

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ ĐẤT
TẠI NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM - PGD HOÀNG DIỆU
GIAI ĐOẠN 2023 - 2025**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	: TH.S LƯU THỊ MINH HÀ
SINH VIÊN THỰC HIỆN	: NGUYỄN THỊ CẨM LY
MÃ SỐ SINH VIÊN	: 1954020018
NIÊN KHÓA	: 2019 – 2023
LỚP	: 19NH

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2023

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI:

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ ĐẤT
TẠI NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM - PGD HOÀNG DIỆU
GIAI ĐOẠN 2023 – 2025**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	: TH.S LƯU THỊ MINH HÀ
SINH VIÊN THỰC HIỆN	: NGUYỄN THỊ CẨM LY
MÃ SỐ SINH VIÊN	: 1954020018
NIÊN KHÓA	: 2019 – 2023
LỚP	: 19NH

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2023

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2022 – 2023

1. Thông tin tác giả thực hiện

Họ và tên sinh viên: Nguyễn Thị Cẩm Ly

Chuyên ngành: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

Trình độ đào tạo: Đại học

Khóa học: 2019 – 2023

2. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp:

“GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ ĐẤT TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM- PGD HOÀNG DIỆU GIAI ĐOẠN 2023- 2025”.

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

Tình hình hoạt động của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu năm 2020, 2021, 2022.

Tình hình chung về hoạt động cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu.

4. Các bảng biểu

5. Cán bộ hướng dẫn:

Tên cán bộ hướng dẫn chính: Th.S Lưu Thị Minh Hà – Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng.

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

Ngày 06 tháng 02 năm 2023

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

Chậm nhất ngày 05 tháng 05 năm 2023

Giảng viên hướng dẫn

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, cho em xin phép được cảm ơn tới Ban Giám Hiệu nhà trường, Khoa Kinh Tế cùng toàn thể giảng viên Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng đã tận tâm giảng dạy, truyền đạt cho em nhiều kiến thức và kinh nghiệm, đây là một hành trang quý báu giúp em hình dung được công việc sau này của mình và định hướng cho mình một con đường đúng đắn trong tương lai.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc tới Giảng viên hướng dẫn của mình- cô Th.S Lưu Thị Minh Hà đã tận tình chỉ dạy và giúp đỡ, luôn theo sát, bỏ thời gian và tâm huyết của mình để hướng dẫn em, giúp em nhận ra được những sai sót của mình trong bài để em có thể hoàn thành được bài khóa luận tốt nghiệp được tốt nhất.

Tiếp theo, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban Giám Đốc cùng các anh chị phòng ban tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu đã tạo điều kiện và nhiệt tình giúp đỡ em trong suốt quá trình thực tập vừa qua. Em cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Giám Đốc TTKHCN- chị Bùi Trần Ngọc Anh đã chia sẻ cho em nhiều kinh nghiệm bổ ích, cùng những lời khuyên chân thành để giúp em hoàn thiện bản thân hơn trong quá trình thực tập tại MSB- PGD Hoàng Diệu.

Cuối cùng, em xin chúc các thầy cô Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng, cùng Ban Giám Đốc và các anh chị trong Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu những lời chúc tốt đẹp nhất, luôn hoàn thành xuất sắc công việc của mình và gặt hái được nhiều thành công trên mọi lĩnh vực.

Em xin chân thành cảm ơn!

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Việt Nam đang được đánh giá là quốc gia có mật độ dân số cao, hiện nay dân số nước ta đạt khoảng 97 triệu người, mật độ dân số là 290 người/km², dân số của nước ta phần đông là dân số trẻ, năng động, và thu nhập không ngừng được cải thiện. Tương ứng với đó là tỉ lệ dân số ở đô thị tăng lên nhanh chóng, dân số gia tăng tại đô thị sẽ tạo sức ép lớn về nhà ở.

Để có một ngôi nhà riêng mua bằng vốn tích góp của mình hiện là một giấc mơ khá xa vời đối với các gia đình công nhân viên chức, đặc biệt là các cặp vợ chồng trẻ. Với nhu cầu ngày một nhiều, khiến cho thị trường nhiều lúc bị lũng đoạn, giá bị đẩy lên cao. Do đó, nhà ở cho người dân tại các đô thị hiện nay đang là một bài toán rất nan giải. Nắm bắt được nhu cầu về nhà ở của người dân, trong thời gian gần đây các NHTM liên tục mở rộng hoạt động cho vay mua nhà đất đối với những khách hàng có nhu cầu vay để mua, và xây dựng nhà ở. Đây là giải pháp tối ưu nhất giúp người dân có thể mua, xây dựng được nhà ở cho bản thân và gia đình mình. Hoạt động cho vay mua nhà đất không những có ý nghĩa to lớn đối với các NHTM mà còn có ý nghĩa lớn đối với xã hội, góp phần kích thích sự tăng trưởng của nền kinh tế nói chung. Chính vì vậy, việc mở rộng hoạt động cho vay mua nhà đất là điều hết sức cần thiết đối với NHTM.

Trong quá trình thực tập tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu, hoạt động cho vay mua nhà đất đã thu hút sự quan tâm và chú ý của em, cùng với sự nóng hổi của thị trường nhà đất trong thời gian gần đây nên em đã quyết định chọn đề tài: **“Giải pháp mở rộng cho vay mua nhà đất tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2023-2025”** để làm đề tài cho bài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Hệ thống hóa một số vấn đề cơ bản liên quan đến hoạt động cho vay mua nhà đất của Ngân hàng thương mại.

Phân tích và đánh giá thực trạng cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

Để đề xuất một số giải pháp mở rộng hoạt động cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu.

Phạm vi nghiên cứu: các hoạt động có liên quan đến cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập số liệu.

Phương pháp phân tích và tổng hợp.

5. Kết cấu khóa luận

Ngoài phần mở đầu, kết luận và tài liệu tham khảo, khóa luận gồm có 3 chương:

Chương 1: Tổng quan về hoạt động cho vay mua nhà đất của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu.

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu.

MỤC LỤC

LỜI MỞ ĐẦU	iv
LỜI CẢM ƠN	iv
DANH SÁCH BẢNG BIỂU.....	xi
DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ.....	xii
DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT.....	xiii
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG MUA NHÀ CỦA NGÂN HÀNG	
THƯƠNG MẠI.....	1
1.1 Nghịệp vụ cho vay của Ngân hàng thương mại	1
1.1.1 Khái niệm về cho vay của NHTM	1
1.1.2 Đặc điểm cơ bản hoạt động cho vay mua nhà đất tại NHTM.....	1
1.1.3 Hình thức cho vay	3
1.1.4 Những rủi ro trong hoạt động mua nhà.....	4
1.2 Hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng	
Thương Mại	4
1.2.1 Khái niệm cho vay mua nhà đất đối với KHCN	4
1.2.2 Đặc điểm cho vay mua nhà đất đối với KHCN	5
1.2.3 Phân loại cho vay mua nhà đất đối với KHCN.....	5
1.2.3.1 Căn cứ vào thời hạn vay vốn	5
1.2.3.2 Căn cứ vào nguồn gốc trả nợ	5
1.2.3.3 Căn cứ vào tài sản đảm bảo	6
1.2.4 Vai trò cho vay mua nhà đất	6
1.2.4.1 Đối với KHCN.....	7
1.2.4.2 Đối với các NHTM	7
1.2.4.3 Đối với nền kinh tế	7

1.2.5	Chỉ tiêu đánh giá sự mở rộng cho vay mua nhà đất tại NHTM.....	8
1.2.6	Chỉ tiêu phản ánh về dư nợ cho vay mua nhà đất.....	9
1.2.7	Chỉ tiêu phản ánh về chất lượng cho vay mua nhà đất	10
1.3	Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay mua nhà đất.....	12
1.3.1	Nhân tố khách quan.....	12
1.3.2	Nhân tố chủ quan	15
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1		18
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ ĐẤT CỦA		
NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM- PGD HOÀNG DIỆU.....		19
2.1	Tổng quan về Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu.....	19
2.1.1	Quá trình hình thành và phát triển	19
2.1.2.	Cơ cấu tổ chức	20
2.2	Thực trạng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu	21
2.2.1	Hoạt động huy động vốn.....	21
2.2.2	Tình hình hoạt động cho vay:	25
2.2.3	Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh	29
2.3.	Thực trạng mở rộng cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu	32
2.3.1	Quy chế cho vay mua nhà đất của MSB	32
2.3.2	Hình thức cấp tín dụng.....	34
2.3.3	Quy trình cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu	35
2.4	Chỉ tiêu phản ánh hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu	38

2.5	Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất theo thời hạn vay.....	43
2.6	Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất theo nguồn gốc trả nợ Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.....	47
2.7	Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất theo TSDB tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.....	51
2.8	Đánh giá hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022	54
2.8.1	Điểm mạnh của hoạt động cho vay mua nhà đất	55
2.8.2	Kết quả đạt được	55
2.8.3	Hạn chế và nguyên nhân	58
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2		61
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP TĂNG CƯỜNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ ĐẤT ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM – PHÒNG GIAO DỊCH HOÀNG DIỆU.....		62
3.1.	Định hướng hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu trong thời gian tới	62
3.2	Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu trong thời gian tới ..	64
3.2.1	Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu cần chú trọng đánh giá nhu cầu của người tiêu dùng, đặc biệt là nhu cầu mua nhà trong thời gian tới	64
3.2.2	Các giải pháp cơ chế, chính sách cho vay.....	64
3.2.3	Các giải pháp về quản trị điều hành.....	65
3.2.4	Các giải pháp về nguồn vốn.....	66
3.2.5	Các giải pháp về sản phẩm:.....	67
3.2.6	Đẩy mạnh công tác marketing Ngân hàng	68

3.2.7	Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, phong cách phục vụ cũng như đạo đức nghề nghiệp của nhân viên Ngân hàng	69
3.2.8	Hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng	70
3.2.9	Giải pháp phòng ngừa rủi ro	70
3.3	Một số kiến nghị với Ngân hàng nhà nước và với Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam.....	72
3.3.1	Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước	72
3.3.2	Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam.....	73
KẾT LUẬN		76
DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO		77

DANH SÁCH BẢNG BIỂU

Nội dung	Trang
Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022	33
Bảng 2.2 Tình hình hoạt động cho vay của MSB- PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.	37
Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.	41
Bảng 2.4: Tình hình chung hoạt động cho vay mua nhà đất đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam– PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.	49
Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất đối với KHCN theo thời hạn vay tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022	54
Bảng 2.6: Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân theo nguồn gốc trả nợ tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022	58
Bảng 2. 7: Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân theo TSDB tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022	62

DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Nội dung	Trang
Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn theo kỳ hạn của MSB- PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.	34
Biểu đồ 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu	38
Biểu đồ 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022	42
Biểu đồ 2.4: Tình hình chung hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam– PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022	50

DANH MỤC CHỮ VIẾT TẮT

GVHD	Giáo viên hướng dẫn
TCTD	Tổ chức tín dụng
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
MSB	Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam
TMCP	Thương mại cổ phần
PGD	Phòng giao dịch
CVMNĐ	Cho vay mua nhà đất
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ
TLNX	Tỷ lệ nợ xấu
TS	Tài sản
TSDB	Tài sản đảm bảo
BDS	Bất động sản
CMND	Chứng minh nhân dân
NVKD	Nhân viên kinh doanh
LS	Lãi suất
LSCV	Lãi suất cho vay
HĐTG	Hợp đồng tín dụng
HĐKD	Hợp đồng kinh doanh
PRI	Khách hàng ưu tiên
CBTD	Cán bộ tín dụng
CLMS	Hệ thống quản lý hồ sơ vay

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG MUA NHÀ CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 NGHIỆP VỤ CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1 Khái niệm về cho vay của NHTM

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

1.1.2 Đặc điểm cơ bản hoạt động cho vay mua nhà đất tại NHTM

1.1.2.1 Về đối tượng cho vay:

Cho vay mua nhà đất thuộc hoạt động cho vay để mua BĐS nên đối tượng cho vay có thể là người tiêu dùng, người kinh doanh hay các doanh nghiệp kinh doanh nhà. Đối tượng cho vay mua nhà đất là những cá nhân có đủ năng lực pháp lý và thuộc diện pháp luật cho phép. Có rất nhiều tiêu chí để phân loại đối tượng cho vay, tuy nhiên trong bài khóa luận này em phân loại ra các đối tượng cho vay như sau:

Phân theo loại thu nhập:

Các đối tượng có thu nhập thấp: là những người có hoàn cảnh khó khăn, rất muốn cải thiện đời sống của mình nhưng bị hạn chế do thu nhập không đủ để thỏa mãn nhu cầu. Do đó, Ngân hàng cũng cần có những hoạt động và chính sách phù hợp để thu hút nguồn khách hàng này, vì trong thời kì kinh tế đang như hiện nay thì đây chính là nguồn khách hàng tiềm năng. Mặt khác, hiện nay Nhà nước ta đang có rất nhiều chính sách lớn để đẩy mạnh việc tạo điều kiện mua nhà cho những người có thu nhập thấp bằng cách xây các khu nhà dành cho những người có thu nhập thấp để họ yên tâm trong công việc cũng như trong cuộc sống. Nếu các NHTM có thể liên kết được với các công ty xây dựng để tài trợ đối với những đối tượng khách hàng trên thì lượng khách hàng không hề nhỏ.

Các đối tượng có thu nhập trung bình: khi thu nhập tăng thì nhu cầu cải thiện cuộc sống của người tiêu dùng cũng tăng theo. Đối với những phân khúc người dân có thu nhập trung bình thì cho vay mua nhà đất là thị trường mục tiêu bởi nhu cầu của họ lớn, đồng thời thu nhập của họ cao hơn nhóm trên.

Các đối tượng có thu nhập cao: họ vay khi mà tiền vốn tích lũy của mình làm tăng thanh toán và coi đó như một khoản linh hoạt để chi tiêu khi mà vốn tích lũy của mình đã đầu tư trung và dài hạn với mức lãi suất cao hơn nhiều so với mức lãi suất phải chi ra từ hoạt động cho vay này. Những ngôi nhà mà họ quan tâm là những căn hộ chung cư cao cấp, nhà biệt thự, nhà riêng biệt... Hiện nay, thì loại hình này ngày càng phát triển.

Phân theo tình trạng công tác hay lao động:

Nhu cầu mua nhà của cá nhân phụ thuộc vào tính chất công việc, nghề nghiệp hoặc nơi công tác. Xét theo đặc điểm phân loại trên ta có các nhóm khách hàng sau:

- Những khách hàng làm công ăn lương
- Những khách hàng có công việc kinh doanh riêng
- Những người trong giới nghệ thuật
- Những người lao động tự do

Theo cách phân loại trên thì trên thực tế khách hàng thuộc nhóm 1 thì có thu nhập ổn định hơn 3 nhóm còn lại. Và còn tùy vào từng hoàn cảnh cụ thể mà nhu cầu của mỗi nhóm khách hàng là khác nhau

1.1.2.2 Về khoản vay:

Khác với hầu hết các khoản vay tiêu dùng, quy mô của khoản vay mua nhà thường lớn hơn nhiều. Điều đó là do căn nhà thường có giá trị lớn. Vì thế, trong vay tiêu dùng thì cho vay mua nhà đất góp phần đáng kể vào tỉ trọng tín dụng nói chung do số lượng món vay nhiều và quy mô món vay không nhỏ.

Cho vay mua nhà đất thường có kì hạn rất dài (có thể từ 10 năm đến 30 năm) trong danh mục cho vay của Ngân hàng. Nhìn chung, với khoản thời gian như dài như trên thì loại hình cho vay này cũng có rủi ro rất lớn, vì trong thời hạn cho vay nền kinh tế luôn luôn thay đổi, không những thế những vấn đề khách quan như sức khỏe khách hàng vay cũng có thể ảnh hưởng tới khoản nợ của họ

1.1.2.3 Về lãi suất cho vay:

Vì cho vay mua nhà đất là hoạt động cho vay có thời hạn trả nợ tương đối dài, vì vậy Ngân hàng có thể áp dụng lãi suất cố định hoặc lãi suất thả nổi. Đây chính là điểm khác biệt của hoạt động cho vay mua nhà đất với các hoạt động cho vay tiêu dùng khác, vì các hoạt động cho vay tiêu dùng khác chỉ áp dụng với mức lãi suất cố định. Ngân hàng và khách

hàng ký hợp đồng tín dụng có thể quy định mức lãi suất cơ sở cộng với một mức lãi suất cố định.

1.1.2.4 Về phương thức thanh toán:

Ngân hàng có rất nhiều phương thức thanh toán cho khách hàng, vì thế khách hàng có thể chọn cho mình một phương pháp phù hợp nhất. Các hình thức khách hàng có thể chọn đó là:

- Trả đều: Trong hợp đồng tín dụng được ký kết của Ngân hàng và khách hàng sẽ có cách tính toán phù hợp dựa vào thời gian và mức lãi suất, từ đó Ngân hàng sẽ đưa ra một khoản cố định để khách hàng trả đều vào hàng kì. Như vậy, khách hàng phải luôn luôn trả một khoản tiền từ đợt trả đầu tiên cho đến đợt trả cuối cùng.

- Trả không đều: Trong hình thức này bao gồm nhiều hình thức khác nhau. Thực chất đó chỉ là thỏa thuận giữa Ngân hàng với khách hàng sao cho phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng.

Hiện nay, các Ngân hàng đang áp dụng một trong các phương thức trả nợ:

- Trả góp cho Ngân hàng số tiền cố định hàng tháng bao gồm cả gốc và lãi
- Trả nợ gốc cố định hàng tháng cho Ngân hàng, lãi tính theo dư nợ giảm dần và trả cùng kì với gốc
- Trả nợ gốc vào cuối thời hạn vay, lãi được tính trên dư nợ và được trả hàng tháng.

1.1.3 Hình thức cho vay

Hoạt động cho vay mua nhà đất của NHTM có 2 hình thức cho vay đó là:

- Cho vay trực tiếp: là các khoản vay trong đó Ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cho khách hàng vay cũng như trực tiếp thu nợ từ người vay
- Cho vay gián tiếp: là hình thức vay trong đó Ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa hay dịch vụ cho người có nhu cầu mua nhà. Trong trường hợp này, công ty bán lẻ và Ngân hàng ký kết hợp đồng mua bán nợ, tiền bán chịu và các loại tài sản bán chịu. Sau đó, công ty nhà đất và khách hàng mua nhà ký kết hợp đồng bán chịu hàng hóa, thông thường người mua nhà phải trả trước một phần giá trị tài sản, công ty nhà đất sẽ giao tài sản cho người mua nhà và bán bộ chứng từ cho

Ngân hàng, Ngân hàng dựa trên bộ chứng từ đó sẽ thanh toán tiền cho công ty nhà đất, cuối cùng người mua nhà thanh toán định kì cho Ngân hàng.

1.1.4 Những rủi ro trong hoạt động mua nhà.

Rủi ro về đạo đức nhân viên: là khi nhân viên tín dụng không làm đúng quy trình cho vay đối với các mối quan hệ thân quen, từ đó thông tin của khách hàng không chính xác, dẫn đến các khoản nợ gốc và lãi của khách hàng không thể chi trả. Hoặc nhân viên làm giả hồ sơ khách hàng, chiếm dụng vốn của Ngân hàng.

Rủi ro trong quá trình thẩm định hồ sơ khách hàng: Thông tin không chính xác từ nhân viên thu thập thông tin và từ khách hàng trong quá trình kê khai và thẩm định hồ sơ. Từ đó, Ngân hàng giải ngân cho vay không đúng người, hoặc sau khi vay khách hàng không có khả năng để trả nợ.

Rủi ro về tài sản và trả nợ: Hiện nay, hầu như các Ngân hàng có dịch vụ cho vay mua nhà đất hầu như đều cho khách hàng thế chấp chính căn hộ đó, việc cho khách hàng mua căn hộ vay vốn và được thế chấp bằng chính căn hộ đó thì Ngân hàng phải chịu hai loại rủi ro. Thứ nhất là rủi ro về tài sản. Không ai đảm bảo được chủ đầu tư triển khai dự án và hoàn tất đúng tiến độ. Thứ hai là về rủi ro trả nợ. Nếu khách hàng vay không trả được nợ, Ngân hàng chỉ còn một cách là nắm chủ đầu tư, vì tài sản thế chấp của khách hàng chính là căn hộ, trong khi nó chưa hình thành.

Rủi ro về lãi suất: vì lãi suất trong thị trường luôn luôn biến đổi còn lãi suất Ngân hàng cho khách hàng vay mua nhà là một mức lãi suất cố định. Chính vì vậy, hiện nay các Ngân hàng đã ứng phó với rủi ro này bằng cách là áp dụng cả lãi suất thả nổi và lãi suất cố định tùy thuộc vào thỏa thuận với khách hàng.

1.2 Hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại

1.2.1 Khái niệm cho vay mua nhà đất đối với KHCN

Cho vay mua nhà đất là việc Ngân hàng thương mại giao cho khách hàng sử dụng một số tiền của Ngân hàng vào mục đích mua nhà đất để ở với cam kết trả tiền gốc và lãi đúng thời hạn cho Ngân hàng. Cho vay mua nhà đất thường có thời hạn dài và hoàn nợ theo phương thức trả góp bằng thu nhập của khách hàng. Việc đánh giá giá trị tài sản mà khách hàng dùng đảm bảo khoản vay có vai trò vô cùng quan trọng đối với Ngân hàng. Nếu như

trong cho vay tiêu dùng thông thường thì thu nhập tương lai của người đi vay là yếu tố quan trọng để Ngân hàng quyết định có cho vay hay không, thì trong cho vay mua nhà đất giá và tình hình biến động giá của tài sản đảm bảo là yếu tố mà Ngân hàng rất quan tâm. Bởi vì khoản tín dụng được dùng để đảm bảo cho loại tài sản này có giá trị lớn nên sự biến động theo hướng không có lợi của nó sẽ dẫn tới những thiệt hại rất lớn cho Ngân hàng.

Tóm lại, CVMNĐ là một hình thức cho vay được thực hiện trên cơ sở hợp đồng tín dụng giữa Ngân hàng và khách hàng, trong đó khách hàng sử dụng tiền vay để mua nhà đất, và có trách nhiệm phải hoàn trả đầy đủ vốn gốc và lãi theo quy định trong hợp đồng tín dụng.

1.2.2 Đặc điểm cho vay mua nhà đất đối với KHCN

Ngoài những đặc trưng chung của cho vay Ngân hàng: là quan hệ vay mượn có thời hạn và có hoàn trả vốn gốc và lãi đúng thời hạn. CVMNĐ có những đặc điểm riêng như sau:

Khách hàng vay là cá nhân và hộ gia đình. Thu nhập và nhu cầu tiêu dùng có mối quan hệ thuận chiều với nhau nên những người có thu nhập cao thường có xu hướng tiêu dùng nhiều hơn những người có thu nhập thấp và ngược lại.

Nguồn trả nợ: Nguồn trả nợ thường được lấy từ lương và thu nhập khác của khách hàng. Việc sử dụng vốn vay của Ngân hàng sẽ tạo cho người vay một tâm lý tích lũy, làm tăng động lực cũng như hiệu quả làm việc của khách hàng.

Quy mô khoản vay: hầu hết các khoản vay mua nhà đất đều có giá trị lớn. Vì vậy, khi khách hàng có nhu cầu thì họ đều đã có một khoản tích lũy từ trước vì Ngân hàng không bao giờ cho vay 100% nhu cầu vốn, bên cạnh đó khách hàng cần có nguồn thu nhập thường xuyên và ổn định.

1.2.3 Phân loại cho vay mua nhà đất đối với KHCN

1.2.3.1 Căn cứ vào thời hạn vay vốn

Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay đến 12 tháng;

Cho vay trung hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 12 tháng đến 60 tháng;

Cho vay dài hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 60 tháng trở lên.

1.2.3.2 Căn cứ vào nguồn gốc trả nợ

Cho vay mua nhà đất có nguồn trả nợ từ lương: Đây là nguồn thu nhập ổn định của khách hàng từ lương hàng tháng mà công ty, doanh nghiệp khách hàng đang làm việc chi trả. Và hàng tháng sẽ được trích một phần dùng để thanh toán khoản nợ mà khách hàng nợ Ngân hàng.

Cho vay mua nhà có nguồn trả nợ từ hoạt động kinh doanh: Đây là nguồn thu nhập của khách hàng từ việc kinh doanh hộ gia đình và kinh doanh khác của khách hàng. Thường thì nguồn thu này cần được chứng minh rõ ràng qua các hóa đơn bán hàng, báo cáo tài chính của khách hàng hay các khoản thuế phải nộp của khách hàng. Nguồn thu này có thể không ổn định qua các thời gian và không phải là nguồn thu nhập chính của khách hàng.

1.2.3.3 Căn cứ vào tài sản đảm bảo

Cho vay có đảm bảo bằng tài sản:

Thế chấp bằng chính nhà đất dự định mua (đảm bảo tiền vay hình thành bằng TS từ vốn vay): Đây là hình thức cho vay mà trong đó tài sản dùng để thế chấp chính là nhà đất khách hàng chuẩn bị mua. Hầu hết các Ngân hàng đều áp dụng hình thức này khi khách hàng tìm đến Ngân hàng và có nhu cầu vay. Việc lấy chính nhà đất khách hàng mua làm tài sản dùng để thế chấp giúp Ngân hàng giảm thiểu rủi ro vì nếu khách hàng không đủ khả năng trả nợ Ngân hàng sẽ được chuyển nhượng toàn bộ quyền sở hữu nhà đất mà khách hàng dùng để thế chấp như đã thống nhất trong hợp đồng từ trước. Có 2 trường hợp xảy ra khi thế chấp bằng chính căn nhà dự định mua:

Trường hợp mua chung cư: Khách hàng có thể thế chấp bằng hợp đồng mua bán căn hộ tại Ngân hàng có liên kết hoặc hợp tác với dự án.

Trường hợp mua nhà đất: Tài sản mà khách hàng thế chấp phải có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất. Khi đó, Ngân hàng sẽ tiến hành làm cam kết 3 bên (người mua, người bán, Ngân hàng) về việc thanh toán tiền mua nhà và thanh toán tiền nợ vay nhằm đảm bảo số tiền vay được sử dụng đúng mục đích, đồng thời giảm thiểu rủi ro cho khoản vay.

Thế chấp bằng nhà đất khác thuộc quyền sở hữu của khách hàng hoặc của người thân trong gia đình: là khoản thế chấp dùng nhà đất khác mà khách hàng đã có trước đó hoặc tài sản của vợ/ chồng, bố/ mẹ, anh/ chị/ em trong gia đình thế chấp cho Ngân hàng. Việc thế chấp này được áp dụng ít hơn thế chấp bằng chính TS đảm bảo hình thành từ vốn vay.

1.2.4 Vai trò cho vay mua nhà đất

1.2.4.1 Đối với KHCN

Hoạt động cho vay mua Nhà hiện nay đang dần trở nên gần gũi hơn với các khách hàng khi tìm đến với Ngân hàng. Đối tượng tập trung hướng đến ở đây là những đôi vợ chồng trẻ ngày càng có xu hướng ở riêng khi lập gia đình hoặc những khách hàng muốn đổi nhà lớn hơn so với nhà ở hiện tại. Vấn đề an cư lập nghiệp hiện nay đang được đưa lên hàng đầu. Song với mức lương hàng tháng ở mức trung bình, nhu cầu tiêu dùng ngày càng cao, dẫn đến thực trạng khó có thể tích góp và mua được căn nhà như mong muốn. Chính vì nắm được nhu cầu đầy đủ của khách hàng, Ngân hàng đã nâng cao đẩy mạnh hoạt động cho vay mua nhà đất nhằm đưa ra cho khách hàng giải pháp tối ưu để có thể mua được nhà trong thời gian sớm nhất. Nhờ vào đó, khách hàng có thể yên tâm làm việc để cải thiện đời sống với ngôi nhà ước mơ.

1.2.4.2 Đối với các NHTM

Cho vay là nghiệp vụ quan trọng nhất của NHTM, đóng góp lớn nhất vào thu nhập cho các ngân hàng. Thị trường cho vay mua nhà đất là phân đoạn thị trường khá mới, đánh giá là tiềm năng, khi mà các khu đô thị, các trung tâm mới được triển khai xây dựng, thu nhập cũng như nhu cầu của người dân ngày một càng tăng cao. Hơn nữa, cho vay mua nhà đất chiếm tỉ trọng lớn trong cho vay tiêu dùng với quy mô khá lớn và mức lãi suất là rất cao, là nguồn thu khổng lồ của Ngân hàng. Bên cạnh đó, hoạt động cho vay mua nhà đất còn giúp Ngân hàng đa dạng hóa danh mục sản phẩm, góp phần phân tán rủi ro, thu hút khách hàng nhiều hơn. Ngoài ra, hoạt động cho vay mua nhà đất ra đời đáp ứng được nhu cầu cấp thiết của người dân, khiến cho người dân tin tưởng vào Ngân hàng, tạo cho người dân thói quen tiếp cận các dịch vụ, tiện ích sản phẩm của Ngân hàng. Đồng thời Ngân hàng cũng phát triển được nhiều sản phẩm liên kết như cho vay mua ô tô, hay cho vay tín chấp sau khi đã vay mua nhà. Phát triển cho vay mua nhà đất giúp Ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng, cũng làm tăng khả năng huy động vốn của Ngân hàng.

1.2.4.3 Đối với nền kinh tế

Mỗi gia đình là một tế bào của xã hội vì thế gia đình có ổn định thì xã hội mới có thể phát triển được. Bên cạnh đó, hoạt động cho vay mua nhà đất còn có ý nghĩa hết sức quan trọng đối với nền kinh tế nói chung và thị trường bất động sản nói riêng bởi sự tham gia vào các thị trường của các NHTM tạo được những đòn bẩy quan trọng và cần thiết để

thúc đẩy hoạt động kinh doanh bất động sản phát triển do nhu cầu về vốn là yếu tố rất quan trọng, thúc đẩy cung cầu thị trường nhà đất phát triển, thúc đẩy quá trình đô thị hóa đất nước. Như vậy nghiệp vụ CVMNĐ ra đời có ý nghĩa rất quan trọng đối với mỗi người dân Việt Nam, với các NHTM và nền kinh tế.

1.2.5 Chỉ tiêu đánh giá sự mở rộng cho vay mua nhà đất tại NHTM

1.2.5.1 Chỉ tiêu phản ánh doanh số cho vay mua nhà đất

Doanh số cho vay mua nhà đất: là tổng tiền mà Ngân hàng cho vay mua nhà trong kì. Nó phản ánh một cách khái quát về hoạt động cho vay mua nhà đất của Ngân hàng trong một thời kì nhất định, thường tính theo năm tài chính

1.2.5.2 Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số cho vay mua nhà đất tuyệt đối

$$\begin{array}{ccccc} \text{Giá trị tăng} & & \text{Tổng doanh số} & & \text{Tổng doanh số} \\ \text{trưởng doanh số} & = & \text{cho vay mua nhà đất} & - & \text{cho vay mua nhà đất} \\ \text{tuyệt đối} & & \text{năm (t)} & & \text{năm (t-1)} \end{array}$$

Chỉ tiêu này cho biết doanh số cho vay mua nhà năm (t) tăng hoặc giảm so với năm (t-1) về giá trị tuyệt đối là bao nhiêu. Khi chỉ tiêu này tăng lên, tức là số tiền mà Ngân hàng cung cấp cho khách hàng cũng tăng lên, thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của khách hàng, và nó cũng thể hiện hoạt động cho vay mua nhà đã được mở rộng.

1.2.5.3 Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng doanh số cho vay mua nhà đất tương đối

Giá trị tăng trưởng doanh số tương đối

$$= \frac{\text{Giá trị tăng trưởng doanh số tuyệt đối}}{\text{Tổng doanh số cho vay mua nhà đất năm (t - 1)}} * 100$$

Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay mua nhà đất năm (t) so với năm (t-1). Khi chỉ tiêu này tăng lên, nó thể hiện rằng doanh số cho vay mua nhà đất qua các năm của Ngân hàng đã tăng lên tương đối.

1.2.5.4 Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về tỉ trọng

$$\text{Tỷ trọng} = \frac{\text{Doanh số cho vay mua nhà đất}}{\text{Tổng doanh số hoạt động cho vay}} * 100$$

Chỉ tiêu này cho biết doanh số hoạt động cho vay mua nhà đất chiếm tỉ lệ bao nhiêu trong tổng doanh số cho vay của Ngân hàng. Khi tỉ trọng của hoạt động CVMNĐ tăng lên qua các năm, điều đó thể hiện rằng hoạt động CVMNĐ đã được mở rộng.

Tóm lại, mở rộng doanh số CVMNĐ là kết quả của sự gia tăng về giá trị món vay và số lượng khoản vay. Đây là chỉ tiêu thể hiện rõ nhất tốc độ mở rộng của cho vay mua nhà đất, nguồn vốn Ngân hàng phục vụ trong hoạt động cho vay mua nhà đất càng lớn thì chứng tỏ nhu cầu vay của khách hàng càng đáp ứng được ngày càng tốt, đồng thời cũng cho thấy khả năng tăng lợi nhuận từ NH.

1.2.6 Chỉ tiêu phản ánh về dư nợ cho vay mua nhà đất

Dư nợ CVMNĐ: là số tiền mà khách hàng đang nợ NH tại một thời điểm. Chỉ tiêu này thường được sử dụng kết hợp với chỉ tiêu doanh số cho vay mua nhà đất nhằm phản ánh tình hình mở rộng cho vay mua nhà đất của NH.

1.2.6.1 Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ tuyệt đối

$$\begin{array}{ccccc} \text{Giá trị tăng} & & \text{Tổng dư nợ cho} & & \text{Tổng dư nợ cho} \\ \text{trưởng dư nợ} & = & \text{vay mua nhà đất} & - & \text{vay mua nhà đất} \\ \text{tuyệt đối} & & \text{năm (t)} & & \text{năm (t-1)} \end{array}$$

Chỉ tiêu này cho biết tổng dư nợ năm (t) chênh lệch bao nhiêu so với năm (t-1) về giá trị tuyệt đối là bao nhiêu. Khi chỉ tiêu này tăng lên, tức là số tiền khách hàng đang nợ NH qua các năm đã tăng lên, điều đó chứng tỏ rằng hoạt động cho vay mua nhà đất đã được mở rộng.

1.2.6.2 Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ tương đối

$$\begin{array}{l} \text{Giá trị tăng trưởng dư nợ tương đối} \\ = \frac{\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ tuyệt đối}}{\text{Tổng dư nợ cho vay mua nhà năm (t - 1)}} * 100 \end{array}$$

Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng trưởng dư nợ năm (t) so với năm (t-1). Khi chỉ tiêu này tăng lên, nó thể hiện rằng dư nợ qua các năm của NH đã tăng lên tương đối.

1.2.6.3 Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về tỉ trọng

$$\text{Tỷ trọng} = \frac{\text{Dư nợ của hoạt động cho vay mua nhà}}{\text{Tổng dư nợ của hoạt động cho vay}} * 100$$

Chỉ tiêu này cho biết dư nợ hoạt động CVMNĐ chiếm tỉ lệ bao nhiêu trong tổng dư nợ cho vay của NH. Khi tỉ trọng trong dư nợ của hoạt động CVMNĐ tăng lên qua các năm, chứng tỏ tỉ lệ của hoạt động CVMNĐ đã tăng lên và điều đó thể hiện rằng hoạt động CVMNĐ đã được mở rộng.

1.2.7 Chỉ tiêu phản ánh về chất lượng cho vay mua nhà đất

1.2.7.1 Nợ xấu:

Là chỉ tiêu phản ánh chất lượng của nghiệp vụ tín dụng của NH. Theo cách phân loại của NH là từ nhóm 3 trở đi, bao gồm: nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ và nợ có khả năng mất vốn.

Theo quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động Ngân hàng của tổ chức tín dụng (Ban hành theo Quyết định số 493 /2005/QĐ-NHNN ngày 22/4/2005 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước). Tổ chức tín dụng thực hiện phân loại nợ như sau:

Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm: Các khoản nợ trong hạn mà tổ chức tín dụng đánh giá là có đủ khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng thời hạn.

Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn dưới 90 ngày và các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ trong hạn theo thời hạn nợ đã cơ cấu lại.

Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 90 đến 180 ngày, và là các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại

Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày, và là các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn từ 90 ngày đến 180 ngày theo thời hạn đã cơ cấu lại.

Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm: Là các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày, các khoản nợ khoanh chờ Chính phủ xử lý và là các khoản nợ đã cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn trên 180 ngày theo thời hạn đã được cơ cấu lại

1.2.7.2 Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về tỉ trọng nợ xấu

$$Tỷ\ trọng = \frac{Nợ\ xấu\ của\ hoạt\ động\ cho\ vay\ mua\ nhà}{Tổng\ dư\ nợ\ của\ hoạt\ động\ cho\ vay\ mua\ nhà} * 100$$

Chỉ tiêu này cho biết nợ xấu của hoạt động CVMNĐ chiếm tỉ lệ bao nhiêu trong tổng dư nợ CVMNĐ của NH. Khi tỉ trọng nợ xấu của hoạt động CVMNĐ tăng lên qua các năm, điều đó chứng tỏ rằng lượng vốn của NH đang bị chiếm dụng, và khả năng mất vốn tăng. Nếu tỉ lệ này lớn thì điều đó cho thấy chất lượng vay của NH chưa thực sự hiệu quả. Chỉ tiêu này dưới 3% được coi là tốt.

1.2.7.3 Chỉ tiêu phản ánh về doanh số thu nợ cho vay mua nhà đất

Doanh số thu nợ là tổng nợ gốc được hoàn trả trong một thời kì. Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả tín dụng trong việc thu nợ của Ngân hàng. Nó phản ánh trong 1 thời kỳ nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn.

1.2.7.4 Chỉ tiêu phản ánh dư nợ của cho vay mua nhà đất

Dư nợ CVMNĐ chính là số tiền cộng dồn qua các thời kì mà Ngân hàng hiện còn đang cho khách hàng vay tính đến một thời điểm nhất định.

$$\text{Dư nợ} = \text{Dư nợ đầu kì} + \text{Doanh số cho vay} - \text{Doanh số thu nợ}$$

1.2.7.5 Chỉ tiêu phản ánh nợ xấu của cho vay mua nhà đất

Là chỉ tiêu phản ánh chất lượng của nghiệp vụ tín dụng của Ngân hàng. Theo cách phân loại của Ngân hàng là từ nhóm 3 trở đi bao gồm: nợ dưới tiêu chuẩn, nợ nghi ngờ nợ có khả năng mất vốn.

1.2.7.6 Nợ quá hạn

Khi các khoản cho vay mua nhà đất đã đến hạn thanh toán mà khách hàng chưa trả được nợ và NH không có quyết định cơ cấu lại thời hạn nợ thì khoản vay đó chuyển thành nợ quá hạn. Nợ quá hạn bao gồm nợ nhóm 2, nhóm 3, nhóm 4 và nhóm 5

Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay mua nhà đất

$$= \frac{\text{Nợ quá hạn của hoạt động cho vay mua nhà đất}}{\text{Tổng dư nợ của hoạt động cho vay mua nhà đất}} * 100$$

Đây được coi là một trong những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng cho vay và khả năng thu hồi nợ của NH. Từ đó, NH có thể ra quyết định có mở rộng hoạt động cho vay mua nhà đất hay không. Nếu tỉ lệ nợ quá hạn vượt quá giới hạn cho phép thì phản ánh chất lượng cho vay của NH còn yếu kém, chưa đứng nhiều rủi ro và ngược lại.

1.2.7.7 Tỷ lệ lãi từ hoạt động cho vay mua nhà đất so với tổng lãi của hoạt động cho vay

Tỷ lệ lãi từ hoạt động cho vay mua nhà đất thu được (%)

$$= \frac{\text{Lãi thu từ hoạt động cho vay mua nhà đất}}{\text{Tổng lãi thu từ hoạt động cho vay}} * 100$$

Tỷ lệ thu lãi từ hoạt động cho vay mua nhà đất càng lớn chứng tỏ NH đã và đang từng bước mở rộng thành công hoạt động cho vay mua nhà đất. Và hoạt động cho vay mua nhà đất ngày càng hoạt động hiệu quả hơn.

1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay mua nhà đất

Quá trình hình thành và phát triển bất cứ một loại hình dịch vụ nào của NH cũng đều bị chi phối bởi rất nhiều yếu tố khách quan và chủ quan. Vì vậy, khi mở rộng hoạt động kinh doanh nói chung hay mở rộng hoạt động cho vay mua nhà đất nói riêng, các NH luôn phải nghiên cứu, phân tích các yếu tố ảnh hưởng để có các chiến lược, kế hoạch phù hợp, mang lại hiệu quả cao cho NH

1.3.1 Nhân tố khách quan

Các nhân tố khách quan ảnh hưởng tới hoạt động cho vay mua nhà đất của NH là các nhân tố bên ngoài có tác động tới hoạt động cho vay mua nhà đất. Các nhân tố này không có quan hệ trực tiếp và không nằm bên trong nội bộ NH, tuy nhiên nó vẫn có những tác động cụ thể tới hoạt động của NH. Những nhân tố này khi ảnh hưởng tới hoạt động của NH thì NH không thể tránh khỏi mà NH chỉ có những biện pháp để phòng ngừa những rủi ro do các nhân tố này tác động.

1.3.1.1 Môi trường kinh tế

Môi trường kinh tế bao gồm mọi hoạt động của tất cả các thành phần kinh tế mà đặc trưng của nó là trình độ phát triển kinh tế, thu nhập quốc dân, thu nhập bình quân đầu người cùng mức sống dân cư. Hoạt động tín dụng của NHTM rất nhạy cảm với những biến động của nền kinh tế. Khi nền kinh tế ở giai đoạn hưng thịnh, tốc độ tăng trưởng cao và ổn định thì nhu cầu thỏa mãn tiêu dùng tăng khi đời sống người dân được nâng cao. Kéo theo đó là nhu cầu vay mua nhà sẽ tăng lên, do đó họ yên tâm rằng trong tương lai thu nhập và các điều kiện kinh tế khác sẽ có nhiều lợi nhuận. Ngược lại, khi nền kinh tế ở tình trạng hông ổn định và trì trệ thì nhu cầu sẽ giảm đi vì họ dự đoán có nhiều khó khăn đang chờ đợi. Trong môi trường kinh tế thì thu nhập của người dân ảnh hưởng đến nhiều hoạt động của NH.

Do nhu cầu về tiêu dùng của dân cư cũng nhà ở ngày càng trở nên phong phú và đa dạng hơn. Vì vậy nhu cầu vay mua nhà hay tiêu dùng cá nhân và hộ gia đình sẽ tăng lên do người dân yên tâm và tin tưởng rằng trong tương lai thu nhập và các điều kiện kinh tế khác sẽ cao và thuận lợi. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái, lạm phát cao, thất nghiệp tăng, thu nhập của người dân giảm sút, làm cho nhu cầu chi tiêu cũng giảm, người dân trở nên bi

quan hơn và có tâm lý ngại vay Ngân hàng hơn, do đó, nhu cầu vay mua nhà cũng giảm theo.

Bên cạnh đó, BĐS luôn là một kênh đầu tư thu hút các nhà đầu tư bởi tính ổn định và khả năng bảo toàn vốn nhờ rủi ro tương đối thấp. Thị trường bất động sản càng phát triển thì người dân cũng dễ dàng mua nhà hơn. Đây sẽ là điều kiện thuận lợi giúp Ngân hàng mở rộng quy mô cho vay mua nhà đất.

1.3.1.2 Môi trường pháp lý

Bất cứ hoạt động kinh doanh dịch vụ nào cũng đều nằm trong khuôn khổ của luật pháp. Hoạt động cho vay mua nhà đất của NH cũng phải tuân theo quy định của nhà nước và luật của các tổ chức tín dụng, luật dân sự và những quy định khác. Nếu những văn bản pháp luật quy định không rõ ràng, đầy đủ sẽ tạo những khe hở pháp luật gây rắc rối và tổn hại đến lợi ích các bên tham gia. Ngược lại, sự chặt chẽ và đồng bộ của luật pháp sẽ góp phần tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh, tạo tính trật tự và ổn định của thị trường để hoạt động cho vay nói riêng và hoạt động kinh tế- xã hội nói chung được diễn ra một cách hiệu quả nhất.

Chủ trương và chính sách của Nhà Nước cũng có tác động đáng kể tới hoạt động cho vay mua nhà đất. Các chính sách mà Chính Phủ đưa ra nhằm điều chỉnh thị trường trong một thời kì, điều chỉnh thị trường trong một thời kì, điều chỉnh về cung cầu của thị trường BĐS, các chính sách đưa ra làm giảm nhiệt hoặc hâm nóng thị trường BĐS, như luật đất đai, thuế đất, đưa ra các chính sách về làm thủ tục xác nhận quyền sở hữu đất, cấp sổ đỏ.

1.3.1.3 Môi trường xã hội

Môi trường xã hội bao gồm: tình hình trật tự xã hội, thói quen, tâm lý, trình độ học vấn, hoặc các yếu tố về nơi ở hay nơi làm việc,... tất cả các yếu tố trên đều có ảnh hưởng đến nhu cầu nhà ở của người dân

Trình độ dân trí: Hiện tại, cho vay mua nhà đất ở nước ta chỉ tập trung ở một số thành phố lớn như Hà Nội, TP Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, nơi mà người dân có trình độ học vấn tương đối cao, thu nhập cao và có nhiều nhu cầu tiêu dùng hàng hóa xa xỉ hơn. Tương tự, nhu cầu vay mua nhà cũng nhiều hơn so với các tỉnh thành ít phát triển khác.

Thói quen: Thói quen của khách hàng có ảnh hưởng rất lớn tới cho vay mua nhà đất. Những thói quen của người dân như tiêu dùng tiền mặt, không quen thanh toán qua thẻ sẽ ảnh hưởng rất lớn tới loại hình CVMNĐ cũng như hình thức thanh toán tiền vay.

Tâm lý: Ngày nay, người dân càng ngày càng có nhu cầu cao về tiêu dùng và hưởng thụ hiện đại hơn, họ đặc biệt quan tâm đến căn nhà hiện đại có quy hoạch một cách khoa học, hợp lý và quan trọng là đầy đủ tiện nghi sinh hoạt. Người Việt Nam hiện nay đa phần vẫn còn có tâm lý e ngại vay mượn nên Ngân hàng phải có hành động quan tâm đúng mức tới vấn đề tâm lý khách hàng làm sao để khách hàng mạnh dạn tin tưởng và vay ở Ngân hàng.

Dân số: Yếu tố dân số cũng tác động lớn đến nhu cầu nhà ở bao gồm tỷ lệ tăng dân số, kết cấu dân số, xu hướng dịch chuyển dân số. Việc lựa chọn một khu vực có cơ cấu dân số trẻ, số lượng cặp vợ chồng mới kết hôn cao thì nhu cầu nhà ở sẽ tăng lên đáng kể so với khu vực có dân số già, tạo điều kiện tốt cho sự phát triển của hoạt động cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng.

1.3.1.4 Môi trường công nghệ

Môi trường công nghệ bao gồm các nhân tố ảnh hưởng đến công nghệ mới, thiết kế sản phẩm và cơ hội thị trường mới. Đây được coi là yếu tố nâng cao khả năng cạnh tranh cho các NHTM. Vì vậy, các Ngân hàng phải nhanh chóng nắm bắt và ứng dụng công nghệ hiện đại vào các hoạt động kinh doanh của mình. Đặc biệt là công nghệ thẻ, các phần mềm xử lý nghiệp vụ (chuyển tiền, tra số dư), để giúp Ngân hàng giải quyết công việc một cách hiệu quả, nhanh chóng và an toàn, tiết kiệm thời gian cho cả Ngân hàng và khách hàng.

1.3.1.5 Đối thủ cạnh tranh

Đối thủ cạnh tranh trực tiếp: Là những tổ chức tài chính hoạt động trong cùng lĩnh vực, cùng chia sẻ lợi nhuận với Ngân hàng như: các Ngân hàng khác, các công ty tài chính,... Các tổ chức tài chính luôn ganh đua và dùng mọi biện pháp để tạo lợi thế cạnh tranh, xâm nhập thị phần của nhau. Các đối thủ luôn đa dạng hóa kinh doanh, đưa ra các sản phẩm mới, các hình thức cũng như chính sách CVMNĐ để thu hút khách hàng, tạo môi trường cạnh tranh vô cùng khốc liệt.

Các đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn: Là các tổ chức tài chính chuẩn bị hình thành, hoạt động trong cùng một lĩnh vực Ngân hàng như: các Ngân hàng liên doanh, Ngân hàng nước

ngoài hay Ngân hàng thương mại cổ phần sắp thành lập. Đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn có những lợi thế của người đi sau là tránh được những sai lầm mà các Ngân hàng trước vấp phải, đồng thời dựa vào khuyết điểm đầy tạo ra những cái mới và hoàn thiện hơn, do đó các đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn là yếu tố góp phần làm cho môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt hơn.

1.3.1.6 Khách hàng

Tư cách đạo đức của khách hàng: Thể hiện thiện chí trả nợ của khách hàng. Khi khách hàng có khả năng tài chính tốt nhưng không có thiện chí trả nợ thì Ngân hàng cũng khó có thể thu hồi các khoản cho vay. Khi đó rủi ro mà hoạt động CVMNĐ mang lại cho Ngân hàng sẽ rất cao dẫn đến tình trạng quy mô CVMNĐ tại Ngân hàng bị thu hẹp để giảm thiểu rủi ro.

Khả năng tài chính của khách hàng: Khả năng tài chính của khách hàng là yếu tố cốt lõi quyết định đến khả năng trả nợ tiền vay cho Ngân hàng. Một khách hàng có khả năng tài chính tốt ổn định sẽ đảm bảo cho khoản cho vay của Ngân hàng được an toàn, do khả năng thu hồi nợ cao. Vì vậy, trong CVMNĐ, Ngân hàng luôn quan tâm đến khả năng tài chính của khách hàng, mức thu nhập, sự ổn định của thu nhập và nó là yếu tố ảnh hưởng đến quyết định cho khách hàng vay của Ngân hàng.

1.3.2 Nhân tố chủ quan

Sự phát triển của hoạt động CVMNĐ của NHTM chủ yếu do nội lực của Ngân hàng quyết định, nhân tố chính đó là sự định hướng phát triển của Ngân hàng. Nếu Ngân hàng không có ý định hướng toàn thể phát triển cho vay mua nhà đất thì chắc chắn nó không mang lại hiệu quả như mong muốn.

1.3.2.1 Nguồn lực tài chính

Vốn tự có: Vốn tự có là nguồn lực tự có mà chủ Ngân hàng sở hữu và sẽ được sử dụng vào mục đích kinh doanh theo như pháp luật quy định. Vốn tự có chiếm một tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn của Ngân hàng nhưng có vai trò hết sức quan trọng. Nó giúp Ngân hàng thoát khỏi tình trạng thiếu khả năng chi trả và phá sản, quyết định quy mô hoạt động của Ngân hàng cũng như góp phần làm tăng niềm tin, hình ảnh, uy tín của Ngân hàng với khách hàng. Như vậy, việc huy động vốn của Ngân hàng sẽ tốt hơn, tạo nguồn vốn cho vay mua nhà đất nhiều hơn và ngược lại.

Vốn huy động: Khi quy mô huy động vốn lớn, Ngân hàng có khả năng cho vay ra càng nhiều. Nếu chi phí huy động vốn thấp thì Ngân hàng sẽ có điều kiện cho khách hàng vay với lãi suất cạnh tranh. Điều này tạo thuận lợi cho Ngân hàng mở rộng tín dụng nói chung và CVMNĐ nói riêng.

Đối với khoản CVMNĐ đòi hỏi nguồn vốn có kỳ hạn dài, do đó để phát triển hoạt động này Ngân hàng phải có tiềm lực về nguồn vốn dài hạn và cả nguồn vốn ngắn hạn thường xuyên.

1.3.2.2 Chính sách tín dụng và cơ chế cho vay mua nhà đất

Mỗi Ngân hàng có một chính sách tín dụng riêng, nó bao gồm các yếu tố hạn mức cho vay với mỗi khách hàng, kỳ hạn khoản vay, lãi suất cho vay, mức lệ phí, các thủ tục vay, tài sản đảm bảo, tất cả các yếu tố đó tạo nên đặc tính riêng cho từng sản phẩm cho vay của mỗi Ngân hàng, có thể tác động trực tiếp và mạnh mẽ đến khả năng mở rộng hoạt động tín dụng cũng như hoạt động cho vay mua nhà đất của Ngân hàng. Nếu Ngân hàng có chính sách tín dụng mở rộng, tăng cho vay, chấp nhận rủi ro để đạt được lợi nhuận cao hơn thì sẽ thuận lợi cho việc mở rộng CVMNĐ. Tuy nhiên, Ngân hàng cũng cần chú ý đến chất lượng của hoạt động cho vay. Nếu Ngân hàng có chính sách tín dụng thắt chặt, đặt mục tiêu an toàn cao hơn lợi nhuận thì việc mở rộng cho vay nói chung và cho vay mua nhà đất nói riêng sẽ gặp khó khăn hơn.

1.3.2.3 Trình độ cán bộ tín dụng

Cán bộ tín dụng là người tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, thẩm định khách hàng. Mỗi Ngân hàng có đội ngũ cán bộ tín dụng giỏi chuyên môn, có tinh thần trách nhiệm trong công việc, năng động, nhiệt tình sẽ nâng cao chất lượng cho vay nói chung và cho vay mua nhà đất nói riêng, tạo được uy tín cho khách hàng, giúp Ngân hàng thành công trong công việc kinh doanh cũng như mở rộng cho vay mua nhà đất thuận lợi hơn.

1.3.3 Các nhân tố khác

Cơ sở vật chất, thiết bị phục vụ cho hoạt động cho vay cũng có ảnh hưởng sâu sắc tới việc thu hút khách hàng cũng như tới mục tiêu mở rộng cho vay mua nhà đất. Với cơ sở vật chất, trang thiết bị tiên tiến, phù hợp sẽ đáp ứng kịp thời các nhu cầu của khách hàng, tạo sự thuận tiện, thoải mái trong công việc giao dịch. Bên cạnh đó, đẩy mạnh công tác Marketing trong lĩnh vực cho vay mua nhà đất, xây dựng một hệ thống thu nhập và xử lý

thông tin về khách hàng đem lại hiệu quả cao cho hoạt động điều tra và thẩm định khách hàng, từ đó giúp ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh, thu hút được nhiều khách hàng hơn.

Như vậy, với nền kinh tế Việt Nam đang phát triển và hội nhập với nền kinh tế thế giới cũng như môi trường cạnh tranh khốc liệt như hiện nay, mỗi một Ngân hàng đều cần phải có một chiến lược cho riêng mình mới mong có chỗ đứng vững vàng. Hiện nay, cho vay mua nhà đất tại Việt Nam đang là lĩnh vực khá mới mẻ, do vậy các NHTM ở Việt Nam vẫn có nhiều cơ hội phát triển trên mảnh đất tiềm năng này.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Ở phần chương 1 này, em đã trình bày về cơ sở lý luận về nghiệp vụ cho vay của NHTM và đặc biệt là nghiệp vụ cho vay mua nhà đất. Cụ thể, là tìm hiểu về từng phần khái niệm, vai trò của NHTM, các hoạt động của NHTM, hoạt động cho vay của NHTM và cuối cùng sẽ phân tích về các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay mua nhà đất.

Ta thấy, hoạt động cho vay mua nhà đất là một hoạt động tiềm năng của NHTM, không những giúp cho khách hàng có được ngôi nhà mình mơ ước mà còn giúp NHTM có thể giải quyết được nguồn vốn huy động lớn, góp phần thúc đẩy thị trường BĐS. Tuy nhiên, hoạt động cho vay này cũng chịu nhiều tác động của các nhân tố chủ quan thuộc về bản thân Ngân hàng và các nhân tố khách quan từ bên ngoài. Việc nghiên cứu và tìm hiểu sự tác động của các nhân tố này tới hoạt động cho vay mua nhà đất của Ngân hàng là vô cùng quan trọng cho việc định hướng phát triển của hoạt động này trong tương lai.

Dựa trên những lý luận vừa tìm hiểu trên,qua chương 2 em sẽ đi tìm hiểu sâu về hoạt động cho vay mua nhà đất của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ ĐẤT CỦA NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM- PGD HOÀNG DIỆU

2.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển

2.1.1.1 Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam

Tên gọi: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng hải Việt Nam

Tên giao dịch quốc tế: VietNam Maritime Commercial Join Stock Bank.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam (viết tắt MSB hay còn được biết với thương hiệu cũ là Maritime Bank) chính thức được thành lập theo giấy phép số 0001/ NH- GP ngày 08/06/1991 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, là ngân hàng thương mại cổ phần được cấp giấy phép thành lập đầu tiên tại Việt Nam, 12/07/1991 chính thức khai trương và đi vào hoạt động tại thành phố cảng Hải Phòng.

Trụ sở chính: Số 54A Đ. Nguyễn Chí Thanh, Láng Thượng, Đống Đa, Hà Nội



2.1.1.2 Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu

Tên giao dịch: Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam –PGD Hoàng Diệu

Địa điểm giao dịch: 317 Hoàng Diệu- Bình Hiên- quận Hải Châu- Đà Nẵng

Điện thoại: 0236 3584 995

Số Fax: 0236 3584 994

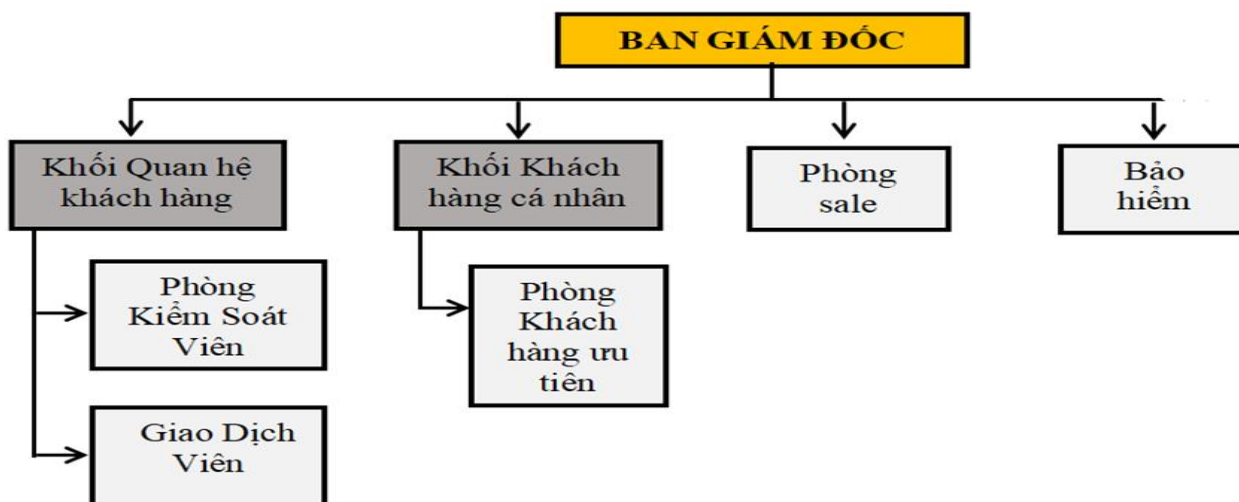
Mã số thuế: 0200124891

Website: <http://www.msb.com.vn/>

Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam –PGD Hoàng Diệu được thành lập vào năm 2009. Sau 14 năm hoạt động với nhiều thăng trầm, song có thể nói MSB- PGD Hoàng Diệu đã và đang tạo dựng được uy tín và vị thế của mình, giữ vững thế ổn định và không ngừng phát triển, các chỉ tiêu liên tục được tăng trưởng. Dưới sự giám sát và quản lý của Giám đốc PGD.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam hiện nay có quy mô tương đối rộng trên toàn quốc. Cho đến nay, PGD đã và đang không ngừng hoạt động tăng cường để hoàn thiện bản thân, đáp ứng được các nhu cầu khách nhau của khách hàng. Hiện nhiên muốn thực hiện tốt các công tác ấy, PGD cần có một luồng phân rõ ràng các phòng ban, các mối liên hệ giữa các phòng ban để hỗ trợ nhau trong công việc, các phòng ban được bố trí như sau:



Chức năng nhiệm vụ của phòng ban:

Ban Giám Đốc: Ban Giám Đốc trực tiếp quản lý hoạt động tổ chức và kinh doanh của PGD, chịu trách nhiệm với MSB. Giám Đốc chịu trách nhiệm vạch ra chiến lược, lập kế hoạch triển khai kinh doanh, chịu trách nhiệm về chỉ tiêu, doanh số kinh doanh, trực tiếp giám sát các phòng ban để dễ dàng nắm bắt được tình hình của cả hệ thống ngân hàng. Đồng thời làm nhiệm vụ như lập kế hoạch, tổ chức thực hiện và giám sát hoạt động của PGD, đưa ra các phương án chiến lược thực hiện việc tiếp thị và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ của MSB đến với khách hàng, quản lý và phát triển nhân viên của PGD song song đó là việc phân chia công tác giải quyết thắc mắc và khiếu nại của khách hàng, chịu trách nhiệm trước cấp trên và pháp luật trước các vấn đề xảy ra tại PGD. Hướng dẫn nhân viên của mình làm việc theo trình tự, đưa ra các nhận xét góp ý về các hồ sơ dự án mà nhân viên trình lên. Là người đưa ra các ý kiến, cũng như báo cáo lại các vấn đề về hoạt động của PGD cho cấp trên cũng như chính quyền nếu cần thiết. Hiện nay, Giám đốc của PGD Hoàng Diệu – Chi nhánh Đà Nẵng là chị Bùi Trần Ngọc Anh.

Phòng Kiểm soát: Thực hiện nhiệm vụ kiểm tra và giám sát hoạt động tài chính trong Ngân hàng thông qua việc kiểm tra hoạt động quản lý và sử dụng nguồn vốn, hoạt động đầu tư, việc chấp hành chế độ hạch toán, quản lý tài sản ngân hàng, các hoạt động kinh doanh dịch vụ, kết quả kinh doanh...

Phòng Giao dịch viên : đây là bộ phận tiếp xúc, giao dịch trực tiếp với khách hàng đồng thời thực hiện mọi hoạt động liên quan đến các yêu cầu phát sinh của khách hàng, làm các nhiệm vụ hoạch toán kế toán có liên quan đến công tác tín dụng.

Phòng Khách hàng ưu tiên: Xây dựng và phát triển khách hàng mới đặc biệt là phân khúc khách hàng cao cấp để huy động tiền gửi và bán chéo các sản phẩm tín dụng và phi tín dụng thông qua các chương trình bán hàng, thúc đẩy kinh doanh.

Phòng Sale: Thực hiện nhiệm vụ giới thiệu các sản phẩm tín dụng đến các đối tượng khách hàng khác nhau. Họ sẽ tư vấn và thuyết phục khách hàng lựa chọn sử dụng sản phẩm của doanh nghiệp. Đây chính là những người trực tiếp làm việc và xây dựng các mối quan hệ với khách hàng.

Nhân viên bảo hiểm: Đại diện của công ty bảo hiểm, giúp các khách hàng biết tới các gói bảo hiểm phù hợp với bản thân, giải quyết các thắc mắc của khách hàng. Ký kết hợp đồng bảo hiểm với khách hàng. Chăm sóc khách hàng cũ và phát triển khách hàng mới. Lập kế hoạch kinh doanh theo yêu cầu của công ty, đảm bảo hoàn thành vượt mức chỉ tiêu doanh thu.

2.2 Thực trạng hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu

2.2.1 Hoạt động huy động vốn

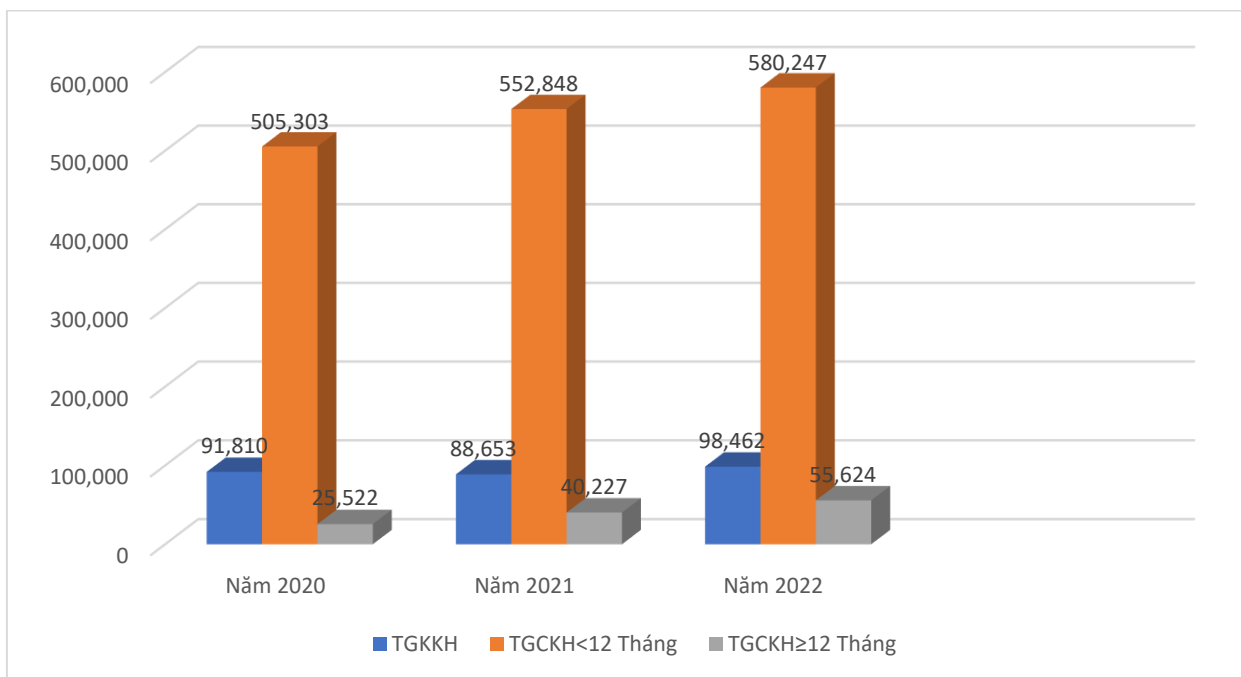
Nguồn vốn đóng vai trò rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh Ngân hàng vì nó là cơ sở để Ngân hàng tổ chức mọi hoạt động kinh doanh, quyết định quy mô hoạt động tín dụng và các hoạt động kinh doanh khác của Ngân hàng. Nó quyết định năng lực thanh toán và đảm bảo uy tín, quyết định năng lực cạnh tranh của Ngân hàng. Trong thời gian gần đây, MSB đã không ngừng khai thác và triển khai các sản phẩm dịch vụ đa dạng, các phương pháp huy động và cơ cấu nguồn vốn theo hướng tích cực, tiếp tục duy trì và phát triển bền vững nguồn vốn. Để thấy rõ hơn về sự tăng trưởng của nguồn vốn huy động ta sẽ xem xét cơ cấu vốn của MSB- PGD Hoàng Diệu ở bảng 2.1 sau đây:

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	2021/2020		2022/2021	
		(%)		(%)		(%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
TGKKH	91.810	14,67%	88.653	12,97%	98.462	13,41%	-3.157	-3,44%	9.809	11,06%
TGCKH< 12 tháng	505.303	80,77%	552.848	80,86%	580.247	79,02%	47.545	9,41%	27.399	4,96%
TGCKH $\geq$ 12 tháng	25.522	4,10%	40.227	5,90%	55.624	7,57%	14.705	57,62%	15.397	38,28%
Tổng tiền gửi	622.635	100%	681.728	100%	734.333	100%	58.093	9,49%	52.605	7,72%

(Nguồn: Phòng kế toán ngân hàng MSB- PGD Hoàng Diệu)



Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn theo kỳ hạn của MSB- PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.

Qua bảng 2.1 ta có thể đưa ra nhận xét như sau:

Đối với Ngân hàng, hoạt động huy động vốn là yếu tố đóng vai trò quan trọng hàng đầu. Ngân hàng đã tập trung đẩy mạnh hoạt động huy động vốn, tập trung chủ yếu vào nguồn tiền gửi từ dân cư. Ngoài ra Ngân hàng cũng không ngừng nâng cao và đẩy mạnh các công tác truyền thông, tiếp thị (phát tờ rơi, đi thị trường) để thu hút tốt các nguồn tiền gửi của cả dân cư lẫn doanh nghiệp. Song song đó, PGD Hoàng Diệu cũng đã không ngừng nâng cao về dịch vụ như các hoạt động giao dịch trực tiếp tại quầy, quan tâm chăm sóc đến khách hàng, đẩy mạnh khai thác và tìm kiếm các nguồn lực tiền gửi để tạo sự tăng trưởng ổn định qua hàng năm của nguồn vốn huy động, tạo sự lớn mạnh cho PGD.

Theo bảng số liệu, cho ta thấy được trong 3 năm qua nguồn vốn huy động của PGD đang giữ mức độ ổn định và tăng dần qua các năm. Cụ thể là tổng tiền gửi năm 2021 là 681.728 triệu đồng, tăng 58.093 triệu đồng tương ứng với mức tăng 9,49% so với năm 2020. Qua năm 2022, thì tổng tiền gửi của năm 2022 là 734.333 triệu đồng tương ứng với mức tăng 7,72% so với năm 2021, theo đó tỷ trọng tăng trưởng năm 2021 tăng nhiều hơn so với năm 2022. Đạt được thành quả này là do PGD đã đẩy mạnh và tập trung thực hiện 3 trọng tâm cơ bản: thu hồi những khoản nợ lớn, đẩy mạnh tín dụng bán lẻ và quản lý hiệu

quả chi phí hoạt động gắn liền với kết quả kinh doanh. Ngoài ra Ngân hàng đã áp dụng các biện pháp như: lãi suất linh hoạt, cạnh tranh, các sản phẩm huy động vốn đa dạng, thái độ phục vụ tận tụy, chuyên nghiệp, chu đáo của đội ngũ cán bộ công nhân viên. Những điều này chứng tỏ Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam nói chung, PGD Hoàng Diệu nói riêng đã và đang tạo được lòng tin đối với khách hàng của mình. Cùng với những nỗ lực tạo cho khách hàng lòng tin với sự đầu tư lớn, vượt trội về công nghệ, thực hiện tốt các chính sách chăm sóc khách hàng và những cải tiến liên tục trong quy trình cung cấp sản phẩm, dịch vụ của PGD Hoàng Diệu đã cho thấy sự tiện ích trong các sản phẩm phục vụ khách hàng trong thanh toán.

TGKKH ở giai đoạn này thì không ổn định và tăng giảm thất thường. Cụ thể là lượng vốn huy động không kì hạn của năm 2020 đạt 91.810 triệu đồng chiếm 14,67% tổng lượng vốn huy động được. Năm 2021 lượng vốn huy động không kì hạn đạt 88.653 triệu đồng chiếm 12,97% tổng vốn huy động. Năm 2022, nguồn vốn này tăng lên 98.462 triệu đồng chiếm 13,41% tổng nguồn vốn, tăng 9.809 triệu đồng so với năm 2021 và đạt tốc độ tăng trưởng là 11,06% . Lý do dẫn đến TGKKH ở giai đoạn này thì không ổn định và tăng giảm thất thường là vì do dịch Covid kéo dài, nên ảnh hưởng tới việc làm, thu nhập dẫn đến lượng tiền nhàn rỗi của khách hàng bị ảnh hưởng theo.

Nhóm TGCKH< 12 tháng đang chiếm tỉ trọng cao nhất. Năm 2022, TGCKH< 12 tháng đạt mức 580.247 triệu đồng, tăng 27.399 triệu đồng tương ứng với mức tăng 4,96% so với năm 2021. Nhìn vào biểu đồ, ta cũng thấy được là TGKH<12 tháng đang chiếm tỉ trọng cao nhất với 80,86%, vì đây là khoản tiền gửi thanh toán và các khoản tiền nhàn rỗi của khách hàng cá nhân trong thời gian ngắn với mục tiêu là sinh lời an toàn, đồng thời linh hoạt rút ra khi cần dùng đến, nên dẫn tới TGKH<12 tháng chiếm tỉ trọng cao. Để đạt được những kết quả như vậy là nhờ MSB- Hoàng Diệu luôn chú trọng việc chăm sóc, quan tâm khách hàng lên hàng đầu. Bên cạnh đó, còn chú trọng cải tiến các sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo được niềm tin cho khách hàng và luôn điều hành mức lãi suất một cách phù hợp, dịch vụ HDV đa dạng và định hướng được chiến lược kinh doanh của mình, cho thấy, Ngân Hàng đã có những chính sách thu hút nguồn vốn nhàn rỗi của khách hàng để đảm bảo hoạt động kinh doanh cho PGD và một phần cũng nhờ MSB là một Ngân hàng có uy tín nên khách hàng rất yên tâm về khoản tiền gửi.

Ngược lại, thì vốn huy động từ TGCKH $\geq$ 12 tháng đang chiếm tỉ lệ thấp, nhưng nó cũng đang có xu hướng tăng trong giai đoạn này. Năm 2021, TGCKH $\geq$ 12 tháng là 40.227 triệu đồng, tăng 14.705 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 57,62%. Qua năm 2022 TGCKH $\geq$ 12 tháng là 55.624 triệu đồng, tăng 15.397 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 38,28%. Lý do dẫn đến TGCKH $\geq$ 12 tháng của PGD chưa cao là vì khách hàng ở đây chủ yếu là buôn bán, sản xuất, kinh doanh nhỏ lẻ nên luôn muốn dòng tiền của mình luân chuyển để phục vụ các nhu cầu sản xuất kinh doanh của họ. Nguồn vốn này giúp cho PGD có được lượng vốn lớn và thời gian dài hơn để tài trợ cho các hoạt động kinh doanh dài hạn của PGD.

Thành công của việc huy động vốn không thể không nhắc tới hàng loạt các sản phẩm tiện ích mang tính chiến lược dựa trên nền công nghệ tài khoản của Ngân hàng như: Tiết kiệm đa năng, Tiết kiệm trả lãi định kỳ,... Kết quả là các sản phẩm huy động vốn cải tiến này thu hút được sự quan tâm lớn từ phía khách hàng. Bên cạnh đó các chương trình khuyến mãi, tặng quà vào các dịp lễ cũng góp phần quan trọng thúc đẩy công tác huy động vốn của PGD.

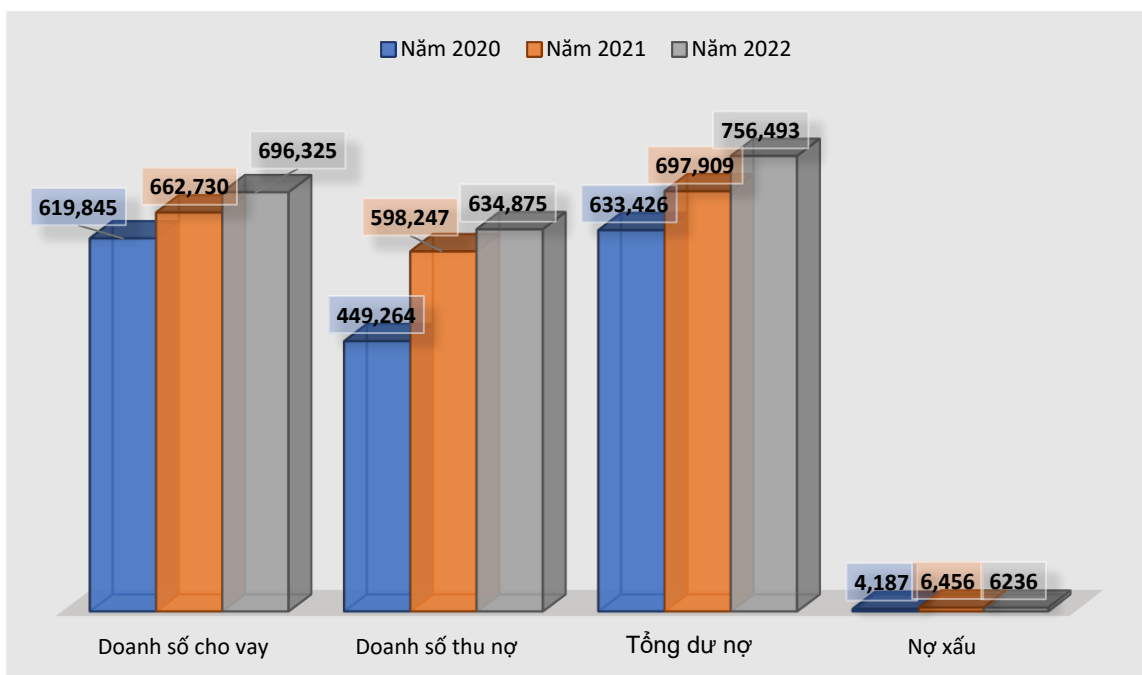
2.2.2 Tình hình hoạt động cho vay:

Trong thời kì hiện nay thì nhu cầu cho kinh doanh, đầu tư ngày càng tăng cao, vậy nên hoạt động cho vay được cho là quan trọng nhất của các NHTM. Bên cạnh công tác huy động vốn khá tốt thì MSB- PGD Hoàng Diệu cũng sử dụng nguồn vốn huy động rất hiệu quả. Song song với việc cung cấp tín dụng cho khách hàng thì PGD còn thực hiện tốt công tác kiểm soát rủi ro nhằm tăng khả năng thu hồi vốn. Cụ thể, doanh số tín dụng của ngân hàng sẽ được trình bày trong bảng 2.2 dưới đây:

Bảng 2.2 Tình hình hoạt động cho vay của MSB- PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022.*ĐVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1.Doanh số cho vay	619.845	100%	662.730	100%	696.325	100	42.885	6,92%	33.595	5,07%
Ngắn hạn	520.660	84%	578.250	87,25%	599.850	86,15%	57.590	11,06%	21.600	3,74%
Trung dài hạn	99.185	16%	84.480	12,75%	96.475	13,85%	-14.705	-14,83%	11.995	14,20%
2. Doanh số thu nợ	449.264	100%	598.247	100%	634.875	100%	148.983	33,16%	36.628	6,12%
Ngắn hạn	360.611	80,27%	502.680	84,03%	536.687	84,53%	142.069	39,40%	34.007	6,77%
Trung dài hạn	88.653	19,73%	95.567	15,97%	98.188	15,47%	6.914	7,80%	2.621	2,74%
3. Tổng dư nợ	633.426	100%	697.909	100%	756.493	100%	64.483	10,18%	58.584	8,39%
Ngắn hạn	487.326	76,93%	552.212	79,12%	586.542	77,53%	64.886	13,31%	34.330	6,22%
Trung dài hạn	146.100	23,07%	145.697	20,88%	169.951	22,47%	-403	-0,28%	24.254	16,65%
4. Nợ xấu	4.187	100%	6.456	100%	6.236	100%	2.269	54,19%	180	2,79%
Ngắn hạn	798	19,06%	1075	16,65%	1.025	16,44%	277	34,71%	-50	-4,65%
Trung dài hạn	3.389	80,94%	5.381	83,35%	5.211	83,56%	1.992	58,78%	-170	-3,16%
5.Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,66%		0,93%		0,82%		0,26%		-0,10%	

(Nguồn: Phòng kế toán ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu)



Biểu đồ 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu

Từ bảng số liệu 2.2 và biểu đồ 2.2, ta cũng thấy được Doanh số cho vay trong 3 năm 2020- 2022 tăng dần qua các năm. Trong đó, doanh số cho vay của năm 2020 là 619.845 triệu đồng, năm 2021 là 662.730 triệu đồng, tăng 42.885 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 6,92% so với năm 2020. Năm 2022, doanh số cho vay là 696.325 triệu đồng, tăng 33.595 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 5,07% so với năm 2021.

Trong 3 năm 2020-2022 thì vay ngắn hạn của doanh số cho vay đang chiếm ưu thế. Lý do của việc vay ngắn hạn tăng qua các năm trên là do nhu cầu cho vay ngắn hạn để nhằm đáp ứng các nhu cầu ngắn hạn, cấp bách của khách hàng. Và cho vay trung và dài hạn thấp là bởi vì trong thời điểm này đang là đỉnh điểm của dịch bệnh Covid, hầu hết mọi người đều phải ở nhà nhiều khách hàng, doanh nghiệp rơi vào tình trạng khó khăn, nhiều lao động thiếu, mất việc làm, giảm sâu thu nhập cho nên khách hàng không có nhu cầu, không dám mạo hiểm vay trung dài hạn, bởi vì mục đích của vay trung dài hạn là để mở rộng và phát triển sản xuất, kinh doanh lớn. Để đạt được những thành quả trên là nhờ MSB cung ứng những sản phẩm cho vay rất đa dạng, bên cạnh đó lãi suất cho vay lại rất ưu đãi cho khách hàng. Quan trọng nhất là sự nỗ lực, cố gắng không ngừng nghỉ của các cán bộ

nhân viên MSB nói chung và cán bộ tín dụng nói riêng để mang lại một doanh số tốt như vậy.

Bên cạnh đó, thì doanh số thu nợ qua các năm cũng đang tăng đều qua các năm. Cụ thể trong năm 2021 công tác thu nợ tăng 33,16%, tức là tăng 148.983 triệu đồng so với năm 2020. Và năm 2022, tỷ trọng tăng 6,12%, tức là tăng 36.628 triệu đồng so với năm 2021. Trong đó doanh số thu nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng rất cao trong tổng doanh số và tăng liên tục cho thấy một tín hiệu tốt từ hoạt động này. Ngược lại, doanh số thu nợ trung và dài hạn thì tăng giảm không đều nhưng vẫn khá cao. Từ những số liệu trên, ta có thể thấy được công tác thu nợ của PGD đang phát triển với chiều hướng tích cực, để có được những thành quả như vậy bên việc cho vay của PGD luôn giám sát khách hàng sử dụng khoản vay có đúng mục đích, Ngân hàng luôn duy trì được sự tăng trưởng dự nợ ổn định và đảm bảo khả năng thu nợ, công tác thẩm định của PGD tốt nên ngân hàng xác định các đối tượng cho vay có khả năng trả nợ tốt.

Về tổng dư nợ, có thể thấy tổng dư nợ cũng đang tăng đều qua các năm. Tỷ trọng năm 2021 tăng 10,18% so với năm 2020. Và tỷ trọng năm 2022 tăng 8,39% so với năm 2020. Nguyên nhân là do trong giai đoạn này do hoạt động cho vay đã có sự thay đổi về chất lượng với tăng trưởng tập trung vào các khu vực sản xuất của nền kinh tế, sự chú trọng về thay đổi và phát triển kinh tế đứng dậy sau mùa dịch Covid. Tổng dư nợ đang tăng dần qua các năm, điều này cho thấy hoạt động cho vay, và công tác quản lý nợ của PGD đang hoạt động rất tốt.

Nợ xấu, là một mối lo ngại của toàn hệ thống ngân hàng, và đây là điều không thể tránh khỏi. Nhìn từ bảng số liệu 2.2 và biểu đồ 2.2, cho thấy tình hình nợ xấu ở năm 2020-2022 đang có giảm dần, nợ xấu của năm 2020 là 4187 triệu đồng. Nhưng sang năm 2021 lại tăng lên 6.456 triệu đồng. Nguyên nhân do trong năm này tình hình dịch bệnh covid-19 đã làm nhiều khách hàng, doanh nghiệp phải dừng hoạt động trên địa bàn. Gây ra hậu quả là các doanh nghiệp, khách hàng rơi vào tình trạng làm ăn thua lỗ, rơi vào tình trạng khó khăn, nhiều lao động thiếu, mất việc làm, giảm sâu thu nhập dẫn đến tình hình nợ xấu của năm này tăng. Cùng với đó, vào năm 2020, tỷ lệ nợ xấu là 0,66%, năm 2021 là 0,93%. Và năm 2022, tỷ lệ nợ xấu của năm này là 0,82%, giảm 0,10% so với năm 2021.

Các chỉ tiêu trên đã cho thấy thực trạng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu đạt được kết quả và chất lượng cao. Trên cơ sở nguồn vốn tăng trưởng và ổn định, PGD đã tăng cường hoạt động cho vay, đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh của khách hàng, thực hiện công tác mở rộng đối tượng cho vay, khai thác nhiều sự án, cơ sở vật chất và cải tiến kĩ thuật, chú trọng trong nghiên cứu tìm hiểu kỹ về tình hình kinh doanh, tình hình của khách hàng vay vốn để nhằm đảm bảo an toàn vốn của PGD, hạn chế tối đa nhất rủi ro xảy ra.

Nhìn chung tình hình cho vay chung của PGD đang có xu hướng tăng lên cả về số lượng và chất lượng. Điều này cho thấy PGD không những mở rộng quy mô mà bên cạnh đó còn kiểm soát tốt việc cho vay và rất chú tâm đến vấn đề thu hồi nợ.

2.2.3 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh

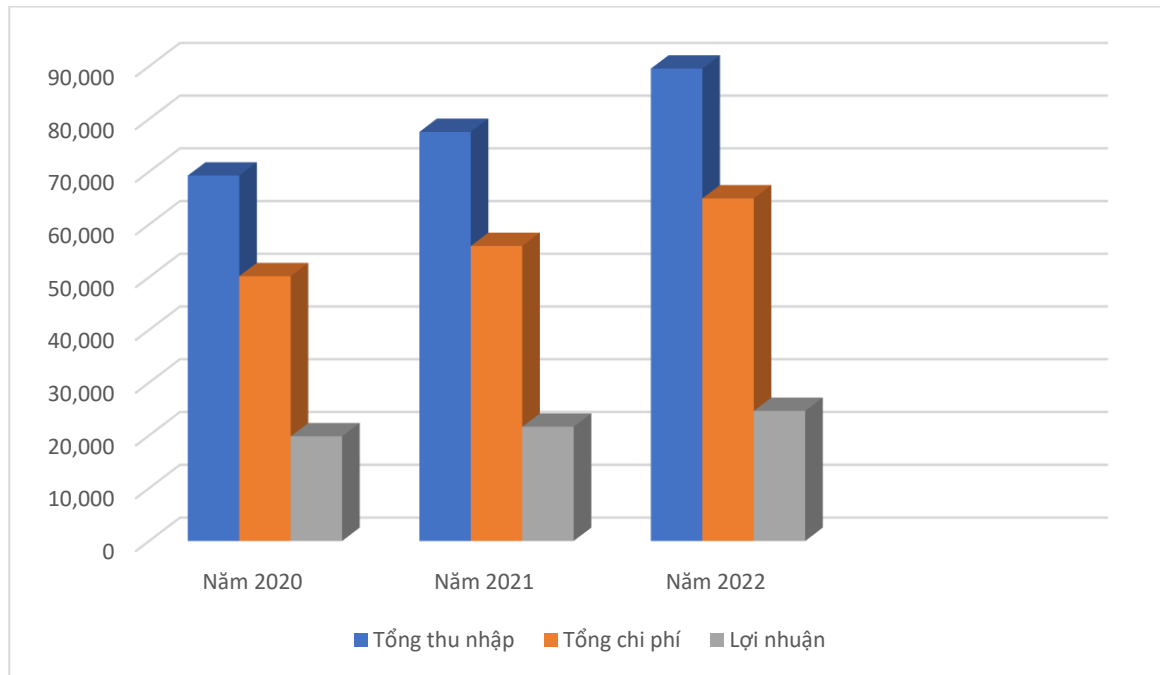
Báo cáo kết quả kinh doanh của Ngân hàng là một báo cáo tài chính cho biết tình hình thu chi, lãi lỗ của Ngân hàng kinh doanh như thế nào. Việc phân tích báo cáo kết quả kinh doanh giúp cho nhà phân tích hạn chế được những khoản chi phí bất hợp lý, từ đó đưa ra các biện pháp khắc phục, tăng cường các khoản thu cho Ngân hàng, nâng cao lợi nhuận cho Ngân hàng. Với sự quyết tâm và phấn đấu của toàn thể cán bộ công nhân viên tại PGD giai đoạn năm 2020-2022 đã tạo nên thành công cho MSB- PGD Hoàng Diệu. Trong giai đoạn 2020 – 2022 tình hình kinh tế có rất nhiều sự chuyển biến bởi vì dịch bệnh COVID-19 đã nhanh chóng gây ra những gián đoạn trong kinh doanh và tiêu dùng gây nên nhiều khó khăn và thách thức đối với sự ổn định và phát triển của nền kinh tế nói chung và hoạt động kinh doanh của MSB- PGD Hoàng Diệu nói riêng. Cụ thể, tình hình kết quả kinh doanh của MSB- PGD Hoàng Diệu trong 3 năm từ 2020 – 2022 được thể hiện qua bảng số liệu 2.3 dưới đây:

Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Tổng thu nhập	69.257	100%	77.534	100%	89.548	100%	8.277	11,95%	12.014	15,50%
Thu lãi	61.326	79,10%	69.287	77,37%	79.321	88,58%	7.961	12,98%	10.034	14,48%
Thu từ dịch vụ	5.246	6,77%	4.739	5,29%	5.463	6,10%	-507	-9,66%	724	15,28%
Thu khác	2.685	3,46%	3.508	3,92%	4.764	5,32%	823	30,65%	1.256	35,80%
2. Tổng chi phí	50.170	100	55.908	100	64.926	100	5.738	11,44%	9.018	16,13%
Chi trả lãi	38.688	69,20%	43.728	67,37%	48.798	75,16%	5.040	13,03%	5.070	11,59%
Chi hoạt động dịch vụ	1.018	1,82%	1.357	2,09%	1.562	2,41%	339	33,30%	205	15,11%
Chi phí khác	10.464	18,72%	10.823	16,67%	14.566	22,43%	359	3,43%	3.743	34,58%
3. Lợi nhuận	19.087		21.626		24.622		2.539	13,30%	2.996	13,85%

(Nguồn: Phòng kế toán ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu)



Biểu đồ 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

Tổng thu nhập của PGD đều tăng qua các năm. Thu nhập chủ yếu từ thu lãi, còn lại là thu từ dịch vụ, và các nguồn thu khác. Tổng thu nhập trong 3 năm qua của PGD đều tăng. Cụ thể trong năm 2021, tổng thu nhập tăng 8.277 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 11,95% so với năm 2020. Năm 2022, tổng thu nhập của năm này tăng 12.014 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 15,50% so với năm 2021. Thu lãi năm 2021 đạt 69.287 triệu đồng, tăng 7.961 triệu đồng tương ứng với mức tăng 12,98% so với năm 2020. Năm 2022, thu lãi đạt 79.321 triệu đồng, tăng 10.034 triệu đồng tương ứng với mức tăng 14,48% so với năm 2021. Về hai khoản thu từ dịch vụ và thu khác thì có sự tăng giảm không đồng đều. Cụ thể, từ giai đoạn 2020-2021 nguồn thu từ dịch vụ có giảm nhẹ, từ 5.246 triệu đồng ở năm 2020 xuống 4.739 triệu đồng ở năm 2021, tương ứng với mức giảm 507 triệu đồng ở thời điểm này. Lý do là vì đây là khoảng thời gian dịch bệnh, cho nên lượng khách hàng giảm, dẫn đến các nguồn thu từ dịch vụ cũng giảm theo. Tuy hai khoản thu này chiếm tỷ trọng chưa cao nhưng đã góp phần làm tăng doanh thu của PGD. Tổng nguồn thu của PGD tăng, điều này cũng cho thấy được PGD đang có thu nhập khá ổn định.

Song song với hoạt động thu lãi thì nguồn chi chủ yếu của PGD là chi cho trả lãi, chiếm tỷ trọng cao qua các năm. Cụ thể trong năm 2021, PGD đã chi 43.728 triệu đồng,

tăng 5.040 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 13,03% so với năm 2020. Năm 2022, PGD đã chi 48.798 triệu đồng, tăng 5.070 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 11,59% so với năm 2021. Lý do dẫn đến chi lãi chiếm tỉ trọng cao trong 3 năm qua đó là do PGD ngày càng phát triển, mở rộng hoạt động dịch vụ huy động vốn, thu hút được lượng khách hàng gửi tiền vào, lượng tiền trả lãi cho khách hàng tăng, dẫn đến hoạt động thu lãi chiếm tỷ trọng cao.

Nhìn chung tình hình kinh doanh của PGD qua 3 năm từ năm 2020 đến năm 2022 khá tốt. Để đạt được kết quả này, là sự nỗ lực và cố gắng của Ban Lãnh Đạo cùng toàn thể cán bộ nhân viên của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu . Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng đã đưa ra được nhiều sản phẩm, dịch vụ mới góp phần giữ chân khách hàng, giúp cho nguồn thu nhập của PGD ngày càng tăng cao.

Trong những năm qua Ngân hàng đã tạo dựng được chỗ đứng và vị thế cạnh tranh của mình trên địa bàn. Phần nào đáp ứng được nhu cầu vốn để đầu tư kinh doanh của người dân trên địa bàn. Bên cạnh đó cán bộ nhân viên của PGD thường xuyên tu dưỡng đạo đức, nâng cao kỹ năng làm việc, tiếp cận và ứng dụng công nghệ thông tin nhằm đáp ứng yêu cầu mới, đảm bảo đúng quy trình an toàn chính xác, chấp hành định mức tồn quỹ, hạn mức giao dịch, bảo quản chìa khóa kho tiền, kết sắt, bảo vệ tiền mặt tại chi nhánh và trên đường vận chuyển an toàn. Việc phát hiện tiền giả, tiền không đủ tiêu chuẩn lọt vào Ngân hàng, thường xuyên lựa chọn tiền đủ tiêu chuẩn đưa ra lưu thông, thực hiện an toàn kho quỹ theo đúng chế độ của NHNN quy định. Tất cả những điều này đã giúp PGD hoạt động có lợi nhuận trong điều kiện cạnh tranh gay gắt trên thị trường tài chính như hiện nay.

2.3. Thực trạng mở rộng cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu

2.3.1 Quy chế cho vay mua nhà đất của MSB

Quy chế cho vay mua nhà đất được ban hành theo quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN và quyết định 127/QĐ- NHNN sửa đổi, quy chế cho vay mua nhà đất của Ngân hàng TMCP Hàng Hải bao gồm :

2.3.1.1 Về đối tượng khách hàng

- Là những người chưa có nhà để ở, có nhu cầu mua nhà để ở thực sự, hoặc những người đã có nhà, có cuộc sống ổn định và có nhu cầu mua, chuyển qua nhà mới

- Là những cặp vợ chồng trẻ mới xây dựng gia đình, mới lập nghiệp, những cá nhân, tổ chức có tiềm năng tài chính mua nhà, chuyển quyền sở hữu để đầu tư kinh doanh.

2.3.1.2 Về điều kiện tín dụng

- Thời hạn cho vay: đối với xây, sửa nhà tối thiểu là 3 tháng và tối đa là 10 năm. Đối với mua nhà và chuyển quyền sử dụng đất thời hạn cho vay tối đa là 20 năm.

- Lãi suất cho vay: Lãi suất cho vay hợp lý, tính theo dư nợ giảm dần còn gọi là lãi suất thả nổi và lãi suất này sẽ giảm dần dựa trên số tiền gốc giảm hàng tháng, hàng quý hay hàng năm. Số tiền lãi mà khách hàng phải trả sẽ giảm dần cho đến khi trả hết nợ. Công thức tính lãi như sau:

Tiền gốc trả hàng tháng = Số tiền gốc/thời gian vay (gốc có thể trả theo tháng hoặc quý)

Tiền lãi phải trả kỳ đầu = Số tiền vay * lãi suất theo tháng

Tiền lãi các kỳ tiếp theo = Số dư nợ còn lại * lãi suất theo tháng

Số tiền phải trả = Tiền gốc + Tiền lãi (tại kỳ thanh toán)

Loại tiền vay : VND

- Phương thức thanh toán vốn và lãi vay : vốn vay được trả dần theo định kì, hàng tháng hoặc hàng quý phù hợp với mức thu nhập của khách hàng. Trường hợp khách hàng vay ngắn hạn, khách hàng sẽ trả lãi hàng tháng, và lịch trả gốc sẽ do hai bên thỏa thuận. Trường hợp khách hàng vay trung dài hạn, khách hàng sẽ trả lãi và gốc hàng tháng hoặc hàng quý.

- Hạn mức vay mua nhà MSB lên đến 5 tỷ đồng hoặc 90% giá trị căn nhà. Số tiền cho vay sẽ phục thuộc vào giá trị tài sản đảm bảo và điều kiện thu nhập của khách hàng. Với điều kiện, thủ tục đơn giản, lãi suất cho vay ưu đãi, gói vay mua nhà của MSB đang là lựa chọn hàng đầu của nhiều khách hàng.

2.3.1.3 Điều kiện đối với bên vay vốn

- Khách hàng có hộ khẩu thường trú hoặc trụ sở chính tại những điểm mà MSB có đặt trụ sở, chi nhánh hoặc phòng giao dịch

- Công dân Việt Nam, cư trú tại Việt Nam, có đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự. Tuổi từ 20- 60 tuổi, tại thời điểm hoàn tất khoản vay khách hàng không quá 65 tuổi.

- Người nước ngoài cư trú tại Việt Nam có thời gian cư trú còn lại nhiều hơn thời gian vay vốn 1 tháng và đáp ứng đủ điều kiện quy định trong quy chế cho vay của NHNN, quy chế cho vay của MSB và các quy định khác của pháp luật.

- Có đơn đề nghị vay vốn phải nêu rõ mục đích sử dụng nhà, nguồn trả nợ, kế hoạch trả nợ và cam kết tài sản đảm bảo.

- Khách hàng phải có tối thiểu 30% tổng nhu cầu vốn

- Cư trú hoặc làm việc tối thiểu 1 tháng tại cùng tỉnh thành phố với chi nhánh/đơn vị kinh doanh MSB tiếp nhận hồ sơ vay vốn

- Thu nhập tối thiểu: 5 triệu đồng/ tháng.

- Không có nợ xấu tại bất kỳ tổ chức tín dụng nào tính đến thời điểm vay vốn

2.3.1.4 Việc định giá tài sản đảm bảo:

- Ngân hàng dựa vào khung giá nhà đất của Nhà nước ban hành, căn cứ vào giá mua bán ghi trong hợp đồng mua bán nhà đất của khách hàng.

- Nguồn vốn mà Ngân hàng dùng chủ yếu để cho vay mua nhà đất là các nguồn huy động từ khách hàng: tiền gửi có kì hạn, tiền gửi tiết kiệm của các tổ chức kinh tế, dân cư, nhưng chủ yếu vẫn là từ tiền gửi dân cư, bộ phận này chiếm tỉ trọng lớn nhưng hầu hết là những khoản tiết kiệm có quy mô nhỏ trong thời gian ngắn.

2.3.2 Hình thức cấp tín dụng

Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu triển khai cấp tín dụng mua nhà dưới các hình thức sau:

- Cho vay có tài sản đảm bảo:

+ Tài sản thế chấp, cầm cố thuộc sở hữu của khách hàng vay vốn (nhà, quyền sử dụng đất, sổ tiết kiệm, vàng...)

+ Tài sản đảm bảo chính là căn nhà định mua hoặc diện tích đất được chuyển nhượng.

- Cho vay tín chấp:

+ Áp dụng cho đối tượng khách hàng có uy tín, có năng lực tài chính mạnh để trả nợ vay, có tín nhiệm với Ngân hàng trong việc sử dụng vốn vay, hoàn trả nợ gốc và lãi.

- Bảo lãnh của bên thứ 3:

+ Người bảo lãnh đứng ra cam kết với Ngân hàng sẽ trả nợ thay cho người vay nếu không trả được khi đến hạn.

+ Người đứng ra bảo lãnh cho khách hàng vay vốn có thể là một TCTD hoặc công ty, xí nghiệp nơi khách hàng đang làm việc.

2.3.3 Quy trình cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu

Bước 1: Hướng dẫn sơ vay vốn

Một cá nhân muốn vay cần đảm bảo 3 yêu cầu về: tài sản đảm bảo, mục đích vay và chứng minh thu nhập. Vì vậy, hồ sơ gồm:

Hồ sơ pháp lý: CMND, hộ khẩu, kết hôn/xác nhận tình trạng hôn nhân

Hồ sơ tài sản bảo đảm: nhà, đất, xe

Hồ sơ chứng minh thu nhập:

Đối với khách hàng có nguồn thu nhập từ lương: hợp đồng lao động, bảng xác nhận lương hoặc sao kê lương qua Ngân hàng

Đối với khách hàng có nguồn thu nhập từ sản xuất kinh doanh: giấy đăng ký kinh doanh, giấy nộp thuế, sổ sách kinh doanh

Hồ sơ chứng minh mục đích, phương án vay tiền

Cán bộ tín dụng tiến hành phân tích và thẩm định khách hàng, mục đích vay vốn theo thứ tự các bước sau:

Đối với khách hàng quan hệ tín dụng lần đầu: Cán bộ tín dụng hướng dẫn khách hàng cung cấp thông tin, các quy định của Ngân hàng mà khách hàng phải đáp ứng về điều kiện vay vốn và tư vấn thiết lập hồ sơ để được NH cho vay.

Đối với những khách hàng đã có quan hệ tín dụng: Cán bộ tín dụng hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ cho vay.

Bước 2: Thẩm định cho vay

- Kiểm tra, xác nhận lại thông tin tín dụng:

Cán bộ tín dụng căn cứ vào từng hồ sơ vay vốn cụ thể của khách hàng, thực hiện thẩm định, xác nhận, kiểm tra lại các thông tin của khách hàng.

Thẩm định, xác nhận và kiểm tra lại thông tin tín dụng, bao gồm:

+ Thẩm định khách hàng vay vốn: Tư cách cá nhân, pháp nhân, năng lực tài chính, hoạt động kinh doanh, điều kiện vay vốn.

+ Thẩm định mục đích vốn vay và khả năng trả nợ của khách hàng.

+ Thẩm định tài sản của khách hàng: Chuyên viên định giá- Ban định giá thực hiện thẩm định và đánh giá trực tiếp giá trị tài sản đảm bảo cho khách hàng. Việc định giá của ban định giá được thực hiện độc lập và được lập thành văn bản độc lập phục vụ cho hoạt động thẩm định khách hàng

Sau khi lập xong báo cáo thẩm định, chuyên viên thẩm định chuyển báo cáo thẩm định và hồ sơ vay vốn kèm theo cho Lãnh đạo ban xử lý hồ sơ thực hiện kiểm soát nội dung thẩm định.

- Kiểm soát việc thẩm định, kiểm tra, xác nhận lại thông tin tín dụng

Lãnh đạo ban xử lý hồ sơ thực hiện kiểm soát nội dung phân tích hồ sơ của chuyên viên thẩm định, sau khi kiểm soát, chuyển báo cáo thẩm định và toàn bộ hồ sơ sang ban phê duyệt.

Nội dung kiểm soát: kiểm soát lại các thông tin trên báo cáo thẩm định của chuyên viên thẩm định, yêu cầu chuyên viên thẩm định điều chỉnh, bổ sung thêm các thông tin trong báo cáo thẩm định hoặc bổ sung thêm các hồ sơ cần thiết để đảm bảo cho hồ sơ khách hàng và các thông tin nêu trong báo cáo thẩm định là đầy đủ và chính xác, ý kiến của người kiểm soát hồ sơ thống nhất với toàn bộ ý kiến đề xuất của chuyên viên thẩm định hoặc thống nhất theo ý kiến đề xuất và bổ sung theo các điều kiện kèm theo (nếu có).

Bước 3: Trình xét duyệt hồ sơ

Sau khi thẩm định tài sản và thẩm định nguồn thu của khách hàng xong, nhân viên sẽ tiến hành làm những việc sau

Nhân viên thẩm định tài sản sẽ lập tờ trình thẩm định tài sản và đưa ra kết quả thẩm định tài sản.

Dựa trên kết quả thẩm định tài sản và thẩm định khách hàng, nhân viên kinh doanh hoặc nhân viên hỗ trợ tín dụng sẽ tiến hành lập tờ trình thẩm định khách hàng.

Bước 4: Phê duyệt hồ sơ

Sau quá trình lập tờ trình thẩm định, nhân viên kinh doanh hoặc nhân viên thẩm định khách hàng sẽ tiến hành trình hồ sơ lên cấp trưởng phòng và giám đốc.

Trưởng phòng và giám đốc nhận thấy hồ sơ hợp lệ, phương án vay rõ ràng, nguồn thu nhập chứng minh đủ trả nợ được cho ngân hàng thì sẽ kí phê duyệt đồng ý cho vay.

Trường hợp và giám đốc nhận thấy hồ sơ chưa hợp lệ hoặc phương án vay không rõ hoặc nguồn thu không đảm bảo trả nợ thì sẽ từ chối cho vay. Lúc này, nhân viên phải tiến hành thẩm định lại khách hàng, giảm hạn mức vay hoặc trả hồ sơ cho khách hàng, từ chối cho vay. Trường hợp nếu chấp nhận cho vay thì chuyển sang bước tiếp theo.

Bước 5: Soạn hợp đồng công chứng

Sau khi hồ sơ vay được phê duyệt, nhân viên kinh doanh sẽ chuyển trạng thái hồ sơ vay trên hệ thống đến bộ phận pháp lý chứng từ để hỗ trợ soạn hồ sơ vay vốn cho khách hàng. Thời gian soạn hồ sơ sẽ nhanh hay chậm theo tính chất hồ sơ vay.

Bước 6: Hẹn công chứng và đăng ký giao dịch đảm bảo

Có 2 trường hợp xảy ra:

Sau khi bộ phận pháp lý chứng từ soạn hồ sơ nhận nợ xong, ngân hàng sẽ liên hệ khách hàng để hẹn lịch đi công chứng.

Trường hợp khách hàng vay lần đầu, khách hàng cần chuẩn bị: Sổ hồng/ Sổ đỏ gốc và những giấy tờ liên quan. Nhân thân có bao gồm: CMND, Hộ Khẩu, Tình trạng hôn nhân. Sau khi công chứng xong, sổ đỏ/ sổ hồng của khách hàng sẽ được đăng kí thế chấp tại văn phòng đăng kí đất đai tại Quận/Huyện

Bước 7: Nhận kết quả đăng kí thế chấp và giải ngân

Sau khi nhận kết quả thế chấp tài sản đảm bảo của khách hàng, hồ sơ của khách hàng sẽ được chuyển xuống bộ phận kiểm soát để soạn các hợp đồng cấp tín dụng, khế ước nhận nợ, biên nhận tài sản đảm bảo và kiểm soát hồ sơ. Cuối cùng là tiến hành giải ngân cho khách hàng. Sau khi kiểm tra toàn bộ hồ sơ vay vốn trước khi giải ngân, cán bộ tín dụng có trách nhiệm thông báo ký giấy nhận nợ, lập tờ trình giải ngân trình lãnh đạo phê duyệt, chuyển hồ sơ tín dụng, giấy tờ tài sản thế chấp cho phòng kế toán- ngân quỹ và hoạch toán khi giải ngân. Nhân viên kinh doanh và các bộ phận hỗ trợ tín dụng sẽ scan hồ sơ lên hệ thống CLMS để tiến hành giải ngân tập trung. NVKD tiến hành bổ sung đầy đủ giấy tờ để hồ sơ hợp lệ. Sau khi hồ sơ đầy đủ, nhân viên mời khách hàng lên nhận tiền.

Bước 8: Kiểm tra giám sát vay vốn và theo dõi thu nợ khách hàng

Chuyên viên quan hệ khách hàng phải thường xuyên kiểm tra để xem khách hàng có thực sự sử dụng đúng vốn vay đúng với mục đích đã kê khai trong hồ sơ vay vốn hay không.

Việc kiểm tra Tài sản đảm bảo thường xuyên cũng rất quan trọng nhằm tránh việc tài sản bị mất mát, hư hỏng, giảm giá trị, bị chuyển quyền sở hữu để kịp thời đưa ra những giải pháp xử lý tốt nhất mà không gây ra thiệt hại cho cả PGD và khách hàng.

Cách thức thu nợ gốc và lãi thì đã được thoả thuận từ trước khi giải ngân nên đã có thời gian cũng như số tiền khách hàng phải nộp cho PGD theo từng thời điểm vậy nên trước ngày thu hồi nợ gốc và lãi thì bộ phận thu hồi nợ của PGD có trách nhiệm nhắc nhở khách hàng chuẩn bị trước phòng trường hợp khách hàng bị quên làm cho khoản nợ rơi vào tình trạng nợ xấu , nợ chú ý, nợ khó đòi. Xử lý các vấn đề phát sinh sau khi cho vay như cơ cấu lại thời gian trả nợ (điều chỉnh lại thời hạn trả nợ, hợp đồng đảm bảo; thu hồi nợ trước hạn; quản lý nợ có vấn đề).

Bước 9: Thanh lý hợp đồng nếu nợ trả hết

Sau khi thu hồi đủ gốc, lãi, và các nghĩa vụ tài chính có liên quan chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân tiến hành làm thủ tục thanh lý hợp đồng tín dụng, xuất kho tài sản đảm bảo, và giải chấp tài sản đảm bảo.

2.4 Chỉ tiêu phản ánh hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu

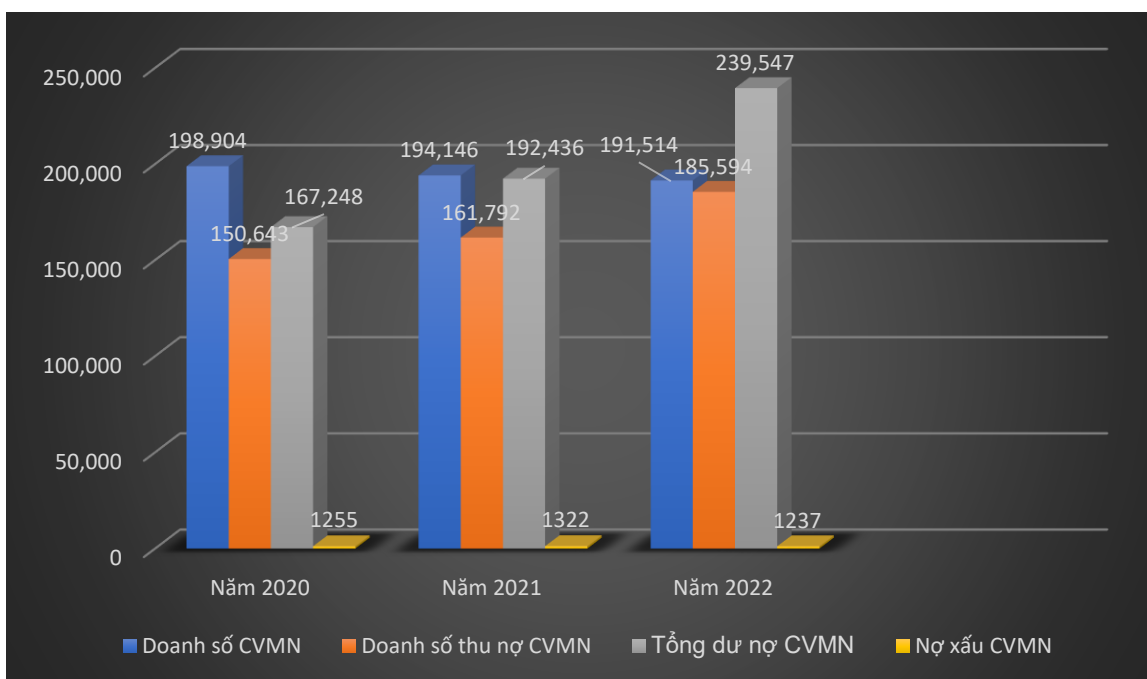
Hoạt động cho vay mua nhà đất luôn chiếm một tỷ trọng đáng kể trong tổng hoạt động cho vay của KHCN nói riêng và cho vay nói chung của PGD Hoàng Diệu. Để hiểu sâu hơn về tình hình CVMNĐ hiện nay của PGD chúng ta sẽ đi tìm hiểu cụ thể như sau:

Bảng 2.4: Tình hình chung hoạt động cho vay mua nhà đất đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam– PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	619.845	100%	662.730	100%	696.325	100	42.885	6,92%	33.595	5,07%
CVMNĐ KHCN	198.904	32%	194.146	29,29%	191.514	27,50%	-4.758	-2,39%	-2.632	-1,36%
2. Doanh số thu nợ	449.264	100%	598.247	100%	634.875	100%	148.983	33,16%	36.628	6,12%
CVMNĐ KHCN	150.643	33,53%	161.792	27,04%	185.594	29,23%	11.149	7,40%	23.802	14,71%
3. Tổng dư nợ	633.426	100%	697.909	100%	756.493	100%	64.483	10,18%	58.584	8,39%
CVMNĐ KHCN	167.248	26,40%	192.436	27,57%	239.547	31,67%	25.188	15,06%	47.111	24,48%
4. Nợ xấu	4.187	100%	6.456	100%	6.236	100%	2.269	54,19%	180	2,79%
CVMNĐ KHCN	1.255	29,97%	1.322	20,48%	1.237	19,84%	67	5,34%	-85	-6,43%
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,66%		0,93%		0,82%		0,26%		-0,10%	
CVMNĐ KHCN	0,75%		0,69%		0,52%		-0,06%		-0,17%	

(Nguồn: Phòng kế toán Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu)



Biểu đồ 2.4: Tình hình chung hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam– PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

Qua bảng 2.4 và biểu đồ 2.4 ta thấy được :

DSCV KHCN: trong giai đoạn 2020 – 2022, doanh số hoạt động CVMNĐ đều chiếm tỷ trọng khá cao trong hoạt động cho vay của PGD (trên 32%). Cụ thể, doanh số CVMNĐ năm 2020 đạt 198.904 triệu đồng chiếm 32 %, qua năm 2021 thì đang có xu hướng giảm, cụ thể chỉ đạt 194.146 triệu đồng chiếm 29,29%, giảm 4.758 triệu đồng tương đương với mức giảm là 2,39% so với năm 2020; và đến năm 2022 đạt 191.514 triệu đồng tương ứng 27,50%, giảm 1,36% so với năm 2021. Doanh số CVMNĐ ở năm 2020 tăng thể hiện nhu cầu mua nhà của người dân tại địa bàn Đà Nẵng tăng, các chung cư, nhà đất mọc lên càng nhiều và nhà nước cũng đã và đang cố gắng trợ cấp cho những gia đình có thu nhập thấp có những căn nhà với giá cả phải chăng (ví dụ: chung cư cho gia đình có thu nhập thấp). Các dự án BĐS cũng chủ động trực tiếp hạ giá thành sản phẩm hay gián tiếp giảm giá bằng cách đưa ra nhiều gói ưu đãi, tặng thêm nhiều tiện ích cộng thêm để thu hút khách hàng... Nhiều chủ đầu tư còn chủ động kết nối với Ngân hàng và khách hàng với nhau nhằm tạo điều kiện tốt nhất để khách hàng mua căn hộ, nhà đất... Mặt khác cho thấy sự nỗ lực phấn đấu mở rộng hoạt động CVMNĐ của PGD Hoàng Diệu trên nguyên tắc mở rộng số lượng

đi kèm cùng chất lượng. Chủ động tìm kiếm khách hàng, hỗ trợ khách hàng giải quyết những vấn đề mà khách hàng vướng mắc. Nhưng qua năm 2021- 2022, doanh số cho vay mua nhà ở giai đoạn này đang bị giảm xuống với lý do là đại dịch Covid 19, mặc dù bị tác động mạnh mẽ từ dịch bệnh Covid-19 nhưng trên thực tế, giá nhà đất nói chung và BĐS không hề giảm mà thậm chí BĐS còn có sự tăng trưởng nhẹ, những nguyên nhân trên dẫn đến tình hình kinh tế khó khăn, mà giá BĐS, nhà đất vẫn đang tăng thì người dân không thể đủ kinh tế để mua, cho nên bất động sản luôn trong tình trạng trầm lắng.

Doanh số thu nợ CVMNĐ: Chịu sự ảnh hưởng tích cực của việc tăng trưởng của ngành bất động sản vào năm 2020 kéo theo tâm lý và xu hướng của người dân cũng tăng theo. Sự gia tăng của hoạt động cho vay này còn phụ thuộc vào mức cung của thị trường, loại hình hoạt động ở từng khu vực địa bàn, nhìn chung tỷ trọng tăng qua mỗi năm. Cụ thể, chênh lệch giữa năm 2021/2020 là 7,40%; chênh lệch năm 2022/2021 là 14,71%. Nguyên nhân năm 2021 khách hàng trả nợ trước hạn và thanh toán một phần nợ là vì khi vay vốn hầu như khách hàng chọn lãi suất thả nổi và khách hàng có tâm lý lo sợ sang năm lãi suất tăng lên nên khách hàng có xu hướng trả nợ nhiều hơn.

Dư nợ CVMNĐ luôn luôn chiếm tỷ trọng cao trên 49%, điều này cho thấy PGD đang có xu hướng chú trọng mở rộng CVMNĐ. Dư nợ CVMNĐ tăng dần qua các năm cụ thể năm 2020 đạt 167.248 triệu đồng chiếm 26,40%, năm 2021 đạt 192.436 triệu đồng chiếm 27,57%; đến năm 2022 đạt 239.547 triệu đồng chiếm 31,67%. Sở dĩ, có tình hình tăng trên qua 3 năm trở lại đây là vì thị trường nhà đất tại Thành phố Đà Nẵng cũng như trên cả nước có sự sôi sục nhanh chóng. Riêng tại Thành phố Đà Nẵng, có rất nhiều dự án BĐS mới phát triển. Các nhà đầu tư trên khắp cả nước ồ ạt tập trung tại Đà Nẵng để đầu tư sinh lời. Ngoài ra, ta có thể thấy Đà Nẵng là một thành phố đáng sống, các luồng dân cư ngoại tỉnh cũ đổ về đây sinh sống rất nhiều. Vì thế, nhu cầu về nhà đất tại Đà Nẵng cũng tăng lên nhanh chóng, nguồn khách hàng có nhu cầu về nhà đất cũng tăng lên rất nhiều. Ngoài ra ngành du lịch cũng phát triển mạnh tại Đà Nẵng trong giai đoạn này, dẫn đến thực trạng là nhu cầu về chỗ ở tăng cao đã làm chất xúc tác khiến cho người dân có nhu cầu vay vốn mua nhà đất tăng, từ đó dẫn đến thực trạng dư nợ cho vay tại Ngân hàng tăng qua mỗi năm, cụ thể là những căn homestay, khách sạn xuất hiện với tăng suất nhiều tại các tuyến đường có nhiều khách du lịch. Câu hỏi đặt ra chính là chủ của những chiếc homestay, khách

sạn đẩy lấy nguồn vốn ở đâu ra để mua nhà đất xây dựng chỗ ở. Nguồn vốn của họ chính là đi vay Ngân hàng.

Thị trường nhà đất năm 2021 có nhiều biến động lớn do áp lực mạnh đến từ thị trường, mất cân đối cung- cầu, sốt đất sau dịch Covid 19, nhưng chính quyền cũng đã đưa ra nhiều chính sách nhằm tạo điều kiện thuận lợi giải quyết cho người dân vấn đề nhà ở như quy hoạch nhà ở, giải tỏa đền bù cho các hộ gia đình nằm trong danh sách các đề án được cho phép xây dựng, thu hút nhiều nhà đầu tư nhà dự án, khu chung cư, dự án nhà ở từ đó khiến cho tâm lý và nhu cầu của người dân tăng lên mạnh mẽ dẫn đến tình trạng bùng nổ về đất tại các tỉnh thành nói chung và Đà Nẵng nói riêng. Năm 2021 dư nợ cho vay mua nhà đất vẫn tăng và nhìn chung vẫn giữ được sự phát triển ổn định. Cụ thể, thị trường bất động sản đã không xuất hiện hiện tượng bong bóng bất động sản và vẫn còn trong chu kỳ phục hồi, tăng trưởng.

Đi cùng với sự phát triển tín dụng thì rủi ro cũng tăng lên rất nhiều. Rủi ro nổi bật nhất chính là nợ xấu. Hiện nay nợ xấu chính là vấn đề đau đầu nhất của tất cả các Ngân hàng, không chỉ riêng Ngân hàng Hàng Hải Việt Nam. Nhưng PGD Hoàng Diệu – Chi nhánh Đà Nẵng luôn cố gắng duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp nhất <1%. Sở dĩ có được con số này vì MSB xét duyệt hồ sơ vay và thẩm định kỹ lưỡng. Thực tế ta có thể nhìn thấy, năm 2020 tỷ lệ nợ xấu CVMNĐ là 0,75% . Tình hình này tiếp tục duy trì qua năm 2021, tỷ lệ nợ xấu CVMNĐ là 0,69% và tỷ lệ nợ xấu cho vay chung là 0,93%. Đến năm 2022 tỷ lệ nợ xấu CVMNĐ là 0,33% trong khi đó tỷ lệ nợ xấu cho vay chung của PGD là 0,82%. Điều này cho thấy hoạt động CVMNĐ có chất lượng tốt hơn so với các hoạt động cho vay khác của PGD. Tỷ lệ nợ xấu CVMNĐ ở năm 2021-2022 đang có dấu hiệu giảm dần cho thấy PGD đang kiểm soát tốt tình trạng nợ xấu và đôn đốc nhân viên kiểm tra, chuẩn bị tốt công tác thu hồi các khoản nợ xấu. PGD cần có những biện pháp để để giảm tỉ lệ nợ xấu thấp nhất có thể.

CVMNĐ là hoạt động luôn chứa đựng rủi ro tiềm ẩn lớn. Tại PGD khâu thẩm định luôn được kiểm soát chặt chẽ khi giải ngân một hợp đồng vay vốn cần được kiểm tra, thẩm định kỹ trước khi giải ngân. Nhưng như vậy vẫn chưa đủ vì Ngân hàng vẫn còn tỷ lệ nợ xấu. PGD cần kiểm soát nợ xấu và nợ quá hạn tốt hơn hiện tại và không được lơ là.

Qua bảng số liệu trên ta thấy dư nợ CVMNĐ vẫn chiếm tỷ trọng cao trong tổng số cho vay chung của toàn PGD. Kết quả này có được là do các thủ tục của Ngân Hàng Hàng Hải Việt Nam khá đơn giản và linh hoạt. Lãi suất và thời hạn trả nợ hợp lý. Bên cạnh đó là công tác truyền thông tiếp thị được nâng cao.

2.5 Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất theo thời hạn vay

Thành phố Đà Nẵng là thành phố có tiềm năng nhất khu vực miền Trung, là nơi thu hút đông đảo các thành phần kinh tế, mức sống người dân ngày càng tăng cao, nhu cầu vay vốn để phục vụ cho cuộc sống cũng như kinh doanh là không thể thiếu.

Các Ngân hàng thường chia thời hạn vay thành các tiêu thức: trung dài hạn. Xác định đúng thời gian sẽ giúp cho PGD thu được nợ đúng hạn, giảm thiểu được rủi ro tiềm ẩn. Bên cạnh đó, PGD Hoàng Diệu – Đà Nẵng cũng cần chú ý đến khả năng trả nợ của khách hàng. Nếu thời hạn quá ngắn khách hàng không đủ khả năng trả nợ sẽ gây ra rủi ro cho bản thân PGD. Do đó, việc xác định thời hạn cho vay một cách hợp lý, đúng đắn là điều rất cần thiết trong nghiệp vụ CVMNĐ. Để thấy rõ hơn về biến động này tại MSB PGD Hoàng Diệu – Đà Nẵng ta sẽ phân tích từng loại cụ thể như sau:

Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất đối với KHCB theo thời hạn vay tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1.DSCVMNĐ	198.904	100%	194.146	100%	191.514	100%	-4.758	-2,39%	-2.632	-1,36%
Trung hạn	63.597	31,97%	56.092	28,89%	50.673	26,46%	-7.505	-11,80%	-5.419	-9,66%
Dài hạn	135.307	68,03%	138.054	71,11%	140.841	73,54%	2.747	2,03%	2.787	2,02%
2. DSTN CVMNĐ	150.643	100%	161.792	100%	185.594	100%	11.149	7,40%	23.802	14,71%
Trung hạn	49.107	32,60%	54.624	33,76%	62.832	33,85%	5.517	11,23%	8.208	15,03%
Dài hạn	101.536	67,40%	107.168	66,24%	122.762	66,15%	5.632	5,55%	15.594	14,55%
3. TDN CVMNĐ	167.248	100%	192.436	100%	239.547	100%	25.188	15,06%	47.111	24,48%
Trung hạn	60.218	36,01%	64.372	33,45%	74.099	30,93%	4.154	6,90%	9.727	15,11%
Dài hạn	107.030	63,99%	128.064	66,55%	165.448	69,07%	21.034	19,65%	37.384	29,19%
4. Nợ xấu CVMNĐ	1.255	100%	1.322	100%	1.237	100%	67	4,60%	-85	-6,43%
Trung hạn	560	44,62%	631	47,73%	600	48,50%	71	12,68%	-31	-4,91%
Dài hạn	695	55,38%	691	52,27%	637	51,50%	-4	-0,58%	-54	-7,81%
5.TLNX (%)	0,75%		0,69%		0,52%		-0,06%		-0,17%	
Trung hạn	0,93%		0,98%		0,81%		0,05%		-0,17%	
Dài hạn	0,65%		0,54%		0,39%		-0,11%		-0,15%	

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh nội bộ của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu)

Qua bảng 2.5 , ta có nhận xét như sau:

Đối với doanh số CVMNĐ: Doanh số CVMNĐ trung hạn năm 2021 giảm so với năm 2020 là 7.505 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ giảm là 11,80%. Năm 2022 tiếp tục giảm 5.419 triệu đồng tương ứng 9,66% so với năm 2021. Doanh số CVMNĐ dài hạn năm 2021 tăng 7.747 triệu đồng so với năm 2020, năm 2022 cũng tăng 2.787 triệu đồng tương ứng tỷ lệ 2,02%. Nguyên nhân DSCV dài hạn tăng lên là do nhu cầu về nhà ở của người dân tăng. Bên cạnh đó là tình hình nhà đất tại Đà Nẵng trong thời kì hoàn kim, sôi động hơn những kì trước rất nhiều. Ngay sau đại dịch Covid 19, thị trường BĐS ở Đà Nẵng cũng có cơ hội rất lớn để khởi sắc trở lại. Một điểm đáng ghi nhận trong dịch COVID-19 là giá bất động sản ở nhiều khu vực không những không giảm mà còn tăng. Điều này cho thấy bất động sản vẫn là kênh đầu tư hấp dẫn. Còn về nguyên nhân dẫn đến DSCV trung hạn giảm là vì cho vay trung hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 01 năm và tối đa 05 năm, và hầu hết các khoản vay mua nhà đất đều có giá trị lớn. Vì vậy, khách hàng thường chọn dài hạn để thoải mái hơn trong việc chi trả nợ. Nhìn chung doanh số cho vay mua nhà đất tại PGD Hoàng Diệu đạt kết quả khá cao, và chỉ tập trung cho vay trung dài hạn.

Doanh số thu nợ CVMNĐ tại PGD Hoàng Diệu cũng tăng lên rõ rệt. Cụ thể doanh số thu nợ cho vay trung hạn năm 2020 đạt 49.107 triệu đồng, năm 2021 đạt 54.624 triệu đồng, tăng thêm 11.149 triệu đồng, tương ứng mức tỷ lệ tăng 7,40% so với năm 2020. Đến năm 2022 doanh số thu nợ vẫn tiếp tục tăng 23.802 triệu đồng, tương ứng mức tỷ lệ tăng 14,71% so với năm 2021. Doanh số thu nợ CVMNĐ dài hạn cũng tăng qua từng năm cụ thể : năm 2020 đạt 101.536 triệu đồng, năm 2021 đạt 107.168 triệu đồng, năm 2022 đạt 122.762 triệu đồng. Nhờ thị trường bất động sản phát triển mạnh trong giai đoạn này kèm theo nhu cầu nhà ở của người dân cũng tăng cao nên hoạt động CVMNĐ tại PGD cũng phát triển tốt. Những món nợ dài hạn thường khó đòi hơn nợ trung hạn, nhưng cán bộ nhân viên PGD Hoàng Diệu kiểm soát chặt chẽ trong việc thu hồi nợ, nếu tới thời hạn trả nợ nhân viên sẽ gọi điện, mail hoặc thông báo đến người thân có liên quan đến người đi vay để đảm bảo khoản nợ vay được trả đúng hạn vì thế việc thu hồi nợ tại PGD luôn được đánh giá cao.

Dư nợ: Nhìn chung dư nợ của PGD Hoàng Diệu đều tăng qua 3 năm, điều đó chứng tỏ quy mô tín dụng từ hoạt động CVMNĐ của PGD được mở rộng và phát triển.

CVMNĐ trung hạn năm 2020 đạt 60.218 triệu đồng, năm 2021 đạt 64.372 triệu đồng, tăng lên 4.154 triệu đồng, tương ứng tăng 6,90% so với cùng kỳ năm 2020. Năm 2022 đạt 74.099 triệu đồng, tăng 9.727 triệu đồng, tương ứng tỷ lệ tăng 15,11% so với năm 2021. Về dài hạn, Dư nợ cũng tăng lên qua từng năm và mức chênh lệch qua mỗi năm tăng khá cao và khách hàng thường có xu hướng vay dài hạn.

Qua bảng ta có thể thấy năm 2020 nợ xấu trung hạn chiếm 44,62%, dài hạn chiếm 55,38%. Năm 2021 trung hạn chiếm 47,73%; dài hạn chiếm 52,27%. Năm 2022 trung hạn chiếm 48,50%; dài hạn chiếm 51,50%.

Bên cạnh đó ta cũng thấy được chất lượng hoạt động CVMNĐ dài hạn có chất lượng cao hơn hoạt động CVMNĐ trung hạn của PGD. Cụ thể: năm 2020 tỷ lệ xấu CVMNĐ trung hạn là 0,93%; năm 2021 là 0,98% và đến năm 2022 tỷ lệ nợ xấu giảm còn 0,81%. Tỷ lệ nợ xấu CVMNĐ dài hạn năm 2020 là 0,65% năm 2021 là 0,54% và đến năm 2022 lại giảm còn 0,39%, điều này cho thấy MSB- PGD Hoàng Diệu đã kiểm soát được chất lượng CVMNĐ theo các kỳ hạn khác nhau. Để đạt được điều đó Ngân hàng đã cố gắng rất nhiều trong công tác xét duyệt cho vay, giám sát khoản vay và thu hồi nợ. Bên cạnh đó, Ngân hàng đã có những khách hàng khá uy tín và khả năng trả nợ cao.

Nguyên nhân dẫn đến trong hoạt động CVMNĐ tại PGD chỉ tập trung chủ yếu cho khách hàng vay theo hình thức dài hạn là vì khách hàng thường có tâm lý vay luôn một lần mua một căn nhà to đủ cho cả gia đình sinh sống và lo nghĩ cho tương lai không cần phải vay thêm lần nữa để mua căn nhà lớn hơn. Trong bảng này không có cho vay theo thời gian ngắn hạn vì nếu khách hàng muốn vay ngắn hạn thì mục đích vay phải liên quan đến sản xuất kinh doanh, vay tiêu dùng.

Tóm lại, MSB- PGD Hoàng Diệu đã đẩy mạnh hiệu quả trong hoạt động cho vay mua nhà đất của mình. Bằng việc tập trung vào cho vay trung – dài hạn. qua đó, MSB- PGD Hoàng Diệu - Chi nhánh Đà Nẵng cũng đã tạo được hiệu quả cho mình bằng việc đảm bảo mức tăng trong hoạt động đầu tư cho vay mua nhà. Công tác quản lý rủi ro chặt chẽ đã giúp tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ giảm mạnh và đem lại hiệu quả khả quan cho Ngân hàng. Qua đó, PGD cần duy trì và phát huy hơn nữa để có được kết quả tốt nhất trong hoạt động kinh doanh của mình.

2.6 Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất theo nguồn gốc trả nợ Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

Phân tích hoạt động CVMNĐ theo nguồn trả nợ của khách hàng sẽ cung cấp cho cán bộ Ngân hàng những thông tin về khách hàng theo từng nguồn trả nợ khác nhau để có kế hoạch phát triển phù hợp hơn cho hoạt động CVMNĐ của PGD Hoàng Diệu khá khả quan. Để nắm rõ hơn, ta sẽ đi sâu và phân tích hoạt động CVMN theo các nguồn trả nợ khác nhau như từ lương, từ hoạt động kinh doanh, từ đó có thể phát huy những mặt tích cực và hạn chế những mặt còn thiếu sót trong hoạt động CVMNĐ

Bảng 2.6: Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân theo nguồn gốc trả nợ tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1.DSCV CVMNĐ KHCN	198.904	100%	194.146	100%	191.514	100%	-4.758	-2,39%	-2.632	-1,36%
Từ lương	151.062	75,95%	154.970	79,82%	156.880	81,92%	3.908	2,59%	1.910	1,23%
Từ hoạt động kinh doanh	47.842	24,05%	39.176	20,18%	34.634	18,08%	-8.666	-18,11%	-4.542	-11,59%
2. DSTNCVMNĐ KHCN	150.643	100%	161.792	100%	185.594	100%	11.149	7,40%	23.802	14,71%
Từ lương	124.370	82,56%	136.009	84,06%	140.628	75,77%	11.639	9,36%	4.619	3,40%
Từ hoạt động kinh doanh	26.273	17,44%	25.783	15,94%	44.966	24,23%	-490	-1,87%	19.183	74,40%
3. DN CVMNĐ KHCN	167.248	100%	192.436	100%	239.547	100%	25.188	15,06%	47.111	24,48%
Từ lương	120.100	71,81%	143.006	74,31%	181.554	75,79%	22.906	19,07%	38.548	26,96%
Từ hoạt động kinh doanh	47.148	28,19%	49.430	25,69%	57.993	24,21%	2.282	4,84%	8.563	17,32%
4. Nợ xấu CVMNĐ KHCN	1.255	100%	1.322	100%	1.237	100%	67	5,34%	-85	-6,43%
Từ lương	487	38,80%	541	40,92%	492	39,77%	54	11,09%	-49	-9,06%
Từ hoạt động kinh doanh	768	61,20%	781	59,08%	745	60,23%	13	1,69%	-36	-4,61%
5.TLNX CVMNĐ KHCN (%)	0,75%		0,69%		0,52%		-0,06%		-0,17%	
Từ lương	0,41%		0,38%		0,27%		-0,03%		-0,11%	
Từ hoạt động kinh doanh	1,63%		1,58%		1,28%		-0,05%		-0,30%	

(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh nội bộ của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu)

Qua bảng 2.6, ta có thể thấy được :

Doanh số CVMNĐ trả từ lương của khách hàng vẫn chiếm tỷ trọng phần lớn trong tổng dư nợ CVMNĐ của PGD trên 75%. Năm 2020 đạt 151.062 triệu đồng chiếm 75,95% trên tổng doanh số CVMNĐ của PGD, qua năm 2021 tăng lên 154.970 triệu đồng chiếm tới 79,82%, tăng 3.908 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 2,59% so với năm 2020. Đến năm 2022 con số này vẫn tiếp tục tăng về tỷ trọng lên 81,92% đạt 156.880 triệu đồng, tăng 1.910 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 1,23% so với năm 2021. Nguyên nhân là do PGD đã phân tích được nhu cầu thị trường, hiểu được tâm lý của người dân trong cuộc sống kinh tế phát triển cần có nhà để ở, nhắm đến đối tượng công nhân viên chức đi làm có nguồn lương ổn định. Tình hình lao động, việc làm cả nước trong năm 2022 có nhiều tín hiệu khả quan. So với cùng kỳ năm trước, số người có việc làm tăng lên, chuyển dịch cơ cấu lao động theo hướng tích cực. Tỷ lệ thất nghiệp, thiếu việc làm giảm dần, thu nhập của người lao động làm công hưởng lương có xu hướng tăng. CVMN đối với khách hàng cá nhân có nguồn thu từ HĐKD trong năm 2020 chiếm 24,05%; năm 2021 giảm xuống 20,18% ; đến năm 2022 tiếp tục giảm xuống 18,08%. Lý do trong giai đoạn này bị ảnh hưởng bởi covid 19, hầu hết mọi người đều phải ở nhà, nhiều khách hàng, doanh nghiệp rơi vào tình trạng khó khăn, nhiều lao động thiếu, mất việc làm, giảm sâu thu nhập cho nên khách hàng không thu nhập từ các HĐKD.

Doanh số thu nợ: Nguồn trả nợ CVMNĐ của khách từ lương vẫn có xu hướng chiếm tỷ trọng cao nhất qua 3 năm 2020, 2021, 2022. Cụ thể năm 2020 doanh số thu nợ từ lương đạt 124.370 triệu đồng, chiếm 82,56% trên tổng doanh số thu nợ CVMNĐ của PGD. Qua năm 2021 tăng lên 136.009 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 9,36% so với năm 2020. Năm 2022 vẫn tiếp tục tăng lên đến 140.628 triệu đồng, chiếm 75,77% tổng doanh số thu nợ từ lương và tương ứng với mức tăng 3,40% so với năm 2021. Bên cạnh nguồn trả nợ từ lương thì nguồn trả nợ vay mua nhà của khách từ HĐKD chiếm tỷ trọng lần lượt là 17,44%; 15,94%; 24,23%. Năm 2021, tỉ lệ thu từ HĐKD đang có dấu hiệu giảm đi, nguyên nhân là trong thời gian này, tình hình dịch Covid đang diễn biến khá nghiêm trọng, các cửa hàng đều phải đóng cửa do chỉ thị của Chính Phủ. Nhưng qua năm 2022 ta thấy tỷ lệ thu từ HĐKD có sự biến động tăng lên, thu từ HĐKD năm 2022 tăng 19.183 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 74,40% so với năm 2021, nguyên nhân năm 2022, dịch bệnh Covid 19

đã qua đi, tình hình kinh tế dần ổn định, nhận nhịp trở lại, khách hàng có nguồn thu từ HĐKD kinh doanh hiệu quả nên khi có khả năng trả nợ khách tất toán khoản nợ, hoặc trả trước một phần nợ, nhằm giảm lo ngại về lãi suất tăng lên trong thời gian tới.

Dư nợ CVMNĐ nguồn trả nợ từ lương của khách hàng tại PGD Hoàng Diệu năm 2021 đạt 143.006 triệu đồng, với tỷ lệ tăng 19,07% so với năm 2020. Năm 2022 tăng 38.548 triệu đồng tương ứng với mức tăng 26,96% so với năm 2021. Dư nợ CVMNĐ đối với khách hàng có nguồn thu từ HĐKD năm 2020 đạt 47.148 triệu đồng, năm 2020 có mức tăng đạt 49.430 triệu đồng, sang 2022 vẫn tiếp tục tăng đạt 57.993 triệu đồng tương ứng với các tỷ trọng lần lượt là: 28,19%; 25,69%; 24,21% . Nguyên nhân vì tiền lương được gửi qua số tài khoản đều có bảng sao kê tiền lương hoặc nếu khách hàng nhận tiền mặt sẽ có kèm bảng hợp đồng lao động nên khi Ngân hàng thẩm định sẽ biết rõ được chính xác mức thu nhập của khách hàng từ đó phân bổ thời gian và số tiền cho khách hàng vay sao cho khách hàng có thể trả lãi gốc hàng tháng đủ đúng thời gian, Ngân hàng nhận được tiền lãi và không nhận mức rủi ro về nợ xấu.

Về tình hình nợ xấu: Với mức thu nhập của người dân thành phố ngày càng tăng, bên cạnh đó là cơn sốt đất đã khiến nhu cầu nhà ở trở nên mạnh và chiếm vị thế lớn hơn so với các sản phẩm khác. Thế nhưng, dù đem lại nguồn lợi nhuận cho PGD nhưng sản phẩm này cũng chứa đựng nhiều rủi ro lớn. Cụ thể, Nợ xấu về thu từ lương vẫn chiếm tỷ trọng thấp hơn với nợ xấu từ HĐKD vì đây là nguồn thu nhập ổn định, thường xuyên của khách hàng. Bên cạnh đó nguồn từ hoạt động kinh doanh lại có xu thế chiếm tỷ trọng cao hơn cụ thể năm 2020 chiếm 61,20%; đến năm 2021 chiếm 59,08%. Năm 2022 chiếm 60,23% tương ứng tỷ lệ giảm 4,61% so với năm 2021.

Tỷ lệ nợ xấu thu từ lương qua 3 năm 2020,2021,2022 lần lượt là 0,41%; 0,38%; 0,27%. Tỷ lệ nợ xấu thu từ HĐKD qua 3 năm 2020,2021,2022 lần lượt là 1,63; 1,58%; 1,28%. Tỷ lệ nợ xấu thu từ lương vẫn chiếm tỷ trọng thấp nhất điều này cho chất lượng của khách hàng vay vốn có nguồn thu từ lương luôn cao hơn so với nguồn thu từ HĐKD và thu khác. Bên cạnh đó, nguồn hoạt động kinh doanh là nguồn thu không ổn định và không thường xuyên của khách hàng nên dẫn đến rủi ro cao nhất trong hai nguồn thu. Từ đó PGD cần kiểm soát chặt chẽ các khoản cho vay có nguồn trả nợ từ nguồn HĐKD.

CVMNĐ là hình thức cho vay phù hợp với những người có thu nhập trung bình và ổn định (từ lương). Hình thức CVMNĐ ra đời để thúc đẩy nền kinh tế phát triển vì nó phù hợp với nền kinh tế nước ta hiện nay. Mức sống của người dân ngày càng được nâng cao vì vậy nhu cầu nhà ở cũng tăng cao lên. Hơn nữa khách hàng có lương ổn định sẽ có nguồn trả nợ chắc chắn hơn các nguồn khác, nên việc trả nợ theo định kỳ luôn được tiến hành đúng tiến độ. Công việc đôn đốc thu nợ của CBTD tại PGD Hoàng Diệu trong thời gian qua cũng khá tốt.

Nhìn chung hoạt động cho vay mua nhà đất phân theo nguồn gốc trả nợ qua 3 năm 2020- 2022 đã phát triển theo hướng tích cực. Cả doanh số cho vay và doanh số thu nợ đều có xu hướng tăng và cả dư nợ cuối kì cũng có tăng trưởng. Đặc biệt, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu năm 2022 giảm so với năm trước góp phần tăng lợi nhuận trong hoạt động cho vay mua nhà đất. Đó là kết quả của những nỗ lực không ngừng của đội ngũ cán bộ và nhân viên PGD Hoàng Diệu.

Từ những phân tích trên PGD Hoàng Diệu có thể đánh giá được năng lực trả nợ của khách hàng qua các nguồn thu, đặc biệt nguồn trả nợ từ lương luôn là một yếu tố đánh giá chất lượng khách hàng. Qua đó ta thấy khách hàng có nguồn thu từ lương có nguồn trả nợ tốt nhất, vì vậy, PGD nên mở rộng cho vay đối với khách hàng có nguồn trả nợ từ lương.

2.7 Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất theo TSĐB tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

**Bảng 2. 7: Tình hình hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân theo TSĐB tại Ngân hàng TMCP
Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022**

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1.DSCVMNĐ KHCN	198.904	100%	194.146	100%	191.514	100%	-4.758	-2,39%	-2.632	-1,36%
Nhà dự định mua	162.774	81,84%	169.601	87,36%	172.783	90,22%	6.827	4,19%	3.182	1,88%
Nhà khác thuộc SH của KH hoặc người thân	36.130	18,16%	24.545	12,64%	18.731	9,78%	-11.585	-32,06%	-5.814	-23,69%
Đảm bảo không bằng tài sản	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2. DSTN CVMNĐ KHCN	150.643	100%	161.792	100%	185.594	100%	11.149	7,40%	23.802	14,71%
Nhà dự định mua	121.225	80,47%	130.417	80,61%	152.737	82,30%	9.192	7,58%	22.320	17,11%
Nhà khác thuộc SH của KH hoặc người thân	29.418	19,53%	31.375	19,39%	32.857	17,70%	1.957	6,65%	1.482	4,72%
Đảm bảo không bằng tài sản	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
3. DN CVMNĐ KHCN	167.248	100%	192.436	100%	239.547	100%	25.188	15,06%	47.111	24,48%
Nhà dự định mua	135.007	80,72%	152.006	78,99%	185.331	77,37%	16.999	12,59%	33.325	21,92%
Nhà khác thuộc SH của KH hoặc người thân	32.241	19,28%	40.430	21,01%	54.216	22,63%	8.189	25,40%	13.786	34,10%
Đảm bảo không bằng tài sản	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
4. Nợ xấu CVMNĐ KHCN	1.255	100%	1.322	100%	1.237	100%	67	4,60%	-55	-3,61%
Nhà dự định mua	487	38,80%	538	40,70%	492	39,77%	51	10,47%	-46	-8,55%
Nhà khác thuộc SH của KH hoặc người thân	768	61,20%	781	59,08%	745	60,23%	13	1,69%	-36	-4,61%
Đảm bảo không bằng tài sản	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
5.TLNX CVMNĐ KHCN (%)	0,75%		0,69%		0,52%		-0,06%		-0,17%	
Nhà dự định mua	0,36%		0,35%		0,27%		-0,007%		-0,088%	
Nhà khác thuộc SH của KH hoặc người thân	2,38%		1,94%		1,37%		-0,443%		-0,565%	
Đảm bảo không bằng tài sản	-		-		-		-		-	

(Nguồn : Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh nội bộ của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu)

Qua bảng 2.7 ta có thể thấy:

Doanh số cho vay : DSCV bằng thể chấp TS nhà dự định mua tăng qua từng năm, cụ thể: năm 2020 đạt 162.774 triệu đồng, năm 2021 đạt 169.601 triệu đồng, năm 2022 đạt 172.783 triệu đồng tương ứng mức tỷ trọng trên tổng doanh số như sau : 81,84% ; 87,36% ; 90,22%. Năm 2021 doanh số cho vay TS thể chấp bằng nhà dự định mua tăng 6.827 triệu đồng, tương ứng tỷ lệ tăng 4,19% so với năm 2020. Năm 2022 doanh số cho vay TS thể chấp bằng nhà đất dự định mua tăng 3.182 triệu đồng, tương ứng tỷ lệ tăng 1,88% so với năm 2021. Đối với nhà khác thuộc quyền sở hữu của khách hàng hoặc người thân chiếm tỷ trọng ít hơn so với nhà đất dự định mua, cụ thể : năm 2020 chiếm 18,16% , năm 2021 chiếm 12,64%, năm 2022 chiếm 9,78%. Mức chênh lệch tỷ lệ về doanh số cho vay đối với nhà đất khác thuộc sở hữu của khách hàng hoặc người thân năm 2021 so với 2020 giảm 32,06% tương ứng với số tiền 11.585 triệu đồng. Tương tự đối với năm 2022 so với năm 2021 tỷ lệ chênh vẫn tiếp tục giảm 23,69% tương ứng với số tiền 5.814 triệu đồng. Với những thông số trên, ta có thể thấy Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam hay PGD Hoàng Diệu đã tập trung dùng TS thể chấp là căn nhà mà khách hàng dự định mua để làm tài sản đảm bảo, từ đó siết chặt được rủi ro về tài chính như khách hàng không có đủ tài chính trả nợ, đó là một bước đi mang tính an toàn và ít rủi ro cho Ngân hàng, nếu khách hàng không trả đủ Ngân hàng sẽ lấy nhà đó và đi thanh lý lại để thanh toán nợ.

Doanh số thu nợ : Nguồn trả nợ từ nhà dự định mua luôn chiếm tỷ trọng cao hơn nhà khác của khách hàng hoặc người thân vì dễ xác minh thẩm định hơn. Vì thế DSTN từ nhà đất dự định mua cũng tăng qua từng năm. Năm 2020 đạt 121.225 triệu đồng, năm 2021 đạt 130.417 triệu đồng, tăng lên 9.192 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng 7,58% so với năm 2020. Đến năm 2022 đạt 152.737 triệu đồng, tăng lên 22.320 triệu đồng, tương ứng tỷ lệ tăng 17,11% so với cùng kỳ năm 2021. Đối với nguồn trả nợ từ nhà khác chiếm tỷ trọng thấp hơn trong tổng doanh số thu nợ. Cụ thể số tiền qua 3 năm đạt lần lượt như sau : 29.418 triệu đồng ; 31.375 triệu đồng ; 32.857 triệu đồng. Nhìn chung số tiền vẫn tăng qua từng năm nhưng tăng mạnh hơn vào năm 2021. Chênh lệch 2021 so với 2020 tăng 1.957 triệu đồng, tương ứng tỷ lệ 6,65%, chênh lệch 2022 so với 2021 tăng 1.482 triệu đồng, tương ứng tỷ lệ tăng 4,72%.

Dư nợ : Dư nợ CVMNĐ nguồn trả nợ từ nhà dự định mua của khách hàng tại PGD Hoàng Diệu năm 2020 đạt 135.007 triệu đồng, năm 2021 đạt 152.006 triệu đồng, tăng 16.999 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ tăng 12,59% so với năm 2020. Năm 2022 tăng 33.325 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng 21,92% so với cùng kỳ năm 2021. Dư nợ CVMNĐ đối với nguồn trả nợ từ nhà khác của khách hàng hoặc người thân tăng cũng nhẹ qua 3 năm 2020, 2021, 2022 lần lượt là 32.241 triệu đồng, 40.430 triệu đồng, 54.216 triệu đồng tương ứng với các tỷ trọng lần lượt là: 19,28%; 21,01%; 22,63 %.

Về tình hình nợ xấu: Nợ xấu về nguồn thu nhà dự định mua của khách hàng tại PGD Hoàng Diệu vẫn chiếm tỷ trọng thấp nhất dưới 40,70% vì đây là nguồn thu được đánh giá an toàn khi Ngân hàng nắm rõ được bản chất cũng như biết được nguồn gốc giấy tờ ngay từ khâu thẩm định. Bên cạnh đó nguồn trả nợ từ nhà khác của khách hàng hoặc người thân lại có xu thế chiếm tỷ trọng cao hơn cụ thể năm 2020 chiếm 768 triệu đồng đến năm 2021 chiếm 781, tăng 13 triệu đồng tương ứng với 1,69% so với năm 2020. Năm 2022 chiếm 745 triệu đồng giảm 36 triệu đồng so với năm 2021.

Tỷ lệ nợ xấu thu từ nguồn trả nợ từ nhà dự định mua của khách hàng đều giảm qua các năm 2020, 2021, 2022 lần lượt là 0,36%; 0,35%; 0,27%. Trong 3 năm 2020 – 2022 tỷ lệ nợ xấu giảm xuống mức đáng kể. Nguyên nhân là do khách hàng nhận thức được việc trả nợ, bên cạnh đó là do sự nỗ lực của các cán bộ tín dụng trong quá trình thẩm định cũng như theo dõi món vay để nhắc nhở khách hàng trả nợ đúng thời gian quy định. Đây là một tín hiệu tốt cho thấy hoạt động thẩm định, tư vấn cũng như quản lý các khoản nợ của PGD được nâng cao. Tỷ lệ nợ xấu thu từ nguồn trả nợ từ nhà đất khác của khách hàng hoặc người thân giảm dần qua các năm 2020, 2021, 2022 lần lượt là 2,38%; 1,94%; 1,37%. Tỷ lệ nợ xấu thu từ nhà đất dự định mua của khách hàng vẫn chiếm tỷ trọng thấp nhất điều này cho thấy chất lượng TSĐB của khách hàng vay vốn có luôn an toàn hơn so với nguồn thu từ nhà đất khác của khách hàng hoặc người thân.

Qua đó, phân tích hoạt động cho vay mua nhà đất theo TSĐB cho ta thấy được đối tượng TS thế chấp nào là chủ yếu của PGD, đối tượng nào góp phần mang lại lợi nhuận cao cho lượng cho vay đối với từng đối tượng cụ thể.

2.8 Đánh giá hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu giai đoạn 2020-2022

2.8.1 Điểm mạnh của hoạt động cho vay mua nhà đất

Hoạt động cho vay mua nhà đất đã tạo nhiều điều kiện cho các cá nhân có được nơi cư trú trên địa bàn thành phố Đà Nẵng nói chung hay địa bàn khu vực PGD Hoàng Diệu nói riêng. Nhờ có các chính sách trả lãi linh hoạt đã phần nào giúp cho khách hàng giảm đi áp lực về việc trả lãi cho khoản vay của mình. Đặc biệt là các cá nhân mới ra trường, mới đi làm, hoặc những người đi làm với mức lương thấp trung bình nhiều năm vẫn chưa được tăng lương khi đây họ sẽ được chọn hình thức trả lãi bậc thang thay vì trả theo phương pháp nợ gốc đều. Chính lợi thế trong chính sách cho vay trả lãi đây đã góp phần làm tăng tỷ trọng của hoạt động cho vay mua nhà đất chiếm lên cao hơn trong số các hoạt động cho vay còn lại của PGD.

2.8.2 Kết quả đạt được

Trong giai đoạn năm 2020- 2022 hoạt động CVMNĐ đối với KHCN tại PGD Hoàng Diệu tuy chưa thật sự xuất sắc nhưng cũng xem như đạt được nhiều thành công đáng kể. Có được kết quả như vậy đều nhờ vào sự nỗ lực không ngừng và được đề cao của tổng thể cán bộ công nhân viên và cấp lãnh đạo của PGD Hoàng Diệu – Chi nhánh Đà Nẵng cũng như sự quan tâm các chính sách hỗ trợ hết mình của các cấp Chi Nhánh và hội sở Ngân hàng Hàng Hải Việt Nam. Hoạt động CVMNĐ mang lại nhiều lợi ích cho nền kinh tế - xã hội, bên cạnh đó thì đây là lĩnh vực cho vay có tiềm năng và được chú trọng tới của PGD, đã mang lại nhiều lợi ích cho PGD trong hoạt động cho vay. Trong giai đoạn 2020-2022, hoạt động CVMNĐ dành cho khách hàng cá nhân của PGD đã đạt được những kết quả sau:

Thứ nhất : Dư nợ CVMNĐ ngày càng tăng, điều này cho thấy quy mô CVMNĐ của PGD Hoàng Diệu ngày càng được mở rộng và phát triển. Điều này là một dấu hiệu tốt cho PGD nói riêng và Ngân hàng Hàng Hải nói chung, vì nếu hoạt động này phát triển tốt kèm theo điều kiện thị trường ủng hộ (cơ sở bất động sản và ngành du lịch phát triển mạnh tại Thành phố Đà Nẵng) sẽ làm nguồn vốn tăng từ đó giúp quy mô của Ngân hàng cũng tăng.

Thứ hai : Chất lượng CVMNĐ dành cho KHCN cao hơn so với chất lượng cho vay chung của PGD. Ta thấy rõ điều này thông qua tỷ lệ nợ xấu CVMNĐ theo các hình thức khác nhau luôn nhỏ hơn so với tỷ lệ nợ xấu cho vay chung của PGD Hoàng Diệu. Vì mục đích về nhà ở tăng, kinh tế cũng phát triển, các mô hình dự án giải tỏa đền bù của Nhà nước với chính sách tốt nên Tài chính của khách hàng cũng tăng mặt trái của nhu cầu tăng cao

đư nợ tăng lên nhanh thì rủi ro về tín dụng cũng sẽ tăng lên. Ngân hàng cần siết chặt hơn nữa hoạt động thu hồi nợ để không có thiệt hại lớn về tài sản.

Thứ ba : Ở các khoản vay, PGD Hoàng Diệu đã làm khá tốt trong việc đa dạng trong cách chọn phương thức thời hạn trả nợ khoản vay trong hoạt động CVMNĐ. Cụ thể là khách hàng có quyền chọn hình thức trả lãi theo mình muốn. Tại Ngân hàng Hàng Hải có 2 phương thức là trả theo dư nợ gốc cố định và trả theo lãi suất thả nổi. Việc trả lãi và gốc theo dư nợ giảm dần qua mỗi tháng (trả theo lãi suất thả nổi) giúp giảm được áp lực gánh nặng về tiền lãi phải trả hằng tháng, giúp cuộc sống của khách hàng trở nên dễ dàng hơn mặc dù có khoản nợ vay từ Ngân hàng. Hoạt động CVMNĐ đã hoàn toàn đáp ứng được nhu cầu thiết yếu khách hàng, họ không cần phải thuê nhà, trọ ở mà sở hữu riêng cho mình 1 căn nhà. Tuy nhiên tỉ lệ nợ xấu CVMNĐ thuộc sở hữu của khách hàng hoặc người thân đang giảm dần, mặc dù đang còn hơi cao, vì vậy Ngân hàng cần quản lý chặt chẽ hơn các khoản nợ xấu và quá trình thẩm định khách hàng để Ngân hàng tránh được rủi ro nợ xấu một cách hiệu quả nhất.

Thứ tư : Trong hoạt động CVMNĐ của PGD Hoàng Diệu luôn đa dạng hóa các nguồn trả nợ của khách hàng nhằm tạo điều kiện cho khách hàng tiếp cận vay vốn phục vụ cho mua sắm nhà nhằm góp phần nâng cao đời sống của khách hàng. Không những mở rộng về quy mô đa dạng hóa nguồn trả nợ của khách hàng, PGD còn kiểm soát tốt chất lượng của các khoản vay được trả nợ từ các nguồn thu khác nhau.

Thứ năm: PGD Hoàng Diệu đã không ngừng mở rộng tìm kiếm khách hàng qua các kênh dự án, liên kết với nhiều sản phẩm của các tập đoàn khác nhau, nhằm đa dạng hóa các sản phẩm mua nhà giúp khách hàng có nhiều sự chọn lựa tạo điều kiện tìm kiếm sản phẩm phù hợp với mình. Từ đó tạo được niềm tin cho khách hàng, nâng tầm giá trị thương hiệu của Ngân hàng Hàng Hải Việt Nam.

Như vậy, Hoạt động CVMNĐ tại Ngân hàng Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – Đà Nẵng đã có được kết quả khá tốt trong giai đoạn năm 2020 -2022. Điều này góp phần không nhỏ vào quá trình làm lớn mạnh Ngân hàng Hàng Hải Việt Nam tạo vị thế vững chắc trong lòng khách hàng. Để có được những kết quả trên xuất phát từ những nguyên nhân sau:

Sự nỗ lực không ngừng của tất cả các bộ nhân viên của PGD. Trong giai đoạn khó khăn do dịch bệnh Covid 19, PGD vẫn hoạt động khá tốt, nhờ vào sự kiên trì và cố gắng tìm kiếm các nguồn khách hàng khác nhau, tư vấn nhiệt tình tạo niềm tin cho khách hàng vay và gửi tiền vào giúp PGD duy trì được hoạt động.

Bên cạnh đó là do PGD Hoàng Diệu đã thật sự chú trọng tới các chính sách đúng đắn của cấp trên đề ra. Dựa vào sự tính toán và nhanh nhạy trọng việc nhìn nhận và bắt kịp nhu cầu của thị trường và khách hàng trong hoạt động CVMNĐ hay BĐS. PGD đã chọn đúng thời điểm tập trung dư nợ vào hoạt động cho vay đang khởi sắc, đưa ra các gói giảm phù hợp với từng mục tiêu khách hàng ở địa phương trụ sở. Việc nắm bắt đúng thời điểm, chọn chính sách cho vay phù hợp với nền kinh tế và khách hàng đã góp phần làm tăng thị phần của Ngân hàng ở khu vực so với các đối thủ cạnh tranh, mở rộng quy mô hoạt động CVMNĐ tăng nguồn vốn của PGD Hoàng Diệu.

Trong hoạt động CVMNĐ tuy có nhiều biến động về thị trường BĐS, làm cho giá nhà đất tăng lên khá nhiều, nhưng vì muốn đáp ứng được nhu cầu của khách hàng PGD đã linh hoạt đưa ra nhiều khoản vay thuận lợi kèm theo việc linh động trong tài sản đảm bảo và lãi suất cho vay đã phần nào tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng, rút ngắn được thời gian đi vay để kịp đáp ứng nhu cầu của người khách hàng, bên cạnh đó đội ngũ nhân viên được đào tạo chuyên sâu có kinh nghiệm và nhiệt tình giúp đỡ khách hàng trong các vướng mắc để có thể giải ngân kịp thời cho khách hàng. Nhờ vậy mà hoạt động CVMNĐ tại PGD Hoàng Diệu mở rộng được quy mô, chất lượng được đảm bảo, góp phần đưa thương hiệu của Ngân hàng Hàng Hải ngày càng gần gũi hơn với khách hàng.

Hơn thế nữa, tác phong làm việc thân thiện hòa đồng của các cán bộ nhân viên Ngân hàng Hàng Hải luôn tiên phong đồng hành với khách hàng từ những việc nhỏ nhất. Cụ thể, nếu khách hàng cho nhu cầu vay vốn nhưng không đủ điều kiện vay hoặc trả không được vì lãi cao, cán bộ tín dụng sẽ không từ chối ngay mà đưa ra các phương án, xem xét nhiều khía cạnh khác nhau xem khách hàng có thể vay ở phương diện này được hay không hay là thích hợp hay ở phương diện kia hơn, cùng bàn bạc với khách hàng hướng giải quyết sao cho có lợi cho khách hàng nhất. Từ đó sẽ giúp cho cán bộ nhân viên gần gũi với khách hàng hơn, thiết lập mối quan hệ người quen có nghĩa là khi cần vay tiền khách hàng chỉ cần nhớ đến MSB nói chung, PGD Hoàng Diệu nói riêng chứ không phải là một Ngân hàng nào

khác. Đó chính là thành công trong quan hệ đối với khách hàng, tạo niềm tin tuyệt đối cho họ, tạo tính cạnh cao hơn so với đối thủ của mình. Tuy vậy, cán bộ nhân viên PGD cũng không được vì thế mà lơ là, sẽ tạo nên lỗ hổng và sẽ mất đi tính tin cậy đối với khách hàng.

Để đạt được kết quả trên, PGD đã đổi mới không ngừng trong chất lượng quản lý và phục vụ khách hàng theo hướng văn minh, hiện đại và thuận tiện. Quy trình thẩm định khách hàng ngày càng chặt chẽ hơn, rõ ràng mà không quá rườm rà, thuận tiện cho khách hàng. Việc thẩm định ngày càng chặt chẽ như vậy tạo điều kiện cho việc quản lý và thu hồi vốn được tốt tránh các món nợ xấu. Và với nguồn khách hàng đa dạng giúp cho Ngân hàng tránh được rủi ro khi tập trung quá mức vào một nhóm khách hàng truyền thống, tạo nên tính năng động và linh hoạt trong hoạt động cho vay của Ngân hàng.

Tóm lại, hoạt động CVMNĐ đã mang lại nhiều lợi ích cho PGD Hoàng Diệu, đây là kết quả đáng mừng của PGD Hoàng Diệu. Do đó, cán bộ tín dụng cần nỗ lực hơn nữa trong việc tìm kiếm thị trường, có chính sách khuyến mãi nhằm thu hút được khách hàng cho PGD nói riêng và Ngân hàng Hàng Hải nói chung. Để hoạt động CVMNĐ ngày càng được mở rộng quy mô, tăng nhanh doanh số cũng như lợi nhuận cho PGD.

2.8.3 Hạn chế và nguyên nhân

2.8.3.1 Hạn chế

Không có điều gì là hoàn hảo, đi cùng với mặt tích cực luôn chứa đựng mặt tiêu cực, đi cùng với những thành quả đạt được thì cũng có những mặt chưa đạt được. Bên cạnh những thuận lợi trên, PGD Hoàng Diệu – Đà Nẵng còn đối mặt với những khó khăn nhất định đó là :

Thứ nhất : Tỷ lệ nợ xấu CVMNĐ có nguồn thu từ nhà đất khác thuộc sở hữu của khách hàng hoặc người thân cao hơn tỷ lệ nợ xấu CVMNĐ từ các nguồn thu từ nhà đất dự định mua tại PGD Hoàng Diệu. Vì đây là nguồn thu của khách hàng không ổn định và không thường xuyên nên mức độ rủi ro có thể sẽ tăng lên nếu PGD không kiểm soát chặt chẽ.

Thứ hai: Nguồn khách hàng của hoạt động CVMNĐ vẫn còn tồn tại nguồn khách hàng có khả năng tài chính không ổn định dẫn đến việc trả nợ không đúng hạn. Như khách hàng có nguồn thu nhập từ hoặc động kinh doanh, nguồn đảm bảo này khá rủi ro khi Ngân hàng không xác định được chính xác mức thu nhập mỗi tháng của khách hàng. Điều này

ảnh hưởng đến sự phát triển của sản phẩm CVMNĐ và giảm đi sức cạnh tranh so với đối thủ cạnh tranh.

Thứ ba : Việc marketing tại PGD còn hơi ít và thiếu tính phổ biến. Khách hàng biết đến MSB thông qua truyền miệng hoặc nhân viên tìm đến hỏi thăm và giới thiệu các gói sản phẩm của Ngân hàng. Việc quảng bá sản phẩm hay tuyên truyền vẫn chưa được rộng rãi, ít có băng rôn bảng hiệu hay các chương trình tài trợ của PGD tại địa bàn hoạt động có sự tham gia của MSB.

Thứ tư : Nhiều PGD từ các đối thủ cạnh tranh hình thành trên địa bàn thành phố cũng như địa bàn hoạt động của PGD Hoàng Diệu, dẫn đến tình trạng cạnh tranh khách hàng ngày càng gia tăng. Công tác đào tạo nguồn lực chưa được triển khai đồng đều.

2.8.3.2 Nguyên nhân

Hoạt động trong môi trường có nhiều đối thủ cạnh tranh với quy mô hoạt động lớn như: Sacombank, Vietcombank, Viettinbank, MB là khó khăn lớn đối với PGD. Đó là chưa kể các Ngân Hàng thương mại Nhà Nước đã thành lập từ nhiều năm nay và có uy tín đối với khách hàng. Việc PGD thực hiện các chính sách về các sản phẩm cho vay từ cấp trên đưa xuống nhất là cho vay mua nhà đất cũng muộn hơn so với các Ngân hàng khác. Đứng trước những khó khăn này, toàn thể cán bộ PGD phải rất cố gắng để có thể thâm nhập tiến sâu hơn vào thị trường khát nghiệt này.

Khi số lượng hồ sơ vay quá nhiều, bộ phận thẩm định không đủ nhân sự dẫn đến tình trạng một người phải giải quyết nhiều hồ sơ khiến họ phải luôn trong tình trạng làm hết công suất, căng thẳng, sự sơ suất từ đó mà ra sẽ khiến cho quá trình làm bị kéo dài vì nhân viên tín dụng phải thực hiện lại theo quy trình. Việc làm làm hồ sơ bị sai sẽ làm chậm tiến độ trình hồ sơ để giải ngân cho khách hàng.

Cá nhân khách hàng đi vay là những cá thể riêng biệt nên cái khó nhất ở đây là việc thẩm định giá trị và sự chính xác của nguồn thu trả nợ vì khách hàng ít hiểu hết quy trình cũng như cách để chứng minh rõ ràng được nguồn thu nhập trả nợ vay của mình. Bên cạnh đó một số khách hàng ý thức về việc thanh toán các khoản vay còn hạn chế, làm cho PGD gặp rất nhiều khó khăn trong việc thu hồi nợ.

Đối diện với một thị trường rất đa dạng và phức tạp, nếu không biết chấp nhận những thách thức thì khó có thể hòa nhập và đứng vững trong thị trường CVMNĐ. Bước đầu khi

nào thuận lợi cũng ít, khó khăn thì nhiều. Nhưng để khẳng định vị trí của mình PGD cần phải tranh thủ những thuận lợi và khắc phục những hạn chế. Như vậy mới có thể thực hiện thành công sứ mệnh của PGD và nâng vị thế của mình lên tầm cao mới.

Ngân hàng chưa phân tích kỹ khả năng tín dụng của cá nhân, tổ chức, hay sự quản lý tài chính, kinh doanh kém hiệu quả, thiếu ý thức tôn trọng quy định vay vốn của người cho vay. Với những nguyên nhân này, Ngân hàng hoàn toàn có thể khắc phục được bằng việc nâng cao năng lực điều tra, quản lý của mình để tránh trường hợp nợ quá hạn, nợ xấu xảy ra.

Một số cán bộ còn chưa có nhiều kinh nghiệm do thời gian công tác còn ít, dẫn đến quá trình xử lý hồ sơ còn chậm trong các thao tác lập tờ trình thẩm định dẫn đến việc tác động đến tâm lý không tốt của khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua chương 2 đã phân tích được các nguyên nhân dẫn đến sự tăng giảm của từng bảng số liệu chung của Ngân hàng cũng như về mảng cho vay mua nhà. Phân tích, tính toán các số liệu chỉ ra được các nhân tố có ảnh hưởng đến nguồn vốn huy động hay cho vay tại PGD. Rút ra được điểm mạnh và yếu tại PGD. Như vậy, để có thể mở rộng và phát triển hoạt động cho vay mua nhà của ngân hàng cần có những giải pháp hữu hiệu để hạn chế các tồn tại cũng như tận dụng hơn các lợi thế, cơ hội kinh doanh từ ngân hàng và từ môi trường bên ngoài, từ đó có thể đáp ứng tốt hơn về nhu cầu nhà ở của người dân, giúp ngân hàng tăng quy mô và doanh số cho vay góp phần tăng thu nhập cho ngân hàng

Với mong muốn góp phần xây dựng hoạt động cho vay mua nhà đất tại Ngân hàng Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu ngày càng được mở rộng, tại chương 3 em sẽ đưa ra các điểm hạn chế, đạt được và chưa đạt được nhằm đưa ra các giải pháp giúp cho hoạt động cho vay mua nhà tại PGD đạt hiệu quả và có thể mở rộng được quy mô hơn hiện tại.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ ĐẤT ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM – PHÒNG GIAO DỊCH HOÀNG DIỆU

3.1. Định hướng hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu trong thời gian tới

Trong những năm vừa qua, MSB đã không ngừng phát triển mảng hoạt động CVMNĐ. Hiện tại, MSB đã và đang định hướng cố gắng hoàn thiện hệ thống cho vay tiêu dùng nói chung cũng như CVMNĐ nói riêng. Bên cạnh đó, MSB cũng có mục tiêu phấn đấu trở thành NHTM đô thị đa năng ở Việt Nam, tiếp tục nhiệm vụ trọng tâm là Ngân hàng bán lẻ, trong đó phát triển bán buôn có chọn lọc dựa trên các ngành, các lĩnh vực có khả năng tạo ra giá trị chuỗi khách hàng và có hệ khách hàng phát triển. Song song với mảng Ngân hàng truyền thống, MSB sẽ tập trung thêm vào mảng Ngân hàng số, cung cấp sản phẩm dịch vụ tài chính đồng bộ, đa dạng và có tính cạnh tranh cao cho dân cư và doanh nghiệp nhằm mục đích thỏa mãn cho khách hàng, tạo giá trị gia tăng cổ đông.

Định hướng chủ yếu của PGD Hoàng Diệu đối với hoạt động CVMNĐ là tăng số lượng khách hàng cũng như số lượng hợp đồng vay vốn mua nhà và giảm tỷ lệ nợ xấu xuống dưới mức tỷ lệ an toàn nhất có thể, bên cạnh đó PGD cần phải quản lý tốt các món vay của mình hơn. Cùng với xu hướng phát triển chung của toàn hệ thống MSB. PGD Hoàng Diệu đã vạch ra những định hướng rõ rệt trong hoạt động cho vay như sau :

Các biện pháp thực hiện trong những năm tới :

Luôn định hướng phục vụ khách hàng làm nền tảng hoạt động

Phấn đấu thuộc nhóm ngân hàng đô thị hàng đầu về độ tin cậy, chất lượng và thương hiệu

Đẩy mạnh phát triển cơ sở khách hàng cá nhân và dịch vụ ngân hàng bán lẻ đa dạng, chất lượng và rộng khắp các đô thị lớn

Tiếp tục thực hiện chiến lược phát triển mạng lưới tại khu vực trọng điểm với phương châm “tiệm cận tới khách hàng”.

Tập trung vào công tác đẩy mạnh huy động nguồn vốn, nhất là nguồn vốn nhàn rỗi từ dân cư, phân bổ và giao các chỉ tiêu huy động vốn cho từng cán bộ nhân viên trong PGD.

Vận động và tìm kiếm các khách hàng vay vốn đồng thời khuyến khích khách hàng sử dụng các tiện ích ứng dụng của PGD. Ưu tiên thanh toán qua các phương tiện như thẻ Ngân hàng, ứng dụng online, hơn là giao dịch bằng tiền mặt.

Tiến hành tiếp cận các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế đóng trên địa bàn PGD để mở các tài khoản trả lương và làm thẻ tín dụng cho nhân viên.

Tăng cường hơn nữa công tác phát triển thương hiệu và các hoạt động chăm sóc khách hàng, quảng bá hình ảnh của MSB trên các phương tiện truyền thông, các hoạt động tài trợ qua đó giúp hình ảnh của Ngân hàng đến gần hơn với khách hàng giúp khách hàng hiểu rõ và tiếp cận một cách dễ dàng, thuận tiện hơn với các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng.

Tiến hành giao chỉ tiêu thu hồi nợ, nợ đã xử lý cho từng cán bộ nhân viên. Nâng cao ý thức tăng trưởng tín dụng là tăng trưởng vốn và hiệu quả vốn sinh lời. Phấn đấu đưa tỷ lệ nợ xấu xuống mức thấp nhất.

Tập trung việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực mới, tuyển chọn các nguồn nhân lực có tài năng nhằm chuẩn bị cho các kế hoạch phát triển tiếp theo. Liên tục bồi dưỡng và tăng cường công tác đào tạo, các khóa huấn luyện nghiệp vụ cho nhân viên và kiểm tra định kỳ.

Phát huy nền văn hóa công sở, văn hóa kinh doanh của Ngân hàng ngày càng tiến bộ và gần gũi với khách hàng hơn, thực hiện theo tiêu chí cấp dưới cũng chính là khách hàng. Thực thi tốt và đúng chiến lược chăm sóc khách hàng 1 cách chuyên nghiệp.

Tiếp tục thực hiện chương trình tuyển cộng tác viên qua các kênh, diễn đàn nhằm đa dạng hóa đối tượng khách hàng.

Xây dựng chiến lược dành cho từng đối tượng khách hàng, tập trung ưu tiên vốn cho các khách hàng có nguồn trả nợ ổn định, không để nợ xấu gia tăng, hàng tháng, hàng quý phải phân loại nhóm nợ để dễ dàng trong việc xử lý và thu hồi nợ.

Chấp hành nghiêm túc các quy định, kỷ cương trong điều hành kế hoạch và báo cáo kết quả kinh doanh minh bạch.

3.2 Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu trong thời gian tới

3.2.1 *Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu cần chú trọng đánh giá nhu cầu của người tiêu dùng, đặc biệt là nhu cầu mua nhà trong thời gian tới*

Cùng với sự nỗ lực của các ban ngành có chức năng và hệ thống NHTM thì thị trường BĐS trong những năm tới vẫn được coi là một trong những thị trường tiềm năng, và bắt đầu có dấu hiệu khởi sắc. Theo dự đoán thì nhu cầu mua nhà đất dự đoán sẽ tăng cao. Vì vậy, MSB cần phải có chiến lược trong thời gian tới, nghiên cứu và vạch ra định hướng cụ thể phù hợp với nhu cầu thị trường.

3.2.2 *Các giải pháp cơ chế, chính sách cho vay*

Quy định về mức lãi suất cho vay, thời hạn tối đa cho vay, số tiền được vay trên giá trị đảm bảo... do Hội đồng quản trị quyết định tùy theo từng thời kì. Xác định dựa trên mục tiêu của Ngân hàng, các nguồn lực hiện có như: nguồn vốn, khả năng huy động vốn, mạng lưới, công nghệ... và các dự báo để đưa ra các chiến lược cụ thể cho việc mở rộng cho vay mua nhà. Cụ thể là:

Ti trọng vay trên giá trị tài sản đảm bảo: Hiện nay mức cho vay của Ngân hàng là hỗ trợ cho vay tối đa 80% tổng nhu cầu vốn của khách hàng nhưng không quá 70% giá trị TSDB. Đây là mức khá an toàn. Tuy nhiên, trong điều kiện thị trường đang có sự cạnh tranh gay gắt giữa các Ngân hàng, một số đối thủ cho vay lên đến 90%, thậm chí là 100% giá trị TSDB thì mức cho vay của Ngân hàng sẽ trở nên ít hấp dẫn so với khách hàng.

Thời gian vay vốn: Ngân hàng có thể kéo dài thời gian trả nợ trên 20 năm đối với khách hàng có tuổi đời đang còn trẻ. Đối với khách hàng có thu nhập thấp thì Ngân hàng nên kéo dài thời hạn trả nợ của họ. Vì nếu thời gian ngắn thì số tiền phải trả quá lớn so với thu nhập hàng tháng, như vậy họ sẽ do dự đối với nhu cầu vay của mình.

Linh hoạt chấp nhận hồ sơ vay tiền: Việc chứng minh thu nhập của khách hàng là khó chính xác vì trong cơ chế tài chính của nước ta hiện nay, khi mà thu nhập ngoài lương của người lao động thường cao hơn thì việc chứng minh tài chính của khách hàng là vô cùng khó khăn. Ví dụ như trên sổ sách có những người chỉ nhận lương cơ bản theo cấp bậc, trong khi thu nhập bên ngoài từ làm thêm, phụ cấp, hoa hồng hoặc nghề tay trái,...rất lớn, song khó có thể chứng minh lương của họ đáp ứng đủ tiêu chuẩn. Do đó, Ngân hàng nên

linh động cho những khách hàng có đủ khả năng về tài chính nhưng lại khó chứng minh nguồn tài chính.

Ngân hàng có thể xóa bỏ yêu cầu người vay có hộ khẩu thường trú tại những điểm mà Ngân hàng có trụ sở chính, chi nhánh hoặc PGD: Bởi vì nhu cầu của những người ngoại tỉnh lên thành phố học tập và làm việc cũng có nhu cầu về nhà đất rất lớn.

Cải tiến chất lượng dịch vụ: Thủ tục nhanh gọn, giảm thời gian giải ngân, cán bộ tín dụng làm việc chuyên nghiệp, nhiệt tình, vui vẻ, tạo cho khách hàng sự thoải mái khi đến giao dịch. Điều đó giúp nâng cao hình ảnh của Ngân hàng đối với khách hàng.

Xây dựng cơ chế lãi suất phù hợp: Một trong những yếu tố được khách hàng quan tâm hàng đầu là khi tìm hiểu về sản phẩm của Ngân hàng đó là về lãi suất. Lãi suất cho vay cũng là yếu tố ảnh hưởng đến thu nhập của Ngân hàng. Các quyết định về lãi suất của một ngân hàng cần được xem xét đến các khía cạnh:

- Lãi suất phải đảm bảo bù đắp mọi chi phí hoạt động của Ngân hàng, lãi suất phải tính đến mức lạm phát dự tính và mức thuận lợi dự kiến
- Lãi suất có yếu tố cạnh tranh thị trường

Lãi suất là một công cụ quan trọng để thu hút khách hàng. Vì vậy mà chính sách lãi suất phải hết sức linh hoạt đối với từng đối tượng khách hàng vay vốn. Với những khách hàng truyền thống, có quan hệ tốt với Ngân hàng và có khả năng về tài chính thì được hưởng mức lãi suất ưu đãi hơn. Tùy vào từng lĩnh vực hoạt động, ngành nghề kinh doanh của khách hàng mà Ngân hàng đưa ra những ưu đãi về lãi suất cùng với những ưu đãi khác nhằm khuyến khích khách hàng tham gia sử dụng sản phẩm của Ngân hàng nhiều hơn.

Ngân hàng cần đa dạng hóa các loại hình lãi suất tương ứng với từng thời hạn vay và tổng giá trị món vay. Đồng thời chính sách lãi suất phải mang tính cạnh tranh trên thị trường sao cho vẫn phù hợp với các nguồn lực của Ngân hàng và phù hợp với cả khách hàng.

Cùng lãi suất, các yếu tố như điều kiện bắt buộc đối với người vay, thời hạn cho vay, hạn mức cho vay,... là yếu tố cạnh tranh giữa các tổ chức tài chính với nhau, khách hàng sẽ lựa chọn hình thức nào là có lợi cho họ nhất.

3.2.3 Các giải pháp về quản trị điều hành

Hội đồng quản trị và ban điều hành của Ngân hàng phải có những định hướng phát triển rõ ràng và có hướng triển khai cụ thể tới các chi nhánh

BGD chi nhánh dựa trên các định hướng phát triển của Ngân hàng để hoạch định chiến lược, nhiệm vụ cụ thể cho từng phòng ban.

Thực hiện triển khai đồng thời các kế hoạch kinh doanh và kế hoạch kiểm tra giám sát khả năng chi trả nợ của khách hàng

3.2.4 Các giải pháp về nguồn vốn

Cho vay mua nhà đất là hoạt động cho vay trong thời hạn dài, trị giá mỗi món vay lên tới hàng trăm, hàng tỷ đồng, vì vậy đòi hỏi Ngân hàng phải có nguồn vốn lớn. Do đó, để có thể mở rộng quy mô hoạt động cho vay mua nhà đất, đòi hỏi Ngân hàng phải có nhiều biện pháp huy động mở rộng nguồn vốn. Đặc biệt là nguồn vốn trung và dài hạn thì mới có khả năng mở rộng quy mô cho vay, đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng. Vì vậy, huy động vốn là nhiệm vụ tiên quyết và là điều kiện quan trọng cho các hoạt động của Ngân hàng. Cho nên, để hoạt động cho vay mua nhà đất có điều kiện tăng trưởng và phát triển ổn định thì MSB cần phải có những tính toán hợp lý về nguồn vốn đáp ứng, có những biện pháp hữu hiệu để huy động vốn. Cụ thể Ngân hàng cần thực hiện một số biện pháp sau:

Tiếp tục tăng nguồn vốn tự có dựa trên việc quảng bá rộng rãi và triển khai hiệu quả các đợt phát hành cổ phiếu và trái phiếu ra công chúng của Ngân hàng.

Ngân hàng phải đa dạng hóa các hình thức huy động vốn, các dịch vụ ngân hàng hiện đại và tiện ích. Tăng cường hơn nữa khả năng huy động vốn từ các sản phẩm tiền gửi, tiền gửi tiết kiệm với nhiều kì hạn khác nhau và nâng cao tiện ích cho sản phẩm, các sản phẩm như: tiết kiệm đa năng, tiết kiệm định kì cho tương lai.... Với nhiều kì hạn gửi tiền khác nhau sẽ tạo sự thuận tiện cho khách hàng, nhất là những khách hàng chưa dự tính chính xác được thời điểm phải sử dụng tiền trong tương lai gần. Bên cạnh đó, Ngân hàng cần phải gia tăng hơn nữa lợi ích của việc sử dụng thẻ.

Ngân hàng cần đưa ra mức lãi suất gửi tiền hấp dẫn mang tính cạnh tranh và được điều chỉnh linh hoạt theo mức lãi suất thị trường. Việc tăng lãi suất sẽ tạo sự hấp dẫn cho khách hàng, nó đáp ứng được một trong các mục đích quan trọng của khách hàng khi gửi tiền và Ngân hàng đó là khả năng sinh lời.

Hơn nữa, để có thể huy động nguồn vốn dài hạn nhiều hơn thì Ngân hàng có thể liên kết với các công ty bảo hiểm để đưa ra các sản phẩm với nhiều tính năng và hạn chế rủi ro tín dụng như: bảo hiểm tín dụng cho các sản phẩm, Ngân hàng có thể tận dụng được nguồn vốn dài hạn lớn của bảo hiểm với một mức lãi suất thấp.

3.2.5 Các giải pháp về sản phẩm:

Cải tiến một số đặc tính cũ của sản phẩm để tạo ra sản phẩm mới của Ngân hàng. Ngoài ra, Ngân hàng có thể bổ sung đặc tính mới dựa trên đặc điểm của sản phẩm cũ. Vì vậy, cùng với việc hoàn thiện sản phẩm, các Ngân hàng rất chú trọng phát triển sản phẩm mới. Các giải pháp về sản phẩm, cụ thể như:

Đa dạng hóa các hình thức cho vay: vay trọn gói, vay trả góp,... với các khung lãi suất và các ưu đãi hấp dẫn.

Kết hợp sản phẩm cho vay mua nhà đất với các sản phẩm khác như: dịch vụ tiền gửi, dịch vụ thanh toán, trả nợ qua Ngân hàng,... Từ đó, không chỉ khuyến khích khách hàng vay tiền mua nhà đất mà còn khuyến khích khách hàng sử dụng nhiều dịch vụ khác của khách hàng. Ví dụ, khách hàng có tài khoản giao dịch mở tại Ngân hàng, các hoạt động trả lương, thanh toán chi phí đều tăng lên thì đây là một trong những yếu tố Ngân hàng xem xét để xét duyệt cho vay, đưa ra những ưu đãi về lãi suất cho vay mua nhà đất đối với khách hàng.

Tăng tính hữu hình của sản phẩm, bổ sung các giá trị gia tăng cho sản phẩm: Các sản phẩm của Ngân hàng là những sản phẩm mang tính vô hình, còn tính hữu hình là phong cách đón tiếp, phục vụ của nhân viên Ngân hàng đối với khách hàng, hoặc là các chương trình khuyến mãi, tặng quà, các chiến lược quảng cáo về sản phẩm. Thái độ của cán bộ tín dụng khi tiếp xúc với khách hàng phải lịch sự, nhã nhặn, tận tình giúp đỡ, hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn. Đây là một trong những nhân tố duy trì lượng khách hàng truyền thống của Ngân hàng và thu hút thêm được nhiều khách hàng mới.

Đối với sản phẩm cho vay mua nhà đất, ngoài thái độ phục vụ của các cán bộ tín dụng thì Ngân hàng cũng cần triển khai các chương trình khuyến mãi, khách hàng có cơ hội tham gia các chương trình bốc thăm dự thưởng, phần thưởng là các món quà thực sự có giá trị và ý nghĩa có thể gắn liền với sản phẩm dịch vụ Ngân hàng như: giường, tủ, bàn, ghế,... giúp khách hàng có thể làm cho căn nhà của mình được đẹp hơn. Ngân hàng cần có

nhiều chiến lược marketing, các chương trình khuyến mãi rộng khắp để có thể giới thiệu về sản phẩm tới gần khách hàng hơn, từ đó thu hút thêm số lượng khách hàng cho Ngân hàng.

3.2.6 *Đẩy mạnh công tác marketing Ngân hàng*

Hiện nay, hoạt động marketing, quảng cáo và chăm sóc khách hàng có tác động rất quan trọng đến phát triển thị trường dịch vụ Ngân hàng. Bởi lẽ, đơn giản là tâm lý khách hàng cá nhân có thói quen bất chước theo số đông. Vì vậy, để có thể mở rộng quy mô hoạt động cho vay mua nhà đất, Ngân hàng cần phải xây dựng một chiến lược marketing có hiệu quả, phù hợp với Ngân hàng, nhằm mục đích giúp Ngân hàng hiểu rõ về sản phẩm và dịch vụ, các cơ chế, điều kiện cũng như quy trình nghiệp vụ tín dụng, đưa sản phẩm của Ngân hàng tiếp cận gần hơn với khách hàng.

Hoạt động cho vay mua nhà đất luôn có quan hệ với khách hàng lâu dài, vì một món vay mua nhà đất thường có thời hạn từ 10- 30 năm. Do vậy, việc có những chính sách cụ thể, chi tiết, linh hoạt sẽ góp phần thu hút nhiều khách hàng đến với Ngân hàng, tạo niềm tin tưởng của khách hàng, khách hàng sẽ hiểu sâu hơn về các đặc điểm, lợi ích của sản phẩm cho vay mua nhà đất cũng như các điều kiện vay vốn.

Tăng cường truyền tải thông tin tới đa số công chúng nhằm giúp khách hàng có được các thông tin cập nhật, có được hiểu biết cơ bản về các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng và nắm được cách sử dụng, lợi ích của sản phẩm Ngân hàng. Thông qua các thông tin đại chúng như: đài phát thanh, truyền hình, báo chí, báo điện tử, web....

Ngoài ra, Ngân hàng nên thường xuyên cung cấp các thông tin về năng lực tài chính và kết quả kinh doanh thông qua báo cáo tài chính, báo cáo kiểm toán của Ngân hàng, từ đó tạo cho khách hàng một cái nhìn tổng quát về Ngân hàng, tăng lòng tin của khách hàng.

Bên cạnh đó, hoạt động chăm sóc khách hàng thường kì của Ngân hàng cần được chú trọng nhiều hơn, việc tư vấn cho khách hàng các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng, các thắc mắc của khách hàng cần giải đáp kịp thời thông qua các kênh như: điện thoại, email, website, hòm thư góp ý tại các điểm giao dịch...

Trên website của Ngân hàng cần giới thiệu nhiều hơn về tiện ích của sản phẩm cho vay mua nhà, điều kiện vay vốn, nên có thêm mục thông tin nhà đất, cung cấp thêm thông tin về các dự án chung cư, nhà ở mà Ngân hàng liên kết cho vay, thông tin giá cả thị trường nhà đất,... Và có thể thêm mục truy vấn tài khoản của khách hàng vay mua nhà, trong đó

có các thông tin về tài khoản của khách hàng, tình hình trả nợ, ngày đến hạn trả lãi và gốc hàng tháng. Những thông tin này có thể giúp cho khách hàng có thể theo dõi tình hình trả nợ và chủ động thanh toán khoản vay của mình.

Không ngừng mở rộng và hiện đại hóa trụ sở làm việc, cơ sở vật chất của Ngân hàng gây ấn tượng tốt với khách hàng khi đến giao dịch với Ngân hàng và thu hút khách hàng nhiều hơn

Tuy nhiên, yếu tố con người là quan trọng nhất, quyết định sự thành công trong chiến lược kinh doanh của Ngân hàng. Ngân hàng cần đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên sâu trong lĩnh vực marketing, chủ động tìm kiếm khách hàng, nghiên cứu thị trường để đưa ra các chiến lược marketing phù hợp, để thỏa mãn tối đa nhu cầu của khách hàng. Đội ngũ nhân viên Ngân hàng luôn phải có thái độ phục vụ lịch sự, văn minh, tận tình hướng dẫn khách hàng, thể hiện được văn hóa kinh doanh riêng của Ngân hàng.

MSB cần tích cực hơn nữa trong các công tác hoạt động xã hội như các hoạt động ủng hộ người nghèo, người tàn tật,... thì hình ảnh của Ngân hàng sẽ thân thiện hơn, có uy tín hơn đối với khách hàng. Những hình thức tài trợ này sẽ đem lại được nhiều hiệu quả tích cực.

3.2.7 Nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, phong cách phục vụ cũng như đạo đức nghề nghiệp của nhân viên Ngân hàng

Vai trò của một nhân viên Ngân hàng là rất quan trọng, không chỉ mỗi năng lực họ có, mà còn là thái độ làm việc của họ nữa. Nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, phong cách phục vụ cũng như đạo đức nghề nghiệp của nhân viên Ngân hàng cần được song hành, tạo nên văn hóa môi trường Ngân hàng lành mạnh, tạo nên sự thoải mái và yên tâm cho khách hàng khi tìm đến Ngân hàng. Vì vậy Ngân hàng cần phải:

Có chính sách tuyển dụng đúng, thu hút những người có năng lực, trình độ và đạo đức nghề nghiệp vào làm việc tại Ngân hàng. Bộ phận nhân sự phải tìm những người có đủ điều kiện và thích hợp với vị trí cần tuyển, đặt ra những chỉ tiêu cụ thể cho từng vị trí.

Đối với những nhân viên mới được tuyển hay những nhân viên đã làm việc tại Ngân hàng thì vẫn phải đào tạo thường xuyên để nâng cao trình độ cho họ. Ngoài ra việc sắp xếp, bố trí lại nhân sự và thải loại những nhân viên có trình độ kém cũng cần được chú ý.

Cần cải thiện môi trường làm việc, giúp nhân viên có môi trường sáng tạo và làm việc có hiệu suất tốt nhất. Tránh tình trạng ỷ lại vào cấp trên, luôn tạo ra môi trường cạnh tranh giữa các nhân viên. Cải tạo môi trường để nhân viên gắn kết với nhau hơn, thường xuyên học hỏi và trao đổi kinh nghiệm lẫn nhau.

Để đào tạo chất lượng của nhân viên Ngân hàng đi lên, thì Ngân hàng cần phải tạo điều kiện về tinh thần lẫn vật chất để khuyến khích, động viên những cố gắng, sáng tạo trong công việc của họ. Cần xây dựng một chế độ đãi ngộ hợp lý, hấp dẫn để thu hút được nhiều nhân viên có trình độ cao. Mặt khác, các chính sách khen thưởng, kỉ luật phải rõ ràng, minh bạch.

Nên tổ chức các buổi phổ biến về các quy định pháp luật mới cho các nhân viên tín dụng. Đội ngũ nhân viên am hiểu pháp luật sẽ giúp cho PGD giám định tính pháp lý của tài sản dễ dàng hơn. Hoạt động cho vay mua nhà luôn đòi hỏi nhân viên không chỉ am hiểu về quy định pháp luật trong ngành Ngân hàng mà còn các quy định khác như luật đất đai, luật dân sự,... am hiểu các biến động thị trường BĐS nói chung và thị trường nhà ở nói riêng.

3.2.8 *Hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng*

Việc hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng sẽ làm tiết giảm được về thời gian, lao động, phục vụ việc quản trị điều hành, tác nghiệp cũng như phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng thuận tiện hơn.

Hệ thống công nghệ thông tin phải đảm bảo cho việc giao dịch được nhanh chóng, thuận tiện với khách hàng, đảm bảo an toàn các thông tin của khách hàng.

3.2.9 *Giải pháp phòng ngừa rủi ro*

Cho vay mua nhà là một trong những nghiệp vụ kinh doanh mang lại mức lợi nhuận cao cho Ngân hàng, nhưng nó luôn tiềm ẩn những nguy cơ rủi ro lớn. Do vậy, hạn chế rủi ro xuống mức thấp nhất, Ngân hàng cần xây dựng nhiều biện pháp phòng ngừa rủi ro có hiệu quả và phù hợp với điều kiện của Ngân hàng mình.

Rủi ro trong hoạt động cho vay mua nhà chủ yếu là rủi ro tín dụng, là khả năng không hoàn trả được lãi và gốc cho Ngân hàng khi khách hàng gặp các rủi ro về thất nghiệp, vi phạm pháp luật phải chịu mức án cao, các vấn đề về sức khỏe dẫn đến mất khả năng lao động, có thể là doanh nghiệp bị phá sản hay liên quan đến kiện tụng,... Vì vậy, để hạn chế

rủi ro này, Ngân hàng cần liên kết với các công ty bảo hiểm hoặc yêu cầu khách hàng mua bảo hiểm để đưa ra các sản phẩm cho vay mua nhà đất được bảo hiểm tiền vay, bảo hiểm nhân thọ và có thể tặng thêm dịch vụ bảo hiểm hỏa hoạn. Vốn vay sẽ được bảo hiểm khi nếu khách hàng gặp rủi ro, không trả được nợ thì công ty bảo hiểm sẽ chi trả một phần hay toàn bộ khoản nợ. Thời gian bảo hiểm sẽ kéo dài từ khi Ngân hàng giải ngân cho đến khi khách hàng trả nợ. Biện pháp này không những đảm bảo an toàn cho nguồn vốn vay của Ngân hàng mà khách hàng còn được hưởng dịch vụ bảo hiểm.

Với những rủi ro từ việc thiếu thông tin dữ liệu để thẩm định. Thiếu thông tin về thị trường BĐS và các thông tin về khách hàng là rủi ro lớn nhất trong việc định giá tài sản đảm bảo, đánh giá nguồn tài chính của khách hàng. Để có thể hạn chế loại rủi ro này Ngân hàng phải thiết lập mối quan hệ chặt chẽ với chính quyền quản lý, các cơ quan quản lý thu nhập của khách hàng(cơ quan bảo hiểm xã hội, nơi làm việc) trong việc quản lý các khoản thu nhập để trả nợ trong thời gian hợp lý. Ngân hàng cần tăng cường hơn nữa tính liên kết giữa các Ngân hàng, trao đổi thông tin về khách hàng với nhau nhiều hơn. Bên cạnh đơn giản hóa các thủ tục cho vay, Ngân hàng cần thẩm định hồ sơ vay vốn một cách thận trọng, xây dựng các phương pháp thẩm định hiệu quả. Xây dựng hệ thống tính điểm khách hàng cá nhân nhằm giảm bớt rủi ro, giúp cho việc ra quyết định cho vay nhanh chóng, chính xác. Hệ thống tính điểm cho khách hàng cá nhân được xây dựng căn cứ vào các thông tin của khách hàng như về mức thu nhập, ngành nghề, trình độ học vấn, mức độ chi tiêu, sự ổn định về việc làm và nơi cư trú, độ tín nhiệm của khách hàng qua các giao dịch trước đó.

Với những rủi ro từ những biến động thường xuyên của thị trường BĐS. Việc BĐS chịu ảnh hưởng lớn từ tình hình kinh tế, thị trường mang tính chu kỳ dẫn đến giá cả nhà đất biến động khôn lường làm giá trị tài sản thường xuyên biến động có thể gây thiệt hại cho khách hàng, từ đó dẫn đến các rủi ro cho Ngân hàng. Để hạn chế sự ảnh hưởng này, Ngân hàng phải có đội ngũ nhân viên có trình độ chuyên môn nghiệp vụ, có khả năng nghiên cứu thị trường, đặc biệt là khả năng phân tích và dự báo xu hướng của thị trường BĐS trong tương lai.

Ngoài ra, Ngân hàng còn có thể gặp phải rủi ro về mặt đạo đức khi khách hàng và cán bộ tín dụng liên kết với nhau để che giấu thông tin, đưa ra các thông tin không đúng sự thật, đánh bóng khách hàng để chiếm đoạt nguồn vốn của khách hàng. Để hạn chế được rủi

ro này, Ngân hàng cần phải luôn coi trọng công tác giáo dục phẩm chất của các cán bộ tín dụng. Luôn coi trọng công tác kiểm tra, kiểm soát tại Ngân hàng, trong nội bộ các chi nhánh nên tổ chức các đoàn kiểm tra chéo lẫn nhau. Nâng cao chất lượng hiệu quả quản trị rủi ro. Việc bổ nhiệm các chức danh liên quan tới công tác cho vay phải thực sự khách quan, đúng quy trình, lựa chọn người có năng lực và phẩm chất thực sự. Việc bố trí cán bộ tín dụng phải được chọn lọc và phù hợp với năng lực thực tế cũng như công việc được phân công.

Như vậy, hoạt động CVMNĐ chứa đựng những nguy cơ rủi ro rất lớn, bao gồm cả những rủi ro khó kiểm soát như những rủi ro từ các quy định của pháp luật, cơ chế chính sách của nhà nước. Điều này đòi hỏi Ngân hàng cần có chính sách tín dụng chặt chẽ nhằm hạn chế tối đa rủi ro có thể gặp phải.

Trên đây là một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động CVMNĐ của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu. Tuy nhiên để mở rộng cho vay mua nhà một cách hiệu quả thì các biện pháp trên phải được tiến hành một cách đồng loạt chứ không phải là tiến hành từng biện pháp một. Ngoài ra, để hoạt động CVMNĐ mở rộng tại các NHTM nói chung và tại MSB nói riêng thì rất cần sự định hướng cũng như các chính sách hoàn thiện thêm của nhà nước. Sau đây là một số kiến nghị để mở rộng cho vay mua nhà của Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu.

3.3 Một số kiến nghị với Ngân hàng nhà nước và với Ngân hàng thương mại cổ phần Hàng Hải Việt Nam

3.3.1 Kiến nghị với Ngân hàng nhà nước

Ngân hàng Nhà Nước cần giám sát chặt chẽ hơn về hoạt động cho vay mua nhà của các Ngân hàng thương mại. Từ đó, tạo ra môi trường cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng với nhau.

Tăng cường nâng cao chất lượng thông tin tín dụng: Hiện nay ở Việt Nam mới chỉ có Trung tâm thông tin tín dụng (CIC) của Ngân Hàng Nhà Nước là thực hiện việc cung cấp thông tin tín dụng, đáp ứng yêu cầu trong việc đánh giá khả năng nợ của Ngân Hàng. Tuy nhiên, thông tin của trung tâm này chỉ dừng lại ở mức tham khảo cho các NHTM. Với xu hướng phát triển mạnh mẽ của hoạt động CVMNĐ, cho vay tiêu dùng trong thời gian tới thì nhu cầu thông tin về khách hàng là rất lớn. Vì vậy CIC cần tăng cường nâng cao chất lượng thông tin hơn nữa, cập nhật các thông tin về khách hàng đặc biệt là các khách hàng

cá nhân về tiền sử bản thân, tình trạng dư nợ, nợ xấu, các nguồn thu nhập. NHNN cần quy định cụ thể và chặt chẽ, bắt buộc các tổ chức tín dụng cung cấp thông tin như tình hình dư nợ, khả năng trả nợ, nợ xấu của khách hàng tại các Ngân hàng cho CIC.

Nên thành lập các kênh thông tin về thị trường BĐS, trong đó các thông tin cung cấp về nhà đất, cập nhật thông tin về các chủ trương, văn bản pháp lý có liên quan tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tìm hiểu và nâng cao khả năng hiểu biết về thị trường BĐS.

3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam

Thứ nhất, cần đẩy mạnh công tác Marketing: Hoạt động CVMNĐ luôn có thời gian quan hệ với khách hàng lâu vì vậy Ngân hàng cần cải đưa ra chính sách chi tiết, cụ thể nhưng yếu tố linh động theo từng hoàn cảnh của khách hàng luôn đặt lên hàng đầu sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho các món vay có tỷ lệ giải ngân hành công hơn. Từ đó sẽ thu hút được khách hàng, tạo cho họ niềm tin tưởng và sự hiểu biết sâu hơn về các đặc điểm sản phẩm cũng như điều kiện để vay vốn của Ngân hàng.

Tăng cường chuyên tải thông tin rộng rãi tới đa số công chúng nhằm giúp khách hàng có được các thông tin cập nhật, nhất quán, có được hiểu biết cơ bản về các sản phẩm dịch vụ của Ngân Hàng và nắm được cách sử dụng, lợi ích của sản phẩm Ngân Hàng. Thông qua các kênh thông tin đại chúng như đài phát thanh, truyền hình, báo chí (báo điện tử, các trang web, tạp chí), có thể marketing trực tiếp qua thư, điện thoại, các quảng cáo ngoài trời.

Ngoài ra trên website của Ngân Hàng cần giới thiệu nhiều hơn về tiện ích của sản phẩm CVMNĐ, các điều kiện vay vốn, hồ sơ cần thiết phải có, nên có thêm mục thông tin đất, cung cấp thông tin về các dự án, nhà chung cư mà MSB liên kết cho vay, thông tin giá cả thị trường nhà đất. Và có thể thêm mục truy vấn tài khoản của khách hàng vay tiền mua nhà trong đó có các thông tin về tài khoản của khách hàng, tình hình trả nợ, ngày đến hạn trả lãi và gốc hàng tháng. Những thông tin có thể giúp ích cho khách hàng có thể theo dõi tình hình trả nợ và chủ động thanh toán nợ gốc và lãi cho Ngân Hàng.

Thứ hai, đa dạng hóa các dự án liên kết: Một trong các mối quan tâm hàng đầu của Ngân hàng trong quá trình hoạt động kinh doanh là việc tìm tòi, nghiên cứu và sáng tạo ra các sản phẩm mới, liên kết với nhiều các dự án khác nhau như: chung cư, nhà ở xã hội, nhà ở chính sách, hay các dự án lớn, có thể là liên kết những dự án mới hoàn toàn hoặc được cải tiến từ 1 số đặc tính của sản phẩm cũ. Việc bổ sung đặc tính, công dụng mới dựa trên

những đặc tính cũ sẽ tạo những sản phẩm mới, các dự án liên kết mới với những tính năng ưu việt hơn, hoàn thiện hơn và thỏa mãn nhu cầu của khách hàng tốt hơn. Vì vậy mà các PGD trong quá trình hoạt động của mình không ngừng hoàn thiện sản phẩm liên kết nhiều dự án hơn và đồng thời rất coi trọng việc phát triển sản phẩm mới.

Thứ ba, hoàn thiện cơ sở vật chất – kỹ thuật – công nghệ Ngân hàng : Không ngừng nâng cao mức độ hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng phù hợp với tiềm lực tài chính của Ngân hàng, đảm bảo xu thế chung của khu vực và quốc tế. Cần nhận thức rằng khoa học công nghệ là nhân tố quan trọng thứ 2 quyết định tới chất lượng sản phẩm dịch vụ, khả năng phát triển mở rộng của Ngân hàng sau nhân tố con người.

Việc hiện đại hóa công nghệ Ngân hàng sẽ làm tiết giảm được về thời gian lao động, phục vụ việc quản trị điều hành, tác nghiệp cũng như phục vụ khách hàng nhanh chóng thuận tiện hơn. Hệ thống công nghệ thông tin phải đảm bảo cho việc giao dịch được nhanh chóng thuận tiện với khách hàng, đảm bảo an toàn các thông tin của khách hàng.

Trong những năm qua MSB luôn là Ngân Hàng đi đầu trong việc ứng dụng công nghệ thông tin. Đồng thời trên nền tảng công nghiệp hiện đại là cơ sở để Ngân hàng bứt phá phát triển bằng việc tung ra hàng loạt các sản phẩm giá trị gia tăng mang hàm lượng công nghệ cao, đặc biệt là các sản phẩm hướng tới khách hàng cá nhân như sản phẩm MSB Mobile Banking, Internet Banking (giao dịch Ngân hàng qua mạng internet), Phone Banking (giao dịch Ngân hàng qua mạng điện thoại), SMS Banking (giao dịch Ngân hàng qua tin nhắn điện thoại), WAP Banking (giao dịch Ngân hàng qua web trên điện thoại di động).

Thứ tư, xây dựng các chính sách lãi suất cho vay mua nhà phù hợp hơn: Xây dựng cơ chế lãi suất phù hợp: Một trong các yếu tố được quan tâm hàng đầu của khách hàng khi tìm hiểu về sản phẩm của Ngân Hàng đó là về lãi suất- giá cả của món vay. Lãi suất cho vay cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng tới thu nhập của Ngân Hàng. Các quyết định về lãi suất của một Ngân hàng cần được xem xét đến các khía cạnh:

Lãi suất phải đảm bảo bù đắp mọi chi phí hoạt động của Ngân hàng, lãi suất phải tính đến mức lạm phát dự tính và mức lợi nhuận dự kiến.

Lãi suất có yếu tố cạnh tranh thị trường.

Lãi suất là 1 công cụ quan trọng để thu hút khách hàng. Vì vậy mà chính sách lãi suất phải hết sức linh hoạt đối với từng đối tượng khách hàng vay vốn. Với những khách hàng truyền thống, có quan hệ tốt với Ngân hàng và có khả năng về tài chính thì có thể được hưởng mức lãi suất ưu đãi thấp hơn. Tùy vào từng lĩnh vực hoạt động, ngành nghề kinh doanh của khách hàng mà Ngân hàng đưa ra những ưu đãi về lãi suất cùng với những ưu điểm khác nhằm khuyến khích khách hàng tham gia sử dụng sản phẩm của Ngân Hàng nhiều hơn.

Tùy vào từng trường hợp cụ thể như khách hàng đến vay vốn lần đầu tiên hoặc là khách hàng thứ 1000 thì Ngân hàng có thể áp dụng các ưu đãi về lãi suất kèm theo 1 số hình thức khuyến mãi khác, có thể giảm lãi cho những khách hàng đã sử dụng thêm nhiều sản phẩm của Ngân hàng như trả lương qua tài khoản, có tài khoản thanh toán, gửi tiền tại Ngân hàng... Đồng thời chính sách lãi suất phải mang tính cạnh tranh trên thị trường sao cho vẫn phù hợp với các nguồn lực của Ngân hàng và phù hợp với cả khách hàng.

Thứ năm, đưa ra những chủ trương nhằm đẩy mạnh hoạt động *CVMND* cả về đối tượng cũng như các loại hình sản phẩm cho vay để thu hút khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh với các Ngân hàng khác trong cùng hệ thống

Thứ sáu, tăng cường công tác chăm sóc khách hàng, tiếp tục đẩy mạnh quan hệ với khách hàng truyền thống, mở rộng các đối tượng khách hàng mới.

Thứ bảy, tiếp tục đẩy mạnh, mở rộng mạng lưới, tăng số lượng phòng giao dịch, nâng cao ban hành quy định riêng về văn hóa Ngân hàng giúp nhân viên xác định rõ phong cách giao tiếp, thái độ phục vụ với khách hàng, giúp thu hút thêm ngày càng nhiều đối tượng dân cư tham gia dịch vụ của Ngân hàng.

Thứ tám, tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát đối với hoạt động của các chi nhánh, phát hiện và xử lý kịp thời các vi phạm, kiên quyết xử lý các trường hợp cán bộ tín dụng thông đồng với khách hàng, các hành vi tiêu cực trong nội bộ Ngân hàng.

KẾT LUẬN

Đề tài phân tích hoạt động cho vay mua nhà đất đối với khách hàng cá nhân không còn là một đề tài mới. Tuy nhiên vấn đề này luôn được quan tâm bởi nó mang tính thực tiễn cao trong đời sống. CVMNĐ là nghiệp vụ cơ bản mang lại rất nhiều lợi ích kinh tế cho PGD. Ở mỗi giai đoạn của nền kinh tế thì tình hình CVMNĐ lại biến động khác nhau, nên phân tích tình hình cho vay mua nhà để từ đó thấy được những thành tựu như thế nào và còn tồn tại những cái gì bất cập.

CVMNĐ tuy phát triển mạnh trong những năm gần đây nhưng thực tế đã cho thấy đây là một lĩnh vực giàu tiềm năng và tương lai sẽ còn mang lại nhiều lợi ích cho Ngân hàng cũng như kinh tế - xã hội. CVMNĐ không chỉ giúp đa dạng hóa sản phẩm của Ngân hàng mà còn là hoạt động mang lại lợi nhuận cao và có xu hướng phát triển lâu dài.

Vì vậy, thông qua việc nghiên cứu, tìm hiểu thực tế hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam– PGD Hoàng Diệu- chi nhánh Đà Nẵng, luận văn đã hệ thống những vấn đề lý luận về thực trạng hoạt động cho vay CVMNĐ đối với KHCHN tại PGD Hoàng Diệu, từ đó đánh giá những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay CVMNĐ đối với KHCHN, qua đó đề xuất một số giải pháp và kiến nghị.

Từ việc phân tích tình hình đó giúp PGD có những biện pháp để duy trì và thúc đẩy những thành tựu hiện có, bên cạnh đó PGD có những chính sách để ngăn ngừa và xử lý những khoản bất cập đang gặp phải, tránh gây ra những tổn thất trong tương lai.

Một lần nữa em xin trân thành cảm ơn Cô giáo Th.S Lưu Thị Minh Hà, Ban lãnh đạo Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam– PGD Hoàng Diệu cùng các anh chị tại các phòng ban đã nhiệt tình chỉ bảo và giúp đỡ em trong thời gian thực tập để hoàn thành luận văn này. Em xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2023

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật các tổ chức tín dụng năm 2010
2. Quy trình cho vay của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – Đà Nẵng đối với khách hàng
3. Báo cáo thường niên của – bản tin nội bộ của Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam giai đoạn năm 2020 - 2022
4. Báo cáo về hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam giai đoạn năm 2020 – 2022 trên web (www.cafef.vn)
5. Trang web Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam (www.msb.com.vn)
7. Ngân hàng nhà nước Việt Nam (www.sbv.gov.vn)
8. Tài liệu tham khảo (www.tailieu.vn)
9. Khám phá bất động sản Đà Nẵng (www.cafef.vn)

This image shows a full page of primary-ruled paper. It features multiple sets of horizontal dashed lines spaced evenly down the page, providing a guide for handwriting practice. The background is white, and there are no margins or other markings present.

(Ký tên và đóng dấu)