

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH
VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI
THÀNH

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : ThS. Ngô Đức Chiến

SINH VIÊN THỰC HIỆN : Nguyễn Thị Thảo Vy

KHÓA HỌC : 2022 - 2026

LỚP : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH
VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI
THÀNH

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN : ThS. Ngô Đức Chiến

SINH VIÊN THỰC HIỆN : Nguyễn Thị Thảo Vy

KHÓA HỌC : 2022 - 2026

LỚP : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	Error! Bookmark not defined.
DANH SÁCH CÁC BẢNG.....	v
DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ.....	vi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vii
LỜI MỞ ĐẦU	viii
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1 Tổng quan về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2. Vai trò, chức năng của Ngân hàng thương mại.....	2
1.1.3. Các nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng thương mại.....	3
1.2. Khái niệm và phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại.....	7
1.2.1. Khái niệm cho vay của Ngân hàng thương mại.....	7
1.2.2. Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại.....	7
1.3. Khái quát về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại.....	10
1.3.1. Đặc điểm và lợi ích cho vay tiêu dùng.....	10
1.3.2. Các hình thức cho vay tiêu dùng.....	11
1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng.....	13
1.4.1. Các yếu tố khách quan.....	13
1.4.2. Các yếu tố chủ quan.....	14
1.5 Các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng.....	14
TÓM TẮT CHƯƠNG 1.....	18

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH	19
2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng	19
<i>2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng</i>	<i>19</i>
<i>2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển</i>	<i>20</i>
<i>2.1.3. Tầm nhìn, sứ mệnh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng</i>	<i>21</i>
2.2. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành	21
<i>2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển</i>	<i>21</i>
<i>2.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành</i>	<i>22</i>
<i>2.2.3. Chức năng nhiệm vụ và trách nhiệm của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành</i>	<i>24</i>
<i>2.2.4. Các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành</i>	<i>25</i>
<i>2.2.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành</i>	<i>26</i>
2.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	37
<i>2.3.1. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành</i>	<i>37</i>
<i>2.3.2. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành</i>	<i>39</i>
<i>2.3.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025</i>	<i>45</i>

2.4. Đánh giá chung về tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025	61
2.4.1. Những thành tựu đạt được	61
2.4.2. Những hạn chế còn tồn tại	62
2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế	63
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	65
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH	66
3.1. Định hướng phát triển của ngân hàng	66
3.2. Giải pháp đề xuất nhằm nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank - PGD Núi Thành	68
3.2.1. Hoàn thiện và tối ưu hóa quy trình xử lý hồ sơ vay vốn	68
3.2.2. Đẩy mạnh hoạt động marketing và mở rộng tiếp cận khách hàng	70
3.2.3. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng	71
3.2.4. Tăng cường kiểm soát và xử lý nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng	73
3.2.5. Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng	74
3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong hoạt động cho vay tiêu dùng	76
3.3. Kiến nghị	77
3.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước	77
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	78
3.3.3. Kiến nghị đối với Hội sở	78
3.3.4. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng	79
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	80
TÀI LIỆU THAM KHẢO	81

DANH SÁCH CÁC BẢNG

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025.....	27
Bảng 2.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025.....	30
Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025.....	34
Bảng 2.4: Thực trạng chung cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025.....	46
Bảng 2.5: Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025.....	49
Bảng 2.6: Thực trạng CVTD theo mục đích vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025.....	53
Bảng 2.7: Thực trạng CVTD theo hình thức đảm bảo của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 – 2025.....	57

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng).....	28
Biểu đồ 2.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng)	31
Biểu đồ 2.3: Tình hình thu nhập của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng)	35
Biểu đồ 2.4: Tình hình chi phí của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng)	36
Biểu đồ 2.5: Tình hình lợi nhuận của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng)	37
Biểu đồ 2.6: Tình hình chung của cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng).....	47

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

CN	Chi nhánh
CSTT	Chính sách tiền tệ
KHCN	Khách hàng cá nhân
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng Giao dịch
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TT	Thông tư
VPBank	Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh hiện nay, nhu cầu mua sắm và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng gia tăng rõ rệt. Thay vì phải mất nhiều năm tích lũy, khách hàng ngày nay có xu hướng tìm đến các khoản vay tiêu dùng để nhanh chóng hiện thực hóa các dự định cá nhân như mua căn hộ trả góp, mua xe phục vụ đi lại hay trang trải chi phí học tập, sinh hoạt. Chính vì vậy, cho vay tiêu dùng không còn đơn thuần là một sản phẩm dịch vụ của ngân hàng mà đã trở thành công cụ tài chính hữu ích, góp phần giúp người dân cải thiện đời sống một cách kịp thời và linh hoạt hơn. Đối với các ngân hàng thương mại, đây cũng là một trong những mảng hoạt động quan trọng, mang lại nguồn thu ổn định và giúp mở rộng tệp khách hàng cá nhân.

Cho vay tiêu dùng là mảng kinh doanh tốt, mang lại nguồn thu nhập ổn định từ lãi vay và giúp đa dạng hóa danh mục tín dụng. Việc phát triển mạnh mẽ không chỉ giúp ngân hàng mở rộng thị trường bán lẻ mà còn là giải pháp hữu hiệu để phân tán rủi ro, tránh tập trung quá mức vào các khoản vay doanh nghiệp lớn. Tại thị trường năng động như Đà Nẵng, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng tăng việc thu hút khách hàng vay tiêu dùng đang diễn ra vô cùng sôi động và quyết liệt. Điều này đòi hỏi các ngân hàng phải không ngừng cải tiến quy trình, đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ để giữ chân khách hàng.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) từ lâu đã được biết đến là một trong những ngân hàng đi đầu trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ, với định hướng tập trung mạnh vào phân khúc khách hàng cá nhân. Với mục tiêu trở thành ngân hàng hàng đầu về hiệu quả, VPBank không ngừng phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng theo hướng linh hoạt, thủ tục đơn giản và phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng. Tuy nhiên, tại địa bàn Đà Nẵng, đặc biệt là khu vực phòng giao dịch Núi Thành, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt. Khách hàng có nhiều sự lựa chọn hơn, do đó nếu không liên tục đổi mới và nâng cao chất lượng phục vụ thì ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc duy trì và mở rộng thị phần.

Trong quá trình thực tập tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành (VPBank Núi Thành), thông qua việc tìm hiểu thực

tế hoạt động từ năm 2023 đến nay, em nhận thấy rằng hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch đã đạt được những kết quả nhất định, thể hiện qua sự tăng trưởng về dư nợ và số lượng khách hàng. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả tích cực, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế. Những biến động của nền kinh tế thời gian gần đây đã ảnh hưởng đến thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng, khiến công tác thẩm định trở nên chặt chẽ hơn. Ngoài ra, quy trình xử lý hồ sơ đôi lúc còn chưa thực sự nhanh chóng, các hoạt động marketing chưa tiếp cận hiệu quả đến toàn bộ khách hàng tiềm năng.

Xuất phát từ những quan sát thực tế đó, em mong muốn tìm hiểu sâu hơn về hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch nhằm có cái nhìn toàn diện về hiệu quả kinh doanh cũng như những vấn đề còn tồn tại. Việc phân tích các chỉ tiêu như dư nợ, tỷ lệ nợ xấu hay khả năng thu hồi nợ sẽ giúp làm rõ những điểm mạnh và hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Trên cơ sở đó, em hy vọng có thể đề xuất một số giải pháp phù hợp nhằm góp phần nâng cao hoạt động tại đơn vị.

Chính vì những lý do trên, em đã lựa chọn đề tài: “Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành” làm khóa luận tốt nghiệp.

Đề tài không chỉ giúp em hệ thống hóa lại các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng như quy mô và tăng trưởng hay tỷ lệ nợ xấu mà còn là cơ hội để em đề xuất các nhóm giải pháp thiết thực về nhằm nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành. Em hy vọng rằng kết quả nghiên cứu sẽ đóng góp một phần nhỏ vào việc thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Núi Thành phát triển bền vững, an toàn và hiệu quả hơn trong tương lai.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung: Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành. Từ đó, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.

- Mục tiêu cụ thể:

- + Tổng hợp cơ sở lý thuyết liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng, vai trò hoạt động của cho vay tiêu dùng, các chỉ tiêu đo lường cho vay tiêu dùng tại NHTM.
- + Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.
- + Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Cho vay tiêu dùng là gì? Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng? Các chỉ tiêu nào được dùng để đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng?
- Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành như thế nào?
- Các giải pháp cần thiết nào nhằm nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.
- Phạm vi nghiên cứu:
 - + Phạm vi không gian: Đề tài thực hiện tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.

- + Phạm vi thời gian: Đề tài phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian 2023 - 2025, và đề xuất các giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng đến năm 2030.

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu của đề tài là phương pháp tổng hợp, phân tích và đánh giá đối với hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.

6. Ý nghĩa của đề tài

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp tổng hợp các lý thuyết cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng. Cùng với đó, đề tài cho thấy thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - PGD Núi Thành. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.

7. Cấu trúc đề tài

- Chương 1: Tổng quan lý thuyết về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.
- Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.
- Chương 3: Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng đối tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành.

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CƠ SỞ LÝ THUYẾT VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Tổng quan về Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại

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

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

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

Tại Pháp, theo đạo luật Ngân hàng Pháp năm 1941, NHTM là những xí nghiệp hay là những cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng số tiền đó cho chính họ trong các nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng và cung cấp dịch vụ tài chính.

Tại Việt Nam, khái niệm về NHTM được quy định theo pháp luật, theo khoản 23 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng 2024 thì: *“Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.”*

Như vậy, NHTM là tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, với hoạt động thường xuyên là nhận tiền gửi dưới nhiều

hình thức khác nhau và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán cho các chủ thể trong nền kinh tế, nhằm mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2. Vai trò, chức năng của Ngân hàng thương mại

a. Vai trò của Ngân hàng thương mại

➤ *Điều tiết nguồn vốn, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho nền kinh tế:*

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

➤ *Tạo điều kiện thúc đẩy thị trường tài chính phát triển:*

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

➤ *Góp phần thực thi chính sách tiền tệ quốc gia:*

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

b. Chức năng của Ngân hàng thương mại

Trong cơ chế kinh tế thị trường, NHTM thực hiện được 3 chức năng cơ bản sau:

➤ *Trung gian tài chính*

Trung gian tài chính là chức năng quan trọng nhất của NHTM, quyết định sự phát triển và mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Trong chức năng này NHTM đóng vai trò là một định chế tài chính trung gian đứng ra tập trung nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi từ các tổ chức và cá nhân trong nền kinh tế để điều chuyển cho các tổ chức và cá nhân có nhu cầu về vốn, góp phần đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn, góp phần điều tiết nguồn vốn cho nền kinh tế. Mặt khác, NHTM cũng là một chủ thể tham gia trên thị trường tài chính bằng các hoạt động đầu tư sinh lời, cung cấp các dịch vụ tài chính khác cho các chủ thể trong nền kinh tế, như vậy NHTM cũng là một trong những chủ thể tham gia vào việc phân phối tài chính cho nền kinh tế.

➤ *Trung gian thanh toán*

Trong chức năng này, NHTM đóng vai trò là một tổ chức trung gian thực hiện việc thanh toán, chi trả thay cho những khách hàng có nhu cầu thanh toán qua ngân hàng theo sự ủy nhiệm của khách hàng. Để thực hiện chức năng này, NHTM phải tổ chức mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng, phát hành và quản lý các phương tiện thanh toán, tổ chức thực hiện thanh toán khi nhận được lệnh thanh toán của khách hàng. Chức năng trung gian thanh toán mang lại sự tiện lợi cho khách hàng trong hoạt động thanh toán đồng thời góp phần thu hút lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, nâng cao uy tín thương hiệu ngân hàng trên thị trường.

➤ *Tạo tiền*

Trong chức năng này đòi hỏi phải có sự tham gia của nhiều ngân hàng, và nhiều khách hàng. Khi kết hợp chức năng trung gian tín dụng và chức năng trung gian thanh toán, NHTM có khả năng tạo ra một lượng tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng lớn hơn gấp nhiều lần so với lượng tiền gửi ban đầu của khách hàng. Lượng tiền ghi sổ do NHTM tạo ra phụ thuộc vào số tiền gửi ban đầu của khách hàng, số lượng ngân hàng tham gia vào quá trình tạo tiền và tỷ lệ dự trữ bắt buộc.

1.1.3. Các nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng thương mại

Các nghiệp vụ của Ngân hàng thương mại bao gồm:

a. Nghiệp vụ nguồn vốn

Nghịệp vụ nguồn vốn là nghịệp vụ hình thành nên nguồn vốn hoạt động của NHTM. Vốn của NHTM bao gồm: vốn chủ sở hữu, vốn huy động, vốn vay, vốn khác.

➤ *Vốn chủ sở hữu*

Vốn chủ sở hữu là vốn thuộc quyền sở hữu của ngân hàng, do chủ sở hữu ngân hàng góp vào khi thành lập ngân hàng và được bổ sung trong quá trình hoạt động của ngân hàng từ vốn góp thêm của chủ sở hữu và từ lợi nhuận của ngân hàng.

- Vốn chủ sở hữu chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng vốn của NHTM, nhưng đóng vai trò quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của NHTM, quyết định năng lực tài chính, quy mô hoạt động và khả năng cạnh tranh của NHTM.

- Vốn chủ sở hữu là vốn không phải hoàn trả trong quá trình hoạt động nên vốn chủ sở hữu là thành phần vốn có tính ổn định và thông thường được sử dụng cho mục đích dài hạn.

➤ *Vốn huy động*

Vốn huy động là vốn thuộc sở hữu của các chủ thể trong nền kinh tế, được ngân hàng tạm thời quản lý và sử dụng để kinh doanh trong một thời gian xác định sau đó sẽ hoàn trả lại cho chủ sở hữu.

- NHTM huy động vốn trong nền kinh tế bằng các nghịệp vụ: nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn; nhận tiền gửi tiết kiệm; phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi và các loại công cụ nợ khác.

- Vốn huy động chiếm tỷ trọng lớn nhất trong nguồn vốn của NHTM, là nguồn vốn chủ yếu cho hoạt động kinh doanh của NHTM. Tuy nhiên, khi đến hạn ngân hàng phải hoàn trả cho chủ sở hữu cả vốn gốc và lãi nên vốn huy động là thành phần vốn có tính biến động. Khi sử dụng nguồn vốn này NHTM phải thiết lập dự trữ để đáp ứng kịp thời nhu cầu thanh khoản.

➤ *Vốn vay*

Vốn vay là vốn thuộc sở hữu của các chủ thể trong nền kinh tế mà NHTM chủ động thỏa thuận sử dụng để bù đắp thanh khoản tạm thời trong hoạt động kinh doanh.

NHTM có thể vay từ nhiều chủ thể khác nhau: vay từ các TCTD khác trong nước; vay từ các ngân hàng và các tổ chức tài chính nước ngoài; vay từ Ngân hàng Nhà nước.

➤ *Vốn khác*

Ngoài các nguồn vốn nêu trên, khi NHTM đi vào hoạt động tạo điều kiện phát sinh các nguồn vốn khác, chẳng hạn:

- Vốn tài trợ, ủy thác từ các chủ thể trong và ngoài nước.
- Vốn chiếm dụng phát sinh từ dịch vụ thanh toán trong nước, dịch vụ thanh toán quốc tế, đại lý kiều hối...
- Vốn điều hòa trong hệ thống NHTM điều tiết nguồn vốn từ chi nhánh thừa sang chi nhánh thiếu vốn nhằm nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn, cân đối vốn trong toàn bộ hệ thống NHTM, đảm bảo thanh khoản.

b. Nghiệp vụ sử dụng vốn

Nghiệp vụ sử dụng nguồn vốn là nghiệp vụ phân phối nguồn vốn của ngân hàng nhằm đáp ứng nhu cầu vốn thiếu hụt cho các chủ thể trong nền kinh tế, đồng thời góp phần mang lại thu nhập cho NHTM. Vốn của NHTM được phân phối qua các nghiệp vụ sau:

➤ *Mua sắm tài sản cố định*

Mua sắm tài sản cố định là nghiệp vụ sử dụng vốn đầu tiên của NHTM. Trong đó, NHTM sử dụng một phần vốn tự có để xây dựng trụ sở, văn phòng, hệ thống kho quỹ mua sắm các phương tiện, máy móc, trang thiết bị phục vụ cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

➤ *Thiết lập dự trữ*

NHTM thiết lập dự trữ theo yêu cầu của NHNN nhằm duy trì khả năng thanh khoản thường xuyên của NHTM. Ngoài việc thiết lập dự trữ bắt buộc theo quy định của NHNN, các NHTM cần phải tính toán, duy trì dự trữ vượt mức dưới các hình thức khác chẳng hạn: tiền mặt tại quỹ, tiền gửi tại các NHTM khác hoặc chứng khoán có tính thanh khoản cao. Việc tính toán xác định mức dự trữ hợp lý sẽ giúp cho ngân hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu thanh toán cho khách hàng.

➤ *Cấp tín dụng*

Cấp tín dụng là nghiệp vụ phân phối nguồn vốn còn lại của ngân hàng sau khi thiết lập dự trữ cho các chủ thể thiếu vốn trong nền kinh tế, nhằm điều tiết nguồn vốn cho nền kinh tế, đồng thời mang lại nguồn thu nhập cho ngân hàng. Tuy nhiên, đây cũng là mảng nghiệp vụ tiềm ẩn rủi ro, NHTM cần chú trọng công tác quản trị rủi ro đối với nghiệp vụ này. Nghiệp vụ cấp tín dụng tại các NHTM bao gồm:

- Cho vay: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM chuyển giao cho khách hàng quyền sử dụng một số vốn bằng tiền trong một khoảng thời gian xác định, khi kết thúc thời hạn cho vay khách hàng phải hoàn trả cho ngân hàng cả nợ gốc và lãi vay.
- Chiết khấu giấy tờ có giá: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM thỏa thuận mua lại giấy tờ có giá khi chưa đến hạn thanh toán từ người thụ hưởng.
- Bảo lãnh: Là nghiệp vụ cấp tín dụng mà ngân hàng (người bảo lãnh) theo yêu cầu của khách hàng (người được bảo lãnh) cam kết thực hiện nghĩa vụ tài chính trong tương lai cho người thụ hưởng bảo lãnh (người nhận bảo lãnh), nếu khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ tài chính đã cam kết thì ngân hàng bảo lãnh phải có nghĩa vụ thực hiện các nghĩa vụ tài chính này. Khi thực hiện bảo lãnh ngân hàng dựa vào uy tín và năng lực tài chính của mình mà không cần phải xuất vốn, chỉ khi nào khách hàng không thực hiện được đầy đủ nghĩa vụ tài chính của mình thì ngân hàng bảo lãnh phải thực hiện, điều này ngân hàng phải cho vay. Khách hàng phải nhận nợ vay và cam kết hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng hạn.
- Bao thanh toán: Là nghiệp vụ cấp tín dụng của NHTM cho bên bán hàng, thông qua việc mua lại các khoản phải thu ngắn hạn phát sinh từ việc mua bán hàng hóa đã được bên bán và bên mua thỏa thuận trong hợp đồng.
- Thấu chi tài khoản tiền gửi thanh toán: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM chấp nhận cho khách hàng chi vượt số dư tiền gửi trên tài khoản tiền gửi thanh toán trong một giới hạn nhất định, giới hạn đó gọi là hạn mức tín dụng thấu chi.
- Cho thuê tài chính: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó bên cho thuê chuyển giao cho bên thuê quyền sử dụng tài sản cho thuê trong một khoảng thời gian xác định. Trong thời gian sử dụng tài sản, bên thuê phải trả tiền thuê cho bên cho thuê. Khi kết thúc

thời hạn cho thuê, bên thuê được quyền mua lại tài sản thuê hoặc tiếp tục thuê tài sản hoặc hoàn trả lại tài sản cho bên cho thuê.

➤ *Hoạt động đầu tư*

Để đa dạng hóa nguồn thu nhập cho NHTM đồng thời góp phần phân tán rủi ro trong hoạt động kinh doanh, NHTM còn sử dụng nguồn vốn để đầu tư vào các lĩnh vực khác. Hoạt động đầu tư của NHTM thực hiện dưới hai hình thức:

- Hùn vốn, góp vốn liên doanh với các tổ chức tài chính khác, mua cổ phần của các NHTM cổ phần hoặc các tổ chức kinh tế khác.
- Đầu tư vào các loại giấy tờ có giá, các loại chứng khoán có tính thanh khoản cao trên thị trường tài chính.

c. *Nghiệp vụ trung gian*

Ngoài nghiệp vụ nguồn vốn và nghiệp vụ sử dụng vốn, NHTM còn cung ứng cho khách hàng một số dịch vụ, mà trong đó NHTM giữ vai trò là một đơn vị trung gian làm thay cho khách hàng để được hưởng hoa hồng và phí dịch vụ, chẳng hạn:

- Dịch vụ ngân quỹ
- Dịch vụ thanh toán
- Dịch vụ giữ hộ tài sản
- Dịch vụ tư vấn tài chính...

1.2. Khái niệm và phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay của Ngân hàng thương mại

Theo Điều 4, khoản 7 Luật TCTD 2024 thì cho vay là “*Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay*”

1.2.2. Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại

Phân loại cho vay là việc sắp xếp các khoản cho vay theo từng nhóm dựa trên một số tiêu thức nhất định. Nếu việc phân loại cho vay có cơ sở khoa học sẽ là tiền đề

để thiết lập các quy trình cho vay thích hợp và nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro tín dụng.

a. Căn cứ vào thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn: Là các khoản vay có thời hạn đến 12 tháng, ngân hàng cho vay ngắn hạn nhằm đáp ứng các nhu cầu về vốn cho sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, phục vụ đời sống của khách hàng.

- Cho vay trung và dài hạn: Là các khoản vay có thời hạn trên 01 năm. Ở Việt Nam hiện nay, các khoản cho vay trên 01 năm đến 5 năm được gọi là cho vay trung hạn, trên 5 năm gọi là cho vay dài hạn.

b. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- Cho vay kinh doanh: Việc cho vay của ngân hàng nhằm đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh, đầu tư các doanh nghiệp, hộ sản xuất kinh doanh.

- Cho vay tiêu dùng: Nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của các gia đình, cá nhân như chi tiêu thường xuyên, chi sửa chữa nhà cửa, chi mua sắm tài sản.

c. Căn cứ vào phương pháp cho vay

- Cho vay từng lần: Là phương thức cho vay mà mỗi lần vay vốn khách hàng và ngân hàng phải thực hiện tất cả các thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết một hợp đồng tín dụng.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: Là phương thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận một hạn mức tín dụng trong một khoảng thời gian nhất định.

- Cho vay theo dự án đầu tư: Là phương thức cho vay để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, phục vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống.

- Cho vay hợp vốn: Là hình thức cho vay mà trong đó nhiều ngân hàng cùng cho vay đối với một nhu cầu vốn của khách hàng. Trong cho vay hợp vốn phải có ngân hàng làm đầu mối dàn xếp, phối hợp với các ngân hàng khác để cùng thực hiện.

- Cho vay trả góp: Là phương thức cho vay mà khi khách hàng vay vốn, ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận số lãi vốn vay phải trả cộng với số nợ gốc chia ra để trả nợ theo nhiều kì hạn trong thời gian cho vay.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng: Là phương thức cho vay mà ngân hàng cam kết đảm bảo sẵn sàng cho khách hàng vay vốn trong phạm vi hạn mức tín dụng nhất định. Ngân hàng và khách hàng thỏa thuận thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng dự phòng, mức phí trả cho hạn mức tín dụng.

- Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng: Ngân hàng chấp thuận cho khách hàng được sử dụng vốn vay trong phạm vi hạn mức tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động hoặc điểm ứng tiền mặt là đại lý của tổ chức tín dụng.

- Cho vay theo hạn mức thấu chi: Là việc cho vay mà ngân hàng thỏa thuận bằng văn bản chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng.

d. Căn cứ vào đảm bảo tiền vay

- Cho vay tín chấp: Là hình thức cho vay khách hàng không cần phải có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ 3, việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng hoặc sự bảo lãnh bằng uy tín của người thứ ba.

- Cho vay có bảo đảm không bằng tài sản: Là hình thức cho vay mà trong đó bên vay phải sử dụng tài sản thuộc quyền sở hữu, quyền sử dụng, quyền quản lý của mình để đảm bảo nợ vay thông qua thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh tài sản.

e. Căn cứ vào đối tượng sử dụng vốn vay

- Cho vay trực tiếp: Tiền vay được phát trực tiếp cho người sử dụng.

- Cho vay gián tiếp: Ngân hàng phát tiền vay gián tiếp thông qua một tổ chức trung gian, sau đó chuyển cho người sử dụng.

f. Căn cứ vào phương thức thanh toán

- Cho vay hoàn trả một lần: Người vay trả gọn một lần cả gốc và lãi.

- Cho vay hoàn trả nhiều lần: Trả không đều hoặc trả góp.

1.3. Khái quát về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

Cho vay tiêu dùng là các khoản vay được cấp cho cá nhân, hộ gia đình bởi ngân hàng hoặc các công ty tài chính để thỏa mãn nhu cầu chi tiêu của khách hàng. Tùy vào từng đối tượng của khách hàng, mục đích vay, mức cho vay hay thời hạn cho vay... mà tổ chức tín dụng có thể cho vay tiêu dùng có hoặc không có tài sản đảm bảo. Hiện nay, cho vay tiêu dùng thường được khách hàng cá nhân, hộ gia đình sử dụng để tài trợ cho các chi phí như mua nhà, mua xe, giáo dục, y tế, du lịch,..¹

1.3.1. Đặc điểm và lợi ích cho vay tiêu dùng

a. Đặc điểm cho vay tiêu dùng

- Cho vay tiêu dùng hướng đến cá nhân, hộ gia đình nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân, gia đình.
- Quy mô của từng hợp đồng vay thường nhỏ dẫn đến chi phí tổ chức cho vay cao. Dù giá trị khoản vay là lớn hay nhỏ thì để tạo lập khoản vay mới, nhân viên ngân hàng vẫn phải thực hiện đầy đủ các bước trong quy trình cho vay. Điều đó dẫn tới chi phí quản lý của ngân hàng đối với cho vay tiêu dùng tương đương với chi phí cho doanh nghiệp vay món lớn để sản xuất kinh doanh.
- Cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kì. Nó tăng lên trong thời kỳ kinh tế tăng trưởng, khi mà mọi người dân cảm thấy lạc quan về tương lai. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào suy thoái, rất nhiều cá nhân và hộ gia đình cảm thấy không tin tưởng nhất là khi họ thấy tình trạng thất nghiệp tăng lên và họ sẽ hạn chế vay mượn từ ngân hàng.
- Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng hầu như ít co dãn với lãi suất. Người tiêu dùng quan tâm đến khoản tiền họ phải trả hàng tháng hơn là lãi suất. Với họ, việc vay mượn được xem là một công cụ để đạt được mức sống như mong muốn hơn là một lựa chọn chỉ được dùng trong tình trạng khẩn cấp.

¹ Theo Tô Ngọc Hưng (2022) và các cộng sự. Giáo trình Tín dụng Ngân hàng, NXB Lao Động

- Nguồn trả nợ có thể biến động lớn, chênh lệch giữa lương, thưởng, thu nhập với chi phí sinh hoạt của cá nhân, hộ gia đình là nguồn để hoàn trả gốc và lãi vay. Vì vậy, thu và chi là hai yếu tố tác động trực tiếp tới khả năng hoàn trả của khách hàng.

- Tư cách của khách hàng là yếu tố khó xác định, việc thu thập thông tin của nhóm khách hàng này khó đầy đủ và chính xác. Đối với những hộ gia đình, khách hàng cá nhân không thể đánh giá tình hình thông qua báo cáo tài chính được kiểm toán như khách hàng doanh nghiệp. Điều này dẫn tới việc khách hàng không trung thực thì kết quả đánh giá sẽ không chính xác, ngân hàng đưa ra quyết định sai lầm thì rủi ro tín dụng là điều khó tránh khỏi.

b. Lợi ích của cho vay tiêu dùng

➤ *Đối với ngân hàng*

- Góp phần đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, phân tán rủi ro: Thay vì tập trung vào khách hàng doanh nghiệp, lĩnh vực sản xuất thì sản phẩm cho vay tiêu dùng tạo cơ hội cho ngân hàng tiếp cận với đối tượng khách hàng mới. Điều này giúp cho danh mục cho vay của ngân hàng được mở rộng.

- Mở rộng mối quan hệ khách hàng: Ngân hàng tạo được ấn tượng tốt với khách hàng thông qua việc cung cấp sản phẩm cho vay tiêu dùng, thì khi khách hàng hoặc người quen của họ phát sinh nhu cầu khả năng người quen, người thân của họ sẽ tới tìm ngân hàng cao hơn.

➤ *Đối với khách hàng*

- Giúp họ có một cuộc sống ổn định khi còn trẻ, bằng việc mua trả góp bất kì những gì cần thiết như nhà, ô tô và các đồ dùng trong gia đình. Họ được hưởng tiện ích trước khi tích lũy đủ tiền và nó rất cần thiết khi có các chi tiêu cấp bách như giáo dục, y tế.

1.3.2. Các hình thức cho vay tiêu dùng

a. Căn cứ vào thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn: Là khoản vay có thời hạn cho vay đến 12 tháng, thường áp dụng trong cho vay các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

- Cho vay trung dài hạn: Là khoản cho vay có thời hạn cho vay trên 12 tháng, thường áp dụng trong cho vay đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến đổi mới thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, cho vay thực hiện dự án các đầu tư.

b. Căn cứ vào phương thức cho vay

- Cho vay từng lần: Là phương thức cho vay mà mỗi lần vay vốn khách hàng và ngân hàng phải thực hiện tất cả thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết một hợp đồng tín dụng.

- Cho vay theo hạn mức: Là phương thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận một hạn mức tín dụng trong một khoảng thời gian nhất định.

- Cho vay theo dự án đầu tư: Là phương thức cho vay để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống.

- Cho vay hợp vốn: Là phương thức cho vay mà trong đó nhiều ngân hàng cùng cho vay đối với một nhu cầu vốn của một khách hàng. Trong đó vay hợp vốn phải có một ngân hàng làm đầu mối dàn xếp, phối hợp với các ngân hàng khác để cùng thực hiện.

- Cho vay trả góp: Là phương thức cho vay mà khi khách hàng vay vốn, ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận số lãi vốn vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ hạn trong thời hạn cho vay.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng: Là phương thức cho vay mà ngân hàng cam kết đảm bảo sẵn sàng cho khách hàng vay vốn trong phạm vi hạn mức tín dụng nhất định. Ngân hàng và khách hàng thảo luận thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng dự phòng, mức phí trả cho hạn mức tín dụng dự phòng.

- Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng: Ngân hàng chấp thuận cho khách hàng được sử dụng vốn vay trong phạm vi hạn mức thẻ tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động hoặc điểm ứng tiền mặt là đại lý của tổ chức tín dụng.

- Cho vay theo hạn mức thấu chi: Là việc cho vay mà ngân hàng thỏa thuận bằng văn bản chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng.

c. Căn cứ vào hình thức đảm bảo nợ vay

- Cho vay có bảo đảm bằng tài sản hình thành từ tiền vay: Khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng không có tài sản đảm bảo hoặc tài sản đó không đáp ứng các điều kiện của ngân hàng thì ngân hàng có thể yêu cầu khách hàng sử dụng chính tài sản được hình thành từ khoản vay của ngân hàng để làm vật đảm bảo.
- Cho vay cầm cố: Đây là hình thức ngân hàng cho khách hàng vay tiền với điều kiện là khách hàng phải chuyển quyền kiểm soát tài sản đảm bảo sang cho ngân hàng trong thời gian đã cam kết. Danh mục và điều kiện của tài sản cầm đồ được ngân hàng quy định cụ thể dựa trên quy định của pháp luật và chính sách tín dụng của từng ngân hàng.
- Cho vay thế chấp: Là hình thức mà người vay phải chuyển các giấy tờ chứng nhận sở hữu (hoặc sử dụng) các tài sản đảm bảo của mình sang cho ngân hàng nắm giữ trong thời hạn cam kết. Đối với thế chấp bằng tài sản thì những tài sản mang thế chấp thường là bất động sản như nhà cửa, quyền sử dụng đất hoặc là những động sản mà việc ngân hàng nắm giữ nó không thuận tiện như ô tô, xe máy...

1.4 Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng

1.4.1. Các yếu tố khách quan

- Thói quen tiêu dùng: Những năm gần đây, thu nhập trung bình của người dân ngày càng tăng, nhu cầu mua sắm, du lịch cũng ngày càng phát triển. Do đó, họ sẽ chấp nhận những phương thức thanh toán thay thế tiền mặt phù hợp hơn so với nhu cầu, thói quen và thực tế cuộc sống.
- Trình độ dân trí: Trình độ học vấn nói riêng hay trình độ dân trí nói chung sẽ có ảnh hưởng mạnh mẽ đến nhu cầu tiêu dùng và khả năng tiêu dùng của người dân.
- Tư cách đạo đức của khách hàng: Đây là yếu tố quan trọng thể hiện sự sẵn lòng hay thiện chí trả nợ của người vay. Ngay cả khi người vay có khả năng trả nợ nhưng đạo đức khách hàng không tốt thì ngân hàng cho vay không thu hồi được nợ.
- Khả năng tài chính của khách hàng: Khách hàng có khả năng tài chính cao sẽ đảm bảo an toàn cho ngân hàng bởi đó là một khoản vay có hiệu quả. Nếu khách hàng có năng lực tài chính yếu kém thì sẽ tiềm ẩn rủi ro cho ngân hàng.

1.4.2. Các yếu tố chủ quan

- Nguồn lực tài chính: Nguồn huy động càng lớn và đa dạng thì không chỉ tạo điều kiện cho vay phát triển mà còn nhiều hoạt động khác cũng phát triển theo.
- Chính sách tín dụng ngân hàng: Chính sách tín dụng của NHTM ảnh hưởng rất lớn tới hiệu quả cho vay, nó là công cụ dẫn đường cho cán bộ tín dụng thực hiện việc vay đúng với yêu cầu ngân hàng. Một chính sách tín dụng hợp lý, linh hoạt, đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng sẽ là căn cứ đầu tiên để hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng được phát triển.
- Quy trình, thủ tục cấp tín dụng: Ngân hàng có quy trình, thủ tục cấp tín dụng nhanh gọn, không rườm rà, thuận lợi cho khách hàng thì hoạt động cho vay tiêu dùng nói chung và cho vay nói riêng của ngân hàng có điều kiện mở rộng.
- Trình độ và năng lực làm việc của đội ngũ cán bộ: Nếu trình độ, năng lực, phẩm chất của cán bộ tín dụng không tốt sẽ không hoàn thành được nhiệm vụ và sẽ đưa tới cho ngân hàng những món vay không chất lượng và làm hiệu quả cho vay giảm, gây những hậu quả không thể lường trước được.

1.5 Các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng

a. Doanh số cho vay

Doanh số cho vay trong kỳ là tổng số tiền đã cho khách hàng vay trong kỳ. Doanh số cho vay phản ánh kết quả về việc phát triển, mở rộng hoạt động cho vay và tốc độ tăng trưởng tín dụng của ngân hàng. Nếu như các nhân tố khác cố định thì doanh số cho vay càng cao phản ánh việc mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng càng tốt, ngược lại doanh số cho vay của ngân hàng mà giảm trong khi cố định các yếu tố khác thì chứng tỏ hoạt động của ngân hàng là không tốt.

b. Doanh số thu nợ

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng phản ánh số vốn của khách hàng hoàn trả ngân hàng trong thời kì nhất định. Doanh số thu nợ phản ánh khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng, phản ánh ngân hàng tăng thu nợ quá hạn, thu hồi sớm do có dấu hiệu không lành mạnh trong tình hình tài chính của khách hàng.

c. Dư nợ cho vay tiêu dùng

Chỉ tiêu dư nợ này được tính bằng số tuyệt đối, nó phản ánh số tiền mà khách hàng còn nợ ngân hàng tính tới một thời điểm nhất định. Tổng dư nợ cao chứng tỏ ngân hàng cho vay được nhiều, uy tín của ngân hàng tương đối tốt, có khả năng thu hút khách hàng. Ngược lại, khi tổng dư nợ thấp chứng tỏ ngân hàng không có khả năng mở rộng và phát triển cho vay, từ đó có thể thấy rằng uy tín của ngân hàng chưa cao, chưa có khả năng thu hút khách hàng, khả năng tiếp thị kém, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của cả ngân hàng. Tuy nhiên chúng ta không thể chỉ dựa vào riêng một chỉ tiêu này để đánh giá, tùy từng thời điểm chỉ tiêu này sẽ phản ánh những thực trạng khác nhau. Do đó, khi đánh giá chúng ta phải đặt vào mối quan hệ với nguồn vốn, điều kiện cụ thể của khách hàng và ngân hàng.

d. Nợ xấu

Theo Thông tư 31/2024/TT-NHNN, Điều 10 của Luật các tổ chức tín dụng 2024 nợ xấu được quy định như sau:

Ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng thực hiện phân loại nợ (trừ các khoản trả thay theo cam kết ngoại bảng) theo 05 nhóm như sau:

Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn

Bao gồm các khoản nợ trong hạn hoặc quá hạn dưới 10 ngày và được đánh giá có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng thời hạn. Đây là nhóm nợ có mức độ rủi ro thấp nhất.

Nhóm 2: Nợ cần chú ý

Là các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày hoặc các khoản nợ được điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu nhưng vẫn còn trong hạn. Nhóm nợ này cho thấy khách hàng đã bắt đầu có dấu hiệu khó khăn trong việc trả nợ.

Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn

Bao gồm các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày; các khoản nợ được gia hạn lần đầu; khoản nợ được miễn, giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi theo thỏa thuận. Nhóm này phản ánh khả năng thu hồi nợ bắt đầu bị suy giảm đáng kể.

Nhóm 4: Nợ nghi ngờ

Là các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày; các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn đến 90 ngày hoặc cơ cấu lại lần hai còn trong hạn. Đây là nhóm nợ có mức độ rủi ro cao và khả năng mất vốn lớn.

Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn

Bao gồm các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày; các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ nhiều lần hoặc không còn khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi. Đây là nhóm nợ có rủi ro cao nhất và khả năng mất vốn rất lớn.

e. Tỷ lệ nợ xấu

Chỉ tiêu này phản ánh chất lượng nghiệp vụ cho vay cũng như khả năng thu hồi nợ của ngân hàng, chỉ số này giúp ta đánh giá chính xác thực trạng rủi ro trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu càng lớn thì chất lượng nghiệp vụ cho vay càng kém, rủi ro cho vay càng cao và ngược lại.

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

f. Tỷ lệ tăng trưởng

Tỷ lệ tăng trưởng là tốc độ gia tăng dư nợ cho vay của hệ thống ngân hàng trong một khoảng thời gian nhất định. Nó được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) hoặc số lần thay đổi của dư nợ cho vay. Tăng trưởng cho vay cao cho thấy hệ thống ngân hàng đang hoạt động hiệu quả, đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn của nền kinh tế. Ngược lại, tăng trưởng cho vay thấp có thể cho thấy hệ thống ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc thu hút khách hàng vay vốn hoặc quản lý rủi ro cho vay. Tăng trưởng cho vay hợp lý góp phần đảm bảo an toàn hệ thống tài chính bằng cách hạn chế rủi ro cho vay. Ngược lại, tăng trưởng cho vay quá cao có thể dẫn đến tăng rủi ro cho vay, ảnh hưởng đến an toàn hệ thống tài chính.

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng} = \frac{\text{Giá trị năm sau} - \text{Giá trị năm trước}}{\text{Giá trị năm trước}} \times 100$$

g. Tổng thu nhập về hoạt động cho vay tiêu dùng

Tổng thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng đóng vai trò quan trọng trong đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nó thể hiện khả năng sinh lời, hiệu quả hoạt động, và đóng góp vào sức khỏe tài chính của tổ chức. Tổng thu nhập cao cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng mang lại lợi nhuận tốt, góp phần gia tăng lợi nhuận chung. Đây là cơ sở để so sánh hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng giữa các ngân hàng/tổ chức tín dụng khác nhau. Tổng thu nhập kết hợp với các chỉ tiêu khác như dư nợ cho vay tiêu dùng, tỷ lệ nợ xấu, ... giúp đánh giá toàn diện hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng.

h. Lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng

$$\text{Lợi nhuận} = \text{Tổng thu nhập} - \text{Tổng chi phí}$$

Lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng là nguồn thu nhập chính của ngân hàng, đóng vai trò then chốt trong đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh và khả năng sinh lời. Về mặt hiệu quả hoạt động: Lợi nhuận cao phản ánh ngân hàng đã sử dụng vốn hiệu quả, quản lý rủi ro tốt và mang lại lợi ích cho khách hàng. Về khả năng sinh lời: Lợi nhuận là nguồn lực chính để ngân hàng tái đầu tư, mở rộng hoạt động, chi trả cổ tức cho cổ đông và thực hiện các trách nhiệm xã hội. Lợi nhuận cao giúp ngân hàng có vị thế vững mạnh trên thị trường và thu hút khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1, đề tài đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại. Trước hết, chương này đã trình bày khái niệm, vai trò, chức năng và các nghiệp vụ cơ bản của ngân hàng thương mại, qua đó cho thấy vai trò quan trọng của ngân hàng trong việc điều tiết nguồn vốn, cung ứng tín dụng và thúc đẩy sự phát triển kinh tế.

Và đề tài cũng đã làm rõ khái niệm cho vay và các hình thức phân loại cho vay của ngân hàng thương mại theo thời hạn, mục đích sử dụng vốn, phương thức cho vay, hình thức bảo đảm và phương thức thanh toán. Trên cơ sở đó, nội dung về hoạt động cho vay tiêu dùng được phân tích cụ thể thông qua khái niệm, đặc điểm, lợi ích và các hình thức cho vay tiêu dùng hiện nay tại ngân hàng thương mại.

Ngoài ra, chương 1 còn trình bày các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng bao gồm các yếu tố khách quan và chủ quan, đồng thời phân tích một số chỉ tiêu dùng để đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ, nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ tăng trưởng và lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng.

Những cơ sở lý luận được trình bày trong chương 1 là nền tảng quan trọng để phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng trong chương 2, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH

2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng

2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng

Tên đầy đủ tiếng Việt	Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng.
Tên đầy đủ tiếng Anh	Vietnam Prosperity Joint Stock Commercial Bank
Tên viết tắt	VPBank
Mã cổ phiếu	VPB
Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh số	0100233583
Đăng ký lần đầu tiên	12/08/1993
Vốn điều lệ	79.339.236 triệu đồng (30/06/2024)
Trụ sở chính	Số 89 Láng Hạ, P. Láng Hạ, Q. Đống Đa, TP. Hà Nội
Số điện thoại	84-4-39288869
Fax	84-4-39288867
Website	www.vpbank.com.vn

Logo:



Hình 1: Logo Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) được thành lập vào ngày 12/08/1993, ban đầu với tên gọi Ngân hàng TMCP Doanh nghiệp ngoài Quốc doanh Việt Nam. Sau gần 30 năm hoạt động, VPBank đã trở thành một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu tại Việt Nam, với mạng lưới rộng khắp và đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp. VPBank nổi tiếng với việc ứng dụng công nghệ thông tin tiên tiến và là một trong những ngân hàng có lợi nhuận cao nhất trong khối doanh nghiệp tư nhân.

Tiền thân của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) là Ngân hàng TMCP Các Doanh nghiệp Vừa và Nhỏ Việt Nam. Ngân hàng chính thức được thành lập theo Giấy phép hoạt động số 0042/NH - GP do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 12/08/1993. Sau đó, đơn vị bắt đầu đi vào vận hành từ ngày 04/09/1993 dựa trên cơ sở pháp lý của Quyết định thành lập số 1535/QĐ-UB ban hành cùng ngày. Vốn điều lệ ban đầu khi mới thành lập là 20 tỷ đồng.

- Năm 2005: VPBank công bố việc thay đổi logo và hệ thống nhận diện thương hiệu với hai màu sắc chủ đạo là xanh đậm và đỏ tươi.
- Tháng 03/2006: VPBank chính thức lựa chọn cổ đông chiến lược là một định chế tài chính nước ngoài - Ngân hàng OCBC của Singapore.
- Năm 2008: Ngân hàng Nhà nước chấp thuận cho VPBank bán thêm 5% cổ phần cho OCBC.
- Năm 2010: VPBank được NHNN chấp thuận đổi tên sang Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng, sử dụng logo và hệ thống nhận diện thương hiệu mới.
- Ngày 17/08/2017, là ngày giao dịch đầu tiên trên sàn HOSE với giá tham chiếu là 39.000 đồng/CP.
- Sau gần 32 năm hoạt động, VPBank đã phát triển mạng lưới lên 233 chi nhánh/phòng giao dịch với đội ngũ gần 25.000 cán bộ nhân viên.

Các giải thưởng và thành tích của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng:

- Năm 2019: VPBank được Tạp chí Global Finance trao giải Ngân hàng Bán lẻ Tốt nhất Việt Nam (Best Retail Bank Vietnam 2019)
- Năm 2020: VPBank được Global Finance vinh danh là Ngân hàng Tốt nhất Việt Nam 2020 (Best Bank Vietnam 2020).
- Năm 2021: VPBank được Forbes Việt Nam bình chọn vào Top 50 Công ty Niêm yết Tốt nhất Việt Nam 2021.
- Năm 2022: VPBank được The Asian Banker vinh danh là Ngân hàng Chuyển đổi số Tiêu biểu Việt Nam 2022.
- Năm 2023: VPBank được Tạp chí The Banker trao giải Ngân hàng của Năm tại Việt Nam 2023 (Bank of the Year Vietnam).
- Năm 2024: VPBank nhận giải thưởng quốc tế Model Risk Manager Award 2024 về đổi mới trong quản trị rủi ro.

2.1.3. Tầm nhìn, sứ mệnh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

- **Tầm nhìn:** “Trở thành ngân hàng có vị trí vững chắc trong top 3 ngân hàng lớn nhất Việt Nam và quy mô thuộc top 100 ngân hàng lớn nhất châu Á, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững và thịnh vượng của quốc gia và cộng đồng”.
- **Sứ mệnh:** “Tiên phong đổi mới, nâng tầm chất lượng dịch vụ tài chính vượt trội cho khách hàng và đối tác, phát triển hiệu quả mang lại các giá trị thịnh vượng bền vững cho cổ đông, cộng đồng và xã hội”.
- **Giá trị cốt lõi:** “Khát vọng - Chính trực

Hiệu quả - Kỷ cương - Sáng tạo”

- **Chiến lược phát triển:** “Xây dựng một ngân hàng đa năng, dẫn đầu về năng lực triển khai, sáng tạo và kiến tạo giá trị thông qua các giải pháp tài chính toàn diện với sức mạnh tổng hợp của hệ sinh thái và ứng dụng công nghệ tiên tiến”.

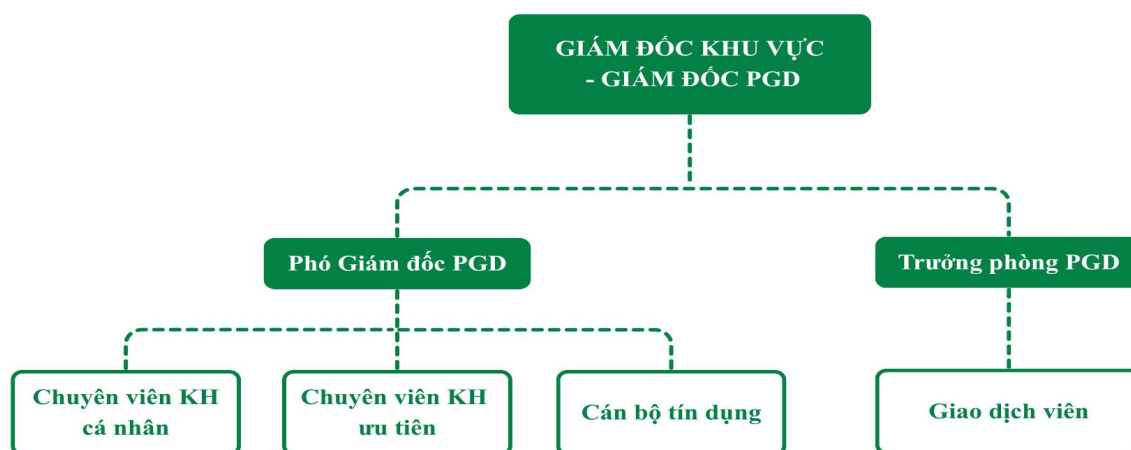
2.2. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành

2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển

- VPBank Núi Thành được thành lập ngày 28/01/2010, tọa lạc tại số 407 Núi Thành, phường Hòa Cường Bắc, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng. Đây là một trong những điểm giao dịch được VPBank mở rộng trong giai đoạn đẩy mạnh phát triển mạng lưới ngân hàng bán lẻ hiện đại sau năm 2010.
- VPBank Núi Thành tập trung phát triển các phòng giao dịch tại những khu vực đông dân cư, có tiềm năng phát triển kinh tế và nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính cao như khu vực quận Hải Châu. Với vị trí thuận lợi, PGD Núi Thành có điều kiện tiếp cận đa dạng đối tượng khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh trên địa bàn.
- PGD Núi Thành thực hiện các hoạt động huy động vốn, cho vay, thanh toán và cung cấp các dịch vụ ngân hàng số. Trong đó, hoạt động cho vay tiêu dùng là một trong những mảng kinh doanh được chú trọng nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của khách hàng cá nhân.
- Sau thời gian đi vào hoạt động đến nay năm 2026, PGD Núi Thành từng bước mở rộng quy mô khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ và góp phần gia tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh của VPBank tại khu vực Đà Nẵng.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng

- Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành



Hình 2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Núi Thành

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Cơ cấu tổ chức của Phòng Giao dịch Núi Thành được xây dựng theo mô hình tinh gọn, linh hoạt, phù hợp với quy mô và định hướng phát triển ngân hàng bán lẻ. Các vị trí trong phòng giao dịch được phân công nhiệm vụ rõ ràng, đồng thời có sự kiêm nhiệm hợp lý nhằm tối ưu nguồn nhân lực, nâng cao hiệu quả hoạt động và đảm bảo an toàn trong vận hành.

- Giám đốc khu vực kiêm Giám đốc Phòng Giao dịch: Chịu trách nhiệm cao nhất đối với toàn bộ hoạt động của đơn vị. Giám đốc trực tiếp tổ chức, điều hành hoạt động kinh doanh, quản lý nhân sự, kiểm soát rủi ro và đảm bảo việc tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước cũng như quy chế nội bộ của VPBank. Đồng thời, Giám đốc PGD đóng vai trò đại diện đơn vị trong quan hệ với Chi nhánh, cơ quan quản lý và khách hàng trên địa bàn.

- Phó Giám đốc PGD: Chỉ đạo đội ngũ chuyên viên KHCN, chuyên viên khách hàng ưu tiên để phát triển phân khúc khách hàng, đồng thời giám sát cán bộ tín dụng trong việc thẩm định và quản lý chất lượng dư nợ. Thông qua việc đôn đốc thực hiện chỉ tiêu và kiểm soát tuân thủ quy trình bảo mật, đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra ổn định, an toàn và đạt mục tiêu KPI được giao.

- Trưởng PGD: Chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp bộ phận giao dịch viên, đóng vai trò kiểm soát toàn bộ hoạt động vận hành và dịch vụ tại quầy. Giám sát quy trình nghiệp vụ ngân quỹ, đảm bảo các giao dịch tài chính diễn ra chính xác, an toàn và tuân thủ tuyệt đối quy định bảo mật. Bên cạnh việc quản lý chất lượng phục vụ khách hàng, trưởng phòng còn đôn đốc đội ngũ thực hiện các chỉ tiêu về huy động vốn và dịch vụ thẻ, góp phần duy trì tính ổn định và chuyên nghiệp cho mọi hoạt động tại phòng giao dịch.

- Cán bộ tín dụng: Thực hiện các công việc trong quy trình cấp tín dụng, bao gồm tiếp nhận hồ sơ, thẩm định thực địa tài sản đảm bảo và lập tờ trình phê duyệt. Sau giải ngân, bộ phận này có trách nhiệm giám sát mục đích sử dụng vốn và đôn đốc thu hồi nợ để kiểm soát tỷ lệ nợ xấu.

- Chuyên viên KHCN: Chịu trách nhiệm quản lý và khai thác phân khúc khách hàng phổ thông và khách hàng trung lưu. Các nhiệm vụ trọng tâm bao gồm: mở tài khoản thanh toán, huy động tiền gửi tiết kiệm, triển khai các gói vay tín chấp dựa trên thu

nhập, phát hành thẻ tín dụng và tư vấn các gói bảo hiểm phù hợp. Ngoài ra, bộ phận này còn thực hiện các hoạt động chăm sóc định kỳ nhằm duy trì và phát triển danh mục khách hàng tại địa phương.

- Chuyên viên khách hàng ưu tiên: Thực hiện các nghiệp vụ tương tự như phân khúc Prime nhưng tập trung chuyên biệt vào nhóm khách hàng ưu tiên với tiêu chuẩn phục vụ cao cấp hơn. Bên cạnh việc huy động và cho vay với giá trị lớn, chuyên viên khách hàng ưu tiên còn đóng vai trò là nhà tư vấn tài chính chuyên sâu, cung cấp các giải pháp đầu tư và đặc quyền bảo hiểm dành riêng cho khách hàng có tài sản lớn tại chi nhánh.

- Giao dịch viên: Là bộ phận trực tiếp xử lý các nghiệp vụ tại quầy như mở tài khoản, gửi tiết kiệm, nộp/rút tiền mặt và chuyển tiền. Giao dịch viên đóng vai trò quan trọng trong việc thực thi quy trình nhận diện khách hàng, đảm bảo an toàn ngân quỹ và nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua thái độ phục vụ chuyên nghiệp.

2.2.3. Chức năng nhiệm vụ và trách nhiệm của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành

a. Chức năng và nhiệm vụ PGD Núi Thành

- Thực hiện đa dạng hóa các hình thức huy động vốn từ dân cư và tổ chức kinh tế thông qua hệ thống sản phẩm: Tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiết kiệm trực tuyến

- Trực tiếp cung ứng vốn cho KHCN và Hộ kinh doanh với các sản phẩm chủ lực: Cho vay mua ô tô, mua/xây sửa bất động sản, vay tiêu dùng tín chấp và cho vay bổ sung vốn lưu động

- Cung ứng các dịch vụ thanh toán nội địa như chuyển tiền, ủy nhiệm chi và tiếp nhận hồ sơ thanh toán quốc tế cho khách hàng trên địa bàn.

- Phát triển và quản lý các sản phẩm thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, hỗ trợ quản lý hồ sơ, cấp lại PIN, tra soát và giải quyết khiếu nại giao dịch cho khách hàng.

b. Trách nhiệm của PGD Núi Thành

- Đảm bảo an toàn, bảo mật trong hoạt động giao dịch

- Thực hiện các biện pháp bảo vệ tài sản và thông tin khách hàng, đảm bảo an toàn trong mọi giao dịch.
- Tuân thủ nghiêm các quy định của Ngân hàng Nhà nước và quy chế nội bộ của VPBank.
- Xây dựng và duy trì mối quan hệ với khách hàng
 - Nâng cao chất lượng phục vụ, tạo dựng lòng tin và mối quan hệ hợp tác lâu dài với khách hàng.
 - Thường xuyên tiếp nhận và phân tích ý kiến phản hồi nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ.
- Phát triển và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực
 - Tổ chức đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ và kỹ năng cho cán bộ nhân viên.
 - Khuyến khích tinh thần học hỏi, nâng cao trình độ chuyên môn và tác phong làm việc chuyên nghiệp.
- Thúc đẩy hoạt động kinh doanh và phát triển thị phần
 - Chủ động giới thiệu, quảng bá các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng theo định hướng của chi nhánh.
 - Triển khai các chương trình ưu đãi, góp phần thu hút khách hàng và gia tăng doanh số.
- Thực hiện công tác báo cáo, đánh giá hoạt động
 - Thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo định kỳ về kết quả hoạt động và hiệu quả kinh doanh.
 - Đánh giá kết quả đạt được làm cơ sở điều chỉnh kế hoạch và định hướng phát triển trong thời gian tới.

2.2.4. Các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành

- a. Dịch vụ tài khoản: Mở tài khoản thanh toán, tiết kiệm, tài khoản doanh nghiệp, in sao kê, kiểm tra số dư, thay đổi thông tin tài khoản, cấp lại mật khẩu, khóa/mở tài khoản theo yêu cầu, ... nhằm phục vụ nhu cầu gửi tiền, mở tiết kiệm; hỗ trợ khách hàng theo dõi số dư, lịch sử giao dịch; ngân hàng thực hiện cấp lại mật khẩu, khóa hoặc mở tài khoản nhằm bảo vệ tài sản cho khách hàng.
- b. Dịch vụ thẻ: Phát hành thẻ ghi nợ nội địa/quốc tế, thẻ tín dụng, đổi mới, thay thế thẻ hỏng hoặc hết hạn, hướng dẫn sử dụng thẻ, đăng ký thanh toán online giúp khách hàng thực hiện thanh toán, rút tiền trong nước và quốc tế hạn chế sử dụng tiền mặt, nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Ngân hàng tư vấn và hướng dẫn khách hàng cách sử dụng thẻ an toàn cho nhu cầu chi tiêu mua sắm.
- c. Dịch vụ tiết kiệm: Gửi tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn, gửi tiết kiệm online, tư vấn lãi suất, tắt toán trước hạn. Tư vấn cho khách hàng những khoản gửi tiết kiệm phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của mỗi khách hàng.
- d. Dịch vụ cho vay: Vay tiêu dùng tín chấp, vay thế chấp tài sản, vay mua nhà, xe, sửa chữa nhà, vay kinh doanh, vốn lưu động phục vụ đáp ứng nhu cầu chi tiêu, nhu cầu nhà ở, xe ô tô, sản xuất kinh doanh của khách hàng.
- e. Dịch vụ ngân hàng quốc tế: Thu đổi ngoại tệ, cập nhật tỷ giá, thanh toán quốc tế, bảo lãnh, thư tín dụng, tư vấn giao dịch xuất nhập khẩu, đáp ứng nhu cầu giao dịch ngoài nước của khách hàng, cập nhật tỷ giá thường xuyên, ngân hàng hỗ trợ tư vấn đảm bảo thanh toán giữa các đối tác trong và ngoài nước nhằm hạn chế rủi ro trong hoạt động thương mại quốc tế.

2.2.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành

a. Tình hình hoạt động huy động vốn

VPBank Núi Thành thực hiện hoạt động huy động vốn thông qua nhiều hình thức khác nhau nhưng chủ yếu là từ khách hàng cá nhân và các tổ chức kinh tế. Ngoài ra, VPBank Núi Thành còn cung cấp những sản phẩm và các dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng như cho vay mua nhà, xe, tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, mở thẻ tín dụng và các sản phẩm dịch vụ thuộc ngân hàng điện tử.

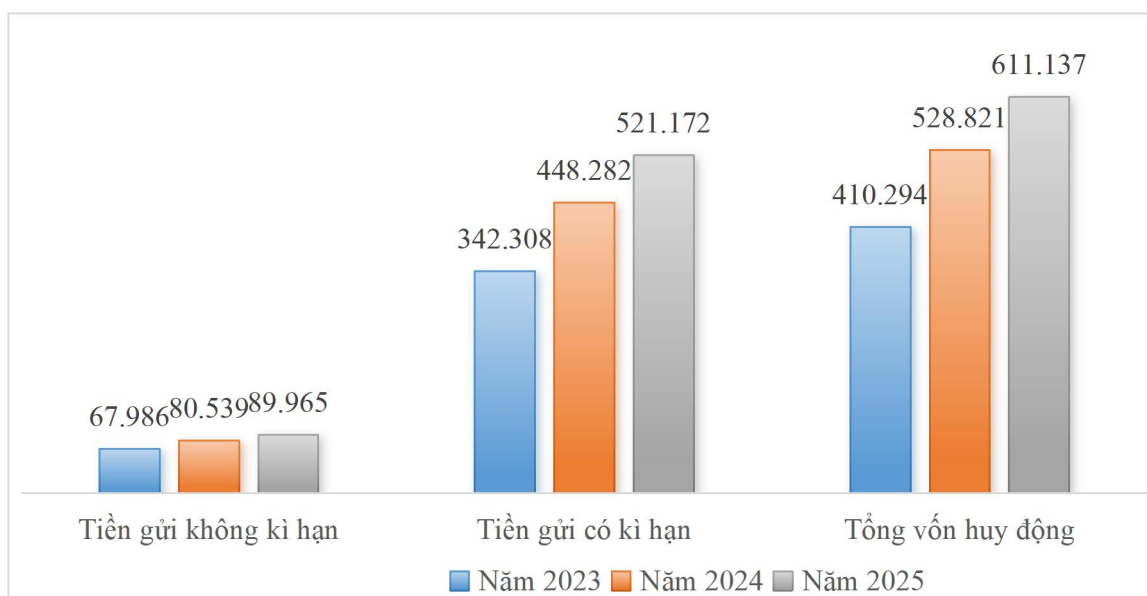
Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Tiền gửi không kì hạn	67.986	16,57	80.539	15,23	89.965	14,72	12.553	18,46	9.426	11,70
2. Tiền gửi có kì hạn	342.308	83,43	448.282	84,77	521.172	85,28	105.974	30,96	72.890	16,26
Tiền gửi dưới 12 tháng	243.589	59,37	330.402	62,48	389.940	63,81	86.813	35,64	59.538	18,02
Tiền gửi trên 12 tháng	98.719	24,06	117.880	22,29	131.232	21,47	19.161	19,41	13.352	11,33
Tổng vốn huy động	410.294	100	528.821	100	611.137	100	118.527	28,89	82.316	15,57

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, tổng vốn huy động của ngân hàng có xu hướng tăng trưởng liên tục qua các năm. Cụ thể, năm 2024 tổng vốn huy động đạt 528.821 triệu đồng, tăng 118.527 triệu đồng, tương ứng tăng 28,89% so với năm 2023. Đến năm 2025, tổng vốn huy động tiếp tục tăng lên 611.137 triệu đồng, tăng 82.316 triệu đồng, tương ứng tăng 15,57% so với năm 2024. Kết quả này cho thấy hoạt động huy động vốn của ngân hàng đạt hiệu quả tích cực, phản ánh uy tín ngày càng được nâng cao, chất lượng dịch vụ được cải thiện cùng với việc ngân hàng triển khai nhiều chính sách chăm sóc khách hàng và chương trình huy động hấp dẫn.



Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Tiền gửi có kì hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn và có tốc độ tăng trưởng cao hơn tiền gửi không kì hạn. Cụ thể, năm 2024 tiền gửi có kì hạn đạt 448.282 triệu đồng, tăng 105.974 triệu đồng, tương ứng tăng 30,96% so với năm 2023; năm 2025 tiếp tục tăng lên 521.172 triệu đồng, tăng 72.890 triệu đồng, tương ứng tăng 16,26% so với năm 2024. Tỷ trọng tiền gửi có kì hạn tăng từ 83,43% năm 2023 lên 84,77% năm 2024 và 85,28% năm 2025. Điều này cho thấy khách hàng có xu hướng lựa chọn gửi tiết kiệm để đảm bảo an toàn và sinh lời ổn định. Nguyên nhân chủ yếu là do ngân hàng áp dụng mức lãi suất cạnh tranh, triển khai nhiều chương trình ưu đãi tiết kiệm và nâng cao chất lượng phục vụ nhằm thu hút khách hàng.

Tiền gửi không kì hạn cũng tăng qua các năm nhưng chiếm tỷ trọng thấp hơn trong cơ cấu nguồn vốn. Năm 2024 đạt 80.539 triệu đồng, tăng 12.553 triệu đồng, tương ứng tăng 18,46% so với năm 2023; năm 2025 đạt 89.965 triệu đồng, tăng 9.426 triệu đồng, tương ứng tăng 11,70% so với năm 2024. Tuy nhiên, tỷ trọng khoản mục này giảm dần từ 16,57% xuống 15,23% và còn 14,72%. Nguyên nhân là mặc dù các dịch vụ thanh toán, ngân hàng số và chuyển khoản ngày càng phát triển giúp lượng tiền gửi thanh toán tăng lên, nhưng tốc độ tăng của tiền gửi không kì hạn vẫn thấp hơn tiền gửi có kì hạn.

Đối với tiền gửi có kì hạn dưới 12 tháng chiếm tỷ trọng lớn nhất và tăng mạnh qua các năm. Năm 2024 đạt 330.402 triệu đồng, tăng 86.813 triệu đồng, tương ứng tăng 35,64%; năm 2025 đạt 389.940 triệu đồng, tăng 59.538 triệu đồng, tương ứng tăng 18,02%. Tỷ trọng khoản mục này tăng từ 59,37% năm 2023 lên 62,48% năm 2024 và 63,81% năm 2025. Điều này cho thấy khách hàng có xu hướng ưu tiên gửi tiền ngắn hạn để đảm bảo tính linh hoạt trong sử dụng vốn và dễ dàng thích ứng với biến động của thị trường.

Tiền gửi trên 12 tháng tuy vẫn tăng về quy mô nhưng tỷ trọng lại giảm dần qua các năm. Cụ thể, năm 2024 đạt 117.880 triệu đồng, tăng 19.161 triệu đồng, tương ứng tăng 19,41%; năm 2025 đạt 131.232 triệu đồng, tăng 13.352 triệu đồng, tương ứng tăng 11,33%. Tỷ trọng giảm từ 24,06% năm 2023 xuống 22,29% năm 2024 và còn 21,47% năm 2025. Nguyên nhân là khách hàng còn thận trọng khi gửi tiền dài hạn do lo ngại biến động lãi suất và mong muốn duy trì tính chủ động trong kế hoạch tài chính cá nhân.

b. Tình hình cho vay

Hoạt động cho vay của ngân hàng là một hoạt động quan trọng trong hoạt động kinh doanh của NHTM. Như vậy, việc phân tích hoạt động cho vay của ngân hàng giúp đánh giá mức độ về chất lượng cho vay của các khoản vay, hiệu quả sử dụng nguồn vốn, khả năng quản lý rủi ro của ngân hàng.

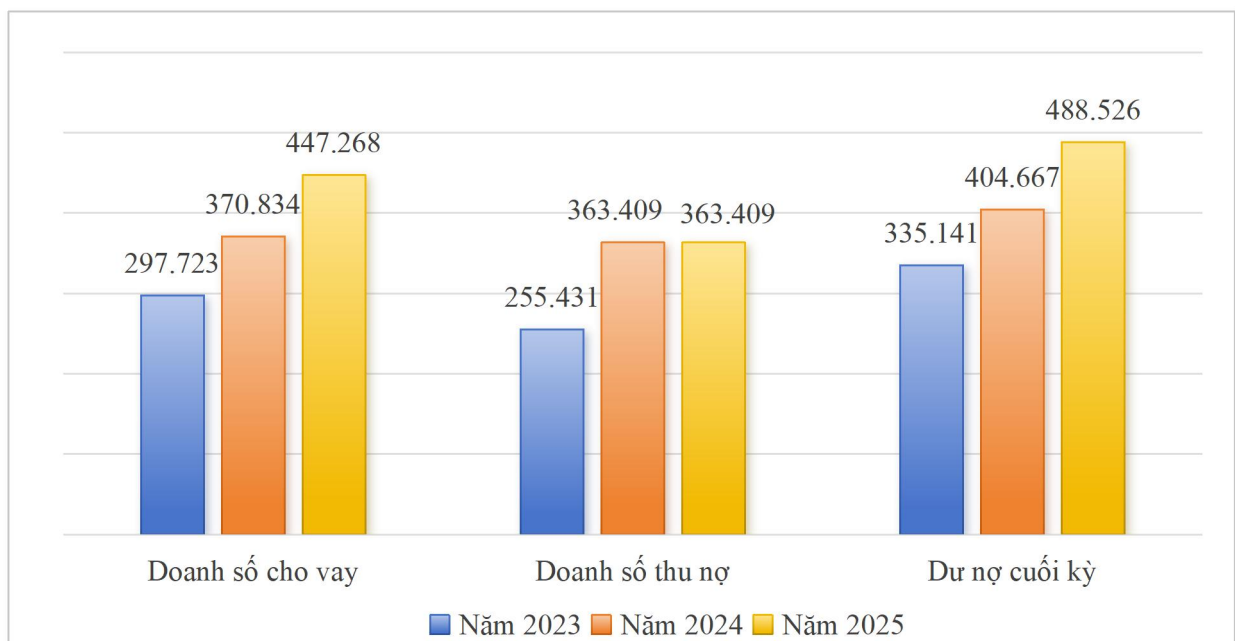
Bảng 2.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Doanh số cho vay	297.723	100	370.834	100	447.268	100	73.111	24,56	76.434	20,61
2. Doanh số thu nợ	255.431	100	301.308	100	363.409	100	45.877	17,96	62.101	20,61
3. Dư nợ cuối kỳ	335.141	100	404.667	100	488.526	100	69.526	20,75	83.859	20,72
4. Nợ xấu	2.115	100	2.680	100	2.882	100	565	26,71	202	7,54
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,63		0,66		0,59					

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Tình hình hoạt động cho vay của VPBank Núi Thành có sự tăng trưởng liên tục qua các năm trong giai đoạn năm 2023 - 2025. Cụ thể, doanh số cho vay là tổng số tiền ngân hàng VPBank - PGD Núi Thành đã giải ngân cho khách hàng và doanh số cho vay tăng mạnh qua các năm. Trong năm 2023 doanh số cho vay đạt với 297.723 triệu đồng. Đến năm 2024 doanh số cho vay đạt 370.834 triệu đồng, tương ứng tăng 24,56% so với năm 2023%. Sang năm 2025, doanh số cho vay tiếp tục đạt 447.268 triệu đồng, tăng thêm 76.434 triệu đồng so với năm 2024. Điều này cho thấy VPBank Núi Thành đã triển khai tốt các sản phẩm cho vay, khai thác đúng với nhu cầu của khách hàng. Nổi bật về những khoản vay mua nhà, vay tiêu dùng cho hộ gia đình, PGD đang mở rộng hoạt động cho vay, đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn của khách hàng, đặc biệt ở các sản phẩm vay tiêu dùng, vay kinh doanh nhỏ lẻ và các hình thức vay linh hoạt như PGD đang đẩy mạnh những hình thức vay tín chấp, vay online, ... giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và dễ dàng tiếp cận nguồn vốn hiệu quả mà không cần trực tiếp đến ngân hàng làm hồ sơ, thủ tục.



Biểu đồ 2.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Bên cạnh đó, doanh số thu nợ là tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi nợ từ khách hàng và cũng tăng dần qua các năm. Năm 2023, doanh số thu nợ đạt 255.431 triệu đồng. Sang năm 2024, doanh số thu nợ của ngân hàng tăng lên 301.308 triệu đồng, tương ứng mức tăng 17,96% so với năm 2023. Đến năm 2025, doanh số thu nợ tiếp tục đạt 363.409 triệu đồng, tăng thêm 62.101 triệu đồng so với năm 2024. Việc doanh số thu nợ tăng đều qua các năm cho thấy ngân hàng đã kiểm soát tốt chất lượng cho vay, thực hiện hiệu quả công tác thu hồi nợ và quản lý khách hàng vay, ngân hàng luôn chú ý việc thẩm định hồ sơ khách hàng một cách chặt chẽ, kỹ lưỡng để tránh tình trạng việc ngân hàng không thu hồi được nợ từ khách hàng. Theo đó thì các hoạt động thu hồi nợ cũng được triển khai như nhắc nhở khách hàng đóng tiền định kì, hỗ trợ tư vấn khách hàng trong việc khách hàng khó khăn trong việc trả nợ vay định kì.

Ngoài ra, dư nợ cuối kì là số tiền khách hàng còn nợ ngân hàng tại thời điểm báo cáo, dư nợ cuối kì phản ánh quy mô cho vay đang tồn tại trong ngân hàng. Trong giai đoạn 2023 - 2025, dư nợ cuối kì tăng trưởng ổn định. Cụ thể, năm 2024 dư nợ cuối kỳ đạt 404.667 triệu đồng, tăng 69.526 triệu đồng tương ứng 20,75% so với năm 2023; đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 488.526 triệu đồng, tăng 83.859 triệu đồng tương ứng 20,72% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu vay vốn của khách hàng ngày càng tăng, đặc biệt đối với các khoản vay phục vụ tiêu dùng, mua sắm và bổ sung vốn kinh doanh. Đồng thời, ngân hàng triển khai nhiều chương trình ưu đãi lãi suất, đa dạng các sản phẩm cho vay và tăng cường hoạt động chăm sóc khách hàng nên thu hút được thêm nhiều khách hàng vay vốn. Bên cạnh đó, doanh số cho vay trong giai đoạn này luôn tăng với tốc độ cao hơn tốc độ tăng của doanh số thu nợ, làm cho quy mô dư nợ cuối kỳ tiếp tục mở rộng qua từng năm. Điều này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng của ngân hàng đang có xu hướng phát triển tích cực và ngày càng được mở rộng.

Nợ xấu trong hoạt động cho vay tại VPBank Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 có xu hướng tăng nhẹ về giá trị tuyệt đối nhưng vẫn được kiểm soát ở mức an toàn. Cụ thể, năm 2024 nợ xấu đạt 2.680 triệu đồng, tăng 565 triệu đồng tương ứng 26,71% so với năm 2023; đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 2.882 triệu đồng, tăng 202 triệu đồng tương ứng 7,54% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do quy mô cho vay ngày

càng mở rộng làm dư nợ tăng qua các năm, từ đó kéo theo giá trị nợ xấu tăng theo. Tuy nhiên, tốc độ tăng nợ xấu năm 2025 đã chậm lại đáng kể so với năm 2024, cho thấy ngân hàng đã chú trọng hơn trong công tác thẩm định và quản lý các khoản vay.

Về tỷ lệ nợ xấu phản ánh về tình hình chất lượng các khoản vay tại PGD, có sự biến động qua các năm. Cụ thể trong năm 2023 tỷ lệ nợ xấu đạt ở mức 0.63%, đến năm 2024 tỷ lệ nợ xấu tăng xuống còn 0,66%. Tuy nhiên đến năm 2025 giảm xuống còn 0,59%. Điều này cho thấy mức tỷ lệ nợ xấu qua các năm đều được duy trì an toàn ở dưới mức 1,0% so với quy định của NHNN, từ đó có thể thấy được ngân hàng đang triển khai tốt về việc thu hồi nợ và quản lý các khoản vay một cách hiệu quả.

Tóm lại, trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tại VPBank Núi Thành có xu hướng tăng trưởng tích cực và khá ổn định. Các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ đều tăng qua các năm, cho thấy ngân hàng đang từng bước mở rộng quy mô cho vay và đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn của khách hàng. Đồng thời, công tác thu hồi nợ và quản lý các khoản vay cũng được thực hiện tương đối hiệu quả khi tỷ lệ nợ xấu luôn được duy trì ở mức thấp dưới 1%. Điều này phản ánh chất lượng cho vay của PGD tương đối an toàn, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong giai đoạn nghiên cứu.

c. Kết quả hoạt động kinh doanh

Tình hình hoạt động kinh doanh của VPBank - PGD Núi Thành cho biết về tình hình thu nhập, chi phí, thu nhập trước thuế (phần chênh lệch). Việc phân tích về tình hình hoạt động kinh doanh của PGD để đánh giá kết quả hoạt động qua từng giai đoạn, những yếu tố ảnh hưởng đến thu nhập, chi phí cũng như là lợi nhuận trước thuế của PGD.

Trong phần tiếp theo báo cáo sẽ tập trung phân tích về kết quả hoạt động kinh doanh của VPBank Núi Thành.

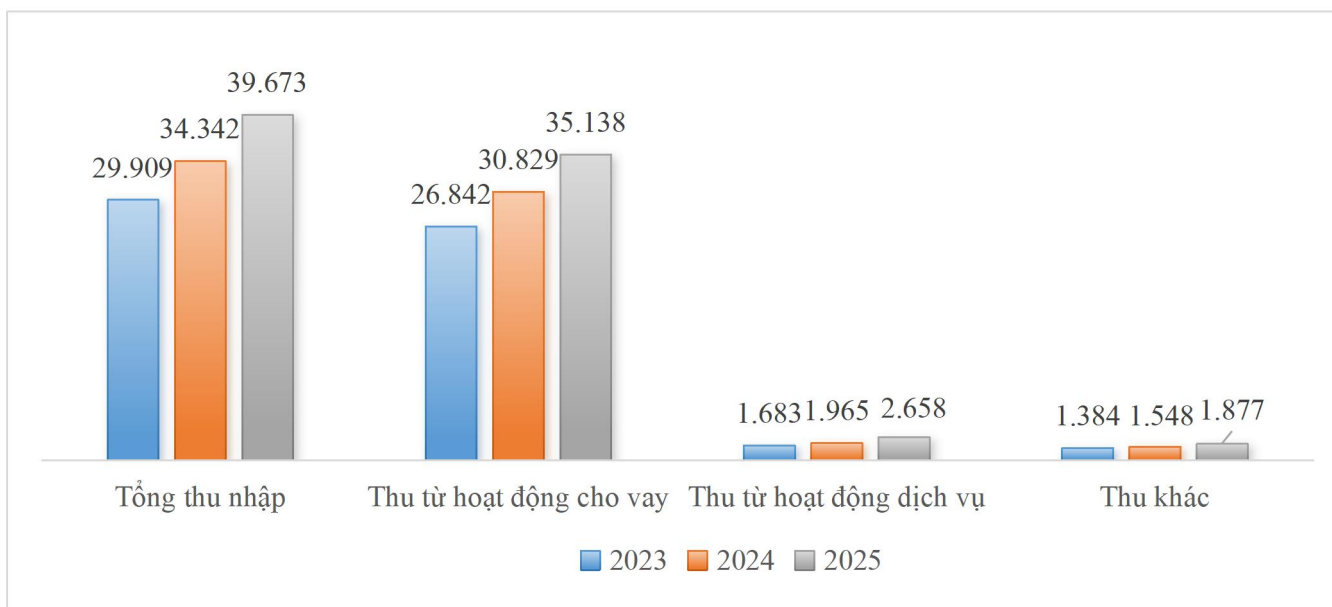
Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Tổng thu nhập	29.909	100	34.342	100	39.673	100	4.433	14,82	5.331	15,52
Thu từ hoạt động cho vay	26.842	89,75	30.829	89,77	35.138	88,57	3.987	14,85	4.309	13,98
Thu từ hoạt động dịch vụ	1.683	5,63	1.965	5,72	2.658	6,7	282	16,76	693	35,27
Thu khác	1.384	4,63	1.548	4,51	1.877	4,73	164	11,85	329	21,25
2. Tổng chi phí	24.752	100	27.012	100	29.746	100	2.260	9,13	2.734	10,12
Chi trả lãi	21.779	87,99	23.794	88,09	26.231	88,18	2.015	9,25	2.437	10,24
Chi từ hoạt động dịch vụ	1.586	6,41	1.774	6,57	1.983	6,67	188	11,85	209	11,78
Chi phí khác	1.387	5,6	1.444	5,35	1.532	5,15	57	4,11	88	6,09
3. Lợi nhuận	5.157		7.330		9.927		2.173		2.597	

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Qua số liệu bảng 2.3 và biểu đồ 2.3 ta thấy tổng thu nhập tăng qua các năm, cụ thể: năm 2023 đạt 29.909 triệu đồng, năm 2024 đạt 34.342 triệu đồng tương ứng tốc độ tăng trưởng 14,82%. Năm 2025, thu nhập đạt 39.673 triệu đồng tăng trưởng 15,52%. Việc tốc độ tăng trưởng năm sau cao hơn năm trước chứng tỏ đơn vị không chỉ duy trì được đà phát triển mà còn đang có sự gia tốc mạnh mẽ trong việc tối ưu hóa doanh thu từ các hoạt động kinh doanh.



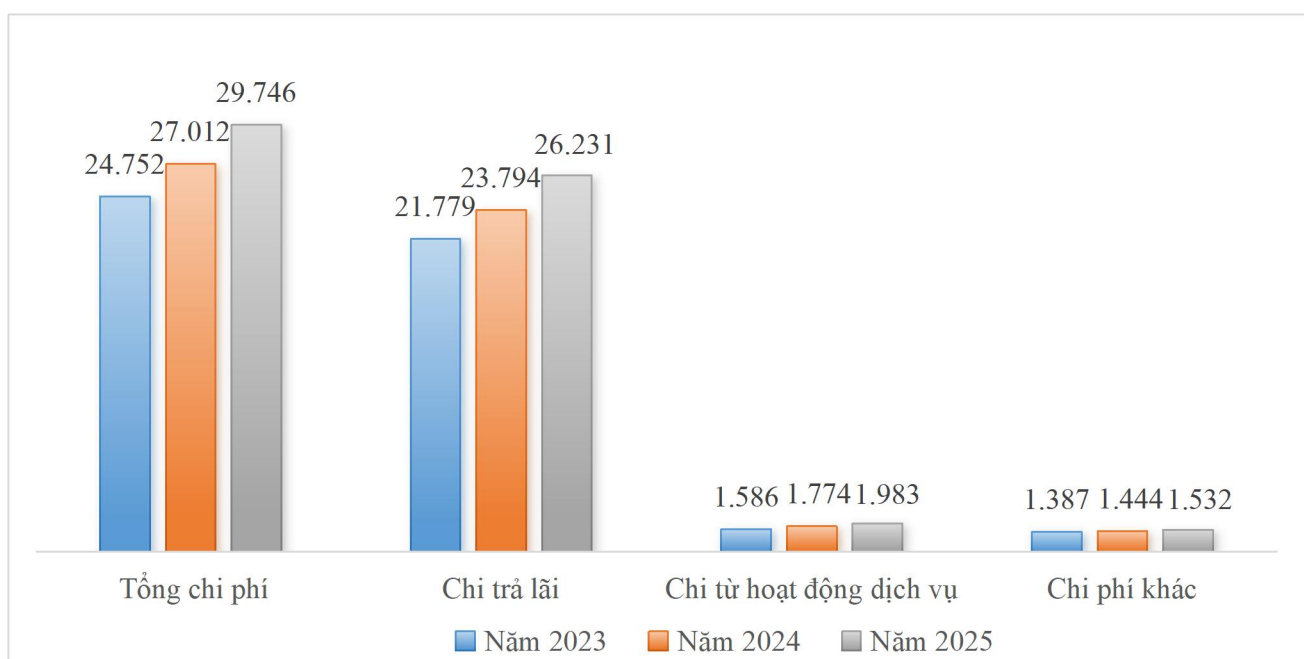
Biểu đồ 2.3: Tình hình thu nhập của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Nguồn thu nhập từ hoạt động cho vay chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng thu nhập. Chỉ tiêu này tăng từ 26.842 triệu đồng năm 2023 lên 30.829 triệu đồng năm 2024 (tăng 14,85%) và đạt 35.138 triệu đồng vào năm 2025. Đây là một dấu hiệu tích cực về sự ổn định của hoạt động cho vay và khả năng duy trì thu nhập từ khách hàng hiện tại

Ngoài ra, thu nhập từ hoạt động dịch vụ vào năm 2023 đạt 1.683 triệu đồng, sau đó tăng lên 1.965 triệu đồng vào năm 2024 (chiếm 16,76%). Đặc biệt, đến năm 2025 đạt 2.658 triệu đồng tăng trưởng 35,27% so với năm 2024. Sự tăng trưởng vượt bậc này là kết quả trực tiếp từ chiến lược số hóa, trọng tâm là đẩy mạnh ứng dụng VPBank NEO và các dịch vụ giá trị gia tăng như phí phát hành thẻ, thanh toán và bảo hiểm.

Bên cạnh đó, thu nhập khác cũng đóng góp quan trọng vào tổng thu nhập. Từ 1.384 triệu đồng năm 2023, khoản thu này tăng lên 1.548 triệu đồng năm 2024 (tăng 11,85%) và đạt 1.877 triệu đồng vào năm 2025 tương ứng với tốc độ tăng trưởng mạnh 21,25%. Nguyên nhân chủ yếu đến từ việc phòng giao dịch thực hiện quyết liệt công tác thu hồi các khoản nợ ngoại bảng và quản lý tốt các khoản hoàn nhập dự phòng rủi ro.



Biểu đồ 2.4: Tình hình chi phí của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

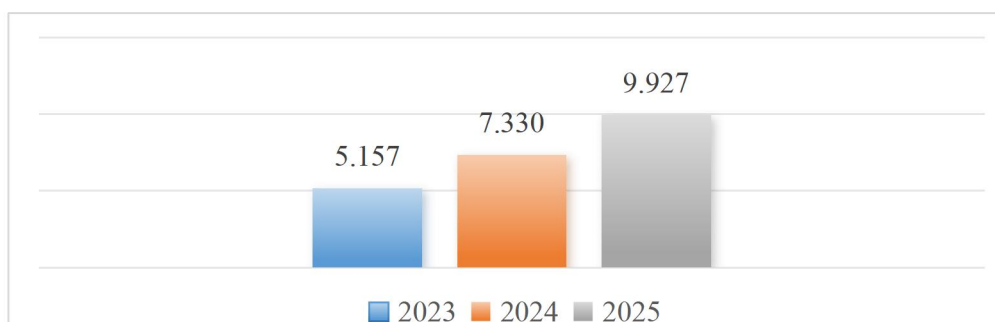
Tổng chi phí của PGD Núi Thành ghi nhận sự gia tăng nhưng được kiểm soát ở mức hợp lý để đảm bảo hiệu quả lợi nhuận tối ưu. Cụ thể, tổng chi phí tăng từ 24.752 triệu đồng vào năm 2023 lên 27.012 triệu đồng vào năm 2024 (tăng 9,13%). Đến năm 2025, chỉ tiêu này đạt 29.746 triệu đồng tương ứng với tốc độ tăng trưởng là 10,12%. Điều này cho thấy phòng giao dịch đang thực hiện rất tốt chính sách tối ưu hóa vận hành và tiết giảm chi phí quản lý, giúp nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

Chi trả lãi là khoản chi phí lớn nhất, chiếm tỷ trọng áp đảo từ 87,99% đến 88,18% trong cơ cấu chi phí. Chỉ tiêu này tăng từ 21.779 triệu đồng (năm 2023) lên 23.794 triệu đồng (năm 2024) và đạt 26.231 triệu đồng vào năm 2025 (tăng 10,24%).

Sự gia tăng này bắt nguồn từ quy mô huy động vốn tăng mạnh nhằm tạo nguồn lực cho vay bán lẻ.

Chi phí từ hoạt động dịch vụ tại PGD vào năm 2023 đạt 1.586 triệu đồng, đến năm 2025 đã tăng lên 1.983 triệu đồng. Kết quả cho thấy chiến lược triển khai các chương trình khuyến mãi như “Mời thêm bạn, nhận quà vô hạn” trên VPBank NEO và các gói tri ân khách hàng AIA đã diễn ra đúng đắn.

Lợi nhuận là chỉ tiêu phản ánh rõ nét nhất hiệu quả quản trị và năng lực thực tế của PGD Núi Thành với sự bứt phá đầy ấn tượng. Cụ thể, năm 2023 đạt 5.157 triệu đồng và đã tăng lên 7.330 triệu đồng vào năm 2024, năm 2025 đã đạt 9.927 triệu đồng khẳng định phòng giao dịch không chỉ đơn thuần là mở rộng về quy mô mà còn đang chuyển dịch mạnh mẽ về chất lượng hoạt động.



Biểu đồ 2.5: Tình hình lợi nhuận của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

2.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

2.3.1. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch Núi Thành được thực hiện theo một quy trình chặt chẽ, bao gồm nhiều bước liên kết với nhau nhằm đảm bảo vừa đáp ứng nhu cầu của khách hàng, vừa kiểm soát tốt rủi ro cho ngân hàng.

Bước 1: Tiếp thị và tiếp nhận hồ sơ vay vốn

Ngân hàng chủ động tiếp cận khách hàng thông qua nhiều kênh khác nhau như tư vấn trực tiếp tại quầy, marketing, giới thiệu từ khách hàng cũ hoặc qua các nền tảng số. Cán bộ ngân hàng có nhiệm vụ tư vấn các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng. Sau đó, ngân hàng hướng dẫn khách hàng chuẩn bị đầy đủ hồ sơ vay vốn bao gồm giấy tờ tùy thân, chứng minh thu nhập, mục đích vay và các giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm (nếu có). Việc tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ ban đầu giúp ngân hàng sàng lọc khách hàng và hạn chế rủi ro ngay từ đầu.

Bước 2: Thẩm định khách hàng và khoản vay

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, ngân hàng tiến hành thẩm định một cách toàn diện. Nội dung thẩm định bao gồm đánh giá năng lực pháp lý của khách hàng, tình hình tài chính, nguồn thu nhập, lịch sử cho vay, cũng như mục đích sử dụng vốn vay. Đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm, ngân hàng còn tiến hành định giá tài sản và kiểm tra tính pháp lý của tài sản đó. Đây là bước quan trọng nhất trong quy trình, quyết định đến chất lượng khoản vay và khả năng thu hồi vốn của ngân hàng. Việc thẩm định kỹ lưỡng giúp hạn chế rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng.

Bước 3: Xét duyệt cho vay

Sau khi hoàn tất thẩm định, hồ sơ sẽ được trình lên cấp có thẩm quyền để xét duyệt. Quyết định cho vay được đưa ra dựa trên kết quả thẩm định, chính sách cho vay của ngân hàng và mức độ rủi ro của khoản vay. Trong bước này, ngân hàng xác định các điều kiện cho vay cụ thể như số tiền cho vay, thời hạn vay, lãi suất, phương thức trả nợ và các điều khoản liên quan. Quy trình xét duyệt được thực hiện chặt chẽ nhằm đảm bảo tính minh bạch và an toàn trong hoạt động cho vay.

Bước 4: Ký kết hợp đồng và giải ngân

Khi khoản vay được phê duyệt, ngân hàng và khách hàng tiến hành ký kết hợp đồng cho vay và các văn bản liên quan. Hợp đồng quy định rõ quyền và nghĩa vụ của các bên, cũng như các điều khoản về lãi suất, thời hạn và phương thức trả nợ. Sau khi hoàn tất thủ tục pháp lý, ngân hàng tiến hành giải ngân khoản vay cho khách hàng theo

hình thức chuyển khoản hoặc tiền mặt, tùy theo mục đích vay. Đây là bước chuyển giao vốn từ ngân hàng sang khách hàng, đánh dấu việc khoản vay chính thức phát sinh.

Bước 5: Giám sát sử dụng vốn và thu nợ

Sau khi giải ngân, ngân hàng thực hiện giám sát việc sử dụng vốn vay nhằm đảm bảo khách hàng sử dụng đúng mục đích đã cam kết. Đồng thời, ngân hàng theo dõi tình hình tài chính của khách hàng và thực hiện thu nợ gốc, lãi theo kỳ hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng. Trong trường hợp khách hàng có dấu hiệu chậm trả nợ hoặc rủi ro, ngân hàng sẽ kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu.

Bước 6: Thanh lý hợp đồng cho vay

Khi khách hàng hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ trả nợ gốc và lãi, ngân hàng tiến hành thanh lý hợp đồng cho vay. Đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm, ngân hàng thực hiện giải chấp tài sản và hoàn tất các thủ tục liên quan. Việc thanh lý hợp đồng đánh dấu kết thúc quá trình cho vay, đồng thời góp phần nâng cao uy tín và mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng.

2.3.2. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành

2.3.2.1. Theo hình thức cho vay

a. Vay tín chấp

➤ Đặc điểm vay tín chấp

- Không cần thế chấp tài sản cố định như nhà, xe, vàng bạc hay đất đai.
- Chỉ cần cung cấp giấy tờ cá nhân cơ bản như CMND/CCCD, sổ hộ khẩu và xác nhận thu nhập.
- Ngân hàng sẽ đánh giá khả năng trả nợ dựa trên thu nhập, công việc hiện tại và lịch sử tín dụng.
- Khoản vay có thể dùng cho nhiều mục đích: cưới hỏi, du lịch, mua sắm, đặt vé máy bay...
- Giải ngân nhanh, thủ tục thuận tiện nên dễ dàng vay tiền.

➤ Điều kiện vay tín chấp

- Là công dân Việt Nam, có hộ khẩu hoặc tạm trú tại khu vực ngân hàng hoạt động.
- Có giấy tờ tùy thân hợp lệ (CMND/CCCD/hộ chiếu còn hiệu lực) cũng như đầy đủ năng lực hành vi dân sự.
- Không có nợ xấu tại bất kỳ tổ chức tín dụng nào và phải đủ độ tuổi từ 20 đến 70 tuổi.
- Thu nhập trung bình, ổn định, thường từ 10 triệu đồng/tháng trở lên (tùy chính sách từng ngân hàng).

➤ Lãi suất và hạn mức vay tín chấp

Hiện nay, lãi suất của vay tín chấp hiện dao động khoảng 7% – 21%/năm. Ngoài lãi suất còn có một số phí khác như:

- Phí làm hồ sơ
- Phí tất toán trước hạn
- Phí trả chậm hoặc nợ quá hạn.

b. Vay thế chấp

➤ Đặc điểm vay thế chấp

- Người vay vẫn được quyền sử dụng tài sản thế chấp trong suốt thời gian vay trừ khi vi phạm nghĩa vụ trả nợ.
- Tài sản bảo đảm linh hoạt, có thể là nhà đất, căn hộ, quyền sử dụng đất, sổ tiết kiệm hoặc các giấy tờ có giá trị tương đương.
- Hạn mức vay cao, thường đạt từ 70% đến 100% giá trị tài sản thế chấp ban đầu. Tuy nhiên, điều này còn tùy vào chính sách thẩm định và quy định của từng ngân hàng.
- Lãi suất thấp hơn vay tín chấp do ngân hàng có tài sản bảo đảm để giảm thiểu rủi ro.

➤ Điều kiện vay thế chấp

Theo Điều 7 Thông tư số 18/VBHN-NHNN, để được ngân hàng xem xét cấp vốn vay, khách hàng cần đáp ứng các điều kiện cơ bản sau:

- Là công dân đủ 18 tuổi trở lên, có đầy đủ năng lực nhận thức cũng như hành vi dân sự.
- Có tài sản đảm bảo hợp pháp, có giá trị phù hợp với khoản vay.
- Yêu cầu lịch sử tín dụng tốt, không nợ xấu hay gặp bất cứ lịch sử tín dụng đen nào.

➤ **Lãi suất và hạn mức vay thế chấp**

Hiện nay, lãi suất vay tiêu dùng thế chấp thường dao động từ 5% đến 18%/năm, tùy thuộc vào ngân hàng, loại tài sản bảo đảm và hồ sơ tín dụng của người vay. Ngoài lãi suất, khách hàng có thể cần chi trả thêm một số phí dịch vụ trong quá trình vay như:

- Khoản phí làm hồ sơ, công chứng và đăng ký giao dịch đảm bảo
- Khoản phí định giá tài sản thế chấp
- Khoản phí bảo hiểm tài sản bảo đảm
- Khoản phí tắt toán trước hạn (nếu trả nợ sớm hơn thời hạn hợp đồng);
- Khoản phí xử lý nợ hoặc phạt khi trả chậm.

2.3.2.2. Theo mục đích cho vay

a) Cho vay mua xe ô tô

➤ **Đặc điểm sản phẩm**

- Lãi suất vay tùy theo từng thương hiệu xe và gói vay
- Thời hạn vay: tối thiểu 12 tháng, tối đa 96 tháng đối với vay xe mới tiêu dùng; tối đa 84 tháng đối với vay mua xe đã qua sử dụng/xe phục vụ kinh doanh.
- Số tiền vay tối đa: 8 tỷ đối với mục đích tiêu dùng; 20 tỷ đối với mục đích kinh doanh
- Phương thức trả nợ: trả góp

➤ **Đối tượng khách hàng**

- Khách hàng có quốc tịch Việt Nam từ đủ 18 tuổi đến 75 tuổi, có thu nhập ổn định.
- Tài sản bảo đảm là phương tiện vận tải hình thành từ vốn vay.

- Khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, không nợ xấu tại thời điểm đăng ký.
- Hồ sơ vay phù hợp quy định VPBank.

➤ **Hồ sơ vay vốn**

KH có thể đăng ký vay vốn qua các kênh: showroom ô tô có liên kết với VPBank; với nhân viên kinh doanh; trang web của VPBank, hồ sơ cơ bản gồm có:

- Giấy đề nghị vay vốn
- Hồ sơ pháp lý: CCCD, đăng ký kết hôn/chứng nhận độc thân
- Hồ sơ xe: Hợp đồng mua bán xe hoặc báo giá xe...
- Hồ sơ nguồn thu.

b) Cho vay mua nhà đất, căn hộ

➤ **Đặc điểm sản phẩm**

- Lãi suất vay được xác định theo từng gói sản phẩm và hồ sơ khách hàng.
- Thời hạn vay tối thiểu 12 tháng, tối đa 420 tháng
- Phương thức trả nợ: theo dư nợ giảm dần hoặc trả góp cố định

➤ **Đối tượng khách hàng**

- Khách hàng từ 18 tuổi trở lên, có thu nhập ổn định.
- Có tài sản đảm bảo hợp pháp như nhà đất, căn hộ, sổ tiết kiệm...
- Có lịch sử tín dụng tốt, không nợ xấu tại thời điểm đăng ký.
- Một số gói yêu cầu thông tin mạng xã hội gắn với số điện thoại để đánh giá rủi ro

➤ **Hồ sơ vay vốn**

- Khách hàng cung cấp hồ sơ cá nhân: CMND/CCCD, hộ khẩu, giấy chứng minh thu nhập.
- Chuyên viên ngân hàng thực hiện phê duyệt khoản vay và thông báo cho Khách hàng.

c) Cho vay sửa chữa nhà

➤ Đặc điểm sản phẩm

- Khoản vay cho các mục đích như xây dựng, sửa nhà, hoàn thiện nội thất...
- Khoản vay sửa chữa nhà tối đa 3 tỷ đồng
- Phương thức trả nợ linh hoạt
- Thời gian vay hoàn thiện nhà tối đa 25 năm

➤ Đối tượng khách hàng

- Khách hàng có thu nhập từ 4,5 triệu đồng/tháng

➤ Hồ sơ vay vốn

- Đơn đề nghị vay vốn
- Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu còn hiệu lực
- Hộ khẩu/KT3/Giấy đăng ký tạm trú
- Giấy xác nhận độc thân/ Giấy đăng ký kết hôn
- Giấy tờ chứng minh thu nhập
- Hợp đồng thi công, dự toán, Giấy phép xây dựng
- Hồ sơ về tài sản đảm bảo

d) Vay thấu chi dành cho khách hàng đang là cán bộ VPBank

➤ Đặc điểm sản phẩm

- Lãi suất ưu đãi dành riêng cho cán bộ nhân viên của VPBank
- Hạn mức thấu chi lên đến 1 tỷ đồng (tùy cấp bậc)
- Kỳ hạn 12 tháng

➤ Đối tượng khách hàng

- Quốc tịch: Việt Nam
- Độ tuổi: Từ 18 tuổi trở lên

- Khách hàng là cán bộ nhân viên của VPBank hoặc các công ty con trực thuộc/công ty liên kết của VPBank

➤ Hồ sơ vay vốn

- Chứng minh nhân dân/ Thẻ Căn cước công dân/ Hộ chiếu còn hiệu lực
- Sổ hộ khẩu/ Chứng từ tương đương
- Xác nhận nhân sự

e) Vay tiêu dùng - vay tín chấp theo mức lương

➤ Đặc điểm sản phẩm

- Vay nhanh không thế chấp với lãi suất linh hoạt đáp ứng mọi nhu cầu chi tiêu nhanh chóng, thuận tiện, không cần tài sản bảo đảm.
- Số tiền trả hàng tháng bằng nhau, trong đó lãi theo dư nợ giảm dần.
- Hạn mức cho vay tiêu dùng cá nhân tối đa 15 lần thu nhập, lên đến 750 triệu đồng
- Kỳ hạn cho vay linh hoạt lên đến 60 tháng
- Thời gian phê duyệt hồ sơ và giải ngân nhanh chóng
- Không cần tài sản bảo đảm
- Lãi suất từ 18%/năm theo dư nợ giảm dần

➤ Đối tượng khách hàng

- Quốc tịch: Việt Nam
- Độ tuổi: Từ 22 đến 65 tuổi
- Thu nhập: Tối thiểu 5 triệu đồng/tháng

➤ Hồ sơ vay vốn

- Thẻ Căn cước công dân còn hiệu lực
- Thông tin cư trú tra cứu trên CCCD / VNeid
- Hợp đồng lao động/Xác nhận nhân sự/Quyết định biên chế/Thông tin BHXH Vssid

- Sao kê lương/Xác nhận lương
- Đề nghị vay vốn theo mẫu của VPBank
- Phương án sử dụng vốn theo mẫu của VPBank

f) Vay tín chấp ưu đãi Giáo viên

➤ Đặc điểm sản phẩm

- Vay ưu đãi giáo viên bao gồm các sản phẩm vay nhanh tín chấp tiêu dùng như: Vay tiền sửa nhà, mua sắm nội thất, mua xe, du lịch...

- Lãi suất ưu đãi
- Kỳ hạn cho vay linh hoạt, lên đến 60 tháng
- Thời gian phê duyệt hồ sơ và giải ngân nhanh chóng

➤ Đối tượng khách hàng

- Quốc tịch: Việt Nam
- Độ tuổi: Từ 22 đến 60 tuổi

➤ Hồ sơ vay vốn

- Chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân/ Hộ chiếu (Bản sao)
- Sổ hộ khẩu/ Xác nhận tạm trú (Bản sao)
- Quyết định bổ nhiệm/ Hợp đồng lao động (Bản sao)

2.3.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

a. Thực trạng chung cho vay tiêu dùng so với tổng cho vay

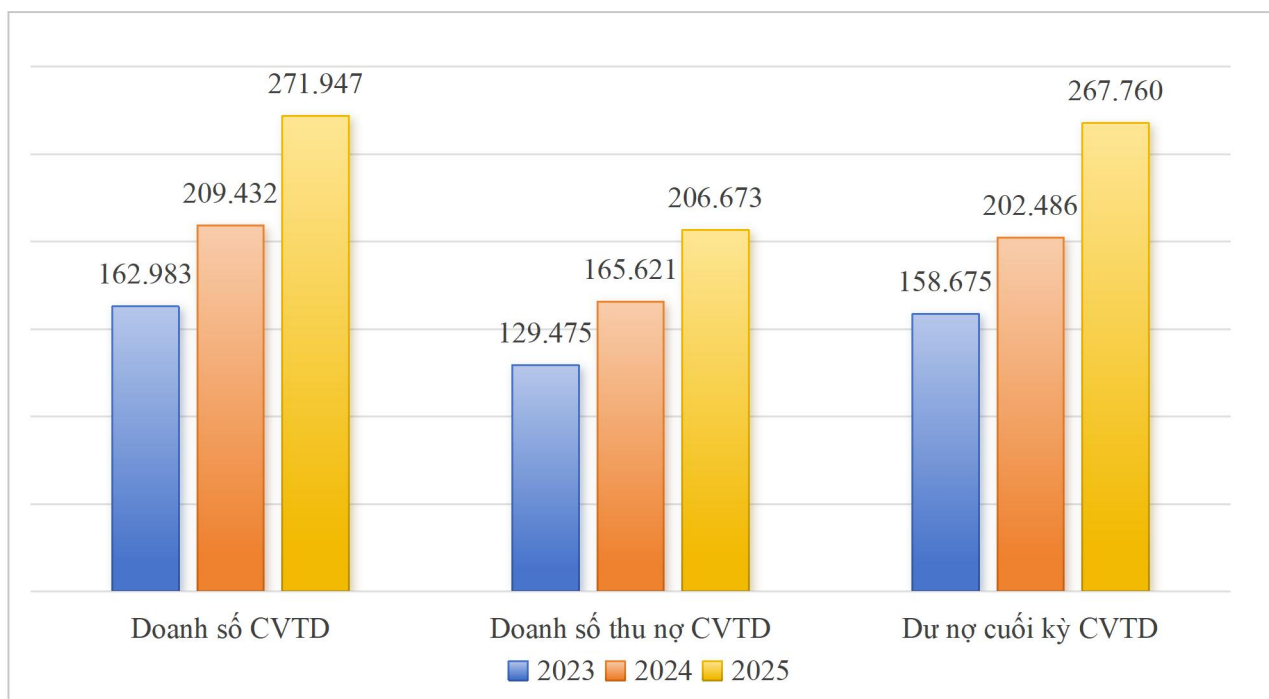
Cho vay tiêu dùng là một lĩnh vực quan trọng của nền kinh tế, đóng góp sự phát triển chung của xã hội. Hoạt động cho vay tiêu dùng cung cấp nguồn vốn cho người dân để mua sắm, tiêu dùng, góp phần thúc đẩy nhu cầu nội địa và tăng trưởng kinh tế.

Bảng 2.4: Thực trạng chung cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Doanh số cho vay	297.723	100	370.834	100	447.268	100	73.111	24,56	76.434	20,61
Cho vay tiêu dùng	162.983	54,74	209.432	56,48	271.947	60,80	46.449	28,50	62.515	29,85
2. Doanh số thu nợ	255.431	100	301.308	100	363.409	100	45.877	17,96	62.101	20,61
Cho vay tiêu dùng	129.475	50,69	165.621	54,97	206.673	56,87	36.146	27,92	41.052	24,79
3. Dư nợ cuối kỳ	335.141	100	404.667	100	488.526	100	69.526	20,75	83.859	20,72
Cho vay tiêu dùng	158.675	47,35	202.486	50,04	267.760	54,81	43.811	27,61	65.274	32,24
4. Nợ xấu	2.115	100	2.680	100	2.882	100	565	26,71	202	7,54
Cho vay tiêu dùng	1.658	78,39	2.015	75,19	2.162	75,02	357	21,53	147	7,30
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,63		0,66		0,59					
Cho vay tiêu dùng	1,04		0,99		0,81					

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)



Biểu đồ 2.6: Tình hình chung của cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, tổng doanh số cho vay của VPBank Núi Thành tăng trưởng ổn định, từ 297.723 triệu đồng năm 2023 lên 447.268 triệu đồng năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu vốn của khách hàng tăng, cùng với việc ngân hàng đẩy mạnh hoạt động cho vay và mở rộng khách hàng. Trong đó, cho vay tiêu dùng tăng nhanh hơn, với tốc độ tăng trưởng lần lượt 28,50% và 29,85%, làm tỷ trọng tăng từ 54,74% lên 60,80%. Điều này cho thấy ngân hàng ngày càng tập trung vào mảng cho vay tiêu dùng do đây là phân khúc có tiềm năng và mang lại lợi nhuận cao.

Doanh số thu nợ cũng tăng tương ứng với doanh số cho vay, từ 255.431 triệu đồng năm 2023 lên 363.409 triệu đồng năm 2025. Thu nợ từ cho vay tiêu dùng tăng khá mạnh (27,92% năm 2024 và 24,79% năm 2025), làm tỷ trọng tăng từ 50,69% lên 56,87%. Nguyên nhân là do quy mô cho vay tiêu dùng mở rộng, đồng thời công tác thu hồi nợ được cải thiện, ý thức trả nợ của khách hàng tốt hơn.

Dư nợ cuối kỳ tăng đều qua các năm, đạt 488.526 triệu đồng vào năm 2025. Trong đó, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng nhanh hơn (27,61% và 32,24%), làm tỷ trọng tăng từ 47,35% lên 54,81%. Nguyên nhân là do doanh số cho vay tiêu dùng tăng nhanh hơn doanh số thu nợ, đồng thời ngân hàng đẩy mạnh các sản phẩm vay tiêu dùng để mở rộng thị phần.

Về nợ xấu, giá trị nợ xấu tăng từ 2.115 triệu đồng lên 2.882 triệu đồng, trong đó nợ xấu cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng lớn (trên 75%). Nguyên nhân là do quy mô cho vay tiêu dùng tăng nhanh kéo theo rủi ro gia tăng, một số khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ. Tuy nhiên, tốc độ tăng nợ xấu đã chậm lại trong năm 2025 (chỉ 7,30%), cho thấy ngân hàng đã cải thiện công tác quản lý rủi ro.

Đáng chú ý, tỷ lệ nợ xấu chung có xu hướng giảm từ 0,63% xuống 0,59%, trong khi tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng giảm mạnh từ 1,04% xuống 0,81%. Nguyên nhân là do dư nợ tăng nhanh hơn nợ xấu, đồng thời ngân hàng nâng cao chất lượng thẩm định và kiểm soát sau cho vay.

Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Núi Thành có xu hướng tăng trưởng tích cực, đóng vai trò ngày càng quan trọng trong tổng hoạt động cho vay. Tuy nhiên, rủi ro vẫn tồn tại khi nợ xấu tăng về giá trị tuyệt đối, đòi hỏi ngân hàng tiếp tục nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

b. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay

Bảng 2.5: Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi
Thành giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Doanh số CVTD	162.983	100	209.432	100	271.947	100	46.449	28,50	62.515	29,85
Ngắn hạn	42.158	25,87	51.265	24,48	53.486	19,67	9.107	21,60	2.221	4,33
Trung - dài hạn	120.825	74,13	158.167	75,52	218.461	80,33	37.342	30,91	60.294	38,12
2. Doanh số thu nợ CVTD	129.475	100	165.621	100	206.673	100	36.146	27,92	41.052	24,79
Ngắn hạn	30.154	23,29	35.421	21,39	38.652	18,70	5.267	17,47	3.231	9,12
Trung - dài hạn	99.321	76,71	130.200	78,61	168.021	81,30	30.879	31,09	37.821	29,05
3. Dư nợ cuối kỳ CVTD	158.675	100	202.486	100	267.760	100	43.811	27,61	65.274	32,24
Ngắn hạn	21.354	13,46	37.198	18,37	52.032	19,43	15.844	74,20	14.834	39,88
Trung - dài hạn	137.321	86,54	165.288	81,63	215.728	80,57	27.967	20,37	50.440	30,52
4. Nợ xấu	1.658	100	2.015	100	2.162	100	357	21,53	147	7,30

Ngắn hạn	452	27,26	508	25,21	532	24,61	56	12,39	24	4,72
Trung - dài hạn	1206	72,74	1.507	74,79	1.630	75,39	301	24,96	123	8,16
5. Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	1,04		1,00		0,81					
Ngắn hạn	2,12		1,37		1,02					
Trung - dài hạn	0,88		0,91		0,76					

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VPBank Núi Thành có sự tăng trưởng rõ rệt về quy mô, đồng thời cơ cấu cho vay có sự chuyển dịch theo hướng tăng tỷ trọng trung và dài hạn. Cụ thể, tổng doanh số cho vay tiêu dùng tăng từ 162.983 triệu đồng năm 2023 lên 209.432 triệu đồng năm 2024 (tăng 28,50%) và đạt 271.947 triệu đồng vào năm 2025 (tăng 29,85%). Sự tăng trưởng này phản ánh nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng ngày càng lớn, đồng thời cho thấy ngân hàng đã đẩy mạnh hoạt động cho vay và mở rộng thị trường.

Xét theo thời hạn, cho vay trung - dài hạn luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng và có xu hướng gia tăng qua các năm. Cụ thể, doanh số cho vay trung - dài hạn tăng từ 120.825 triệu đồng năm 2023 lên 158.167 triệu đồng năm 2024 (tăng 30,91%) và đạt 218.461 triệu đồng năm 2025 (tăng 38,12%), làm tỷ trọng tăng từ 74,13% lên 80,33%. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu vay vốn cho các mục đích lớn như mua nhà, mua xe, sửa chữa nhà ở ngày càng phổ biến, đặc biệt trong bối cảnh mức sống của người dân được cải thiện. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng có xu hướng ưu tiên phát triển các khoản vay trung - dài hạn nhằm gia tăng lợi nhuận và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

Ngược lại, cho vay ngắn hạn tuy vẫn tăng về giá trị tuyệt đối nhưng lại có xu hướng giảm về tỷ trọng. Cụ thể, doanh số cho vay ngắn hạn tăng từ 42.158 triệu đồng năm 2023 lên 51.265 triệu đồng năm 2024 (tăng 21,60%) và đạt 53.486 triệu đồng năm 2025 (tăng 4,33%), tuy nhiên tỷ trọng lại giảm từ 25,87% xuống còn 19,67%. Nguyên nhân là do khách hàng có xu hướng lựa chọn các khoản vay dài hạn để giảm áp lực trả nợ trong ngắn hạn, đồng thời ngân hàng cũng hạn chế mở rộng cho vay ngắn hạn để tập trung vào các khoản vay có giá trị lớn và ổn định hơn.

Tương tự, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng cũng tăng trưởng ổn định qua các năm, từ 129.475 triệu đồng năm 2023 lên 165.621 triệu đồng năm 2024 (tăng 27,92%) và đạt 206.673 triệu đồng năm 2025 (tăng 24,79%). Trong đó, thu nợ trung - dài hạn chiếm tỷ trọng lớn và tăng từ 76,71% lên 81,30%, phản ánh khả năng thu hồi vốn tốt ở nhóm này. Nguyên nhân là do các khoản vay trung - dài hạn thường có kế hoạch trả nợ rõ ràng, ổn định và được quản lý chặt chẽ hơn. Trong khi đó, thu nợ ngắn hạn tăng chậm hơn và tỷ trọng giảm, phù hợp với xu hướng giảm tỷ trọng cho vay ngắn hạn.

Dư nợ cho vay tiêu dùng cuối kỳ tăng qua các năm, từ 158.675 triệu đồng năm 2023 lên 202.486 triệu đồng năm 2024 (tăng 27,61%) và đạt 267.760 triệu đồng năm 2025 (tăng 32,24%). Trong đó, dư nợ trung - dài hạn chiếm tỷ trọng lớn nhưng có xu hướng giảm nhẹ từ 86,54% xuống 80,57%, trong khi dư nợ ngắn hạn tăng nhanh, đặc biệt, năm 2024 tăng tới 74,20%, làm tỷ trọng tăng từ 13,46% lên 19,43%. Nguyên nhân có thể do ngân hàng bắt đầu mở rộng thêm các khoản vay ngắn hạn nhằm tăng vòng quay vốn và đáp ứng nhu cầu tiêu dùng ngắn hạn của khách hàng.

Về nợ xấu, giá trị nợ xấu cho vay tiêu dùng tăng từ 1.658 triệu đồng năm 2023 lên 2.015 triệu đồng năm 2024 (tăng 21,53%) và đạt 2.162 triệu đồng năm 2025 (tăng 7,30%). Trong đó, nợ xấu trung - dài hạn chiếm tỷ trọng lớn (trên 70%), do quy mô cho vay của nhóm này cao. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu trung - dài hạn lại tương đối thấp và có xu hướng giảm từ 0,88% xuống 0,76%, cho thấy ngân hàng kiểm soát khá tốt chất lượng các khoản vay dài hạn. Ngược lại, nợ xấu ngắn hạn có tỷ lệ cao hơn nhưng đã giảm đáng kể từ 2,12% xuống 1,02%. Nguyên nhân là do các khoản vay ngắn hạn thường ít tài sản đảm bảo và phụ thuộc nhiều vào thu nhập ngắn hạn của khách hàng, tuy nhiên ngân hàng đã cải thiện công tác thẩm định và quản lý nên rủi ro giảm dần.

Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VPBank Núi Thành đang phát triển theo hướng tích cực, với sự gia tăng mạnh của các khoản vay trung - dài hạn. Điều này góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh, tuy nhiên cũng đặt ra yêu cầu ngân hàng cần tiếp tục tăng cường kiểm soát rủi ro, đặc biệt đối với các khoản vay có thời hạn dài trong thời gian tới.

c. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo mục đích vay

Bảng 2.6: Thực trạng CVTD theo mục đích vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành
giai đoạn 2023 - 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Doanh số CVTD	162.983	100	209.432	100	271.947	100	46.449	28,50	62.515	29,85
Vay mua nhà, sửa chữa nhà	48.918	30,01	64.496	30,80	94.665	34,81	15.578	31,85	30.169	46,78
Vay mua xe	72.335	44,38	95.265	45,49	125.721	46,23	22.930	31,70	30.456	31,97
Cho vay khác	41.730	25,60	49.671	23,72	51.561	18,96	7.941	19,03	1.890	3,81
2. Doanh số thu nợ CVTD	129.475	100	165.621	100	206.673	100	36.146	27,92	41.052	24,79
Vay mua nhà, sửa chữa nhà	38.941	30,08	51.542	31,12	68.307	33,05	12.601	32,36	16.765	32,53
Vay mua xe	62.318	48,13	83.109	50,18	105.151	50,88	20.791	33,36	22.042	26,52
Cho vay khác	28.216	21,79	30.970	18,70	33.215	16,07	2.754	9,76	2.245	7,25
3. Dư nợ cuối kỳ CVTD	158.675	100	202.486	100	267.760	100	43.811	27,61	65.274	32,24

Vay mua nhà, sửa chữa nhà	68.324	43,06	81.278	40,14	107.636	40,20	12.954	18,96	26.358	32,43
Vay mua xe	72.103	45,44	84.259	41,61	104.829	39,15	12.156	16,86	20.570	24,41
Cho vay khác	18.248	11,50	36.949	18,25	55.295	20,65	18.701	102,48	18.346	49,65
4. Nợ xấu CVTD	1.658	100	2.015	100	2.162	100	357	21,53	147	7,30
Vay mua nhà, sửa chữa nhà	285	17,19	312	15,48	345	15,96	27	9,47	33	10,58
Vay mua xe	942	56,82	1.263	62,68	1.357	62,77	321	34,08	94	7,44
Cho vay khác	431	26,00	440	21,84	460	21,28	9	2,09	20	4,55
5. Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	1,04		0,99		0,81					
Vay mua nhà, sửa chữa nhà	0,42		0,38		0,32					
Vay mua xe	1,31		1,50		1,29					
Cho vay khác	2,36		1,19		0,83					

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng theo mục đích tại VPBank Núi Thành có sự tăng trưởng rõ rệt cả về quy mô và cơ cấu. Tổng doanh số cho vay tiêu dùng tăng từ 162.983 triệu đồng năm 2023 lên 209.432 triệu đồng năm 2024 (tăng 28,50%) và đạt 271.947 triệu đồng năm 2025 (tăng 29,85%). Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng tăng, đặc biệt đối với các khoản vay phục vụ nhu cầu thiết yếu như nhà ở và phương tiện đi lại, đồng thời ngân hàng đã đẩy mạnh các sản phẩm cho vay tiêu dùng và mở rộng khách hàng.

Xét theo mục đích vay, vay mua xe luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng và có xu hướng tăng qua các năm, từ 44,38% năm 2023 lên 46,23% năm 2025. Doanh số cho vay mua xe tăng mạnh từ 72.335 triệu đồng lên 125.721 triệu đồng, với tốc độ tăng trưởng lần lượt 31,70% và 31,97%. Nguyên nhân là do nhu cầu sở hữu phương tiện cá nhân ngày càng cao, đặc biệt tại các khu vực đang phát triển, cùng với việc ngân hàng triển khai các gói vay mua xe với thủ tục đơn giản, thời gian giải ngân nhanh, phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng.

Tiếp đó vay mua nhà, sửa chữa nhà cũng có mức tăng trưởng đáng kể, từ 48.918 triệu đồng năm 2023 lên 94.665 triệu đồng năm 2025, trong đó năm 2025 tăng mạnh 46,78%, làm tỷ trọng tăng từ 30,01% lên 34,81%. Nguyên nhân là do nhu cầu cải thiện điều kiện sống của người dân ngày càng cao, đồng thời các chính sách hỗ trợ lãi suất và thời hạn vay dài đã khuyến khích khách hàng lựa chọn hình thức vay này.

Ngược lại, nhóm cho vay khác tuy vẫn tăng về giá trị tuyệt đối nhưng tốc độ tăng trưởng chậm dần (chỉ 3,81% năm 2025), làm tỷ trọng giảm từ 25,60% xuống còn 18,96%. Nguyên nhân là do ngân hàng có xu hướng tập trung vào các khoản vay có mục đích rõ ràng và giá trị lớn hơn để nâng cao hiệu quả và giảm rủi ro.

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 129.475 triệu đồng năm 2023 lên 206.673 triệu đồng năm 2025. Trong đó, thu nợ từ vay mua xe chiếm tỷ trọng lớn nhất (trên 48% và tăng lên 50,88%), phản ánh khả năng thu hồi vốn tốt ở nhóm này. Thu nợ từ vay mua nhà, sửa chữa nhà cũng tăng đều và ổn định, cho thấy khách hàng có khả năng trả nợ tốt. Trong khi đó, thu nợ từ nhóm cho vay khác tăng chậm hơn và tỷ trọng giảm do quy mô cho vay nhóm này thu hẹp.

Dư nợ cho vay tiêu dùng cuối kỳ tăng từ 158.675 triệu đồng năm 2023 lên 267.760 triệu đồng năm 2025. Trong đó, dư nợ vay mua nhà và vay mua xe vẫn chiếm tỷ trọng lớn, tuy nhiên có xu hướng giảm nhẹ về tỷ trọng. Ngược lại, dư nợ nhóm cho vay khác tăng rất mạnh, đặc biệt năm 2024 tăng tới 102,48%, làm tỷ trọng tăng từ 11,50% lên 20,65%. Nguyên nhân có thể do ngân hàng mở rộng các sản phẩm vay tín chấp, vay tiêu dùng nhỏ lẻ nhằm đa dạng hóa danh mục cho vay.

Về nợ xấu, giá trị nợ xấu tăng từ 1.658 triệu đồng năm 2023 lên 2.162 triệu đồng năm 2025. Trong đó, nợ xấu tập trung chủ yếu ở nhóm vay mua xe (chiếm trên 56% và tăng lên hơn 62%). Nguyên nhân là do nhóm khách hàng vay mua xe thường có thu nhập trung bình, dễ bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế, dẫn đến rủi ro trả nợ cao hơn. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu chung lại giảm từ 1,04% xuống 0,81%, cho thấy ngân hàng đã kiểm soát tốt chất lượng cho vay tiêu dùng. Đặc biệt, tỷ lệ nợ xấu ở nhóm vay mua nhà và nhóm cho vay khác đều giảm rõ rệt, phản ánh hiệu quả của công tác thẩm định và quản lý rủi ro ngày càng được cải thiện.

Tóm lại, hoạt động cho vay tiêu dùng theo mục đích tại VPBank Núi Thành có xu hướng tăng trưởng tích cực, cơ cấu cho vay chuyển dịch theo hướng tập trung vào các nhu cầu thiết yếu. Tuy nhiên, rủi ro vẫn còn tồn tại, đặc biệt ở nhóm vay mua xe, đòi hỏi ngân hàng cần tiếp tục nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

d. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

Bảng 2.7: Thực trạng CVTD theo hình thức đảm bảo của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi
Thành giai đoạn 2023 – 2025

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tăng trưởng	Số tiền	Tăng trưởng
1. Doanh số CVTD	162.983	100	209.432	100	271.947	100	46.449	28,5	62.515	29,85
Có bảo đảm bằng TS	120.825	74,13	158.167	75,52	218.461	80,33	37.342	30,91	60.294	38,12
Không có bảo đảm bằng TS	42.158	25,87	51.265	24,48	53.486	19,67	9.107	21,6	2.221	4,33
2. Doanh số thu nợ	129.475	100	165.621	100	206.673	100	36.146	27,92	41.052	24,79
Có bảo đảm bằng TS	99.321	76,71	130.200	78,61	168.021	81,3	30.879	31,09	37.821	29,05
Không có bảo đảm bằng TS	30.154	23,29	35.421	21,39	38.652	18,7	5.267	17,47	3.231	9,12
3. Dư nợ cuối kỳ	158.675	100	202.486	100	267.760	100	43.811	27,61	65.274	32,24

Có bảo đảm bằng TS	140.321	88,43	168.288	83,11	218.728	81,68	27.967	20,37	50.440	30,52
Không có bảo đảm bằng TS	18.354	13,08	34.198	16,89	49.032	18,31	15.844	74,2	14.834	39,88
4. Nợ xấu	1.658	100	2.015	100	2.162	100	357	21,53	147	7,3
Có bảo đảm bằng TS	1.206	72,74	1.507	74,79	1.630	75,39	301	24,96	123	8,16
Không có bảo đảm bằng TS	452	27,26	508	25,21	532	24,61	56	12,39	24	4,72
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,04		0,99		0,81					
Có bảo đảm bằng TS	0,86		0,90		0,75					
Không có bảo đảm bằng TS	2,46		1,49		1,09					

(Nguồn: VPBank - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản bảo đảm tại VPBank Núi Thành có sự tăng trưởng rõ rệt, đồng thời cơ cấu cho vay có xu hướng chuyển dịch theo hướng gia tăng tỷ trọng các khoản vay có tài sản bảo đảm. Cụ thể, tổng doanh số cho vay tiêu dùng tăng từ 162.983 triệu đồng năm 2023 lên 209.432 triệu đồng năm 2024 (tăng 28,5%) và đạt 271.947 triệu đồng năm 2025 (tăng 29,85%), cho thấy nhu cầu vay tiêu dùng ngày càng gia tăng và ngân hàng đã mở rộng hoạt động cho vay hiệu quả.

Theo hình thức bảo đảm, cho vay có tài sản bảo đảm chiếm tỷ trọng chủ yếu và có xu hướng tăng qua các năm. Doanh số cho vay có tài sản bảo đảm tăng từ 120.825 triệu đồng năm 2023 lên 158.167 triệu đồng năm 2024 (tăng 30,91%) và đạt 218.461 triệu đồng năm 2025 (tăng 38,12%), làm tỷ trọng tăng từ 74,13% lên 80,33%. Nguyên nhân là do ngân hàng ưu tiên các khoản vay có tài sản bảo đảm nhằm hạn chế rủi ro, đặc biệt trong bối cảnh thị trường có nhiều biến động. Đồng thời, các khoản vay có tài sản bảo đảm thường có giá trị lớn như vay mua nhà, mua xe nên góp phần làm tăng nhanh quy mô cho vay.

Ngược lại, cho vay không có tài sản bảo đảm tuy vẫn tăng về giá trị (từ 42.158 triệu đồng lên 53.486 triệu đồng) nhưng tốc độ tăng trưởng chậm lại, đặc biệt năm 2025 chỉ đạt 4,33%, làm tỷ trọng giảm từ 25,87% xuống còn 19,67%. Nguyên nhân là do ngân hàng thắt chặt hơn đối với các khoản vay tín chấp nhằm kiểm soát rủi ro, đồng thời khách hàng cũng có xu hướng chuyển sang vay có tài sản bảo đảm để được hưởng lãi suất thấp hơn và hạn mức vay cao hơn.

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 129.475 triệu đồng năm 2023 lên 206.673 triệu đồng năm 2025. Trong đó, thu nợ từ các khoản vay có tài sản bảo đảm chiếm tỷ trọng lớn và tăng từ 76,71% lên 81,3%, phản ánh khả năng thu hồi vốn tốt hơn ở nhóm này. Ngược lại, thu nợ từ các khoản vay không có tài sản bảo đảm tăng chậm hơn và tỷ trọng giảm, phù hợp với xu hướng giảm tỷ trọng cho vay tín chấp.

Dư nợ cho vay tiêu dùng cuối kỳ cũng tăng từ 158.675 triệu đồng năm 2023 lên 267.760 triệu đồng năm 2025. Trong đó, dư nợ có tài sản bảo đảm vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhưng có xu hướng giảm nhẹ từ 88,43% xuống 81,68%, trong khi dư nợ không có tài sản bảo đảm tăng nhanh (74,2% năm 2024 và 39,88% năm 2025), làm tỷ trọng tăng

từ 13,08% lên 18,31%. Nguyên nhân là do ngân hàng bắt đầu mở rộng thêm các khoản vay tín chấp nhằm đa dạng hóa sản phẩm và tiếp cận nhiều khách hàng hơn, đặc biệt là khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định nhưng không có tài sản thế chấp.

Về nợ xấu, giá trị nợ xấu cho vay tiêu dùng tăng từ 1.658 triệu đồng năm 2023 lên 2.162 triệu đồng năm 2025. Trong đó, nợ xấu có tài sản bảo đảm chiếm tỷ trọng lớn (trên 72%) do quy mô cho vay lớn, tuy nhiên tỷ lệ nợ xấu của nhóm này lại thấp và có xu hướng giảm từ 0,86% xuống 0,75%, cho thấy ngân hàng kiểm soát tốt chất lượng các khoản vay có tài sản bảo đảm. Ngược lại, nợ xấu không có tài sản bảo đảm chiếm tỷ trọng nhỏ hơn nhưng tỷ lệ nợ xấu lại cao hơn, mặc dù đã giảm mạnh từ 2,46% xuống 1,09%. Nguyên nhân là do các khoản vay tín chấp tiềm ẩn rủi ro cao hơn do không có tài sản đảm bảo, phụ thuộc nhiều vào thu nhập và ý thức trả nợ của khách hàng.

Tóm lại, hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản bảo đảm tại VPBank Núi Thành đang phát triển theo hướng an toàn, với việc gia tăng tỷ trọng các khoản vay có tài sản bảo đảm. Tuy nhiên, việc mở rộng cho vay không có tài sản bảo đảm cũng đặt ra yêu cầu ngân hàng cần tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định và quản lý rủi ro để đảm bảo hiệu quả hoạt động trong thời gian tới.

2.4. Đánh giá chung về tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Núi Thành giai đoạn 2023 - 2025

2.4.1. Những thành tựu đạt được

Trong giai đoạn vừa qua, hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng đã đạt được nhiều kết quả tích cực, góp phần quan trọng vào sự phát triển chung của đơn vị.

Thứ nhất, quy mô hoạt động cho vay tiêu dùng từng bước được mở rộng. Qua số liệu phân tích cho thấy doanh số cho vay và dư nợ cho vay tiêu dùng đều có xu hướng tăng qua các năm. Điều này phản ánh nhu cầu vay vốn tiêu dùng của khách hàng cá nhân ngày càng lớn, đồng thời cho thấy ngân hàng đã từng bước đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng trên địa bàn. Việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng góp phần gia tăng nguồn thu và thúc đẩy sự phát triển của hoạt động tín dụng bán lẻ tại đơn vị.

Thứ hai, công tác thu hồi nợ đạt được những kết quả tương đối tích cực. Doanh số thu nợ qua các năm có xu hướng tăng, cho thấy ngân hàng đã chú trọng hơn trong công tác quản lý và theo dõi các khoản vay. Đồng thời, khả năng trả nợ của phần lớn khách hàng vẫn được đảm bảo, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Thứ ba, chất lượng cho vay tiêu dùng được kiểm soát ở mức tương đối ổn định. Trong thời gian qua, ngân hàng đã chú trọng công tác thẩm định khách hàng, kiểm tra mục đích sử dụng vốn và giám sát sau cho vay nhằm hạn chế rủi ro phát sinh. Nhờ đó, tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn được kiểm soát ở mức hợp lý, góp phần đảm bảo an toàn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Thứ tư, các sản phẩm cho vay tiêu dùng từng bước được hoàn thiện nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng. Ngoài các sản phẩm vay truyền thống như vay mua nhà, vay mua xe, ngân hàng còn triển khai thêm nhiều gói vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân với hạn mức và thời hạn linh hoạt hơn. Điều này giúp khách hàng có thêm nhiều lựa chọn phù hợp với khả năng tài chính và nhu cầu sử dụng vốn của mình.

Thứ năm, chất lượng dịch vụ khách hàng đã có sự cải thiện nhất định. Ngân hàng ngày càng chú trọng hơn đến công tác tư vấn, hỗ trợ khách hàng trong quá trình vay vốn, đồng thời từng bước cải tiến quy trình xử lý hồ sơ theo hướng thuận tiện hơn.

Qua đó góp phần nâng cao hình ảnh, uy tín của ngân hàng và tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

2.4.2. Những hạn chế còn tồn tại

Bên cạnh những thành tựu đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục.

Thứ nhất, quy trình xử lý hồ sơ vay vốn vẫn còn khá phức tạp và mất nhiều thời gian. Mặc dù ngân hàng đã có những cải tiến nhất định trong quy trình cho vay, tuy nhiên một số thủ tục và giấy tờ vẫn còn tương đối nhiều, đặc biệt đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm. Quá trình thẩm định và phê duyệt khoản vay đôi khi còn kéo dài, ảnh hưởng đến thời gian giải ngân và trải nghiệm của khách hàng.

Thứ hai, hoạt động marketing và tiếp cận khách hàng chưa thực sự hiệu quả. Việc quảng bá các sản phẩm cho vay tiêu dùng chủ yếu vẫn tập trung vào các hình thức truyền thống, chưa khai thác tối đa các nền tảng công nghệ số để tiếp cận khách hàng tiềm năng. Điều này làm hạn chế khả năng mở rộng thị phần và thu hút khách hàng mới trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại.

Thứ ba, công tác thẩm định khách hàng vẫn còn tiềm ẩn nhiều rủi ro. Hoạt động cho vay tiêu dùng phụ thuộc nhiều vào thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân, trong khi thu nhập của một số khách hàng chưa thực sự ổn định. Bên cạnh đó, việc xác minh thông tin khách hàng trong một số trường hợp còn gặp khó khăn, ảnh hưởng đến chất lượng thẩm định và làm gia tăng nguy cơ phát sinh nợ xấu.

Thứ tư, tình hình nợ xấu trong cho vay tiêu dùng vẫn cần được quan tâm và kiểm soát chặt chẽ hơn. Mặc dù ngân hàng đã chú trọng công tác quản lý rủi ro, tuy nhiên do tác động của tình hình kinh tế và khả năng tài chính của khách hàng, một số khoản vay vẫn phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu, ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Thứ năm, các sản phẩm cho vay tiêu dùng vẫn chưa tạo được sự khác biệt rõ rệt so với các ngân hàng khác trên thị trường. Một số sản phẩm còn mang tính truyền thống, chưa có nhiều gói vay chuyên biệt dành cho từng nhóm khách hàng cụ thể.

Điều này phần nào ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng của ngân hàng.

Thứ sáu, chất lượng nguồn nhân lực trong hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn cần tiếp tục được nâng cao. Một số cán bộ cho vay còn hạn chế về kỹ năng phân tích, thẩm định và xử lý tình huống trong quá trình cho vay. Đồng thời, áp lực chỉ tiêu kinh doanh đôi khi cũng ảnh hưởng đến chất lượng quản lý khoản vay và kiểm soát rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế

Những hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng xuất phát từ cả nguyên nhân chủ quan và khách quan, cụ thể như sau:

Thứ nhất, quy trình xử lý hồ sơ vay vốn còn phức tạp xuất phát từ yêu cầu đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay. Ngân hàng phải thực hiện nhiều bước kiểm tra, thẩm định và xét duyệt nhằm hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình cho vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, việc phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình xử lý hồ sơ đôi khi còn chưa đồng bộ, làm ảnh hưởng đến tiến độ giải ngân cho khách hàng.

Thứ hai, hoạt động marketing chưa đạt hiệu quả cao do ngân hàng chưa đầu tư mạnh vào các kênh truyền thông hiện đại. Các hình thức quảng bá sản phẩm cho vay tiêu dùng chủ yếu vẫn mang tính truyền thống, trong khi việc ứng dụng nền tảng số và mạng xã hội để tiếp cận khách hàng còn hạn chế. Đồng thời, mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt cũng gây khó khăn cho việc mở rộng thị phần khách hàng.

Thứ ba, chất lượng công tác thẩm định khách hàng còn chịu ảnh hưởng bởi biến động của nền kinh tế và thu nhập khách hàng. Trong giai đoạn 2023 - 2025, tình hình kinh tế còn nhiều biến động khiến thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng chưa thực sự ổn định. Ngoài ra, một số khách hàng chưa cung cấp đầy đủ hoặc chính xác thông tin tài chính, gây khó khăn cho quá trình đánh giá và thẩm định khoản vay.

Thứ tư, nợ xấu phát sinh do nhiều khách hàng gặp khó khăn về tài chính trong quá trình vay vốn. Hoạt động cho vay tiêu dùng chủ yếu phục vụ nhu cầu chi tiêu cá nhân nên phụ thuộc nhiều vào nguồn thu nhập của khách hàng. Khi khách hàng gặp

khó khăn trong công việc hoặc thu nhập giảm sút, khả năng trả nợ sẽ bị ảnh hưởng, từ đó làm phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu. Bên cạnh đó, công tác kiểm tra và giám sát sau cho vay trong một số trường hợp vẫn chưa thực sự hiệu quả.

Thứ năm, sản phẩm cho vay tiêu dùng chưa tạo được sự khác biệt rõ rệt do ngân hàng chưa đẩy mạnh nghiên cứu và phát triển sản phẩm mới. Các sản phẩm hiện nay vẫn chủ yếu tập trung vào các gói vay truyền thống, trong khi nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng. Đồng thời, áp lực cạnh tranh từ các ngân hàng và công ty tài chính khác cũng khiến việc tạo ra lợi thế cạnh tranh trở nên khó khăn hơn.

Thứ sáu, chất lượng nguồn nhân lực còn hạn chế do một số cán bộ cho vay chưa có nhiều kinh nghiệm thực tiễn. Khối lượng công việc lớn cùng áp lực về chỉ tiêu kinh doanh đôi khi ảnh hưởng đến chất lượng thẩm định và quản lý khoản vay. Bên cạnh đó, công tác đào tạo và cập nhật kiến thức chuyên môn cho nhân viên tuy đã được chú trọng nhưng vẫn cần tiếp tục hoàn thiện nhằm đáp ứng tốt hơn yêu cầu trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Từ những hạn chế nêu trên cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch Núi Thành vẫn còn nhiều vấn đề cần khắc phục. Đây cũng chính là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng đối với khách hàng tại VPBank Núi Thành đã đạt được nhiều kết quả tích cực và đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của đơn vị. Qua quá trình phân tích thực trạng cho thấy doanh số cho vay, dư nợ cho vay tiêu dùng và doanh số thu nợ đều có xu hướng tăng qua các năm, phản ánh nhu cầu vay vốn tiêu dùng của khách hàng ngày càng lớn cũng như sự mở rộng hoạt động cho vay bán lẻ của ngân hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng đã chú trọng hơn trong công tác thẩm định, quản lý khoản vay và nâng cao chất lượng phục vụ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu vay vốn của khách hàng trên địa bàn.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Núi Thành vẫn còn tồn tại một số hạn chế như quy trình xử lý hồ sơ còn tương đối phức tạp, hoạt động marketing chưa thực sự hiệu quả, công tác thẩm định khách hàng vẫn tiềm ẩn rủi ro, tình hình nợ xấu vẫn cần được kiểm soát chặt chẽ hơn, sản phẩm cho vay tiêu dùng chưa tạo được sự khác biệt rõ rệt và chất lượng nguồn nhân lực vẫn cần tiếp tục nâng cao. Những hạn chế này xuất phát từ cả nguyên nhân chủ quan và khách quan như biến động của nền kinh tế, mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt, thu nhập của khách hàng chưa ổn định cũng như một số hạn chế trong công tác quản lý và tổ chức hoạt động tại đơn vị.

Kết quả phân tích trong chương này là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp trong chương tiếp theo, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng, tăng cường năng lực cạnh tranh và hướng tới sự phát triển bền vững của ngân hàng trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH NÚI THÀNH

3.1. Định hướng phát triển của ngân hàng

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển, nhu cầu tiêu dùng của người dân không ngừng gia tăng, hoạt động cho vay tiêu dùng đang trở thành một trong những mảng kinh doanh quan trọng của các ngân hàng thương mại. Đối với VPBank Núi Thành, việc xác định định hướng phát triển đúng đắn sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động, mở rộng thị phần và tăng cường năng lực cạnh tranh trong thời gian tới.

Thứ nhất, định hướng mở rộng quy mô và thị phần cho vay tiêu dùng. Trong thời gian tới, Phòng giao dịch Núi Thành cần tiếp tục đẩy mạnh tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng theo hướng bền vững, phù hợp với khả năng quản lý rủi ro của đơn vị. Việc mở rộng quy mô cần gắn liền với đa dạng hóa đối tượng khách hàng, không chỉ tập trung vào nhóm khách hàng truyền thống mà còn hướng đến các đối tượng tiềm năng như người lao động có thu nhập ổn định, hộ kinh doanh cá thể, cán bộ công chức, công nhân tại các khu công nghiệp trên địa bàn.

Ngân hàng cần tăng cường khai thác thị trường địa phương, tận dụng lợi thế về vị trí và mối quan hệ với khách hàng để mở rộng tệp khách hàng cá nhân. Việc phát triển mạng lưới khách hàng sẽ góp phần nâng cao dư nợ cho vay tiêu dùng cũng như tăng nguồn thu nhập cho ngân hàng.

Thứ hai, định hướng nâng cao chất lượng cho vay và kiểm soát rủi ro. Song song với việc mở rộng quy mô, VPBank Núi Thành cần đặc biệt chú trọng đến việc nâng cao chất lượng cho vay. Điều này thể hiện qua việc kiểm soát chặt chẽ quy trình thẩm định, đánh giá đúng năng lực tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng.

Ngân hàng cần xây dựng hệ thống đánh giá rủi ro khoa học, kết hợp giữa phương pháp truyền thống và ứng dụng công nghệ hiện đại nhằm nâng cao độ chính xác trong chấm điểm cho vay. Đồng thời, tăng cường công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay để kịp thời phát hiện và xử lý các khoản vay có dấu hiệu rủi ro. Việc kiểm soát tốt chất lượng cho vay không chỉ giúp hạn chế nợ xấu mà còn góp phần nâng cao uy tín và hiệu quả hoạt động của ngân hàng trên thị trường.

Thứ ba, định hướng phát triển sản phẩm và dịch vụ cho vay tiêu dùng. Trong bối cảnh nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng, ngân hàng cần chú trọng phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với từng nhóm khách hàng. Cụ thể, cần đa dạng hóa các sản phẩm như cho vay mua nhà, mua xe, vay tiêu dùng cá nhân, vay tín chấp theo lương, vay trả góp... Bên cạnh đó, cần cải tiến các sản phẩm hiện có theo hướng đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian xét duyệt và nâng cao tính linh hoạt trong điều kiện vay vốn. Việc thiết kế các gói sản phẩm phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng sẽ giúp ngân hàng nâng cao khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng mới.

Thứ tư, định hướng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số. Trong xu thế phát triển của cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động ngân hàng là yếu tố tất yếu. VPBank Núi Thành cần tiếp tục đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động cho vay tiêu dùng, đặc biệt là triển khai các nền tảng cho vay trực tuyến, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và dữ liệu lớn (Big Data) trong phân tích và đánh giá khách hàng. Phòng giao dịch Núi Thành cần tận dụng các hệ thống công nghệ do Hội sở triển khai để nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ, rút ngắn thời gian phê duyệt và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Đồng thời, việc ứng dụng công nghệ còn giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro tốt hơn và nâng cao hiệu quả quản lý.

Thứ năm, định hướng nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Nguồn nhân lực đóng vai trò then chốt trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Do đó, Phòng giao dịch Núi Thành cần chú trọng đào tạo và phát triển đội ngũ cán bộ cho vay cả về chuyên môn nghiệp vụ và kỹ năng mềm. Cán bộ cho vay cần được trang bị kiến thức về phân tích tài chính cá nhân, kỹ năng thẩm định, nhận diện rủi ro cũng như kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng cần có chính sách đãi ngộ hợp lý nhằm tạo động lực làm việc và giữ chân nhân tài.

Thứ sáu, định hướng nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm khách hàng. Trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt, chất lượng dịch vụ là yếu tố quan trọng giúp ngân hàng giữ chân khách hàng và thu hút khách hàng mới. Phòng giao dịch Núi Thành cần chú trọng nâng cao chất lượng phục vụ, đảm bảo thái độ chuyên nghiệp, tận tình và minh bạch trong quá trình giao dịch. Ngoài ra, cần cải tiến quy

trình phục vụ khách hàng theo hướng đơn giản, nhanh chóng và thuận tiện. Việc xây dựng hình ảnh ngân hàng thân thiện, hiện đại sẽ góp phần nâng cao uy tín và vị thế của VPBank trên thị trường.

Thứ bảy, định hướng tăng cường hoạt động marketing và phát triển khách hàng. Để nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng, ngân hàng cần đẩy mạnh công tác marketing, quảng bá sản phẩm đến khách hàng. Việc sử dụng các kênh truyền thông hiện đại như mạng xã hội, website, ứng dụng di động sẽ giúp tiếp cận khách hàng nhanh chóng và hiệu quả hơn. Bên cạnh đó, cần xây dựng các chương trình ưu đãi, khuyến mãi nhằm thu hút khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Đồng thời, tăng cường hợp tác với các doanh nghiệp, tổ chức trên địa bàn để mở rộng kênh phân phối và tiếp cận khách hàng tiềm năng.

3.2. Giải pháp đề xuất nhằm nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank - PGD Núi Thành

3.2.1. Hoàn thiện và tối ưu hóa quy trình xử lý hồ sơ vay vốn

Xuất phát từ hạn chế về quy trình xử lý hồ sơ vay vốn còn khá phức tạp và mất nhiều thời gian, VPBank Núi Thành cần triển khai đồng bộ nhiều giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ, rút ngắn thời gian giải ngân và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Việc cải thiện quy trình cho vay không chỉ giúp ngân hàng nâng cao khả năng cạnh tranh mà còn góp phần mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

Thứ nhất, rà soát và đơn giản hóa quy trình cho vay tiêu dùng.

Ngân hàng cần tiến hành kiểm tra lại toàn bộ quy trình xử lý hồ sơ vay vốn hiện tại để xác định những bước còn chồng chéo hoặc chưa thực sự cần thiết. Đối với các khoản vay có giá trị nhỏ hoặc khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, ngân hàng có thể áp dụng quy trình xét duyệt đơn giản hơn nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ. Việc cắt giảm các thủ tục không cần thiết sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn hơn, đồng thời giảm áp lực công việc cho đội ngũ nhân viên cho vay. Ngoài ra, quy trình đơn giản và rõ ràng cũng sẽ giúp nâng cao trải nghiệm của khách hàng trong quá trình vay vốn.

Thứ hai, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào quy trình cho vay tiêu dùng.

Trong bối cảnh chuyển đổi số ngày càng phát triển mạnh mẽ, VPBank Núi Thành cần tăng cường ứng dụng công nghệ vào quá trình tiếp nhận và xử lý hồ sơ vay vốn. Ngân hàng có thể triển khai hệ thống lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật dữ liệu khách hàng trên nền tảng số và hỗ trợ xử lý hồ sơ trực tuyến nhằm giảm thiểu sai sót trong quá trình nhập liệu và quản lý thông tin khách hàng. Bên cạnh đó, việc triển khai hình thức đăng ký vay trực tuyến cũng sẽ giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và thuận tiện hơn trong quá trình tiếp cận dịch vụ vay vốn.

Thứ ba, nâng cao sự phối hợp giữa các bộ phận trong quá trình xử lý hồ sơ.

Trong hoạt động cho vay tiêu dùng, sự phối hợp giữa các bộ phận như tiếp nhận hồ sơ, thẩm định và phê duyệt khoản vay có vai trò rất quan trọng. Vì vậy, ngân hàng cần phân công trách nhiệm rõ ràng cho từng bộ phận nhằm hạn chế tình trạng chồng chéo công việc hoặc xử lý chậm hồ sơ. Đồng thời, ngân hàng cũng cần xây dựng cơ chế trao đổi thông tin nhanh chóng giữa các bộ phận để nâng cao hiệu quả xử lý công việc và giảm thời gian chờ đợi của khách hàng.

Thứ tư, nâng cao chất lượng hỗ trợ khách hàng trong quá trình vay vốn.

Nhân viên cho vay cần chủ động hướng dẫn khách hàng chuẩn bị đầy đủ giấy tờ ngay từ đầu để hạn chế việc bổ sung hồ sơ nhiều lần gây mất thời gian cho khách hàng. Đồng thời, ngân hàng cần tăng cường hỗ trợ khách hàng thông qua các kênh trực tuyến nhằm giải đáp nhanh các thắc mắc liên quan đến điều kiện vay vốn, lãi suất và thủ tục hồ sơ. Việc nâng cao chất lượng hỗ trợ khách hàng sẽ giúp khách hàng cảm thấy thuận tiện và hài lòng hơn khi sử dụng dịch vụ tại ngân hàng.

Thứ năm, thường xuyên kiểm tra và đánh giá hiệu quả của quy trình cho vay.

Ngân hàng cần định kỳ đánh giá hiệu quả của quy trình xử lý hồ sơ để kịp thời phát hiện những bất cập còn tồn tại và có biện pháp điều chỉnh phù hợp. Việc kiểm tra thường xuyên sẽ giúp quy trình cho vay ngày càng hoàn thiện hơn, phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng và xu hướng phát triển của thị trường tài chính – ngân hàng hiện nay.

Tóm lại, việc hoàn thiện và tối ưu hóa quy trình xử lý hồ sơ vay vốn sẽ góp phần nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, rút ngắn thời gian giải ngân và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Núi Thành.

3.2.2. Đẩy mạnh hoạt động marketing và mở rộng tiếp cận khách hàng

Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại ngày càng gay gắt, hoạt động marketing đóng vai trò quan trọng trong việc quảng bá sản phẩm và thu hút khách hàng vay vốn. Tuy nhiên, hoạt động marketing tại VPBank Núi Thành vẫn chưa thực sự hiệu quả và khả năng tiếp cận khách hàng còn hạn chế. Vì vậy, ngân hàng cần triển khai nhiều giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả marketing và mở rộng thị phần khách hàng trong thời gian tới.

Thứ nhất, đẩy mạnh quảng bá sản phẩm cho vay tiêu dùng trên nền tảng số.

Ngân hàng cần tăng cường sử dụng các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Zalo hoặc website chính thức của ngân hàng để quảng bá các sản phẩm cho vay tiêu dùng. Trong thời đại công nghệ phát triển mạnh mẽ, khách hàng thường có xu hướng tìm kiếm thông tin thông qua internet trước khi sử dụng dịch vụ tài chính. Vì vậy, việc quảng bá sản phẩm trên nền tảng trực tuyến sẽ giúp ngân hàng tiếp cận khách hàng nhanh chóng hơn với chi phí hợp lý. Nội dung quảng bá cần được xây dựng rõ ràng, dễ hiểu và tập trung vào những lợi ích nổi bật của sản phẩm nhằm thu hút sự quan tâm của khách hàng.

Thứ hai, đa dạng hóa các chương trình ưu đãi dành cho khách hàng vay vốn.

VPBank Núi Thành cần triển khai thêm nhiều chương trình ưu đãi như giảm lãi suất trong thời gian đầu, hỗ trợ phí trả nợ trước hạn hoặc tặng quà cho khách hàng mới nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường. Những chương trình ưu đãi phù hợp sẽ tạo động lực để khách hàng lựa chọn sử dụng dịch vụ vay vốn tại ngân hàng, đồng thời góp phần gia tăng khả năng thu hút khách hàng mới.

Thứ ba, mở rộng hợp tác với các đối tác trên địa bàn.

Ngân hàng cần tăng cường liên kết với các cửa hàng điện máy, đại lý ô tô, doanh nghiệp bất động sản hoặc các đơn vị kinh doanh dịch vụ trên địa bàn nhằm tiếp cận trực tiếp nhóm khách hàng có nhu cầu vay vốn tiêu dùng. Việc hợp tác với các đối

tác sẽ giúp ngân hàng mở rộng mạng lưới khách hàng và gia tăng cơ hội phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

Thứ tư, nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng.

Bên cạnh việc tìm kiếm khách hàng mới, ngân hàng cũng cần chú trọng chăm sóc khách hàng hiện tại nhằm xây dựng mối quan hệ lâu dài. Nhân viên cần thường xuyên hỗ trợ, tư vấn và giải đáp các thắc mắc của khách hàng liên quan đến khoản vay nhằm nâng cao mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ của ngân hàng. Khi khách hàng cảm thấy hài lòng, khả năng tiếp tục sử dụng dịch vụ hoặc giới thiệu thêm khách hàng mới sẽ cao hơn.

Thứ năm, nâng cao hình ảnh và uy tín của ngân hàng trên địa bàn.

VPBank Núi Thành cần xây dựng phong cách phục vụ chuyên nghiệp, minh bạch và thân thiện nhằm tạo niềm tin cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ. Đồng thời, ngân hàng cũng nên tích cực tham gia các hoạt động cộng đồng và chương trình hỗ trợ xã hội tại địa phương để nâng cao mức độ nhận diện thương hiệu và tạo hình ảnh tích cực trong mắt khách hàng.

Tóm lại, việc đẩy mạnh hoạt động marketing và mở rộng tiếp cận khách hàng sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng, gia tăng khả năng cạnh tranh và thúc đẩy sự phát triển bền vững của VPBank Núi Thành trong thời gian tới.

3.2.3. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng

Công tác thẩm định khách hàng có vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động cho vay tiêu dùng vì đây là cơ sở để ngân hàng đánh giá khả năng trả nợ và hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình cho vay. Tuy nhiên, tại VPBank Núi Thành, công tác thẩm định vẫn còn tiềm ẩn nhiều rủi ro do thông tin khách hàng chưa đầy đủ, thu nhập của một số khách hàng chưa ổn định và quá trình xác minh thông tin đôi khi còn gặp khó khăn. Vì vậy, ngân hàng cần triển khai nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng trong thời gian tới.

Thứ nhất, tăng cường kiểm tra và xác minh thông tin khách hàng trước khi cho vay.

Nhân viên cho vay cần kiểm tra kỹ các thông tin liên quan đến nghề nghiệp, thu nhập, nơi cư trú và lịch sử vay vốn của khách hàng nhằm đảm bảo tính chính xác của

hồ sơ vay vốn. Đối với những trường hợp có dấu hiệu rủi ro hoặc thông tin chưa rõ ràng, ngân hàng cần tiến hành xác minh bổ sung thông qua nhiều nguồn khác nhau để hạn chế tình trạng khách hàng cung cấp thông tin sai lệch. Việc kiểm tra chặt chẽ thông tin khách hàng sẽ góp phần nâng cao chất lượng thẩm định và hạn chế phát sinh các khoản vay có nguy cơ trở thành nợ xấu.

Thứ hai, nâng cao chất lượng phân tích khả năng trả nợ của khách hàng.

Trong quá trình thẩm định, ngân hàng không chỉ xem xét mức thu nhập hiện tại mà còn cần đánh giá tính ổn định của nguồn thu nhập trong tương lai. Đối với những khách hàng có thu nhập không ổn định hoặc đang có nhiều khoản vay tại các tổ chức tín dụng khác, nhân viên cần đánh giá kỹ khả năng trả nợ trước khi quyết định cho vay. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần xem xét các yếu tố như chi phí sinh hoạt, nghĩa vụ tài chính và lịch sử thanh toán của khách hàng để đưa ra quyết định cho vay phù hợp.

Thứ ba, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào hoạt động thẩm định khách hàng.

VPBank Núi Thành cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong việc lưu trữ, quản lý và phân tích dữ liệu khách hàng nhằm nâng cao độ chính xác trong công tác thẩm định. Việc xây dựng hệ thống dữ liệu khách hàng tập trung và khai thác thông tin từ các nguồn liên quan sẽ hỗ trợ nhân viên cho vay đánh giá khách hàng nhanh chóng và hiệu quả hơn. Ngoài ra, ứng dụng công nghệ cũng giúp ngân hàng hạn chế sai sót trong quá trình xử lý thông tin và nâng cao khả năng kiểm soát rủi ro.

Thứ tư, thường xuyên cập nhật và hoàn thiện tiêu chí đánh giá khách hàng.

Trong bối cảnh nền kinh tế còn nhiều biến động, nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng cũng thay đổi liên tục. Vì vậy, ngân hàng cần thường xuyên rà soát và điều chỉnh các tiêu chí thẩm định sao cho phù hợp với tình hình thực tế. Việc xây dựng tiêu chí đánh giá phù hợp sẽ giúp ngân hàng lựa chọn đúng đối tượng khách hàng và nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Thứ năm, nâng cao trình độ chuyên môn và trách nhiệm của đội ngũ nhân viên cho vay.

Ngân hàng cần tổ chức các chương trình đào tạo nhằm nâng cao kỹ năng phân tích tài chính, đánh giá khách hàng và nhận diện rủi ro cho đội ngũ nhân viên cho vay.

Đồng thời, nhân viên cũng cần được cập nhật thường xuyên các quy định và chính sách mới liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Bên cạnh việc nâng cao trình độ chuyên môn, ngân hàng cũng cần chú trọng nâng cao tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp của nhân viên nhằm hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình thẩm định.

Tóm lại, việc nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng sẽ giúp VPBank Núi Thành hạn chế rủi ro tín dụng, nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng và đảm bảo an toàn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

3.2.4. Tăng cường kiểm soát và xử lý nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng

Nợ xấu là một trong những vấn đề ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng và hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Mặc dù VPBank Núi Thành đã chú trọng công tác quản lý rủi ro, tuy nhiên do tác động của nền kinh tế và khả năng tài chính của khách hàng nên một số khoản vay vẫn phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu. Vì vậy, ngân hàng cần triển khai nhiều giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả kiểm soát và xử lý nợ xấu trong thời gian tới.

Thứ nhất, tăng cường kiểm tra và giám sát sau cho vay.

Sau khi giải ngân, nhân viên cho vay cần thường xuyên theo dõi tình hình sử dụng vốn và khả năng trả nợ của khách hàng nhằm kịp thời phát hiện những khoản vay có dấu hiệu rủi ro. Việc kiểm tra định kỳ sẽ giúp ngân hàng chủ động đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp trước khi khoản vay chuyển thành nợ xấu. Đồng thời, công tác giám sát sau cho vay cũng giúp hạn chế tình trạng khách hàng sử dụng vốn sai mục đích hoặc mất khả năng thanh toán.

Thứ hai, xây dựng hệ thống cảnh báo sớm đối với các khoản vay có nguy cơ phát sinh nợ xấu.

Ngân hàng cần theo dõi lịch sử thanh toán, thời gian trả nợ và mức độ biến động thu nhập của khách hàng để đánh giá khả năng trả nợ trong tương lai. Đối với những khách hàng có dấu hiệu chậm trả hoặc gặp khó khăn về tài chính, ngân hàng cần chủ động liên hệ để tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra biện pháp hỗ trợ phù hợp nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu.

Thứ ba, nâng cao hiệu quả công tác thu hồi nợ.

VPBank Núi Thành cần xây dựng kế hoạch thu hồi nợ cụ thể cho từng nhóm khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả xử lý nợ quá hạn. Đối với những khách hàng gặp khó khăn tạm thời nhưng vẫn có thiện chí trả nợ, ngân hàng có thể xem xét hỗ trợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ nhằm giảm áp lực tài chính cho khách hàng. Trong trường hợp khách hàng cố tình chậm trả hoặc không hợp tác, ngân hàng cần áp dụng các biện pháp xử lý phù hợp theo quy định nhằm hạn chế tổn thất phát sinh.

Thứ tư, tăng cường phối hợp giữa các bộ phận trong công tác xử lý nợ.

Các bộ phận tín dụng, quản lý rủi ro và thu hồi nợ cần phối hợp chặt chẽ trong quá trình theo dõi và xử lý các khoản vay có vấn đề. Việc trao đổi thông tin thường xuyên giữa các bộ phận sẽ giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả quản lý nợ xấu và hạn chế tình trạng xử lý chậm gây ảnh hưởng đến khả năng thu hồi vốn.

Thứ năm, nâng cao ý thức trả nợ của khách hàng.

Ngân hàng cần tăng cường hoạt động tư vấn và nhắc nhở khách hàng về trách nhiệm thanh toán khoản vay đúng hạn. Nhân viên cho vay cần giải thích rõ hậu quả của việc chậm trả nợ để khách hàng chủ động hơn trong việc thực hiện nghĩa vụ tài chính của mình. Điều này sẽ góp phần hạn chế tình trạng nợ quá hạn và nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng.

Tóm lại, việc tăng cường kiểm soát và xử lý nợ xấu sẽ góp phần nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng, hạn chế rủi ro tín dụng và đảm bảo sự phát triển ổn định của VPBank Núi Thành trong thời gian tới.

3.2.5. Đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng

Trong bối cảnh nhu cầu vay vốn của khách hàng ngày càng đa dạng và mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại ngày càng gia tăng, việc phát triển và nâng cao chất lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng là yêu cầu cần thiết đối với VPBank Núi Thành. Mặc dù ngân hàng đã triển khai nhiều sản phẩm vay tiêu dùng khác nhau, tuy nhiên các sản phẩm hiện nay vẫn chưa tạo được sự khác biệt rõ rệt so với các ngân hàng khác trên thị trường. Vì vậy, ngân hàng cần thực hiện nhiều giải pháp nhằm đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

Thứ nhất, nghiên cứu nhu cầu thực tế của khách hàng để phát triển sản phẩm phù hợp.

Ngân hàng cần thường xuyên khảo sát nhu cầu vay vốn của khách hàng trên địa bàn nhằm nắm bắt xu hướng tiêu dùng và khả năng tài chính của từng nhóm khách hàng. Trên cơ sở đó, ngân hàng có thể xây dựng các sản phẩm cho vay phù hợp với từng đối tượng như khách hàng có thu nhập ổn định, hộ kinh doanh nhỏ hoặc khách hàng trẻ có nhu cầu vay phục vụ học tập và tiêu dùng cá nhân. Việc nghiên cứu nhu cầu thực tế sẽ giúp ngân hàng xây dựng sản phẩm phù hợp hơn với thị trường và nâng cao khả năng thu hút khách hàng.

Thứ hai, phát triển thêm nhiều sản phẩm cho vay tiêu dùng mới.

Ngoài các sản phẩm vay truyền thống như vay mua nhà hoặc vay mua xe, VPBank – PGD Núi Thành có thể triển khai thêm các gói vay phục vụ nhu cầu sửa chữa nhà ở, học tập, du lịch, mua sắm hoặc chi tiêu cá nhân. Việc đa dạng hóa sản phẩm sẽ giúp khách hàng có thêm nhiều lựa chọn phù hợp với mục đích sử dụng vốn và khả năng tài chính của mình. Đồng thời, điều này cũng góp phần mở rộng quy mô hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Thứ ba, xây dựng các gói vay với điều kiện linh hoạt hơn.

Ngân hàng cần thiết kế các gói vay với thời hạn vay, phương thức thanh toán và mức lãi suất phù hợp với từng nhóm khách hàng. Đối với những khách hàng có thu nhập chưa ổn định, ngân hàng có thể áp dụng phương thức trả nợ linh hoạt nhằm giảm áp lực tài chính cho khách hàng trong quá trình vay vốn. Việc xây dựng chính sách vay linh hoạt sẽ giúp nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng và gia tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

Thứ tư, tăng cường ứng dụng công nghệ trong phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng.

Trong xu hướng chuyển đổi số hiện nay, ngân hàng cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào hoạt động cung cấp sản phẩm cho vay tiêu dùng. Việc triển khai đăng ký vay trực tuyến, hỗ trợ tư vấn online hoặc cập nhật thông tin khoản vay trên ứng dụng ngân hàng điện tử sẽ giúp khách hàng tiếp cận dịch vụ nhanh chóng và thuận tiện hơn. Đồng thời, ứng dụng công nghệ cũng góp phần nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự khác biệt cho sản phẩm của ngân hàng.

Thứ năm, thường xuyên đánh giá hiệu quả của các sản phẩm hiện tại.

Ngân hàng cần định kỳ đánh giá hiệu quả hoạt động của từng sản phẩm cho vay tiêu dùng nhằm xác định những sản phẩm chưa phù hợp hoặc chưa mang lại hiệu quả cao để có biện pháp điều chỉnh kịp thời. Các yếu tố như lãi suất, điều kiện vay vốn, thời gian giải ngân hoặc chính sách hỗ trợ khách hàng cần được xem xét và cải thiện phù hợp với nhu cầu thực tế của thị trường.

Tóm lại, việc đa dạng hóa và nâng cao chất lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng sẽ giúp VPBank Núi Thành nâng cao khả năng cạnh tranh, mở rộng thị phần khách hàng và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh trong thời gian tới.

3.2.6. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong hoạt động cho vay tiêu dùng

Nguồn nhân lực là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng. Chất lượng làm việc của đội ngũ nhân viên không chỉ ảnh hưởng đến công tác thẩm định, quản lý khoản vay mà còn tác động đến chất lượng phục vụ và hình ảnh của ngân hàng đối với khách hàng. Tuy nhiên, tại VPBank – PGD Núi Thành, một số nhân viên vẫn còn hạn chế về kỹ năng chuyên môn và kinh nghiệm thực tế trong quá trình xử lý công việc. Vì vậy, ngân hàng cần triển khai nhiều giải pháp nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong thời gian tới.

Thứ nhất, tăng cường công tác đào tạo và bồi dưỡng chuyên môn cho đội ngũ nhân viên.

Ngân hàng cần thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo liên quan đến nghiệp vụ cho vay tiêu dùng, kỹ năng thẩm định khách hàng, quản lý rủi ro và xử lý nợ nhằm nâng cao trình độ chuyên môn cho nhân viên. Trong bối cảnh thị trường tài chính - ngân hàng liên tục thay đổi, việc cập nhật kiến thức mới sẽ giúp nhân viên nâng cao khả năng xử lý công việc và hạn chế các sai sót phát sinh trong quá trình cho vay. Ngoài ra, ngân hàng cũng nên tổ chức các buổi đào tạo thực tế hoặc chia sẻ kinh nghiệm để nhân viên có cơ hội học hỏi và nâng cao kỹ năng làm việc.

Thứ hai, nâng cao kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng cho nhân viên.

Trong hoạt động cho vay tiêu dùng, nhân viên cho vay là người trực tiếp tiếp xúc và làm việc với khách hàng nên thái độ phục vụ và kỹ năng giao tiếp có ảnh

hưởng rất lớn đến hình ảnh của ngân hàng. Vì vậy, VPBank Núi Thành cần chú trọng đào tạo kỹ năng tư vấn, chăm sóc khách hàng và xử lý tình huống cho đội ngũ nhân viên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự hài lòng cho khách hàng.

Thứ ba, nâng cao tinh thần trách nhiệm và đạo đức nghề nghiệp của nhân viên.

Ngân hàng cần xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp và nâng cao ý thức trách nhiệm của nhân viên trong quá trình thực hiện công việc. Nhân viên cho vay cần tuân thủ nghiêm túc các quy định và quy trình cho vay nhằm hạn chế các sai sót phát sinh và đảm bảo an toàn trong hoạt động tín dụng. Đồng thời, ngân hàng cũng cần chú trọng giáo dục đạo đức nghề nghiệp nhằm nâng cao tính minh bạch và trung thực trong quá trình làm việc.

Thứ tư, xây dựng cơ chế đánh giá và khen thưởng phù hợp.

VPBank Núi Thành cần xây dựng hệ thống đánh giá hiệu quả làm việc rõ ràng nhằm tạo động lực cho nhân viên nâng cao năng suất và chất lượng công việc. Việc gắn kết kết quả làm việc với chế độ khen thưởng, đãi ngộ phù hợp sẽ giúp nhân viên có thêm động lực hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao và gắn bó lâu dài với ngân hàng.

Thứ năm, tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp và ổn định cho nhân viên.

Ngân hàng cần tạo điều kiện thuận lợi để nhân viên phát huy năng lực và nâng cao hiệu quả công việc. Một môi trường làm việc chuyên nghiệp, đoàn kết và có cơ hội phát triển sẽ giúp nhân viên yên tâm làm việc, từ đó góp phần nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng.

Tóm lại, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực sẽ góp phần cải thiện hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh của VPBank Núi Thành trong thời gian tới.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước

Để tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank nói chung và Phòng giao dịch Núi Thành nói riêng, Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng minh bạch, đồng bộ và phù hợp với thực tiễn. Đồng thời, cần tăng cường các biện pháp kiểm soát và xử

lý hoạt động cho vay đen nhằm tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh cho các ngân hàng thương mại. Bên cạnh đó, việc phát triển hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, thu nhập và tài chính cá nhân là hết sức cần thiết, giúp các tổ chức cho vay dễ dàng xác minh thông tin khách hàng, nâng cao hiệu quả thẩm định. Ngoài ra, Nhà nước cũng cần đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt nhằm nâng cao tính minh bạch trong thu nhập và chi tiêu của người dân, qua đó hỗ trợ tích cực cho hoạt động cho vay tiêu dùng.

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

Đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, cần tiếp tục hoàn thiện các quy định về cho vay tiêu dùng theo hướng tạo điều kiện cho các ngân hàng mở rộng cho vay nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro hiệu quả. Đồng thời, cần nâng cao chất lượng và độ bao phủ của Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC), đảm bảo cung cấp thông tin khách hàng đầy đủ, chính xác và kịp thời cho các tổ chức tín dụng. Bên cạnh đó, việc tăng cường công tác thanh tra, giám sát hoạt động cho vay tiêu dùng tại các ngân hàng là cần thiết nhằm kịp thời phát hiện và xử lý các sai phạm. Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước cũng nên khuyến khích các ngân hàng thương mại đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay, đặc biệt là trong chấm điểm tín dụng và phê duyệt khoản vay tự động, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động.

3.3.3. Kiến nghị đối với Hội sở

Để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch Núi Thành, Hội sở VPBank cần xây dựng chính sách cho vay linh hoạt hơn, phù hợp với đặc thù khách hàng tại từng địa bàn. Đồng thời, cần đầu tư mạnh vào hệ thống công nghệ, đặc biệt là nền tảng ngân hàng số và hệ thống chấm điểm cho vay tự động nhằm nâng cao hiệu quả xử lý và quản lý khoản vay. Bên cạnh đó, việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng như vay tín chấp, vay trả góp, vay qua ứng dụng di động là cần thiết để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Ngoài ra, Hội sở cần tăng cường đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng bán hàng cho đội ngũ cán bộ tín dụng, đồng thời xây dựng các chính sách hỗ trợ và khuyến khích các phòng giao dịch mở rộng khách hàng, nâng cao chất lượng cho vay.

3.3.4. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng

Đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng cần chủ động triển khai các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Cụ thể, cần nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng, đặc biệt chú trọng đánh giá thu nhập và khả năng trả nợ để hạn chế rủi ro tín dụng. Đồng thời, cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quy trình cho vay nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Bên cạnh đó, cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay để kịp thời phát hiện và xử lý các khoản vay có dấu hiệu rủi ro. Ngoài ra, việc nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, cải thiện thái độ phục vụ và tính minh bạch trong giao dịch sẽ góp phần giữ chân khách hàng và thu hút khách hàng mới. Phòng giao dịch cũng cần chủ động triển khai các hoạt động marketing, mở rộng tệp khách hàng cá nhân trên địa bàn, đồng thời tăng cường phối hợp với chính quyền địa phương và các tổ chức để tiếp cận hiệu quả các khách hàng tiềm năng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở những hạn chế và nguyên nhân đã được phân tích ở Chương 2, Chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần hoàn thiện và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Núi Thành trong thời gian tới. Các giải pháp được đưa ra tập trung vào nhiều nội dung quan trọng như hoàn thiện quy trình xử lý hồ sơ vay vốn, đẩy mạnh hoạt động marketing và mở rộng tiếp cận khách hàng, nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng, tăng cường kiểm soát và xử lý nợ xấu, đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng cũng như nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại ngân hàng.

Việc triển khai đồng bộ các giải pháp trên sẽ giúp VPBank Núi Thành nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng, cải thiện khả năng cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu vay vốn ngày càng đa dạng của khách hàng. Đồng thời, việc tối ưu hóa quy trình cho vay, tăng cường kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng cũng sẽ góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và đảm bảo sự phát triển ổn định của ngân hàng trong bối cảnh thị trường tài chính - ngân hàng ngày càng cạnh tranh gay gắt.

Bên cạnh đó, để các giải pháp đạt hiệu quả cao, ngân hàng cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong quá trình triển khai thực hiện, đồng thời thường xuyên kiểm tra, đánh giá và điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế. Ngoài nỗ lực từ phía ngân hàng, sự hỗ trợ từ cơ quan quản lý nhà nước, môi trường kinh tế ổn định và ý thức hợp tác của khách hàng cũng là những yếu tố quan trọng góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

Tóm lại, hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank Núi Thành vẫn còn nhiều tiềm năng phát triển nếu ngân hàng có các giải pháp phù hợp và được triển khai hiệu quả. Với định hướng phát triển đúng đắn cùng sự nỗ lực không ngừng trong việc nâng cao chất lượng dịch vụ, VPBank Núi Thành sẽ từng bước nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng, mở rộng thị phần khách hàng và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2024). *Thông tư 31/2024/TT-NHNN quy định về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro*. Hiệu lực từ ngày 30 tháng 6 năm 2024.
2. Quốc hội (2024). *Luật Các tổ chức tín dụng*, số 32/2024/QH15, ban hành ngày 18/01/2024.
3. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) (2023), *Báo cáo thường niên 2023*, Hà Nội.
4. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) (2024), *Báo cáo thường niên 2024*, Hà Nội.
5. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) (2025), *Báo cáo thường niên 2025*, Hà Nội.
6. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank). *Trang chủ*: <https://www.vpbank.com.vn/>
7. Tô Ngọc Hưng và các cộng sự (2022). *Giáo trình Tín dụng Ngân hàng*. NXB Lao Động.
8. Trầm Thị Xuân Hương và các cộng sự (2020). *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*. NXB Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.