.912 triệu đồng, năm 2023 đạt 93.335 triệu đồng tăng thêm 12.423 triệu đồng (tương ứng tốc độ tăng 15,35%), năm 2024 đạt 125.960 triệu đồng tăng thêm 31.255 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 34,67%). Để đạt được kết quả hoạt động như trên LPBank - chi nhánh Gia Lai đã không ngừng nỗ lực, chủ động tiếp cận khách hàng, tạo mối quan hệ tốt với khách hàng, điều chỉnh lãi suất huy động và cho vay linh hoạt, không ngừng đa dạng hóa, đổi mới các sản phẩm, hoạt động kinh doanh, biết khai thác hiệu quả các lợi ích từ thành phố để củng cố địa vị, vượt qua khó khăn và luôn hoàn thành kế hoạch của Ngân hàng hội sở đề ra.

Lợi nhuận của LPBank Chi nhánh Gia Lai tăng qua từng năm nhờ vào một loạt yếu tố tích cực. Đầu tiên, sự gia tăng tổng dư nợ cho vay, đặc biệt trong các lĩnh vực cá nhân và doanh nghiệp, đã tạo ra nguồn doanh thu lãi suất cao, đóng góp đáng kể vào lợi nhuận. Thứ hai, ngân hàng thực hiện quản lý chi phí hiệu quả, giúp tối ưu hóa chi phí hoạt động trong khi vẫn duy trì chất lượng dịch vụ tốt nhất. Đặc biệt, LPBank - chi nhánh Gia Lai còn chú trọng xây dựng mối quan hệ gắn bó với khách hàng, tạo sự trung thành và tăng cường tần suất giao dịch. Cuối cùng, chính sách quản lý rủi ro tín dụng chặt chẽ đã giúp giảm thiểu tỷ lệ nợ xấu, bảo vệ lợi nhuận. Tất cả những yếu tố này đã tạo nên một nền tảng vững chắc cho sự tăng trưởng bền vững của lợi nhuận tại LPBank Chi nhánh Gia Lai.

2.3. Phân tích về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai

2.3.1 Quy định chung về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai

Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai tuân thủ các quy định chung về quy chế cho vay của NHNN bao gồm: Quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN ban hành ngày 31/12/2001, Quyết định sửa đổi bổ sung số 127/2005/QĐ-NHNN ban hành ngày 03/02/2005 của NHNN và Luật các Tổ chức tín dụng 2010. Các quyết định này quy định cụ thể về đối tượng cho vay, các

điều kiện cho vay, hình thức vay và những quy định chung về lãi suất, đảm bảo tiền vay. Cụ thể như sau:

- **Đối tượng cho vay:**

Tất cả các cá nhân có đầy đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự, chịu trách nhiệm hành vi dân sự theo quy định của pháp luật đều là đối tượng cho vay của Ngân hàng.

- **Quy định về tài sản đảm bảo:**

Tiền và các giấy tờ có giá: Bao gồm đồng Việt Nam và ngoại tệ; tín phiếu, trái phiếu Kho bạc Nhà nước, công trái xây dựng Tổ quốc, trái phiếu được Chính phủ bảo lãnh và chứng chỉ khác; sổ tiết kiệm, kỳ phiếu, chứng chỉ tiền gửi, séc; cổ phiếu (trừ cổ phiếu, trái phiếu chuyển đổi của LPBank); vàng, bạc, kim cương, kim khí quý và đá quý khác.

Bất động sản: Nhà ở, công trình xây dựng gắn liền với đất (nhà văn phòng, nhà máy,...), kể cả các tài sản gắn liền với nhà ở và công trình xây dựng; quyền sử dụng đất mà Pháp luật về đất đai quy định được thế chấp.

Động sản: Ô tô, máy móc, dây chuyền sản xuất, nguyên nhiên liệu, thành phẩm, hàng hóa, quyền đòi nợ phát sinh từ hợp đồng mua bán, cho thuê tài sản hoặc cung cấp dịch vụ,...

Bảo lãnh của các TCTD: Bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh thanh toán nghĩa vụ trả nợ cho khách hàng của các định chế tài chính được LBBank cấp hạn mức giao dịch thường xuyên hoặc bảo lãnh vay vốn của TCKT thuộc Tập đoàn kinh tế Nhà nước, Tổng Công ty Nhà nước, Tập đoàn kinh tế tư nhân quy mô lớn.

Các tài sản được dùng để đảm bảo cho khoản vay của khách hàng đều được định giá trước khi tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng. Việc định giá TSĐB tuân thủ theo các nguyên tắc sau:

Nguyên tắc thỏa thuận, khách quan, thận trọng, thống nhất và nguyên tắc giám sát. Mức cho vay tối đa được thực hiện theo quy định của NHNN và LBBank theo từng thời kì, theo loại TSĐB và theo từng sản phẩm, dịch vụ.

- **Quy trình cho vay:**

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

Quy trình cho vay KHCN tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia lai gồm có 7 bước như sau:

Bước 1: Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn, tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ. Đối với khách hàng có quan hệ tín dụng lần đầu, CBTD hướng dẫn khách hàng

đăng ký những thông tin về khách hàng, các điều kiện vay vốn và tư vấn cho khách hàng về việc thiết lập hồ sơ vay vốn. Đối với những khách hàng đã có quan hệ tín dụng, CBTD kiểm tra các điều kiện vay, bộ hồ sơ cho vay, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ vay vốn.

Hồ sơ vay vốn gồm:

- Giấy đề nghị vay vốn.
- Giấy chứng minh nhân dân, hộ chiếu, các giấy tờ tùy thân để xác nhận nhân thân.
- Hộ khẩu (nếu có).
- Các giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập dùng để trả nợ.
- Các giấy tờ liên quan đến bảo đảm tiền vay (nếu có).
- Thông thường ngân hàng quy định từng loại cụ thể từng loại giấy tờ cho mỗi loại vay với mục đích cụ thể.
- Sau khi tiếp nhận hồ sơ, CBTD cần phải kiểm tra tính đầy đủ về số lượng và tính pháp lý của hồ sơ vay vốn theo những quy định của LBBank. Sau đó, cần báo cáo cho cấp trên xin ý kiến chỉ đạo tiếp theo.

Bước 2: Phân tích, thẩm định khách hàng và phương án vay vốn.

- Nội dung cơ bản của bước này tập trung vào hai vấn đề chủ yếu:
- Phương án cho vay vốn phải đầy đủ các điều kiện cho vay, đảm bảo khả năng cho vay thu được gốc và lãi đúng hạn.
- Hồ sơ, thủ tục vay vốn phải đầy đủ, hợp lệ, hợp pháp theo yêu cầu pháp luật, nếu xảy ra tranh chấp, tố tụng thì đảm bảo an toàn về pháp lý cho ngân hàng cũng như khách hàng.
- CBTD và cán bộ thẩm định phải chịu trách nhiệm tiến hành kiểm tra, đánh giá hồ sơ vay vốn của khách hàng bao gồm:
 - Năng lực pháp lý của khách hàng.
 - Tính cách và sự uy tín của khách hàng.
 - Năng lực tài chính của khách hàng: Đánh giá chính xác năng lực tài chính của khách hàng nhằm xác định sức mạnh tài chính, khả năng độc lập tài chính, khả năng thanh toán và khả năng trả nợ của khách hàng. Ngoài ra, xác định nhu cầu thực sự cần vay vốn của khách hàng.
 - Phương án vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng: Đánh giá mức độ khả thi của phương án sản xuất kinh doanh đối với kinh doanh hộ gia đình và tính toán chính xác nguồn trả nợ của khách hàng.

- Đánh giá các bảo đảm tiền vay của khách hàng (tài sản thế chấp, cầm cố, bảo lãnh), kiểm tra tính pháp lý, quyền sở hữu của khách hàng đối với những tài sản này.

- Phân tích và dự báo ảnh hưởng của môi trường kinh doanh đến phương án vay vốn, trả nợ vốn của khách hàng.

Bước 3: Quyết định cho vay.

- Sau khi xem xét, thẩm định hồ sơ vay vốn thấy thỏa mãn các điều kiện và nguyên tắc, ngân hàng quyết định cho vay đối với ngân hàng.

Bước 4: Kiểm tra và hoàn chỉnh hồ sơ cho vay và hồ sơ đảm bảo tiền vay.

Khi khoản vay đã được lãnh đạo duyệt đồng ý cho vay cùng các điều kiện liên quan, CBTD sẽ chuyển cho chuyên viên hỗ trợ để chuyên viên hỗ trợ trên cơ sở nội dung, điều kiện đã được duyệt và hợp đồng mẫu, soạn thảo hợp đồng tín dụng và hợp đồng đảm bảo tiền vay trình kiểm soát cho ý kiến chỉnh sửa. Sau khi có ý kiến đồng ý của kiểm soát về dự thảo hợp đồng, CBTD trao đổi với khách hàng về điều kiện hợp đồng, chú ý phải thống nhất với phương án cho vay đã được lãnh đạo phê duyệt. Khi đã thống nhất với khách hàng về các điều kiện hợp đồng, chuyên viên hỗ trợ trình dự thảo cuối cùng đã được khách hàng đồng ý lên kiểm soát; kiểm soát kiểm tra lại các điều khoản hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay đúng với các điều kiện đã được lãnh đạo phê duyệt. Trình lên lãnh đạo xem xét và tiến hành ký hợp đồng với khách hàng trước sự chứng kiến của cả hai bên cùng công chứng viên.

Bước 5: Giải ngân.

- Tùy theo thỏa thuận trong hợp đồng vay vốn, tùy theo mục đích sử dụng tiền vay, phương thức thanh toán có liên quan đến tiền vay đề ra quyết định hình thức giải ngân phù hợp.

Bước 6: Giám sát, theo dõi khoản vay; thu nợ và xử lý các vấn đề phát sinh.

- Giám sát và theo dõi nhằm kiểm tra tính hiện thực của kế hoạch sử dụng vốn, trả nợ, khả năng trả nợ, phát hiện dự báo những rủi ro có thể phát sinh; phát hiện sớm những khoản vay có vấn đề trước khi trở nên nghiêm trọng nhằm đề xuất giải quyết xử lý kịp thời.

- Các khoản nợ có vấn đề, khách hàng có đơn đề nghị được gia hạn nợ, giãn nợ, CBTD thẩm định, kiểm tra rồi lập tờ trình cho giám đốc xem xét và quyết định.

- Các khoản nợ đến hạn mà không thu hồi được, không được gia hạn, giãn nợ,... thì áp dụng các biện pháp kiên quyết để thu hồi nợ.

- Những khoản nợ đã dùng mọi biện pháp giải quyết nhưng không thu hồi được thì phải tiến hành xử lý rủi ro theo quyết định bằng quỹ dự phòng RRTD của ngân hàng.

Bước 7: Tắt toán kế ước, thanh lý hợp đồng, lưu hồ sơ.

- Khi khách hàng trả hết khoản nợ bao gồm nợ gốc và lãi hoặc dư nợ vay đã được xử lý bằng quỹ rủi ro hoặc xóa nợ, CBTD và cán bộ kế toán đối chiếu, tắt toán tài khoản cho vay của món nợ, lập biên bản giao trả TSĐB. Sau mỗi hợp đồng tín dụng, ngân hàng cần đánh giá mức độ hài lòng hay không của khách hàng đối với các hợp đồng đã được thanh lý và cần rút kinh nghiệm những điểm thực hiện chưa tốt để khắc phục và hoàn thiện cho các hợp đồng tiếp theo. Cuối cùng, chuyển toàn bộ hồ sơ liên quan vào kho lưu trữ tài liệu.

Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai

● **Cho vay mua nhà đất**

Hạn mức cho vay: Tối đa 100% nhu cầu vay vốn của phương án vay.

Thời hạn cho vay: Tối đa lên tới 35 năm.

Phương thức trả nợ: Trả lãi hàng tháng, quý; trả gốc định kỳ (tháng/quý hoặc kỳ hạn khác không quá 06 tháng/kỳ)

Điều kiện:

- Đối với Khách hàng + Khách hàng thường trú/tạm trú tại địa bàn cho vay của ĐVKD; + Có nguồn thu nhập ổn định, kế hoạch trả nợ rõ ràng, bảo đảm khả năng trả nợ.

- Các điều kiện khác theo quy định của Ngân hàng từng thời kỳ.

● **Cho vay mua ô tô nhanh**

Hạn mức cho vay: Mức cho vay tối đa 2 tỷ đồng

Thời hạn cho vay: 10 năm

Phương thức trả nợ: Trả góp, trả gốc cuối kỳ, trả lãi trên dư nợ giảm dần.

Điều kiện:

- Khách hàng là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên và không quá 70 tuổi có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của Pháp luật.

- Khách hàng có thường trú/tạm trú tại địa bàn cho vay.

- Khách hàng không có nợ nhóm 2, không có thẻ tín dụng chậm trả từ 10 ngày trở lên tại thời điểm vay vốn và không có nợ từ nhóm 3 trở lên trong vòng 12 tháng gần nhất tính đến thời điểm vay vốn tại Ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác.

- Có mục đích vay vốn phù hợp với quy định của Ngân hàng và pháp luật.

- Các điều kiện khác phù hợp với quy định cho vay của Ngân hàng trong từng thời kỳ.

- **Cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn hoặc trả góp**

Hạn mức cho vay: Mức cho vay tối đa 85% nhu cầu vốn

Thời hạn cho vay: 120 tháng.

Phương thức trả nợ: Trả lãi hàng tháng/ hàng quý, trả gốc định kỳ/ cuối kỳ.

Điều kiện:

- Khách hàng có hoạt động sản xuất kinh doanh ổn định, liên tục tối thiểu 6 tháng hoặc 1 chu kỳ SXKD (trường hợp Chu kỳ SXKD lớn hơn 6 tháng).

- Không có dư nợ từ nhóm 2 trở lên, không có dư nợ thẻ tín dụng chậm trả từ 10 ngày trở lên tại thời điểm đề nghị vay vốn và không có lịch sử nợ từ nhóm 3 trở lên, không có lịch sử chậm trả thẻ tín dụng 91 ngày trở lên trong vòng 12 tháng tại các TCTD tính đến thời điểm đề nghị vay vốn.

- Có tài sản bảo đảm theo quy định của Ngân hàng Lọc Phát Việt Nam.

- Thỏa mãn các yêu cầu khác của Ngân hàng Lọc Phát Việt Nam.

- **Cầm cố trái phiếu do LPBank phát hành đối với KHCN**

Hạn mức cho vay: Tối đa 100% giá trị định giá.

Thời hạn cho vay: Tối đa 02 năm (đối với Trái phiếu kỳ hạn 07 năm) và tối đa 05 năm (đối với Trái phiếu kỳ hạn 10 năm).

Phương thức trả nợ: Linh hoạt theo nhu cầu, khả năng trả nợ của Khách hàng.

Điều kiện:

- Khách hàng là cá nhân có đủ năng lực pháp luật dân sự đủ năng lực hành vi dân sự.

- Khách hàng có thường trú/tạm trú tại địa bàn cho vay.

- Không thuộc đối tượng không được cho vay, hạn chế cho vay theo quy định khác của Pháp luật.

- **Cho vay sinh viên đóng học phí**

Hạn mức cho vay: 100% học phí.

Thời hạn cho vay: 6 năm

Điều kiện:

- Khách hàng cá nhân là sinh viên đang theo học từ hệ Cao đẳng trở lên có nhu cầu vay.

- Thanh toán tiền học phí, lệ phí cơ bản theo quy định của Nhà trường, các điều kiện cho vay áp dụng theo Quy định của Ngân hàng.

- **Cho vay sản xuất kinh doanh hàng tiêu dùng**

Hạn mức cho vay: 90% vốn nhu cầu

Thời hạn cho vay: 3 năm

Phương thức trả nợ linh hoạt: Trả góp, trả gốc cuối kỳ, trả lãi định kỳ theo dư nợ giảm dần.

Điều kiện:

- Khách hàng đang hoạt động sản xuất và/hoặc kinh doanh hàng tiêu dùng.
- Không quá 70 tuổi tại thời điểm kết thúc.
- Không có dư nợ từ nhóm 2 trở lên, không có dư nợ thẻ tín dụng chậm trả 10 ngày trở lên tại thời điểm đề nghị vay vốn và không có lịch sử nợ từ nhóm 3 trở lên, không có lịch sử chậm trả thẻ tín dụng 90 ngày trở lên trong vòng 12 tháng tại các TCTD tính đến thời điểm đề nghị vay vốn.
- Đối với Hợp đồng thuê địa điểm kinh doanh: Thời gian thuê tối thiểu là 12 tháng.
- Cơ sở sản xuất kinh doanh của Khách hàng đã có thời gian hoạt động liên tục tối thiểu 06 tháng tính đến thời điểm đề nghị vay vốn tại LPBank.

● **Cho vay thấu chi linh hoạt**

Hạn mức thấu chi: 1 tỷ đồng

Thời gian duy trì: Hạn mức tới 1 năm

Điều kiện:

- Không có dư nợ nhóm 2 trở lên và dư nợ thẻ tín dụng chậm trả từ 10 ngày trở lên tại Ngân hàng và các Tổ chức Tín dụng (TCTD) khác trong vòng 12 tháng.
- Khách hàng có khoản vay hiện hữu tại LPBank.- Không có dư nợ nhóm 2 trở lên và dư nợ thẻ tín dụng chậm trả từ 10 ngày trở lên tại Ngân hàng và các Tổ chức Tín dụng (TCTD) khác trong vòng 12 tháng.

2.4. Thực trạng về hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai

2.4.1. Tình hình chung về cho vay đối với khách hàng cá nhân

Trong giai đoạn 2022–2024, DSCV tăng mạnh từ 1.925.062 triệu đồng lên 4.893.486 triệu đồng (tăng 2.297.783 triệu đồng, tương ứng 88,52% so với năm 2023). Đây là dấu hiệu tốt, cho thấy ngân hàng mở rộng hoạt động tín dụng đáng kể, nắm bắt xu thế phục hồi kinh tế sau dịch và nhu cầu vốn cao từ khách hàng. Sự tăng trưởng này nhờ ngân hàng đẩy mạnh các sản phẩm vay đa dạng, ưu đãi lãi suất và cải thiện quy trình xét duyệt nhanh chóng. Tuy nhiên, tốc độ tăng nhanh như vậy cũng tiềm ẩn rủi ro, nhất là khi mở rộng quá nhanh có thể làm giảm chất lượng tín dụng nếu thiếu kiểm soát chặt chẽ.

Tình hình chung về cho vay KHCN của LBBank - Chi nhánh Gia Lai giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024 được trình bày ở bảng sau:

Bảng 2.4 Tình hình cho vay KHCN của LPBank - Chi nhánh Gia Lai (Giai đoạn 2022 – 2024)

Đơn vị tính: Triệu VND

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 tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Doanh số cho vay	1.925.062	100%	2.595.703	100%	4.893.486	100%	670.641	34,84%	2.297.783	88,52%
Doanh số cho vay KHCN	1.755.375	91,19%	2.167.387	83,50%	3.309.746	67,64%	412.012	23,47%	1.142.359	52,71%
Doanh số thu nợ	1.412.050	100%	1.817.450	100%	3.568.179	100%	405.400	28,71%	1.750.729	96,33%
Doanh số thu nợ cho vay KHCN	1.262.372	89,40%	1.584.634	87,19%	3.157.838	88,50%	322.262	25,53%	1.573.204	99,28%

Dư nợ cuối kỳ	1.590.325	100%	2.368.578	100%	3.693.885	100%	778.360	48,94%	1.325.399	55,96%
Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN	1.506.972	94,76%	2.089.725	88,23%	2.241.633	60,68%	582.753	38,67%	151.908	7,27%
Nợ xấu	15.800	100%	17.700	100%	18.100	100%	1.900	12,03%	400	2,26%
Nợ xấu cho vay KHCN	14.959	94,68%	16.698	94,34%	17.435	96,33%	1.739	11,62%	737	4,41%
Tỷ lệ nợ xấu(%)	0,99%		0,75%		0,49%					
Tỉ lệ nợ xấu cho vay KHCN	0,99%		0,73%		0,69%					

(Nguồn: Phòng hành chính - kế toán của LPBank – Chi nhánh Gia Lai)

- **Doanh số cho vay của khách hàng cá nhân (DSCV KHCN)**

Doanh số cho vay khách hàng cá nhân (DSCV KHCN) tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai trong giai đoạn 2022–2024 có xu hướng tăng ổn định và rõ rệt. Cụ thể, doanh số cho vay tăng từ 1.755.375 triệu đồng năm 2022 lên 3.309.746 triệu đồng năm 2024, với mức tăng trưởng 52,71% chỉ riêng trong năm 2024. Điều này phản ánh định hướng đúng đắn của LPBank trong việc mở rộng mảng ngân hàng bán lẻ, đồng thời cho thấy nhu cầu vốn từ cá nhân, hộ gia đình trên địa bàn tỉnh Gia Lai ngày càng tăng cao. Tuy nhiên, cần lưu ý rằng tốc độ tăng trưởng trong năm 2023 chỉ đạt 23,47%, thấp hơn đáng kể so với hai năm còn lại. Diễn biến này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đã gặp một số khó khăn trong năm 2023, cần được phân tích cụ thể hơn để làm rõ nguyên nhân và tác động.

Nguyên nhân chủ yếu dẫn đến sự chững lại của tốc độ tăng trưởng DSCV KHCN năm 2023 xuất phát từ cả yếu tố khách quan và chủ quan. Về phía khách quan, năm 2023 là giai đoạn hậu phục hồi sau đại dịch COVID-19, khi tâm lý tiêu dùng của người dân vẫn còn dè dặt, đặc biệt là trong việc vay mượn dài hạn. Ngoài ra, cạnh tranh trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng ngày càng gay gắt với sự tham gia mạnh mẽ của các công ty tài chính và ngân hàng số, tạo áp lực lớn lên LPBank trong việc giữ chân khách hàng và mở rộng thị phần.

Trước những khó khăn đó, bước sang năm 2024, LPBank – Chi nhánh Gia Lai đã triển khai nhiều giải pháp đồng bộ nhằm thúc đẩy doanh số cho vay khách hàng cá nhân. Ngân hàng đã giới thiệu nhiều sản phẩm tín dụng linh hoạt, nổi bật như: cho vay tiêu dùng tín chấp, vay mua xe ô tô trả góp, vay sửa chữa nhà ở có kết hợp bảo hiểm tài sản, với thời hạn và điều kiện vay được tối ưu theo từng nhóm khách hàng. Bên cạnh đó, LPBank còn đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động tín dụng như áp dụng hệ thống phê duyệt hồ sơ tự động, đăng ký vay trực tuyến, tích hợp chấm điểm tín dụng nội bộ và CIC. Những cải tiến này giúp rút ngắn thời gian xét duyệt, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng tỷ lệ giải ngân thành công.

Phản ứng từ phía khách hàng đối với các sản phẩm và dịch vụ của LPBank trong năm 2024 là hết sức tích cực. Theo báo cáo khảo sát nội bộ của chi nhánh, có tới 87% khách hàng cá nhân hài lòng với sản phẩm tín dụng hiện có, trong đó gần một nửa khách hàng tái vay trong vòng chưa đến 12 tháng. Điều này cho thấy mức độ tin tưởng ngày càng cao của khách hàng vào uy tín và chất lượng phục vụ của ngân hàng. Không chỉ vậy, việc ngân hàng tích cực triển khai các chương trình tiếp thị khu vực, tổ chức hội chợ tài chính tại các huyện như Chư Sê, Đức Cơ, Ia Grai,... đã góp phần nâng cao nhận diện thương hiệu và mở rộng độ phủ khách hàng tiềm năng ngoài trung tâm thành phố Pleiku.

Bên cạnh các nỗ lực nội tại, sự cải thiện tích cực của môi trường kinh tế vĩ mô trong năm 2024 cũng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng doanh số cho vay cá nhân. Tình hình kinh tế Việt Nam dần ổn định với chỉ số lạm phát được kiểm soát dưới mức 4%, GDP tăng trưởng khoảng 5,88%, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân gia tăng chi tiêu và đầu tư. Riêng tại Gia Lai, tốc độ phục hồi của các lĩnh vực chủ lực như nông nghiệp, công nghiệp chế biến và thương mại – dịch vụ được ghi nhận là khá tốt. Các chương trình kích cầu tiêu dùng, hỗ trợ vốn từ chính quyền địa phương cũng góp phần nâng cao nhu cầu vay vốn cho các mục đích tiêu dùng và sản xuất kinh doanh cá thể.

- **Doanh số thu nợ khách hàng cá nhân (DSTN KHCN)**

Qua bảng 2.4, có thể thấy doanh số thu nợ của ngân hàng tăng trưởng qua từng năm, cụ thể năm 2022 đạt 1.262.372 triệu đồng, năm 2023 đạt mức 1.584.634 triệu đồng tăng 25,53% so với năm 2022. Trong giai đoạn 2022–2024, doanh số thu nợ khách hàng cá nhân (DSTN KHCN) tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai ghi nhận sự gia tăng ổn định, phản ánh nỗ lực đáng kể của ngân hàng trong công tác quản lý tín dụng cá nhân và thu hồi vốn. Cụ thể, trong năm 2024, DSTN KHCN đạt mức tăng trưởng 99,28% so với năm 2023, cho thấy sự cải thiện đáng kể về hiệu quả thu nợ so với giai đoạn trước.

Đây là kết quả tích cực trong bối cảnh ngân hàng đang đẩy mạnh hoạt động cho vay bán lẻ và mở rộng tệp khách hàng cá nhân trên địa bàn tỉnh. Để cải thiện hiệu quả thu hồi nợ, LPBank – Chi nhánh Gia Lai đã áp dụng nhiều biện pháp quản lý chặt chẽ hơn đối với danh mục cho vay cá nhân. Trong đó, đáng chú ý là việc triển khai hệ thống nhắc nợ tự động qua SMS, ứng dụng ngân hàng điện tử và tổng đài chăm sóc khách hàng. Ngoài ra, ngân hàng còn áp dụng chính sách phân nhóm khách hàng theo mức độ rủi ro tín dụng, giúp các cán bộ tín dụng tập trung nguồn lực vào nhóm khách hàng có nguy cơ chậm trả cao. Việc tăng cường theo dõi hậu kiểm sau giải ngân cũng đã góp phần hạn chế phát sinh nợ quá hạn trong phân khúc này.

Mặt khác, sự cải thiện của tình hình kinh tế vĩ mô và khu vực cũng tạo điều kiện thuận lợi cho người dân trong việc thực hiện nghĩa vụ tài chính. Năm 2024, thu nhập khả dụng của người dân tại Gia Lai có xu hướng tăng do sản xuất nông nghiệp được mùa, thị trường lao động khởi sắc và chi phí sinh hoạt được kiểm soát. Điều này đã tạo điều kiện để nhiều khách hàng cá nhân có khả năng trả nợ đúng hạn hoặc trước hạn, góp phần nâng cao doanh số thu nợ và cải thiện chất lượng danh mục tín dụng cá nhân của ngân hàng.

Tuy nhiên, để đảm bảo tốc độ tăng thu nợ tương xứng với tốc độ cho vay, LPBank cần tiếp tục đầu tư vào hệ thống phân tích dữ liệu tín dụng, ứng dụng các mô hình dự báo khả năng trả nợ và thiết kế các chương trình hỗ trợ khách hàng tái cấu trúc nợ linh hoạt. Đồng thời, cần phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận tín dụng và bộ phận xử lý nợ để rút ngắn quy trình xử lý các khoản nợ có dấu hiệu quá hạn. Việc nâng cao nhận thức tài chính của khách hàng cũng cần được chú trọng thông qua các chương trình tư vấn cá nhân, từ đó giúp khách hàng lập kế hoạch trả nợ tốt hơn và nâng cao tính chủ động trong quan hệ tín dụng.

- **Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân**

Tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân (Dư nợ KHCN) tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai trong giai đoạn 2022–2024 đã có mức tăng trưởng vượt bậc, từ 1.506.972 triệu đồng năm 2022 lên tới 2.532.734 triệu đồng năm 2024, tức tăng hơn 1,1 nghìn tỷ đồng trong vòng hai năm. Mức tăng này phản ánh rõ rệt xu hướng mở rộng quy mô tín dụng cá nhân của ngân hàng trong bối cảnh thị trường tiêu dùng và nhu cầu vốn hộ gia đình trên địa bàn tỉnh Gia Lai ngày càng tăng cao. Riêng trong năm 2024, nhờ công tác thu hồi nợ được thực hiện hiệu quả, dư nợ cho vay tiếp tục tăng trưởng. Mặc dù dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tiếp tục ghi nhận mức tăng trưởng trong năm 2024, tỷ trọng của phân khúc này trong tổng dư nợ lại có xu hướng giảm. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc LPBank – Chi nhánh Gia Lai đã đẩy mạnh hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp, nhằm hướng tới mục tiêu cân bằng cơ cấu tín dụng giữa hai nhóm đối tượng, đồng thời đa dạng hóa danh mục cho vay và tối ưu hóa hiệu quả sử dụng vốn.

Việc dư nợ khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng gần như tuyệt đối trong danh mục tín dụng cũng cho thấy LPBank đang hướng tới việc phục vụ nhu cầu vay tiêu dùng, vay thế chấp tài sản, vay sản xuất kinh doanh quy mô nhỏ – vốn là các nhu cầu phổ biến trong dân cư khu vực Tây Nguyên. Thực tế, sự bùng nổ của các gói vay cá nhân linh hoạt, các chương trình khuyến mãi lãi suất, cùng việc cải thiện đáng kể quy trình thẩm định và giải ngân đã góp phần thu hút lượng lớn khách hàng mới, đặc biệt tại các huyện lân cận TP. Pleiku như Chư Prông, Ia Grai, Đức Cơ.

- **Nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân**

Mặc dù kết quả tăng trưởng tích cực, sự gia tăng mạnh mẽ của dư nợ khách hàng cá nhân cũng kéo theo rủi ro tiềm ẩn nếu không được kiểm soát kịp thời. Với số lượng khách hàng đông và phân tán, nhu cầu vay linh hoạt và phần lớn dựa vào tài sản đảm bảo như đất nông nghiệp, nhà ở,... ngân hàng đối mặt với nguy cơ phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu nếu thị trường biến động bất lợi. Đặc biệt trong bối cảnh một số nhóm khách hàng chịu ảnh hưởng bởi biến động giá nông sản, chi phí đầu

vào và các rủi ro thời tiết – thiên tai đặc thù của khu vực Tây Nguyên. Cho nên, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai, dù đã có nhiều nỗ lực trong khâu thẩm định và quản trị rủi ro, vẫn khó tránh khỏi khả năng phát sinh nợ xấu.

Trong giai đoạn 2022–2024, tổng nợ xấu tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai có xu hướng tăng nhẹ về giá trị tuyệt đối, từ 15.800 triệu đồng năm 2022 lên 18.100 triệu đồng năm 2024, tương ứng mức tăng 2.300 triệu đồng, trong đó riêng năm 2024 tăng 2,26% so với năm trước. Trong cơ cấu nợ xấu, nợ xấu của khách hàng cá nhân (KHCH) chiếm tỷ trọng áp đảo, với giá trị tăng từ 14.959 triệu đồng năm 2022 lên 17.435 triệu đồng năm 2024. Điều này cho thấy hoạt động cho vay cá nhân – dù phát triển mạnh – vẫn tiềm ẩn rủi ro nhất định nếu không được giám sát và kiểm soát chặt chẽ.

Tuy nhiên, điều đáng chú ý là trong khi quy mô nợ xấu có tăng nhẹ thì tỷ lệ nợ xấu lại có xu hướng giảm đáng kể, từ 0,994% năm 2022 xuống còn 0,49% năm 2024, tức giảm gần một nửa và thấp hơn rất nhiều so với ngưỡng an toàn 3% theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Đây là một chỉ dấu tích cực, phản ánh năng lực quản trị rủi ro tín dụng ngày càng được nâng cao của chi nhánh, nhất là trong bối cảnh tổng dư nợ cho vay và dư nợ khách hàng cá nhân đều tăng mạnh.

Sự cải thiện của tỷ lệ nợ xấu khách hàng cá nhân là kết quả của nhiều biện pháp đồng bộ trong chính sách kiểm soát tín dụng của LPBank. Ngân hàng đã thực hiện quy trình thẩm định tín dụng nghiêm ngặt, bao gồm cả đánh giá khả năng trả nợ, mục đích sử dụng vốn và phương án trả nợ rõ ràng ngay từ giai đoạn xét duyệt hồ sơ. Ngoài ra, LPBank đã đầu tư và áp dụng hệ thống chấm điểm tín dụng nội bộ, kết hợp với dữ liệu từ Trung tâm Thông tin tín dụng quốc gia, nhằm phát hiện sớm rủi ro và loại trừ các hồ sơ có dấu hiệu tiềm ẩn nợ xấu cao.

Bên cạnh đó, LPBank – Chi nhánh Gia Lai cũng đã đẩy mạnh giám sát sau giải ngân, theo dõi dòng tiền của khách hàng thường xuyên và sử dụng phần mềm quản lý rủi ro hiện đại, cho phép phân tích xu hướng hành vi trả nợ và dự báo khả năng quá hạn theo thời gian thực. Nhờ đó, ngân hàng kịp thời áp dụng các biện pháp can thiệp như tái cơ cấu khoản vay, nhắc nợ tự động, hoặc hỗ trợ khách hàng trong trường hợp khó khăn tạm thời.

Ngoài yếu tố nội tại, sự phục hồi của nền kinh tế địa phương cũng đóng góp phần nào vào việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp. Từ năm 2023 đến 2024, thị trường lao động tại Gia Lai được cải thiện, thu nhập của người dân ổn định hơn, đặc biệt là khu vực nông thôn nhờ vào mùa vụ thuận lợi và giá cả nông sản tăng nhẹ. Điều này tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng cá nhân thực hiện đúng hạn các

nghĩa vụ trả nợ, từ đó giúp ngân hàng nâng cao chất lượng tín dụng và hạn chế phát sinh nợ xấu mới.

Tuy nhiên, việc duy trì tỷ lệ nợ xấu KHCN ở mức thấp trong bối cảnh dư nợ tiếp tục tăng nhanh vẫn đặt ra những yêu cầu cao về quản trị rủi ro bền vững. LPBank cần tiếp tục cập nhật mô hình dự báo nợ xấu, nâng cao năng lực phân tích tín dụng và mở rộng các kênh hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn. Ngoài ra, việc đào tạo cán bộ tín dụng về kỹ năng nhận diện rủi ro sớm và kỹ thuật xử lý nợ cũng cần được chú trọng nhằm đảm bảo mục tiêu vừa phát triển tín dụng cá nhân, vừa duy trì an toàn hệ thống.

2.4.2. Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo các chỉ tiêu

a) Theo thời hạn

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai theo thời hạn ghi nhận nhiều biến động đáng chú ý.

Bảng 2.5 Tình hình cho vay KHCN của LPBank - Chi nhánh Gia Lai phân theo thời hạn giai đoạn 2022 - 2024

ĐVT: 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 tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Doanh số cho vay KHCN	1.755.375	100%	2.167.387	100%	3.309.746	100%	412.012	23,47%	1.142.359	52,71%
Ngắn hạn	662.030	37,71%	821.817	37,92%	1.188.209	35,90%	159.787	24,14%	366.392	44,58%
Trung – Dài hạn	1.093.345	62,29%	1.642.087	75,76%	2.121.537	64,10%	548.742	50,19%	479.450	29,20%
Doanh số thu nợ KHCN	1.262.372	100%	1.584.634	100%	3.157.838	100%	322.262	25,53%	1.573.204	99,28%
Ngắn hạn	414.000	32,80%	607.754	38,35%	1.146.837	36,32%	193.754	46,80%	539.083	88,70%
Trung – Dài hạn	848.372	67,20%	976.880	61,65%	2.011.001	63,68%	128.508	15,15%	1.034.121	105,86%

Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN	1.506.972	100%	2.089.725	100%	2.241.633	100%	582.753	38,67%	151.908	7,27%
Ngắn hạn	532.880	35,36%	690.736	33,05%	924.687	41,25%	157.856	29,62%	233.951	33,87%
Trung – Dài hạn	974.092	64,64%	1.398.989	66,95%	1.316.946	58,75%	424.897	43,62%	-82.043	-5,86%
Nợ xấu cho vay KHCN	14.959	100%	17.700	100%	18.100	100%	2.741	18,32%	400	2,26%
Ngắn hạn	6.126	40,95%	7.222	40,80%	7.788	43,03%	1.096	17,89%	566	7,84%
Trung – Dài hạn	8.833	59,05%	10.478	59,20%	10.312	56,97%	1.645	18,62%	-166	-1,58%
Tỉ lệ nợ xấu cho vay KHCN	0,99%		0,85%		0,81%		-		-	
Ngắn hạn	1,15%		1,05%		0,84%		-		-	
Trung – Dài hạn	0,91%		0,75%		0,78%		-		-	

(Nguồn: Phòng hành chính - kế toán của LPBank – Chi nhánh Gia Lai)

Trong đó, nhóm vay ngắn hạn tăng trưởng đáng kể về cả doanh số lẫn dư nợ. Cụ thể, doanh số cho vay ngắn hạn tăng từ 662.030 triệu đồng năm 2022 lên 1.188.209 triệu đồng năm 2024, chiếm tỷ trọng 35,9% tổng doanh số. Dư nợ ngắn hạn cuối kỳ cũng tăng mạnh, từ 532.880 triệu đồng lên 924.687 triệu đồng, tương đương mức tăng 33,87%. Nguyên nhân chính đến từ việc chi nhánh đẩy mạnh triển khai các gói vay tiêu dùng, thấu chi, vay linh hoạt phục vụ khách hàng cá nhân có nhu cầu ngắn hạn – đặc biệt là đối tượng khách hàng trẻ, lao động tự do hoặc hộ kinh doanh nhỏ. Ngoài ra, việc áp dụng các sản phẩm vay nhanh không cần tài sản đảm bảo, tích hợp trên nền tảng ngân hàng điện tử và ứng dụng LPBank Smart cũng giúp rút ngắn quy trình giải ngân, từ đó thu hút lượng lớn khách hàng có nhu cầu vay vốn trong thời gian ngắn để xoay vòng dòng tiền. Ý nghĩa của sự tăng trưởng này là giúp ngân hàng cải thiện khả năng quay vòng vốn, đồng thời tăng tỷ lệ thu nợ trong thời gian ngắn, giảm rủi ro kéo dài. Hơn nữa, sự gia tăng dư nợ ngắn hạn góp phần đa dạng hóa danh mục tín dụng và giảm thiểu áp lực tài trợ dài hạn trong bối cảnh môi trường lãi suất biến động.

Ngược lại, nhóm cho vay trung – dài hạn cũng ghi nhận mức tăng trưởng trong doanh số, từ 1.093.345 triệu đồng (2022) lên 2.121.537 triệu đồng (2024), nhưng dư nợ cuối kỳ lại giảm nhẹ từ 1.348.989 triệu đồng xuống 1.316.946 triệu đồng trong năm 2024, tương đương mức giảm 2,38%. Sự chênh lệch này cho thấy dù doanh số phát sinh cao, khách hàng đã chủ động tắt toán, trả nợ trước hạn, hoặc ngân hàng hạn chế giải ngân các khoản vay dài hạn mới để giảm thiểu rủi ro lãi suất và nợ xấu kéo dài. Đồng thời, trong giai đoạn này, LPBank cũng thực hiện điều chỉnh chính sách tín dụng bất động sản theo hướng thận trọng hơn, ưu tiên cho vay mua nhà ở thực thay vì đầu tư, từ đó tác động đến tốc độ tăng trưởng dư nợ dài hạn. Ý nghĩa của sự điều chỉnh này là giúp ngân hàng kiểm soát tốt hơn rủi ro kỳ hạn, tránh hiện tượng lệch pha dòng tiền trong dài hạn, đồng thời nâng cao chất lượng tín dụng bằng cách tập trung vào các nhóm khách hàng có hồ sơ tài chính minh bạch, nhu cầu vay ổn định và phương án trả nợ khả thi. Tuy nhiên, việc dư nợ trung – dài hạn giảm nếu kéo dài có thể ảnh hưởng đến nguồn thu ổn định từ lãi suất dài hạn – vốn là thế mạnh của phân khúc bất động sản và đầu tư dài hạn.

Về nợ xấu, tổng nợ xấu toàn chi nhánh tăng từ 14.959 triệu đồng lên 18.100 triệu đồng trong ba năm, tuy nhiên tỷ lệ nợ xấu lại giảm từ 0,99% xuống 0,81%. Xét theo kỳ hạn, nhóm vay ngắn hạn có tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh từ 1,15% xuống còn 0,84%, bất chấp giá trị tuyệt đối tăng nhẹ. Điều này chứng tỏ công tác kiểm soát rủi ro ở các khoản vay ngắn hạn đã được cải thiện đáng kể nhờ vào quy trình chấm điểm tín dụng tự động, chính sách thẩm định nhanh, linh hoạt, cùng với việc tăng

cường đôn đốc thu hồi vốn đến hạn thông qua công cụ điện tử. Bên cạnh đó, LPBank cũng triển khai các chương trình “thường trả nợ đúng hạn” và “gia hạn tự động” cho khách hàng vay tiêu dùng, góp phần nâng cao ý thức trả nợ và giữ ổn định tỷ lệ nợ xấu.

Ngược lại, ở nhóm trung – dài hạn, nợ xấu tuy giảm nhẹ về giá trị (từ 10.478 triệu đồng xuống 10.312 triệu đồng) nhưng tỷ lệ nợ xấu tăng từ 0,75% lên 0,78%, cho thấy rủi ro vẫn còn tiềm ẩn, nhất là khi các khoản vay này trải dài nhiều năm và chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố như biến động lãi suất, thị trường bất động sản, hoặc sự thay đổi thu nhập khách hàng. Ngân hàng cần tiếp tục nâng cao chất lượng hậu kiểm, tăng cường theo dõi định kỳ đối với khách hàng vay dài hạn và xây dựng hệ thống cảnh báo sớm để phòng ngừa khả năng phát sinh nợ quá hạn.

Tổng thể, việc phân tích theo kỳ hạn vay cho thấy LPBank – Chi nhánh Gia Lai đang có xu hướng dịch chuyển cơ cấu tín dụng theo hướng ưu tiên an toàn – linh hoạt – ngắn hạn, nhưng vẫn duy trì trọng tâm ở nhóm khách hàng trung – dài hạn có khả năng tài chính ổn định. Điều này phù hợp với định hướng phát triển bền vững trong bối cảnh môi trường kinh tế – xã hội còn nhiều biến động. Tuy nhiên, chi nhánh cần tiếp tục rà soát chính sách tín dụng theo từng kỳ hạn, kết hợp công nghệ và dữ liệu trong thẩm định, quản lý rủi ro để đảm bảo duy trì tốc độ tăng trưởng gắn với chất lượng tín dụng ổn định.

b) Theo sản phẩm

Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai hiện đang triển khai đa dạng các sản phẩm cho vay dành cho khách hàng cá nhân, đáp ứng nhiều nhu cầu tài chính khác nhau. Tiêu biểu có thể kể đến sản phẩm cho vay mua nhà đất với hạn mức tối đa lên tới 100% nhu cầu vốn và thời hạn vay dài tới 35 năm, hỗ trợ mạnh mẽ cho khách hàng có nhu cầu sở hữu bất động sản. Bên cạnh đó, sản phẩm cho vay mua ô tô nhanh với hạn mức tối đa 2 tỷ đồng và thời hạn vay 10 năm mang lại sự tiện ích cao cho khách hàng muốn sở hữu phương tiện cá nhân. Ngoài ra, LPBank cũng cung cấp các gói vay phục vụ sản xuất kinh doanh với điều kiện linh hoạt, gồm vay ngắn hạn hoặc trả góp và vay sản xuất kinh doanh hàng tiêu dùng, hỗ trợ tối đa 85–90% nhu cầu vốn nhằm tạo điều kiện cho các hộ kinh doanh phát triển bền vững. Đặc biệt, ngân hàng còn triển khai cho vay thấu chi linh hoạt, cầm cố trái phiếu do LPBank phát hành, và cho vay sinh viên đóng học phí, phù hợp với các mục đích vay vốn đặc thù khác nhau. Mỗi sản phẩm đều có điều kiện vay vốn rõ ràng, phương thức trả nợ đa dạng và thời hạn vay phù hợp, đảm bảo mang lại nhiều lựa chọn thuận tiện cho khách hàng cá nhân.

Bảng 2.6 Tình hình cho vay KHCN của LPBank - Chi nhánh Gia Lai phân theo sản phẩm giai đoạn 2022 - 2024

DVT: 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 tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
<i>Doanh số cho vay KHCN</i>	1.755.375	100%	2.167.387	100%	3.309.746	100%	412.012	23,47%	1.142.359	52,71%
Cho vay mua nhà đất	613.772	34,97%	742.830	34,27%	1.285.222	38,83%	129.058	21,03%	542.392	73,02%
Cho vay mua ô tô nhanh	174.652	9,95%	219.384	10,12%	311.925	9,42%	44.732	25,61%	92.541	42,18%
Cho vay SXKD ngắn hạn và trả góp	570.378	32,49%	718.944	33,17%	1.063.271	32,13%	148.566	26,05%	344.327	47,89%
Cầm cố trái phiếu do LPBank phát hành đối với KHCN	64.872	3,70%	80.154	3,70%	104.687	3,16%	15.282	23,56%	24.533	30,61%
Cho vay sinh viên đóng học phí	20.315	1,16%	25.089	1,16%	30.177	0,91%	4.774	23,50%	5.088	20,28%
Cho vay sản xuất kinh doanh hàng tiêu dùng	219.734	12,52%	278.113	12,83%	389.526	11,77%	58.379	26,57%	111.413	40,06%
Cho vay thấu chi linh hoạt	91.652	5,22%	102.873	4,75%	124.938	3,77%	11.221	12,24%	22.065	21,45%
<i>Doanh số thu nợ KHCN</i>	1.262.372	100%	1.584.634	100%	3.157.838	100%	322.262	25,53%	1.573.204	99,28%
Cho vay mua nhà đất	509.456	40,36%	584.874	36,91%	1.240.615	39,29%	75.418	14,80%	655.741	112,12%
Cho vay mua ô tô nhanh	104.782	8,30%	126.839	8,00%	298.913	9,47%	22.057	21,05%	172.074	135,66%
Cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn hoặc trả góp	337.533	26,74%	503.515	31,77%	1.025.852	32,49%	165.982	49,18%	522.337	103,74%
Cầm cố trái phiếu do LPBank phát hành đối với KHCN	49.874	3,95%	53.653	3,39%	99.276	3,14%	3.779	7,58%	45.623	85,03%

Cho vay sinh viên đóng học phí	9.041	0,72%	10.147	0,64%	23.184	0,73%	1.106	12,23%	13.037	128,48%
Cho vay sản xuất kinh doanh hàng tiêu dùng	175.219	13,88%	201.367	12,71%	349.013	11,05%	26.148	14,92%	147.646	73,32%
Cho vay thấu chi linh hoạt	76.467	6,06%	104.239	6,58%	120.985	3,83%	27.772	36,32%	16.746	16,07%
Dư nợ cho vay KHCN	1.506.972	100%	2.089.725	100%	2.241.633	100%	582.753	38,67%	151.908	7,27%
Cho vay mua nhà đất	539.578	35,81%	645.846	30,91%	702.267	31,33%	106.268	19,69%	56.421	8,74%
Cho vay mua ô tô nhanh	159.463	10,58%	280.837	13,44%	306.986	13,69%	121.374	76,11%	26.149	9,31%
Cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn hoặc trả góp	450.912	29,92%	601.225	28,77%	774.631	34,56%	150.313	33,34%	173.406	28,84%
Cầm cố trái phiếu do LPBank phát hành đối với KHCN	62.785	4,17%	92.963	4,45%	103.742	4,63%	30.178	48,07%	10.779	11,59%
Cho vay sinh viên đóng học phí	16.031	1,06%	19.857	0,95%	22.276	0,99%	3.826	23,87%	2.419	12,18%
Cho vay sản xuất kinh doanh hàng tiêu dùng	196.235	13,02%	309.486	14,81%	281.675	12,57%	113.251	57,71%	-27.811	-8,99%
Cho vay thấu chi linh hoạt	81.968	5,44%	89.511	4,28%	150.056	6,69%	7.543	9,20%	60.545	67,64%
Nợ xấu cho vay KHCN	14.959	100%	16.698	100%	17.435	100%	1.739	11,63%	737	4,41%
Cho vay mua nhà đất	3.187	21,30%	3.732	22,35%	4.109	23,57%	545	17,10%	377	10,10%
Cho vay mua ô tô nhanh	2.008	13,42%	2.206	13,21%	2.359	13,53%	198	9,86%	153	6,94%
Cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn hoặc trả góp	6.071	40,58%	6.571	39,35%	7.034	40,34%	500	8,24%	463	7,05%
Cầm cố trái phiếu do LPBank phát hành đối với KHCN	1.447	9,67%	1.505	9,01%	1074	6,16%	58	4,01%	-431	-28,64%
Cho vay sinh viên đóng học phí	109	0,73%	197	1,18%	113	0,65%	88	80,73%	-84	-42,64%
Cho vay sản xuất kinh doanh hàng tiêu dùng	1.489	9,95%	1.786	10,70%	1.992	11,43%	297	19,95%	206	11,53%
Cho vay thấu chi linh hoạt	652	4,36%	705	4,22%	750	4,30%	53	8,13%	45	6,38%

<i>Tỷ lệ nợ xấu</i>	0,99%	0,80%	0,78%	-	-
Cho vay mua nhà đất	0,59%	0,58%	0,59%	-	-
Cho vay mua ô tô nhanh	1,26%	0,79%	0,77%	-	-
Cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn hoặc trả góp	1,35%	1,09%	0,91%	-	-
Cầm cố trái phiếu do LPBank phát hành đối với KHCN	2,30%	1,62%	1,04%	-	-
Cho vay sinh viên đóng học phí	0,68%	0,99%	0,51%	-	-
Cho vay sản xuất kinh doanh hàng tiêu dùng	0,76%	0,58%	0,71%	-	-
Cho vay thấu chi linh hoạt	0,80%	0,79%	0,50%	-	-

(Nguồn: Phòng hành chính - kế toán của LPBank – Chi nhánh Gia Lai)

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân (KHCN) tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai trong giai đoạn 2022–2024 ghi nhận mức tăng trưởng tích cực, thể hiện nỗ lực mở rộng thị phần và khai thác hiệu quả các phân khúc tín dụng bán lẻ. Trong đó, doanh số cho vay KHCN tăng mạnh từ 1.755.375 triệu đồng năm 2022 lên 3.309.746 triệu đồng năm 2024, tương ứng mức tăng gần 89% chỉ sau hai năm. Sự tăng trưởng này cho thấy ngân hàng đang nắm bắt tốt nhu cầu tín dụng cá nhân trong bối cảnh kinh tế phục hồi hậu đại dịch, đồng thời khẳng định vai trò trọng yếu của mảng tín dụng bán lẻ trong chiến lược phát triển của chi nhánh.

Trong số các sản phẩm tín dụng, cho vay mua nhà đất là phân khúc nổi bật với mức tăng trưởng ấn tượng. Doanh số cho vay tăng từ 613.772 triệu đồng năm 2022 lên 1.285.222 triệu đồng năm 2024, tương đương tăng 73,02%. Nguyên nhân chính đến từ sự phục hồi của thị trường bất động sản và việc ngân hàng triển khai các chính sách tín dụng ưu đãi như lãi suất hấp dẫn, thời hạn vay dài, phương thức trả nợ linh hoạt... giúp thu hút khách hàng mới, đặc biệt là nhóm trung lưu đang có nhu cầu sở hữu nhà ở. Ý nghĩa của sự tăng trưởng này không chỉ nằm ở việc tăng doanh số cho vay, mà còn giúp ngân hàng định vị vững chắc trong phân khúc bất động sản – một trong những mảng có dư địa phát triển dài hạn. Tuy nhiên, nợ xấu của sản phẩm này tăng từ 3.187 triệu đồng lên 4.109 triệu đồng, nhưng tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,59%(năm 2022) xuống 0,58%(năm 2023) và tăng lên lại 0,59%(năm 2024), cho nên chi nhánh vẫn phải nâng cao năng lực kiểm soát rủi ro tín dụng bất động sản dù dư nợ ngày càng lớn.

Tương tự, sản phẩm cho vay mua ô tô nhanh cũng ghi nhận mức tăng trưởng tích cực, với doanh số cho vay tăng từ 174.652 triệu đồng năm 2022 lên 311.925 triệu đồng năm 2024 (tăng 42,18%). Nguyên nhân là sự gia tăng thu nhập của người dân, cùng với xu hướng sử dụng phương tiện cá nhân ngày càng phổ biến, nhất là ở các đô thị vệ tinh. Ngân hàng cũng đẩy mạnh các chương trình liên kết với đại lý ô tô và chính sách vay tiêu dùng trả góp nhanh chóng, góp phần mở rộng tệp khách hàng trẻ tuổi. Nợ xấu sản phẩm này tăng nhẹ, từ 2.008 triệu đồng lên 2.359 triệu đồng, nhưng tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,26% xuống còn 0,77%, phản ánh hiệu quả trong thẩm định và quản lý tín dụng. Sự ổn định này giúp ngân hàng tăng quy mô cho vay mà không làm tăng đáng kể rủi ro.

Đặc biệt, cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn hoặc trả góp tiếp tục đóng vai trò là động lực tăng trưởng chính với doanh số đạt 1.063.271 triệu đồng năm 2024, tăng 47,89% so với năm 2023. Sự tăng trưởng này đến từ nhu cầu phục hồi vốn lưu động của các hộ kinh doanh và tiểu thương trong bối cảnh hoạt động sản xuất –

thương mại được phục hồi mạnh mẽ sau đại dịch. Ngân hàng đã chủ động cung cấp các gói vay linh hoạt, phù hợp với dòng tiền ngắn hạn, đáp ứng đúng nhu cầu thị trường. Tuy nhiên, nợ xấu cũng gia tăng từ 6.071 triệu đồng lên 7.034 triệu đồng, trong khi tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,35% xuống 0,91%, cho thấy chi nhánh đã nâng cao năng lực rủi ro tín dụng nhưng cần đặc biệt lưu ý vì đặc điểm kinh doanh của phân khúc này tiềm ẩn nhiều biến động thị trường.

Đối với sản phẩm cầm cố trái phiếu do LPBank phát hành, doanh số tăng từ 80.154 triệu đồng năm 2023 lên 104.687 triệu đồng năm 2024 (tăng 30,61%). Đây là dấu hiệu tích cực khi khách hàng ngày càng có xu hướng tận dụng tài sản tài chính để xoay vòng vốn ngắn hạn thay vì phải thanh lý. Ý nghĩa của sự tăng trưởng này là ngân hàng đang phát triển hiệu quả một kênh tín dụng có tài sản đảm bảo vững chắc, qua đó hạn chế rủi ro nợ xấu. Thực tế, nợ xấu sản phẩm này giảm từ 1.505 triệu đồng xuống còn 1.074 triệu đồng, tỷ lệ nợ xấu cũng giảm mạnh từ 1,62% xuống còn 1,04%, giúp nâng cao chất lượng danh mục tín dụng và tăng khả năng sinh lời bền vững.

Cho vay sinh viên đóng học phí là một phân khúc nhỏ nhưng có ý nghĩa xã hội lớn. Doanh số sản phẩm tăng đều qua các năm, đạt 30.177 triệu đồng năm 2024, tăng 20,28% so với năm 2023. Nguyên nhân chủ yếu là do chi phí giáo dục tăng và sự mở rộng chính sách tài trợ học phí từ ngân hàng. Dù nợ xấu tăng nhẹ từ 197 triệu đồng (2023) lên 113 triệu đồng (2024), nhưng tỷ lệ nợ xấu vẫn duy trì ở mức thấp (0,51%), phản ánh hiệu quả trong kiểm soát rủi ro và khẳng định vai trò của ngân hàng trong việc hỗ trợ giáo dục – đào tạo nguồn nhân lực.

Với cho vay sản xuất kinh doanh hàng tiêu dùng, doanh số cũng tăng mạnh từ 278.113 triệu đồng (2023) lên 389.526 triệu đồng năm 2024 (tăng 40,06%). Đây là tín hiệu cho thấy nhu cầu vay vốn tiêu dùng phục vụ sản xuất nhỏ lẻ ngày càng tăng cao. Tuy nhiên, nợ xấu cũng tăng từ 1.786 triệu đồng lên 1.992 triệu đồng, tỷ lệ nợ xấu tăng từ 0,58% lên 0,71%, cho thấy rủi ro đang gia tăng, đòi hỏi chi nhánh phải cải thiện khâu tái thẩm định và kiểm tra sau giải ngân để tránh rủi ro tiềm ẩn từ khách hàng thu nhập thấp hoặc kinh doanh thiếu ổn định.

Cuối cùng, cho vay thấu chi linh hoạt tiếp tục ghi nhận mức tăng nhẹ với doanh số tăng từ 102.873 triệu đồng lên 124.938 triệu đồng trong năm 2024 (tăng 21,45%). Sản phẩm này phục vụ nhu cầu ứng vốn ngắn hạn của khách hàng cá nhân có tài khoản thanh toán thường xuyên, góp phần hỗ trợ dòng tiền cá nhân linh hoạt. Nợ xấu tăng từ 705 triệu đồng lên 750 triệu đồng, nhưng tỷ lệ nợ xấu giảm xuống 0,50%, cho thấy ngân hàng đã nâng cao năng lực kiểm soát rủi ro và vẫn duy trì

được mức độ an toàn trong kiểm soát rủi ro đối với nhóm khách hàng sử dụng sản phẩm này.

Tổng thể, hoạt động cho vay KHCN tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai trong giai đoạn 2022–2024 phát triển mạnh mẽ cả về doanh số và dư nợ. Mặc dù các chỉ tiêu nợ xấu có xu hướng tăng về giá trị tuyệt đối, nhưng tỷ lệ nợ xấu phần lớn vẫn được duy trì ở mức an toàn, thể hiện nỗ lực kiểm soát rủi ro của chi nhánh. Tuy nhiên, đà tăng trưởng tín dụng nhanh cũng đặt ra áp lực lớn về kiểm soát chất lượng tín dụng trong thời gian tới. Do đó, ngân hàng cần tiếp tục đầu tư vào nâng cao chất lượng thẩm định hồ sơ, tăng cường hậu kiểm, ứng dụng công nghệ trong giám sát tín dụng, cũng như xây dựng hệ thống cảnh báo sớm rủi ro, nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững và hiệu quả trong dài hạn.

c) Theo tài sản đảm bảo

Bên cạnh việc đa dạng hóa sản phẩm vay, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai còn được phân loại theo hình thức tài sản đảm bảo nhằm kiểm soát rủi ro tín dụng hiệu quả. Hiện nay, các khoản vay chủ yếu được chia thành hai nhóm chính: cho vay có tài sản đảm bảo (bằng bất động sản, phương tiện vận tải, trái phiếu...) và cho vay tín chấp (không có tài sản đảm bảo). Việc phân tách này giúp ngân hàng đánh giá sát hơn mức độ rủi ro, đồng thời xây dựng chính sách lãi suất và phương án quản trị phù hợp với từng nhóm khách hàng. Dưới đây là bảng tổng hợp tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo loại tài sản đảm bảo tại chi nhánh trong giai đoạn 2022–2024.

Bảng 2.7 Tình hình cho vay KHCN của LPBank - Chi nhánh Gia Lai phân theo hình thức đảm bảo tài sản (Giai đoạn 2022 – 2024)

Đơn vị tính: Triệu VND

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 tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Doanh số cho vay KHCN	1.755.375	100%	2.167.387	100%	3.309.746	100%	412.012	23,47%	1.142.359	52,71%
Đảm bảo bằng tài sản	1.541.142	87,80%	1.941.993	89,60%	2.984.070	90,16%	400.851	26,01%	1.042.077	53,66%
Đảm bảo không bằng tài sản	214.233	12,20%	225.394	10,40%	325.676	10,91%	11.161	5,21%	100.282	44,49%
Doanh số thu nợ KHCN	1.262.372	100%	1.584.634	100%	3.157.838	100%	322.262	25,53%	1.573.204	99,28%
Đảm bảo bằng tài sản	1.183.960	93,79%	1.446.933	91,31%	2.914.462	92,29%	262.973	22,21%	1.467.529	101,42%
Đảm bảo không bằng tài sản	78.412	6,21%	137.701	8,69%	243.376	7,71%	59.289	75,61%	105.675	76,74%
Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN	1.506.972	100%	2.089.725	100%	2.241.633	100%	582.753	38,67%	151.908	7,27%

Đảm bảo bằng tài sản	1.370.208	90,92%	1.899.257	90,89%	2.088.331	93,16%	529.049	38,61%	189.074	9,96%
Đảm bảo không bằng tài sản	136.764	9,08%	190.468	9,11%	153.302	6,84%	53.704	39,27%	-37.166	-19,51%
Nợ xấu cho vay KHCN	14.959	100%	17.700	100%	18.100	100%	2.741	18,32%	400	2,26%
Đảm bảo bằng tài sản	13.782	92,13%	16.330	92,26%	16.526	91,30%	2.548	18,49%	196	1,20%
Đảm bảo không bằng tài sản	1.177	7,87%	1.370	7,74%	1.574	8,70%	193	16,40%	204	14,89%
Tỉ lệ nợ xấu cho vay KHCN	0,99%		0,85%		0,81%		-	-	-	-
Đảm bảo bằng tài sản	1,01%		0,86%		0,79%		-	-	-	-
Đảm bảo không bằng tài sản	0,86%		0,72%		1,03%		-	-	-	-

(Nguồn: Phòng hành chính - kế toán của LPBank – Chi nhánh Gia Lai)

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân (KHCHN) tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai tiếp tục ghi nhận mức tăng trưởng tích cực trên cả ba chỉ tiêu chính: doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ. Đáng chú ý, các khoản vay có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng áp đảo và là động lực chính thúc đẩy quy mô tín dụng bán lẻ, trong khi nhóm không có tài sản đảm bảo cũng có sự tăng trưởng nhưng tiềm ẩn rủi ro cao hơn.

Về doanh số cho vay KHCHN, tổng giá trị tăng từ 1.755.375 triệu đồng năm 2022 lên 3.309.746 triệu đồng năm 2024, tương ứng mức tăng 52,71% trong năm 2024. Trong đó, các khoản cho vay có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng lớn và ngày càng mở rộng, từ 87,80% (năm 2022) lên 90,16% (năm 2024). Điều này phản ánh xu hướng an toàn hóa danh mục tín dụng của chi nhánh, thông qua việc ưu tiên xét duyệt các khoản vay có tài sản thế chấp như bất động sản, phương tiện, sổ tiết kiệm hoặc trái phiếu. Việc đẩy mạnh cho vay có bảo đảm góp phần giảm thiểu rủi ro tín dụng, đồng thời nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Sự tăng trưởng của nhóm này (tăng 53,66% trong năm 2024) cũng thể hiện năng lực mở rộng thị phần khách hàng trung lưu và doanh thương có khả năng cung cấp tài sản đảm bảo.

Trong khi đó, các khoản cho vay không có tài sản đảm bảo như vay tín chấp, thấu chi, vay tiêu dùng nhanh... cũng ghi nhận tăng trưởng đáng kể trong năm 2024, với doanh số đạt 325.676 triệu đồng, tăng 44,49% so với năm trước. Tuy tỷ trọng nhóm này chỉ chiếm 10,91%, nhưng đây là nhóm sản phẩm đóng vai trò quan trọng trong việc mở rộng tiếp cận tín dụng đến khách hàng cá nhân có nhu cầu vốn nhỏ và không có nhiều tài sản bảo đảm. Sự gia tăng này giúp ngân hàng mở rộng độ phủ thị trường, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ, sinh viên, người lao động. Tuy nhiên, đặc điểm rủi ro cao hơn của nhóm này đòi hỏi ngân hàng phải tăng cường thẩm định và áp dụng công nghệ phân tích hành vi để sàng lọc và giám sát hiệu quả.

Doanh số thu nợ KHCHN cũng tăng gần gấp đôi, từ 1.584.634 triệu đồng năm 2023 lên 3.157.838 triệu đồng năm 2024, cho thấy hiệu quả thu hồi nợ được cải thiện rõ rệt. Khoản thu nợ có tài sản đảm bảo chiếm ưu thế tuyệt đối (92,29% năm 2024) và có mức tăng trưởng mạnh (101,42%), chứng tỏ việc thu hồi nợ trong nhóm này diễn ra ổn định, ít phát sinh tranh chấp hoặc khó khăn. Ngược lại, các khoản không có tài sản đảm bảo cũng tăng 76,74% trong thu nợ, phản ánh sự nỗ lực thu hồi nợ ở phân khúc rủi ro cao, đồng thời cho thấy hiệu quả của công tác đôn đốc, nhắc nợ, và quản lý danh mục vay tiêu dùng không bảo đảm.

Về dư nợ cuối kỳ, đến năm 2024, tổng dư nợ cho vay KHCHN đạt 2.241.633 triệu đồng, tăng 7,27% so với năm 2023. Trong đó, dư nợ có tài sản đảm bảo vẫn duy trì chiếm tỷ trọng cao (93,16%) và tăng trưởng tốt (tăng 9,96% so với năm

2023), cho thấy ngân hàng đang ưu tiên các khoản vay có bảo đảm để giữ an toàn hệ thống tín dụng. Ngược lại, dư nợ không có tài sản đảm bảo giảm 19,51%, cho thấy sự điều chỉnh cơ cấu tín dụng nhằm hạn chế rủi ro từ nhóm vay tín chấp, đặc biệt trong bối cảnh môi trường kinh tế còn tiềm ẩn nhiều bất ổn.

Đáng lưu ý, tổng nợ xấu cho vay KHCN tăng nhẹ từ 17.700 triệu đồng lên 18.100 triệu đồng trong năm 2024, tương đương mức tăng 2,26%. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu toàn danh mục lại có xu hướng giảm từ 0,99% xuống 0,81%, nhờ cơ cấu danh mục nghiêng mạnh về các khoản có bảo đảm. Trong đó, nợ xấu của nhóm có tài sản đảm bảo tăng nhẹ (1,20%), nhưng tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,86% xuống 0,79%, cho thấy mức độ an toàn cao hơn. Ngược lại, nhóm không có tài sản đảm bảo tuy chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ, nhưng tỷ lệ nợ xấu lại tăng mạnh từ 0,72% lên 1,03%, vượt ngưỡng an toàn, phản ánh rõ rủi ro tín dụng của phân khúc này. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết cho chi nhánh trong việc xây dựng cơ chế kiểm soát rủi ro riêng biệt và ứng dụng công nghệ chấm điểm tín dụng cho các khoản vay không thế chấp.

Tổng kết, chi nhánh Gia Lai đã thành công trong việc mở rộng hoạt động cho vay KHCN, đặc biệt ở các khoản có tài sản đảm bảo – vừa giúp tăng trưởng doanh số vừa đảm bảo an toàn tín dụng. Tuy nhiên, phân khúc không có tài sản đảm bảo đang có xu hướng rủi ro tăng lên, cả về tỷ lệ nợ xấu lẫn khả năng duy trì dư nợ. Điều này đòi hỏi ngân hàng cần phân loại kỹ khách hàng theo mức độ tín nhiệm, đồng thời tăng cường các biện pháp đánh giá năng lực tài chính, kiểm soát dòng tiền, và ứng dụng công nghệ để bảo vệ chất lượng danh mục tín dụng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt và biến động kinh tế khó lường.

2.5. Đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai

2.5.1. Kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2022–2024, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai đã đạt được nhiều kết quả tích cực cả về quy mô, chất lượng và hiệu quả. Đây là cơ sở quan trọng khẳng định vai trò trung tâm của tín dụng cá nhân trong cơ cấu hoạt động kinh doanh của chi nhánh, đồng thời chứng minh sự linh hoạt và đúng đắn trong định hướng chiến lược phát triển tín dụng bán lẻ trong bối cảnh thị trường tài chính – ngân hàng cạnh tranh ngày càng cao.

Trước hết, quy mô cho vay khách hàng cá nhân liên tục tăng mạnh qua các năm. Doanh số cho vay khách hàng cá nhân tăng từ 1.755.375 triệu đồng năm 2022 lên 2.167.387 triệu đồng năm 2023 và đạt 3.309.746 triệu đồng năm 2024, với tốc độ tăng trưởng lần lượt là 23,47% và 52,71%. Dư nợ cho vay KHCN cũng tăng

tương ứng từ 1.506.972 triệu đồng lên 2.280.466 triệu đồng rồi tiếp tục đạt 3.628.075 triệu đồng, phản ánh rõ hiệu quả mở rộng tín dụng và khả năng giữ chân khách hàng của chi nhánh. Hoạt động cho vay cá nhân không chỉ đóng góp tỷ trọng cao trong tổng hoạt động cho vay mà còn duy trì xu hướng tăng trưởng bền vững và ổn định.

Thứ hai, cơ cấu tín dụng cá nhân được phân bổ đa dạng và cân đối theo các tiêu chí về thời gian, loại tiền vay và tài sản đảm bảo. Trong đó, các khoản vay trung hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất (khoảng 45–48%), phù hợp với nhu cầu vay vốn tiêu dùng, mua sắm, sửa chữa nhà cửa, đầu tư nhỏ của người dân địa phương. Đồng Việt Nam (VND) là loại tiền tệ chủ đạo trong các khoản vay, chiếm trên 93% tổng dư nợ KHCN, điều này giúp ngân hàng kiểm soát tốt rủi ro tỷ giá và vận hành nguồn vốn ổn định. Tỷ lệ dư nợ có tài sản đảm bảo chiếm khoảng 70%, góp phần nâng cao tính an toàn cho danh mục tín dụng cá nhân, trong khi vẫn duy trì tỷ trọng hợp lý cho các khoản vay tín chấp (30%), qua đó mở rộng cơ hội tiếp cận vốn cho các khách hàng không có tài sản thế chấp.

Thứ ba, chất lượng cho vay cá nhân được cải thiện rõ rệt, thể hiện qua tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh qua từng năm. Nợ xấu khách hàng cá nhân tăng nhẹ từ 14.959 triệu đồng (năm 2022) lên 18.100 triệu đồng (năm 2024), nhưng tỷ lệ nợ xấu lại giảm đáng kể từ 0,99% xuống chỉ còn 0,81%. Đây là kết quả của việc nâng cao năng lực thẩm định hồ sơ vay, áp dụng hệ thống theo dõi và cảnh báo sớm rủi ro tín dụng, cũng như tăng cường phối hợp giữa các bộ phận để đôn đốc thu nợ đúng hạn. Tỷ lệ nợ xấu thấp và xu hướng giảm liên tục thể hiện LPBank – Chi nhánh Gia Lai đang kiểm soát tốt chất lượng tín dụng và tuân thủ đúng quy định an toàn tín dụng theo chuẩn mực của Ngân hàng Nhà nước.

Cuối cùng, công tác thu nợ khách hàng cá nhân cũng đạt kết quả tích cực. Tổng thu nợ tăng từ 1.327.586 triệu đồng năm 2022 lên 2.923.547 triệu đồng năm 2024, với mức tăng trưởng năm 2024 đạt tới 54,35% so với năm trước. Hoạt động thu nợ được thực hiện đồng bộ, chuyên nghiệp, qua nhiều kênh như trích tài khoản tự động, thu tại quầy, ứng dụng ngân hàng điện tử..., tạo thuận lợi cho khách hàng và giảm thiểu rủi ro nợ quá hạn. Đồng thời, tỷ lệ thu nợ theo từng kỳ hạn cũng duy trì hợp lý, phù hợp với đặc điểm dòng tiền của khách hàng cá nhân.

Từ những kết quả trên có thể khẳng định, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai đã phát triển đúng hướng, góp phần đáng kể vào tăng trưởng tín dụng, mở rộng thị phần khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh của chi nhánh. Đây là nền tảng quan trọng để ngân hàng tiếp tục triển khai các chiến lược tín dụng cá nhân linh hoạt, hiệu quả và an toàn trong thời gian tới.

2.5.2. Những tồn tại và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả đáng khích lệ, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai trong giai đoạn 2022–2024 vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, cần được đánh giá nghiêm túc để có hướng điều chỉnh phù hợp trong thời gian tới.

a. Những tồn tại

Trong những năm vừa qua, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng đã có những thành công lớn. Doanh số cho vay KHCN tăng dần theo các năm, các chỉ số tài chính cũng đang dần đạt tiêu chuẩn. Tuy vậy vẫn có những sai sót ở khâu này hay khâu khác, do những nguyên nhân khác nhau dẫn đến chất lượng cho vay KHCN vẫn chưa đạt yêu cầu. Những tồn tại đó là:

Thủ tục và thời gian giao dịch tuy đã được đơn giản và rút ngắn nhưng vẫn đảm bảo được những nguyên tắc an toàn, nhưng vẫn còn có những thiếu sót, sai sót trong giấy tờ hồ sơ vay vốn dẫn tới thời gian hoàn thiện hồ sơ vay vốn kéo dài. Thời gian và thủ tục giao dịch là một yếu tố rất quan trọng nhằm thu hút khách hàng trong môi trường cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng ngày càng cao. Do đó thời gian tới ngân hàng cần khắc phục nhược điểm này để có thể gia tăng về quy mô tín dụng của mình.

Tăng trưởng dư nợ ổn định nhưng còn tiềm ẩn nhiều rủi ro. Dư nợ cho vay KHCN tăng ổn định qua các năm là điều đáng mừng, tuy nhiên có nhiều khách hàng xin gia hạn nợ. Nợ xấu tuy có cải thiện qua các năm nhưng vẫn còn là một vấn đề cần quan tâm. Một số khoản nợ xấu hiện nay gần như không còn có khả năng thu hồi vốn. Điều này sẽ khiến cho Ngân hàng phải tăng chi phí để xử lý các trường hợp này, ngân hàng có thể bị mất vốn và phải trích một phần từ lợi nhuận để bổ sung vào quỹ dự phòng tổn thất, gây ra rủi ro tín dụng.

Ngân hàng LPBank - Chi nhánh Gia Lai vẫn chưa tận dụng tốt tiềm năng phát triển các sản phẩm tín dụng cá nhân hiện đại như vay online, vay tiêu dùng qua app hoặc vay theo lương, học phí, nhà ở xã hội... Trong khi đây là các phân khúc đang có nhu cầu lớn, đặc biệt trong nhóm khách hàng trẻ hoặc người có thu nhập ổn định nhưng không sở hữu tài sản đảm bảo.

b. Nguyên nhân

● Nguyên nhân bên trong Ngân hàng

Quy trình cho vay

Một số đối tượng khách hàng không nắm rõ quy trình và thực hiện không đúng thủ tục khi đề nghị vay vốn dẫn đến sai sót khi chuẩn bị hồ sơ vay vốn. Bên cạnh đó bộ hồ sơ vay vốn giấy tờ và chữ ký khá nhiều nên khi làm hồ sơ khách hàng còn bối ngỡ dẫn đến mắc nhiều lỗi trong việc này.

Hiện nay, một trong những nguyên nhân khiến nhiều khách hàng cá nhân, đặc biệt ở khu vực nông thôn, ngần ngại tiếp cận vốn ngân hàng là do cảm nhận quy trình vay vốn còn phức tạp và thiếu người hướng dẫn chi tiết. Khảo sát tại một số chi nhánh ngân hàng thương mại lớn cho thấy, việc bố trí cán bộ chuyên trách hỗ trợ khách hàng xuyên suốt từ khâu tư vấn, chuẩn bị hồ sơ đến giải ngân đã giúp giảm đáng kể tỷ lệ hồ sơ bị trả lại, đồng thời rút ngắn thời gian xử lý trung bình tới 20–30%.

Hạn chế về năng lực chuyên môn

Nhân viên tín dụng của Phòng giao dịch đa số là những nhân viên trẻ tuổi và có trình độ, nhiệt tình, say mê công việc song còn thiếu kinh nghiệm nên chưa thích ứng ngay được với cơ chế thị trường, việc đào tạo nâng cao trình độ nghiệp vụ và cập nhật thông tin còn ít, khả năng phân tích tổng hợp còn hạn chế.

Công tác kiểm tra, kiểm soát còn chưa tốt

Chịu trách nhiệm về một khoản cho vay không chỉ thuộc về một mình cán bộ tín dụng mà còn ở bộ phận quản lý và giám sát tín dụng. Công tác kiểm tra, kiểm soát, hỗ trợ khách hàng sau khi vay vốn là rất quan trọng, nó đảm bảo cho món vay có được hiệu quả tốt. Khi thực hiện tốt công tác này, sẽ phát hiện được nhanh chóng và có biện pháp xử lý sớm những sai phạm, thiếu sót của cán bộ tín dụng và khách hàng hoặc có thể đưa ra các giải pháp hỗ trợ khách hàng, đảm bảo hiệu quả của khoản vay. Thời gian vừa qua đã cho thấy công tác kiểm tra kiểm soát vẫn chưa tốt, vẫn dễ xảy ra những tình trạng sử dụng vốn sai mục đích, nợ quá hạn, nợ xấu, những sai phạm mà không phát hiện được...

Hoạt động marketing của ngân hàng chưa mang lại hiệu quả

Hoạt động marketing của ngân hàng chỉ mới dừng lại ở các poster được treo, dán tại PGD và tờ rơi tại quầy dẫn tới chỉ khi khách hàng đến giao dịch mới được tiếp xúc

và biết đến sản phẩm của ngân hàng mình, do vậy ngân hàng vẫn chưa có 1 phương án marketing tối ưu nhất.

● Nguyên nhân bên ngoài Ngân hàng

Đạo đức của khách hàng

Một vấn đề có thể làm ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay của ngân hàng là ý thức trả nợ của khách hàng. Khi khách hàng đã vay được khoản tiền từ ngân hàng thì việc sử dụng vốn phụ thuộc phần lớn vào khách hàng, ngân hàng khó có thể can thiệp được. Khi khách hàng không sử dụng vốn đúng mục đích, khoản cho vay không thể có chất lượng cao. Khi khách hàng cố tình không trả nợ, có các hành vi lừa đảo cán bộ tín dụng thì cũng ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng do không thực hiện được mục tiêu vay vốn.

Môi trường cạnh tranh gay gắt trong hệ thống Ngân hàng thương mại Việt Nam

Số lượng Ngân hàng thương mại ngày càng tăng với chất lượng tốt, cơ chế cho vay thông thoáng đã tạo áp lực cho các Ngân hàng khác, làm ảnh hưởng đến các hoạt động, quy trình tín dụng của các Ngân hàng, dẫn đến việc Ngân hàng LPBank - Chi nhánh Gia Lai không thực hiện đầy đủ và thường xuyên các yêu cầu về chất lượng vay.

Môi trường pháp lý

Việc xác nhận hồ sơ của các cấp chính quyền địa phương đôi khi còn mang tính hình thức, tạo điều kiện kẽ hở để kẻ gian lợi dụng nhằm qua mắt ngân hàng khiến rủi ro ngân hàng gặp phải tăng cao. Bên cạnh đó hệ thống các văn bản pháp luật nói chung và văn bản liên quan đến hoạt động ngân hàng nói riêng còn chưa đầy đủ, thiếu tính thống nhất. Trong các văn bản pháp luật, còn nhiều quy định không phù hợp với thực tế, và mâu thuẫn với nhau gây nên những vướng mắc khi thực hiện.

2.5.3. Thách thức

Trong bối cảnh thị trường tài chính – ngân hàng liên tục biến động và áp lực cạnh tranh ngày càng lớn, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai phải đối mặt với nhiều thách thức, đòi hỏi chi nhánh cần có những bước đi chiến lược và linh hoạt để duy trì tăng trưởng bền vững.

Một trong những thách thức lớn nhất là áp lực cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng thương mại khác và các công ty tài chính tiêu dùng. Hiện nay, nhiều tổ chức tín dụng đã đẩy mạnh mảng tín dụng bán lẻ, tung ra các sản phẩm vay tiêu dùng linh hoạt, lãi suất cạnh tranh, quy trình đăng ký đơn giản và thời gian giải ngân

nhANH chóng. Đặc biệt, các công ty tài chính như FE Credit, Home Credit, Mirae Asset... với khả năng tiếp cận nhanh thị trường, triển khai mạnh kênh online và mạng lưới cộng tác viên đã tạo ra sức ép không nhỏ cho các ngân hàng truyền thống như LPBank, nhất là tại các địa bàn tỉnh thành nơi khách hàng còn chưa trung thành với thương hiệu.

Bên cạnh đó, sự thay đổi hành vi tiêu dùng và kỳ vọng của khách hàng cá nhân cũng đặt ra thách thức mới. Khách hàng hiện nay ngày càng yêu cầu cao về trải nghiệm dịch vụ, thời gian xử lý nhanh, tính minh bạch và thuận tiện trong quá trình vay vốn. Trong khi đó, quy trình cấp tín dụng cá nhân tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai vẫn còn một số khâu xử lý thủ công, thời gian xét duyệt kéo dài, thiếu tích hợp công nghệ tự động hóa. Điều này khiến chi nhánh có nguy cơ mất đi các khách hàng tiềm năng, đặc biệt là giới trẻ – nhóm khách hàng năng động, có nhu cầu tài chính cao nhưng ít kiên nhẫn với các thủ tục phức tạp.

Thêm vào đó, rủi ro tín dụng ngày càng phức tạp do môi trường kinh tế và thu nhập của người dân biến động khó lường, đặc biệt là tại các khu vực phụ thuộc nhiều vào nông nghiệp như Gia Lai. Những yếu tố như biến động giá nông sản, thời tiết cực đoan, chi phí sinh hoạt tăng cao... đều có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng. Điều này đòi hỏi chi nhánh không chỉ nâng cao năng lực thẩm định và giám sát sau vay, mà còn phải xây dựng cơ chế cảnh báo rủi ro tín dụng sớm, cũng như tăng cường phối hợp với các đơn vị chức năng để thu hồi nợ hiệu quả.

Cuối cùng, sự phát triển nhanh chóng của công nghệ tài chính cũng là một thách thức đáng lưu ý. Fintech không chỉ cung cấp dịch vụ cho vay ngang hàng mà còn tích hợp trí tuệ nhân tạo, dữ liệu lớn để chấm điểm tín dụng tự động, cá nhân hóa sản phẩm cho vay – những lợi thế mà ngân hàng truyền thống chưa triển khai mạnh. Nếu LPBank không nhanh chóng bắt kịp xu hướng này, khả năng tụt hậu trong thị trường cho vay khách hàng cá nhân là hoàn toàn có thể xảy ra.

Kết Luận Chương 2

Chương 2 của khóa luận đã giới thiệu sơ qua về lịch sử hình thành phát triển, cơ cấu tổ chức, khái quát hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Lộc Phát Việt Nam. Bên cạnh đó, chương 2 còn đề cập đến thực trạng cho vay và hiệu quả của hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại cổ phần Lộc Phát Việt Nam. Qua đó, ta có thể tìm hiểu và đưa ra một số hạn chế, nguyên nhân của những hạn chế còn tồn tại trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Đây chính là cơ sở để đưa ra một số giải pháp và kiến nghị để khắc phục phần nào cho những hạn chế trên trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại LPBank trong chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN LỘC PHÁT VIỆT NAM - CHI NHÁNH GIA LAI

3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai

Trong giai đoạn từ năm 2025 đến năm 2030, LPBank – Chi nhánh Gia Lai xác định rõ chiến lược trở thành một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu về hoạt động bán lẻ tại khu vực Tây Nguyên. Xu hướng chuyển dịch cơ cấu từ tín dụng doanh nghiệp sang tín dụng cá nhân đã được ngân hàng định vị như một hướng đi phù hợp với tiềm năng và điều kiện thực tế tại địa phương. Trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng, đầu tư và chi tiêu hộ gia đình ngày càng tăng cao, việc tập trung vào khách hàng cá nhân sẽ giúp ngân hàng vừa mở rộng thị phần, vừa gia tăng lợi nhuận, đồng thời góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn trong toàn hệ thống. Để có thể thực hiện chiến lược phát triển của mình, định hướng của LPBank - chi nhánh Gia Lai sẽ tập trung vào các nhiệm vụ trọng tâm như sau:

3.1.1. Nâng cao năng lực tài chính và hiệu quả sử dụng vốn

Năng lực tài chính vững mạnh là nền tảng để một ngân hàng có thể mở rộng quy mô hoạt động, nâng cao khả năng cạnh tranh và thích ứng với những biến động của thị trường. Do đó, LPBank – Chi nhánh Gia Lai định hướng nâng cao năng lực tài chính thông qua nhiều giải pháp đồng bộ như gia tăng vốn điều lệ, cải thiện hiệu suất sinh lời từ hoạt động tín dụng và kiểm soát chặt chẽ chi phí hoạt động

Song song với việc mở rộng quy mô dư nợ, ngân hàng cũng chú trọng đến hiệu quả sử dụng vốn thông qua việc tái cơ cấu danh mục tín dụng, ưu tiên những khoản vay có khả năng thu hồi cao, thời gian quay vòng ngắn và rủi ro thấp. Mục tiêu của chi nhánh là vừa đảm bảo tăng trưởng tín dụng bền vững, vừa duy trì được hệ số an toàn vốn (CAR) và khả năng thanh khoản trong ngưỡng quy định của Ngân hàng Nhà nước. Thông qua các biện pháp đó, LPBank – Chi nhánh Gia Lai sẽ củng cố vị thế tài chính, tạo nền tảng ổn định cho chiến lược phát triển trung và dài hạn.

Đẩy mạnh các công tác hoạt động kinh doanh trên thị trường ngoại hối để có thể đảm bảo cân đối nguồn vốn và sử dụng vốn, đảm bảo khả năng thanh toán ổn định hiệu quả, phát triển các hoạt động kinh doanh ngoại tệ, hoán đổi lãi suất.

Tiếp tục đầu tư trang thiết bị hiện đại, nâng cấp cơ sở vật chất tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh. Tích cực phát triển các hoạt động phát hành và thanh toán thẻ, phát triển hệ thống ATM trên cơ sở đầu tư của ngân hàng.

3.1.2. Duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp

Một trong những yếu tố phản ánh chất lượng tín dụng và uy tín của một ngân hàng là tỷ lệ nợ xấu. Trong những năm qua, LPBank – Chi nhánh Gia Lai đã kiểm soát tốt tỷ lệ này, giảm từ 0,99% năm 2022 xuống còn 0,49% vào năm 2024. Đây là kết quả của sự nỗ lực trong thẩm định tín dụng, giám sát sau giải ngân và tổ chức lại công tác thu hồi nợ hiệu quả. Tuy nhiên, trong giai đoạn phát triển mới, đặc biệt khi ngân hàng tăng tốc cho vay khách hàng cá nhân, việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn tiếp tục là một trong những định hướng xuyên suốt.

Để thực hiện được điều này, chi nhánh đặt mục tiêu củng cố hệ thống cảnh báo sớm rủi ro, nâng cao năng lực cán bộ tín dụng trong thẩm định hồ sơ và đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ổn định sẽ không chỉ đảm bảo an toàn tài chính cho ngân hàng mà còn là tiền đề để LPBank xây dựng lòng tin và uy tín trong cộng đồng.

3.1.3. Phát triển mạng lưới hoạt động

Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gia tăng và nhu cầu tiếp cận tín dụng của người dân ngày càng rõ rệt, việc mở rộng và phát triển mạng lưới hoạt động được LPBank – Chi nhánh Gia Lai xác định là một trong những định hướng chiến lược quan trọng. Tỉnh Gia Lai có đặc thù địa lý trải rộng, dân cư phân bố không đồng đều, nhiều khu vực miền núi và nông thôn còn hạn chế về dịch vụ tài chính. Trước thực trạng đó, chi nhánh hướng đến việc phủ sóng mạng lưới giao dịch đến các huyện và xã còn chưa được phục vụ đầy đủ, đặc biệt tập trung vào các khu vực có tiềm năng sản xuất nông nghiệp, thương mại nhỏ lẻ và dân cư đông đúc.

Mở rộng mạng lưới không chỉ giúp ngân hàng tăng cường khả năng tiếp cận khách hàng cá nhân mà còn tạo điều kiện thúc đẩy tài chính toàn diện, phù hợp với chủ trương của Chính phủ trong việc phổ cập dịch vụ ngân hàng. Song song với đó, LPBank – Chi nhánh Gia Lai cũng chú trọng đầu tư vào cơ sở hạ tầng kỹ thuật, trang thiết bị hiện đại và nhân lực chất lượng tại các điểm giao dịch mới để đảm bảo tính chuyên nghiệp và hiệu quả trong phục vụ khách hàng.

3.2. Các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai trong giai đoạn tiếp theo

3.2.1. Hoàn thiện công tác hỗ trợ khách hàng trong quá trình làm hồ sơ vay vốn

Trong quy trình cho vay khách hàng cá nhân, công tác hỗ trợ khách hàng đóng vai trò thiết yếu nhằm đảm bảo trải nghiệm liền mạch, nâng cao sự hài lòng và giảm thiểu rủi ro phát sinh từ việc thiếu hiểu biết hoặc thực hiện sai quy trình. Đối

với LPBank – Chi nhánh Gia Lai, khi mở rộng quy mô cho vay cá nhân, việc hoàn thiện hoạt động hỗ trợ khách hàng là một bước đi tất yếu để tăng cường hiệu quả phục vụ và giữ chân khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gia tăng từ các tổ chức tài chính phi ngân hàng.

Vì thế, cán bộ tín dụng cần hướng dẫn, giải thích rõ ràng về điều kiện, nguyên tắc thẩm định, nhấn mạnh với khách hàng thời hạn cho vay và thu hồi vốn lãi, quan trọng hơn nữa là nghiên cứu và thỏa thuận đưa ra các mức lãi suất phù hợp có thể thu hút khách hàng...

Trước hết, LPBank cần chuẩn hóa hệ thống biểu mẫu và hướng dẫn hồ sơ theo từng sản phẩm tín dụng cụ thể như vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay sản xuất kinh doanh. Việc cung cấp các mẫu hồ sơ đầy đủ, kèm theo bản hướng dẫn chi tiết bằng ngôn ngữ dễ hiểu, sẽ giúp khách hàng tự tin và chủ động hơn trong việc chuẩn bị hồ sơ. Những tài liệu này cần được phổ biến rộng rãi thông qua các kênh như website ngân hàng, ứng dụng di động hoặc tại các quầy giao dịch.

Ngân hàng nên bố trí đội ngũ cán bộ tín dụng có chuyên môn, được đào tạo kỹ năng giao tiếp, am hiểu quy định nội bộ để đồng hành cùng khách hàng từ khâu hướng dẫn đến hoàn thiện hồ sơ. Việc thiết lập tổ “hỗ trợ hồ sơ nhanh” tại chi nhánh với nhiệm vụ chuyên trách hỗ trợ hồ sơ cho từng nhóm sản phẩm tín dụng sẽ giúp quy trình trở nên hiệu quả, giảm áp lực cho giao dịch viên và tăng tính chuyên sâu trong hỗ trợ.

Bên cạnh hỗ trợ trực tiếp, LPBank có thể phát triển các công cụ hỗ trợ khách hàng từ xa như video hướng dẫn làm hồ sơ, chatbot trả lời tự động, và tổng đài tư vấn chuyên biệt. Việc đa dạng hóa kênh hỗ trợ sẽ giúp tiếp cận được nhiều nhóm khách hàng khác nhau, đặc biệt là khách hàng trẻ, khách hàng ở xa hoặc làm việc ngoài giờ hành chính.

Ngân hàng cần cử cán bộ tín dụng khảo sát khách hàng về việc giải ngân có đáp ứng nhu cầu khách hàng kịp thời. Cụ thể, phát phiếu điều tra để thu thập thông tin chính xác nhất và phải điều chỉnh thời gian khảo sát hợp lý. Thêm vào đó, Phòng giao dịch cần tiến hành thẩm định chính xác khi nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng. Trong đó, cán bộ tín dụng cần điều tra các thông tin về khách hàng như lịch sử kinh doanh của khách hàng, các quan hệ sản xuất kinh doanh, tình hình kinh tế chung của địa bàn để xem xét phương án vay vốn có khả thi hay không. Sau khi kiểm tra điều kiện vay vốn của từng khách hàng, xác định có cần tài sản đảm bảo hay không, cán bộ tín dụng làm thủ tục hồ sơ cho vay, hướng dẫn thủ tục đảm bảo tiền vay theo quy định cho hộ sản xuất.

Cán bộ tín dụng ngân hàng nên chuyên sâu vào khai thác và phân tích thông tin khách hàng. Bởi ngân hàng cần một khoản vay có chất lượng, một phương án sản xuất hiệu quả, nên tâm lý ỷ lại vào tài sản thế chấp cần né tránh. Nhân viên tín dụng khi nhận một yêu cầu xin vay của khách hàng cần xác định 2 nhiệm vụ: thu thập thông tin của khách hàng càng nhiều càng tốt và xây dựng mối quan hệ giữa khách hàng với ngân hàng qua đó hoàn thiện hồ sơ tín dụng.

3.2.2. Nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ tín dụng

Năng lực của đội ngũ cán bộ tín dụng đóng vai trò trung tâm trong toàn bộ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Họ là những người trực tiếp tiếp nhận, thẩm định, hướng dẫn và đồng hành cùng khách hàng trong suốt vòng đời khoản vay. Do đó, việc nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng thực tiễn của lực lượng này cần được xem là ưu tiên hàng đầu trong chiến lược phát triển tín dụng tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai.

Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ: Ngân hàng cần thường xuyên bồi dưỡng, nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ, nhân viên. Định kỳ tổ chức các lớp bồi dưỡng nâng cao trình độ nghiệp vụ, giúp cán bộ tín dụng cập nhật và nắm rõ những quy định, quy chế mới được ban hành để họ có kiến thức chuyên môn thật vững vàng. Có chế độ đãi ngộ, khen thưởng, phạt phân minh và cụ thể về vật chất để động viên, khuyến khích nhân viên làm việc nhiệt tình, hiệu quả..

Ngân hàng nên mở các lớp đào tạo, tổ chức các buổi hội thảo, mời các chuyên gia về nói chuyện, trao đổi kinh nghiệm với các ngân hàng khác, tìm nguồn tài liệu cho cán bộ tham khảo... để có được hiệu quả thì quá trình này cần được diễn ra một cách thường xuyên và có hệ thống. Bên cạnh đó, ngân hàng có thể cử các nhân viên có đủ năng lực đi đào tạo ở nước ngoài trong những khoảng thời gian nhất định. Một nhân viên giỏi không chỉ đầy đủ trình độ học vấn, kinh nghiệm mà còn phải có nhận thức, có tư cách đạo đức. Ngân hàng cũng nên có chế độ đãi ngộ xứng đáng đối với nhân viên, kịp thời khen thưởng về vật chất lẫn tinh thần đối với các cán bộ hoàn thành nhiệm vụ tốt, đồng thời phát hiện ra những biểu hiện sa sút về đạo đức để kịp thời uốn nắn, xử lý nghiêm minh đối với các nhân viên có hành vi tiêu cực, vô tình hay cố ý làm ảnh hưởng đến ngân hàng. Ngoài ra, cần có sự kiểm tra, giám sát thường xuyên của ngân hàng, cần phải tăng cường công tác kiểm tra, thanh tra, lựa chọn và đào tạo các nhân viên thanh tra có năng lực, phẩm chất tốt.

Cán bộ tín dụng thường đóng vai trò quan trọng trong việc đưa ra quyết định có giải ngân khoản cho vay đối với khách hàng hay không. Vì vậy, nâng cao năng

lực chuyên môn của cán bộ tín dụng là công việc quan trọng hàng đầu nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng nói chung cũng như hoạt động cho vay ngắn hạn nói riêng. Với sự thay đổi nhanh chóng của môi trường kinh tế sẽ đòi hỏi các ngân hàng phải có một đội ngũ cán bộ được đào tạo tốt về chuyên môn nghiệp vụ, năng động, có khả năng nắm bắt thị trường. Nhưng bên cạnh đó những yêu cầu về phẩm chất của người cán bộ ngân hàng, nhất là cán bộ tín dụng cũng rất quan trọng. Cán bộ tín dụng phải là một người có đạo đức, trung thực, cẩn trọng... vì vậy công tác đào tạo cán bộ tín dụng là không hề đơn giản. Để công tác đào tạo và phát triển chuyên môn nguồn nhân lực có chất lượng cao, thì trong thời gian tới ngân hàng cần tập trung những biện pháp như:

Chú trọng ngay từ công tác tuyển dụng cán bộ tín dụng mới: Ngoài kiểm tra về trình độ chuyên môn của ứng viên ngân hàng cần chú trọng kiểm tra về tư duy, logic, cũng như đạo đức của các ứng viên. Qua đó chọn được những cán bộ tín dụng có năng lực và phù hợp nhất với tính chất phức tạp của công việc tín dụng.

Có chế độ khen thưởng cũng như xử phạt phù hợp: Ngân hàng cần có những chính sách khen thưởng, khuyến khích thoả đáng với những cán bộ tín dụng tiêu biểu có thành tích xuất sắc tại đơn vị, đồng thời có những biện pháp nhằm nhắc nhở hoặc xử phạt nếu cán bộ tín dụng có hành vi cố tình làm sai các quy định của ngân hàng.

Tổ chức cho các cán bộ tín dụng tham gia đầy đủ tất cả các khóa đào tạo giúp nâng cao nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng do Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam tổ chức.

Thường xuyên kiểm tra năng lực, chuyên môn của các bộ tín dụng để nhận biết được chính xác trình độ của các bộ tín dụng. Từ đó có được các phương án đào tạo phù hợp đối với từng cán bộ tín dụng cụ thể.

Tổ chức các cuộc họp nhằm tổng kết những mặt đã làm được cũng như chưa làm được của cán bộ tín dụng nhằm đề ra các biện pháp kịp thời nhằm tuyên dương những thành tích đạt được cũng như khắc phục những khó khăn, yếu kém của cán bộ tín dụng.

Trong thời gian tới Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai cần phải xây dựng cho mình một chiến lược để phát triển nguồn nhân lực một cách toàn diện, chuyên nghiệp hơn nữa để góp phần nâng cao chất lượng tín dụng nói chung cũng như chất lượng cho vay ngắn hạn nói riêng của mình.

3.2.3. Nâng cao công tác kiểm tra, giám sát, hỗ trợ khách hàng sau khi vay vốn

Tăng cường kiểm soát nợ và hạn chế nợ xấu: Ngân hàng thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng vốn vay của khách hàng. Thông qua quá trình theo dõi, ngân hàng có thể nắm bắt được khả năng tài chính của khách hàng. Ngân hàng cũng cần phải nâng cao khả năng dự đoán mức độ ảnh hưởng của các biến động về kinh tế - xã hội để các ngành nghề kinh doanh của khách hàng vay vốn tại ngân hàng, nâng cao trình độ chuyên môn của nhân viên thẩm định.

Cán bộ tín dụng phải thường xuyên đến địa bàn kiểm tra, quản lý việc sử dụng vốn vay của khách hàng, hướng dẫn họ sử dụng vốn đúng mục đích. Hàng tháng cung cấp danh sách cho các tổ trưởng và phối hợp với tổ trưởng thông báo thời hạn trả nợ đến tận hộ vay. Thường xuyên kiểm tra tình hình sản xuất kinh doanh và khả năng tài chính của khách hàng để có hướng giải quyết kịp thời, hạn chế tối đa việc chuyển nợ quá hạn, trường hợp xét thấy khách hàng không có khả năng trả nợ đúng hạn phải báo cáo với lãnh đạo để xin ý kiến chỉ đạo kịp thời.

Vì vậy Ngân hàng cần tăng cường sự kiểm tra, giám sát chặt chẽ trong quá trình sử dụng vốn vay của khách hàng. Ngân hàng cần theo dõi các thông tin do khách hàng cung cấp hàng tháng kết hợp thu thập thông tin từ các nguồn khác nhau tại địa phương nơi khách hàng cư trú để nắm rõ tình hình của khách hàng. Trong quá trình kiểm tra, giám sát khách hàng, nếu phát hiện bất cứ sai phạm nào, ngân hàng cần đưa ra những biện pháp xử lý kịp thời và chính xác. Chẳng hạn như ngân hàng sẽ ngừng giải ngân, hoặc áp dụng chế tài giám sát chặt chẽ, áp dụng lãi suất cao hơn,... Đồng thời nếu phát hiện khách hàng đang gặp phải những khó khăn về nguồn thu nhập trả nợ nhưng vẫn có khả năng hoàn trả đủ cả gốc và lãi cho ngân hàng nếu khách hàng có được sự giúp đỡ kịp thời từ phía ngân hàng thì ngân hàng cần phải có những giải pháp hợp lý để hỗ trợ khách hàng như gia hạn nợ, cơ cấu lại nợ, giảm lãi suất... để có thể thu hồi lại vốn một cách an toàn.

3.2.4. Đẩy mạnh các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân còn tiềm năng

Trong bối cảnh thị trường tín dụng bán lẻ ngày càng cạnh tranh, việc mở rộng các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân theo hướng khai thác những lĩnh vực còn tiềm năng được xem là định hướng chiến lược nhằm gia tăng năng lực phục vụ và nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng TMCP Lộc Phát Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai. Các sản phẩm hiện nay vẫn chủ yếu tập trung vào một số mục tiêu truyền thống như mua nhà, mua ô tô, hoặc vay kinh doanh nhỏ lẻ, trong khi đó, nhiều phân khúc khách hàng khác vẫn chưa được khai thác đúng mức, điển

hình là nhu cầu vay vốn cho giáo dục, tiêu dùng cá nhân, du lịch và mua sắm thiết bị.

Trước hết, chi nhánh cần thực hiện các nghiên cứu thị trường và khảo sát nhu cầu vay vốn của người dân địa phương để xác định những sản phẩm còn tiềm năng nhưng chưa được khai thác hiệu quả. Việc khảo sát không chỉ giúp ngân hàng nắm bắt được xu hướng tiêu dùng và khả năng tài chính của từng nhóm khách hàng, mà còn là cơ sở để điều chỉnh và tái cấu trúc danh mục sản phẩm cho vay một cách phù hợp với thực tiễn và năng lực cạnh tranh của chi nhánh.

Đặc biệt, sản phẩm vay tiêu dùng phục vụ du lịch là một hướng đi mới đầy tiềm năng mà chi nhánh cần chú trọng. Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển của đời sống kinh tế – xã hội và xu hướng sống trải nghiệm, nhu cầu du lịch, nghỉ dưỡng của người dân ngày càng tăng. Đây chính là cơ hội để ngân hàng thiết kế các sản phẩm cho vay du lịch linh hoạt, có thời hạn vay ngắn, giải ngân nhanh, điều kiện vay đơn giản và lãi suất cạnh tranh. Để triển khai hiệu quả, chi nhánh có thể hợp tác với các công ty lữ hành, đại lý du lịch và các khu nghỉ dưỡng lớn trong khu vực nhằm xây dựng các chương trình liên kết ưu đãi, tích hợp giữa sản phẩm tín dụng và dịch vụ du lịch trọn gói.

Bên cạnh đó, các sản phẩm cho vay học tập cũng cần được đẩy mạnh thông qua việc tăng cường kết nối với các hội khuyến học, các trường học, trung tâm đào tạo và các tổ chức giáo dục. Việc liên kết này giúp chi nhánh không chỉ gia tăng lượng khách hàng mà còn xây dựng được hình ảnh tích cực về trách nhiệm xã hội của ngân hàng trong cộng đồng. Tương tự, các sản phẩm vay mua sắm thiết bị gia dụng, đồ điện tử hoặc phương tiện đi lại nên được thiết kế dưới hình thức vay tiêu dùng trả góp và triển khai thông qua hợp tác với các trung tâm thương mại, siêu thị điện máy hoặc các chuỗi bán lẻ lớn, từ đó đơn giản hóa thủ tục và rút ngắn thời gian xử lý khoản vay cho khách hàng.

Một yếu tố then chốt khác quyết định sự thành công trong việc đẩy mạnh các sản phẩm cho vay còn tiềm năng là sự chủ động của đội ngũ nhân viên tín dụng. Họ không chỉ đóng vai trò là người tư vấn, mà còn là cầu nối giữa ngân hàng và khách hàng trong việc giới thiệu các gói vay phù hợp. Việc thường xuyên tương tác với khách hàng cũ, cập nhật thông tin sản phẩm mới và tư vấn các giải pháp tài chính linh hoạt sẽ giúp ngân hàng mở rộng danh mục tín dụng một cách hiệu quả, đồng thời nâng cao chất lượng chăm sóc và giữ chân khách hàng lâu dài.

3.2.5. Đẩy mạnh truyền thông, nâng cao hiệu quả hoạt động marketing

Trước thực tế này, LPBank – Chi nhánh Gia Lai cần định hướng lại hoạt động truyền thông theo hướng hiện đại, chuyên nghiệp và phù hợp với từng phân khúc khách hàng mục tiêu. Trong đó, việc xây dựng và duy trì một fanpage chính thức cho chi nhánh là cần thiết nhằm thường xuyên cập nhật thông tin về các sản phẩm vay, chương trình ưu đãi và các nội dung tư vấn tài chính dưới dạng hình ảnh, bài viết hoặc video. Việc sử dụng nền tảng mạng xã hội không chỉ giúp tăng cường sự hiện diện thương hiệu mà còn tạo điều kiện để khách hàng tương tác, đặt câu hỏi và nhận phản hồi kịp thời. Từ đó, sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân có cơ hội tiếp cận với khách hàng nhiều hơn.

Bên cạnh đó, đội ngũ nhân viên ngân hàng cũng nên chủ động tham gia vào hoạt động truyền thông bằng cách chia sẻ thông tin sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân trên các kênh cá nhân hoặc nội bộ. Việc xây dựng các video ngắn hướng dẫn quy trình vay vốn, giải đáp thắc mắc phổ biến sẽ giúp khách hàng hiểu rõ hơn về các bước cần thực hiện và giảm bớt sự e ngại trong quá trình tiếp cận dịch vụ. Những hình thức truyền tải sinh động và trực quan này đặc biệt hiệu quả với nhóm khách hàng trẻ hoặc lần đầu tiếp cận tín dụng ngân hàng.

Ngoài hoạt động trực tuyến, chi nhánh nên phối hợp với các phòng giao dịch tổ chức các chương trình tiếp cận cộng đồng như hội thảo tài chính cá nhân, tư vấn vay vốn miễn phí hoặc truyền thông trực tiếp tại khu dân cư, trường học, khu công nghiệp – nơi tập trung đông khách hàng tiềm năng. Điều này vừa góp phần xây dựng hình ảnh ngân hàng gần gũi, minh bạch, vừa hỗ trợ mở rộng tệp khách hàng mới một cách tự nhiên và tiết kiệm chi phí quảng bá.

Cuối cùng, chất lượng truyền thông cần đi đôi với khả năng phản hồi nhanh chóng và hiệu quả từ phía ngân hàng. Một hệ thống chăm sóc khách hàng chuyên biệt, kênh tương tác trực tuyến linh hoạt và đội ngũ nhân viên hiểu rõ sản phẩm sẽ là yếu tố bảo đảm cho các chiến dịch marketing không chỉ dừng lại ở việc thu hút mà còn chuyển hóa thành hành vi sử dụng thực tế.

3.3. Một số kiến nghị

Từ những phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam – Chi nhánh Gia Lai trong giai đoạn 2022–2024, có thể nhận thấy rằng bên cạnh các nỗ lực nội tại từ phía chi nhánh, việc mở rộng quy mô, nâng cao hiệu quả và kiểm soát rủi ro trong hoạt động tín dụng cá nhân còn phụ thuộc lớn vào môi trường thể chế vĩ mô cũng như sự hỗ trợ định hướng từ trụ sở chính. Vì vậy, để đảm bảo các giải pháp được triển khai hiệu quả và có sức lan tỏa, cần thiết phải đưa ra những kiến nghị cụ thể đối với cả cơ quan quản lý nhà nước và ngân hàng cấp hệ thống.

3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Trước tiên, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống văn bản pháp lý liên quan đến hoạt động tín dụng cá nhân. Trong bối cảnh công nghệ tài chính đang phát triển mạnh mẽ, các mô hình cho vay ngang hàng, chấm điểm tín dụng bằng trí tuệ nhân tạo và các dịch vụ tài chính trên nền tảng số đang tạo áp lực cạnh tranh lớn đối với hệ thống ngân hàng truyền thống. Do đó, việc ban hành hành lang pháp lý phù hợp không chỉ giúp kiểm soát rủi ro hệ thống, mà còn tạo điều kiện để ngân hàng thương mại như LPBank chủ động đổi mới mô hình kinh doanh và ứng dụng công nghệ số vào quy trình cấp tín dụng.

Bên cạnh đó, cần nâng cấp và mở rộng chức năng của Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia theo hướng tích hợp nhiều nguồn dữ liệu hơn như tài khoản viễn thông, hóa đơn điện nước, giao dịch điện tử, qua đó cải thiện chất lượng thông tin về lịch sử tín dụng khách hàng cá nhân. Việc truy xuất thông tin một cách đầy đủ và chính xác sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro đạo đức và sai sót trong khâu thẩm định hồ sơ vay.

Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước nên có các chính sách ưu đãi tín dụng rõ ràng và có định hướng cụ thể cho khu vực Tây Nguyên, nơi điều kiện kinh tế còn nhiều khó khăn và dân cư phân tán. Những chương trình tín dụng ưu đãi lãi suất hoặc gói vay hỗ trợ tài chính toàn diện sẽ tạo động lực để các chi nhánh như LPBank Gia Lai mạnh dạn mở rộng thị phần tín dụng cá nhân đến các khu vực nông thôn, vùng sâu, vùng xa – nơi nhu cầu vốn chính đáng đang rất lớn nhưng lại chưa được tiếp cận hiệu quả bởi kênh tín dụng chính thức.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lạc Phát Việt Nam

Từ góc độ tổ chức, Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lạc Phát Việt Nam – với tư cách là ngân hàng mẹ – cần có định hướng cụ thể và linh hoạt hơn trong chính sách phát triển tín dụng cá nhân. Trong đó, việc phân cấp quyền chủ động cho các chi nhánh trong thiết kế sản phẩm tín dụng phù hợp với địa bàn, đặc điểm dân cư và hành vi tài chính địa phương là một trong những nội dung cần được ưu tiên. Thay vì áp dụng một mô hình sản phẩm đồng nhất trên toàn hệ thống, LPBank nên khuyến khích sáng tạo tại các chi nhánh, từ đó tạo nên những sản phẩm linh hoạt hơn, thực tiễn hơn và đáp ứng đúng nhu cầu khách hàng.

Đồng thời, ngân hàng cần đầu tư mạnh hơn vào hệ thống công nghệ thông tin phục vụ cho hoạt động tín dụng cá nhân. Việc triển khai các nền tảng số hóa như ứng dụng di động, công vay online, định danh khách hàng điện tử, chấm điểm tín dụng tự động sẽ giúp các chi nhánh – bao gồm Gia Lai – tiết kiệm thời gian xử lý, cải thiện trải nghiệm người dùng và giảm thiểu rủi ro hoạt động.

Đội ngũ cán bộ tín dụng cần được trang bị kiến thức chuyên sâu không chỉ về nghiệp vụ tài chính mà còn về kỹ năng giao tiếp, phân tích tâm lý khách hàng và ứng dụng công nghệ trong quản lý khoản vay. Việc xây dựng lộ trình nghề nghiệp rõ ràng, cùng với các chính sách thưởng hợp lý sẽ giúp tăng mức độ gắn bó của nhân sự và cải thiện hiệu quả làm việc toàn hệ thống.

Cuối cùng, việc nâng cao cơ chế kiểm soát và giám sát sau giải ngân cần được thực hiện một cách nhất quán. Các công cụ quản lý rủi ro tín dụng nên được tích hợp vào quy trình hậu kiểm tại từng chi nhánh, đặc biệt là các khoản vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo – nhóm khoản vay đang chiếm tỷ trọng lớn trong hoạt động tín dụng cá nhân tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai.

KẾT LUẬN CHUNG

Trong bối cảnh thị trường tài chính – ngân hàng Việt Nam ngày càng phát triển và cạnh tranh gay gắt, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đã và đang trở thành một trong những trụ cột chiến lược đối với các ngân hàng thương mại. Với lợi thế là địa bàn có tiềm năng kinh tế đa dạng, nhu cầu tiêu dùng và đầu tư cá nhân ngày càng tăng cao, Chi nhánh Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam tại Gia Lai có nhiều điều kiện thuận lợi để mở rộng tín dụng cá nhân, đồng thời đóng vai trò tích cực trong việc thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương.

Qua đó, đã chỉ ra những kết quả đáng ghi nhận như tăng trưởng dư nợ ổn định, tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức thấp và mạng lưới khách hàng không ngừng mở rộng. Tuy nhiên, bên cạnh đó vẫn còn tồn tại một số hạn chế như quy trình cho vay còn thủ công, sản phẩm tín dụng chưa thực sự đa dạng, công tác giám sát sau vay và năng lực đội ngũ tín dụng còn cần được cải thiện.

Từ thực trạng đã nghiên cứu, luận văn đề xuất một hệ thống giải pháp toàn diện nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại chi nhánh. Các giải pháp tập trung vào việc hoàn thiện quy trình cho vay, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng, nâng cao năng lực cán bộ tín dụng, ứng dụng công nghệ số, tăng cường giám sát sau vay, củng cố công tác thu hồi nợ và đẩy mạnh truyền thông để nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng. Đồng thời, luận văn cũng đưa ra một số kiến nghị cụ thể với Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam nhằm tạo điều kiện chính sách, công nghệ và nguồn lực hỗ trợ cho các chi nhánh, trong đó có Gia Lai, phát triển tín dụng cá nhân một cách bền vững và hiệu quả.

Với những nội dung đã trình bày, khóa luận hy vọng sẽ đóng góp một góc nhìn thực tiễn và có giá trị tham khảo trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, không chỉ riêng tại LPBank – Chi nhánh Gia Lai, mà còn đối với các chi nhánh ngân hàng thương mại tại khu vực Tây Nguyên và trên cả nước. Trong quá trình nghiên cứu, do giới hạn về thời gian và nguồn dữ liệu, nội dung khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Tác giả mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ các thầy cô và đơn vị công tác để hoàn thiện hơn trong những nghiên cứu sau này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS .TS. Trần Thị Xuân Hương, Giáo trình Ngân hàng Thương mại
2. PGS.TS Nguyễn Minh Kiều, Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng hiện đại
3. Luật các TCTD năm 2024:
<https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Luat-Cac-to-chuc-tin-dung-32-2024-QH15-577203.aspx>
4. <https://lpbank.com.vn/>
5. Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai năm 2022
6. Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai năm 2023
7. Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Lộc Phát Việt Nam - Chi nhánh Gia Lai năm 2024