

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH
HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ
PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM – PHÒNG GIAO DỊCH
HOÀNG DIỆU – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: NGUYỄN TIẾN HOÀN

MÃ SỐ SINH VIÊN: 1954020006

NIÊN KHÓA: 2019 - 2023

Đà Nẵng, tháng 5/2023

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

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN HÀNG HẢI VIỆT NAM -
PHÒNG GIAO DỊCH HOÀNG DIỆU – CN ĐÀ NẴNG**

Giảng viên hướng dẫn	: TS. Phạm Thị Hoàng Mỹ
Sinh viên thực hiện	: Nguyễn Tiến Hoàn
Khóa học	: 2019 - 2023
Lớp	: 19NH
Mã Số Sinh Viên	: 1954020006

Đà Nẵng, tháng 5/2023

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2023

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2022 - 2023

1. Thông tin tác giả thực hiện

- ✓ Họ và tên sinh viên : Nguyễn Tiến Hoàn
- ✓ Chuyên ngành : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- ✓ Trình độ đào tạo : Đại học
- ✓ Khóa học : 2019 - 2023

2. Tên đề tài Khóa Luận Tốt Nghiệp

- ✓ Giải Pháp Mở Rộng Hoạt Động Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Tại Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng

3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa Luận Tốt Nghiệp

- ✓ Tình hình hoạt động huy động vốn của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu (Giai Đoạn 2020-2022)
- ✓ Tình hình hoạt động cho vay của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu (Giai Đoạn 2020-2022)
- ✓ Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu (Giai Đoạn 2020-2022)

4. Các bảng biểu

- ✓ Bảng biểu, hình vẽ và đồ thị xem tại danh mục các bảng biểu và hình vẽ và đồ thị của khóa luận.

5. Cán bộ hướng dẫn

- ✓ Tên cán bộ hướng dẫn: TS: Phạm Thị Hoàng Mỹ, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính – Ngân hàng, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa Luận Tốt Nghiệp

- ✓ Ngày 06 Tháng 02 Năm 2023

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành Khóa Luận Tốt Nghiệp

✓ Ngày 05 Tháng 05 Năm 2023

Giảng viên hướng dẫn

Lời Mở Đầu

1. Lý do chọn đề tài

Ngân hàng thương mại (NHTM) là một trung gian tài chính, một kênh dẫn vốn quan trọng cho toàn bộ nền kinh tế. Việc mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh nói chung trong đó có hoạt động cho vay nói riêng là hướng đi và phương châm để các NHTM tồn tại và phát triển. Tuy nhiên, các ngân hàng mới chỉ quan tâm hầu hết đến đối tượng cho vay là các doanh nghiệp mà chưa thực sự chú ý tới nhu cầu vay tiêu dùng, vay sản xuất kinh doanh của các tầng lớp dân cư trong xã hội, đặc biệt là các NHTM quốc doanh mới cổ phần.

Ngày nay, mức sống của người dân ngày càng được cải thiện, nhu cầu tiêu dùng và sản xuất kinh doanh phục vụ đời sống cũng phát triển hơn. Tuy nhiên, các nhu cầu đó không phải lúc nào cũng được đáp ứng đúng lúc và dễ dàng bởi nó còn phụ thuộc vào một nhân tố quan trọng đó là khả năng tài chính của cá nhân đó. Lúc này, sự xuất hiện của các NHTM là hết sức cần thiết. Cho vay khách hàng cá nhân một mặt vừa tạo thêm thu nhập cho ngân hàng, mặt khác giúp đỡ các cá nhân có được nguồn vốn để cải thiện đời sống, đem lại hiệu quả kinh tế, xã hội cao. Chính vì vậy, hoạt động ngân hàng bán lẻ trong đó có cho vay khách hàng cá nhân hiện nay được các NHTM xem là mục tiêu quan trọng trong định hướng phát triển hoạt động kinh doanh của mình. Đòi hỏi các ngân hàng cần có nhiều chiến lược cũng như các chính sách hợp lý để mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân một cách hiệu quả, từ đó tạo ra năng lực cạnh tranh cho các ngân hàng trong thời buổi hiện nay.

Việt Nam phải đối mặt với tình hình kinh tế suy giảm một cách trầm trọng, dấu hiệu khủng hoảng đang ngày một rõ nét. Điều này, đã ảnh hưởng không nhỏ tới hệ thống ngân hàng Việt Nam, thể hiện nợ quá hạn và nợ xấu tại các NHTM trong những tháng vừa qua đang gia tăng mạnh mẽ. Vì vậy, các ngân hàng hiện nay chỉ có thể quan tâm đến việc làm sao để nâng cao chất lượng các khoản cho vay đã, đang và sẽ phát sinh trong tương lai, đặc biệt là các khoản cho vay khách hàng cá nhân trong khi vẫn đảm bảo được mức độ an toàn cũng như khả năng sinh lời trong hoạt động kinh doanh ngân hàng.

Sau một thời gian thực tập, tìm tòi và học hỏi tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng, em nhận thấy ngân hàng vẫn chưa thực sự quan tâm đến đối tượng cho vay là các khách hàng cá nhân, chất lượng cho vay vẫn

còn nhiều hạn chế. Vì vậy, việc tiếp tục nghiên cứu để đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cho vay khách hàng cá nhân sẽ có ý nghĩa thực tiễn trong việc đa dạng hoá hoạt động kinh doanh cũng như gia tăng thêm lợi nhuận và phòng tránh rủi ro cho ngân hàng hiện nay. Do đó, em đã lựa chọn đề tài “Mở chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng” làm đề tài nghiên cứu của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng, tìm ra những ưu điểm và hạn chế còn tồn tại cũng như nguyên nhân dẫn đến những hạn chế đó. Đưa ra các giải pháp và một kiến nghị nhằm cải thiện và mở rộng chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- **Đối tượng nghiên cứu:** Nghiên cứu về thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng, từ đó đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.
- **Phạm vi nghiên cứu về không gian:** Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng.
- **Phạm vi nghiên cứu về thời gian:** Giai đoạn từ năm 2020 đến năm 2022.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng chủ yếu là phương pháp thu thập thông tin và phương pháp phân tích. Thông tin thu thập được thông qua nhiều kênh như quá trình thực tập trực tiếp tại ngân hàng, phỏng vấn cán bộ nhân viên ngân hàng, các báo cáo tài chính năm, báo cáo tín dụng... Phương pháp phân tích sử dụng các thông tin này, kết hợp với phương pháp so sánh, đối chiếu, tổng hợp thông tin, từ đó đưa ra những nhận định về tình hình kinh doanh cũng như thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng.

5. Nội dung nghiên cứu

Ngoài phần lời mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, nội dung của đề tài được chia làm ba phần:

- ✓ **Chương 1:** Cơ Sở Lý Luận Về Hoạt Động Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Tại Ngân Hàng Thương Mại
- ✓ **Chương 2:** Thực Trạng Hoạt Động Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Của Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng
- ✓ **Chương 3:** Giải Pháp Nhằm Mở Rộng Hoạt Động Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng Trong Giai Đoạn (2023-2025)

LỜI CẢM ƠN

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

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

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

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

Em xin chân thành cảm ơn!

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI1

1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân Hàng Thương Mại	1
1.1.1 Khái niệm cho vay	1
1.1.2 Đặc điểm cho vay	1
1.1.3 Nguyên tắc cho vay.....	2
1.1.4 Điều kiện cho vay	3
1.1.5 Phân loại cho vay	4
1.1.6 Quy trình cho vay	6
1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng Thương Mại	6
1.2.1 Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân	6
1.2.2 Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân.....	7
1.2.3 Vai trò cho vay khách hàng cá nhân.....	8
1.3 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng Thương Mại	8
1.3.1 Khái niệm hoạt động cho vay khách hàng cá nhân	8
1.3.2 Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân	8
1.3.2.1 Các chỉ tiêu định tính	8
1.3.2.2 Các chỉ tiêu định lượng.....	10

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM – PGD HOÀNG DIỆU - CN ĐÀ NẴNG18

2.1 Giới thiệu khái quát về Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng	18
---	----

2.1.1	Lịch sử hình thành và phát triển	18
2.1.2	Giới thiệu về phòng giao dịch.....	19
2.1.3	Chức năng và nhiệm vụ tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng	20
2.1.4	Cơ cấu tổ chức và chức năng các bộ phận trong Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng	21
2.1.5	Hoạt động kinh doanh chủ yếu	22
2.1.5.1	Đối với khách hàng cá nhân	22
2.1.5.2	Đối với nhóm khách hàng doanh nghiệp	23
2.2	Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng	24
2.2.1	Hoạt động huy động vốn.....	24
2.2.2	Hoạt động cho vay	27
2.2.3	Kết quả hoạt động kinh doanh	29
2.2.4	Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng.....	31
2.3	Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng.....	32
2.3.1	Những quy định chung trong cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng	32
2.3.1.1	Nguyên tắc cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng	32
2.3.1.2	Điều kiện cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng	33
2.3.1.3	Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng	34
2.3.2	Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng	39

2.3.2.1 Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng giai đoạn (2020-2022)	39
2.3.2.2 Theo thời hạn vay	42
2.3.2.3 Theo sản phẩm	47
2.3.2.4 Theo tài sản đảm bảo	51
2.3.3 Đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng	55
2.3.3.1 Đánh giá theo các chỉ tiêu định lượng	55
2.3.3.2 Kết quả đạt được	57
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM – PGD HOÀNG DIỆU – CN ĐÀ NẴNG TRONG GIAI ĐOẠN (2023-2025)	61
3.1 Định hướng phát triển cho vay khách hàng cá nhân.....	61
3.2 Tình hình kinh tế xã hội của thành phố Đà Nẵng	62
3.3 Một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng	64
3.3.1 Giải pháp chung	64
3.3.2 Giải pháp bổ sung	72
3.3.3 Kiến nghị để mở rộng hoạt động cho vay KHCN	74
3.3.3.1 Kiến nghị với chính phủ	74
3.3.3.2 Kiến nghị với NHNN.....	75
Kết Luận	76
Tài liệu tham khảo	77

DANH SÁCH BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Tình Hình Huy Động Vốn Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng Giai Đoạn (2020-2022)	25
Bảng 2.2: Tình Hình Cho Vay Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng Giai Đoạn (2020-2022)	28
Bảng 2.3: Kết Quả Hoạt Động Kinh Doanh Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng Giai Đoạn (2020-2022)	30
Bảng 2.4: Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng Giai đoạn (2020-2022)	40
Bảng 2.5: Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng giai đoạn (2020-2022)	43
Bảng 2.6: Tình Hình Hoạt Động Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Theo Sản Phẩm Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng Giai Đoạn (2020-2022)	48
Bảng 2.7: Tình hình hoạt động cho vay đối với KHCN tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng giai đoạn (2020-2022) theo hình thức đảm bảo	52
Bảng 2.8: Tình Hình Tỷ Lệ Nợ Xấu Của Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng giai đoạn (2020-2022)	55
Bảng 2.9: Hệ Số Thu Nợ Cho Vay KHCN Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng Giai Đoạn (2020-2022)	56

DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Sơ đồ 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức	21
Sơ đồ 2.2: Quy Trình Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng	35

Danh mục chữ viết tắt

Từ viết tắt	Diễn giải
CBCNV	Cán bộ công nhân viên
PGD	Phòng giao dịch
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng nhà nước
TMCP	Thương mại cổ phần
HĐQT	Hội đồng quản trị
TCTD	Tổ chức tín dụng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
CN	Chi nhánh
NH	Ngân hàng
TT	Thông tư
NĐ- CP	Nghị định - Chính phủ
SXKD	Sản xuất kinh doanh
DSTN	Doanh số thu nợ
DSCV	Doanh số cho vay
TSBĐ	Tài sản bảo đảm
DN	Doanh nghiệp
ĐBTS	Đảm Bảo Tài Sản

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân Hàng Thương Mại

1.1.1 Khái niệm cho vay

Theo thông tư số 39/2016/TT-NHNN “Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó 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 thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”

1.1.2 Đặc điểm cho vay

Ngân hàng thương mại bao gồm nhiều hoạt động kinh doanh khác nhau, mỗi hoạt động kinh doanh đều có những đặc điểm riêng. Cho vay là hoạt động kinh doanh chủ yếu của ngân hàng thương mại. Sau đây là một số đặc điểm nổi bật:

Cho vay là sự chuyển nhượng tài sản (vốn) có thời hạn: Ngân hàng là trung gian tài chính “đi vay để cho vay”, nên mọi khoản cho vay của ngân hàng đều phải có thời hạn, bảo đảm cho ngân hàng hoàn trả vốn huy động. Để xác định thời hạn cho vay hợp lý, ngân hàng phải căn cứ vào tính chất thời hạn nguồn vốn của mình và quá trình luân chuyển vốn của đối tượng vay. Nếu ngân hàng có nguồn vốn dài hạn, ổn định thì có thể cho vay dài hạn nhiều; ngược lại, nếu nguồn vốn không ổn định và kỳ hạn ngắn mà cho vay dài hạn nhiều sẽ dẫn đến nguy cơ về rủi ro thanh khoản. Mặt khác, thời hạn cho vay phải phù hợp với chu kỳ luân chuyển vốn của đối tượng vay thì người vay mới có điều kiện trả nợ đúng hạn. Nếu ngân hàng xác định thời hạn cho vay nhỏ hơn chu kỳ luân chuyển vốn của đối tượng vay thì khách hàng sẽ không có đủ nguồn để trả nợ cho ngân hàng khi đến hạn, gây khó khăn cho khách hàng. Ngược lại, nếu thời hạn cho vay lớn hơn chu kỳ luân chuyển vốn sẽ tạo điều kiện cho khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, tiềm ẩn rủi ro tín dụng cho ngân hàng.

Cho vay dựa trên nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi: Nếu không có sự hoàn trả thì không được coi là cho vay. Giá trị hoàn trả phải lớn hơn giá trị cho vay ban đầu. Nghĩa là ngoài việc hoàn trả giá trị gốc, khách hàng phải trả cho ngân hàng một khoản lãi, đây chính là giá của quyền sử dụng vốn vay. Khoản lãi phải luôn luôn là một số

dương, có như vậy mới bù đắp được chi phí hoạt động và tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng, phản ánh bản chất hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Cho vay là hoạt động tiềm ẩn rủi ro cao: Việc thu hồi khoản vay không những phụ thuộc vào bản thân khách hàng, mà còn phụ thuộc vào môi trường hoạt động kinh doanh ngoài tầm kiểm soát của khách hàng như sự biến động về giá cả, lãi suất, tỷ giá, lạm phát, tăng trưởng kinh tế, thị trường, thiên tai... Khi khách hàng gặp khó khăn do môi trường kinh doanh thay đổi, dẫn đến khó khăn trong việc trả nợ, điều này khiến cho ngân hàng gặp rủi ro tín dụng.

Cho vay phải trên cơ sở cam kết hoàn trả đúng theo hợp đồng vay: Quá trình đề nghị vay và cho vay diễn ra trên cơ sở những căn cứ pháp lý chặt chẽ như hợp đồng tín dụng, khế ước vay tiền, hợp đồng bảo đảm tiền vay, bảo lãnh..., trong đó bên đi vay phải cam kết hoàn trả đầy đủ, đúng hạn khoản vay cho ngân hàng khi đến hạn.

1.1.3 Nguyên tắc cho vay

Hoạt động cho vay của NHTM tuân thủ theo Thông tư số 13/2022/TT-NHNN có những nguyên tắc cơ bản sau:

- ✓ **Tiền vay phải được sử dụng đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng:**

Việc sử dụng vốn vay vào đúng mục đích gì do hai bên, ngân hàng và khách hàng thỏa thuận và ghi vào trong hợp đồng cho vay. Đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích thỏa thuận nhằm đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn vay và khả năng thu hồi nợ sau này. Do vậy, về phía ngân hàng trước khi cho vay cần tìm hiểu rõ mục đích vay vốn của khách hàng, đồng thời phải kiểm tra xem khách hàng có sử dụng vốn vay đúng như mục đích cam kết hay không. Điều này rất quan trọng vì việc sử dụng vốn vay đúng mục đích để dẫn đến thất thoát và lãng phí khiến vốn vay không tạo ra được ngân lưu để trả nợ cho ngân hàng.

Về phía khách hàng, việc sử dụng vốn vay đúng mục đích góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay, đồng thời giúp Doanh nghiệp đảm bảo khả năng hoàn trả nợ cho ngân hàng. Từ đó, nâng cao uy tín của khách hàng đối với ngân hàng và củng cố quan hệ vay vốn giữa khách hàng và ngân hàng sau này.

- ✓ **Tiền vay phải hoàn trả đúng hạn đầy đủ cả gốc và lãi**

Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay là một nguyên tắc không thể thiếu trong hoạt động cho vay. Điều này xuất phát từ tính chất tạm thời nhân rồi của nguồn vốn mà ngân

hàng sử dụng để cho vay. Đại đa số nguồn vốn mà ngân hàng sử dụng để cho vay là vốn huy động từ khách hàng tiền gửi. Do đó, sau khi cho vay trong một thời gian nhất định, khách hàng vay tiền phải hoàn trả lại cho ngân hàng để ngân hàng hoàn trả lại cho khách hàng gửi tiền.

✓ **Đảm bảo tiền vay**

Việc đảm bảo tiền vay phải thực hiện theo quy định của Chính phủ. Bảo đảm tiền vay có thể thực hiện bằng thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba, bảo lãnh bằng chính tài sản được tạo ra do sử dụng vốn vay hoặc bảo đảm bằng tín dụng.

1.1.4 Điều kiện cho vay

Khách hàng chỉ có thể vay vốn của ngân hàng khi họ thỏa mãn tất cả các điều kiện vay vốn. Theo luật pháp Việt Nam, nội dung các điều kiện vay vốn gồm:

- **Khách hàng phải có đủ tư cách pháp lý:** Quan hệ tín dụng giữa ngân hàng với khách hàng là quan hệ được pháp luật bảo vệ. Vì vậy, nó phải được lập trên cơ sở quy định của luật pháp. Do đó, các chủ thể tham gia quan hệ phải có đủ tư cách pháp lý. Hơn thế trong quan hệ tín dụng sẽ phát sinh sự chuyển giao và giao dịch về tài sản do đó cần có sự xác nhận của các bên tham gia theo đúng quy định của pháp luật. Như vậy, khách hàng phải có đủ tư cách pháp lý để thực hiện các giao dịch.

- **Vốn vay phải được sử dụng hợp pháp:** Vốn vay phải được sử dụng hợp pháp tức là không vi phạm pháp luật và mục đích sử dụng vốn vay phù hợp với đăng ký kinh doanh của doanh nghiệp, tổ chức kinh tế. Vì vậy, khi khách hàng sử dụng vốn vay bất hợp pháp thì các tài sản đó sẽ bị phong tỏa hoặc bị tịch thu từ đó ảnh hưởng tới khả năng hoàn trả gốc và lãi cho ngân hàng. Ngoài ra, khi vốn vay sử dụng bất hợp pháp thì tư cách pháp lý của khách hàng có thể bị mất đi do đó ảnh hưởng tới quan hệ tín dụng hợp pháp giữa ngân hàng với khách hàng.

- **Khách hàng phải có năng lực tài chính lành mạnh:** Lý do khách hàng phải có tình hình tài chính lành mạnh có thể được hiểu như sau: khách hàng có tình hình tài chính lành mạnh tức là khách hàng đó có khả năng quản lý tốt, chứng minh sự phát triển ổn định của khách hàng, đảm bảo cho khách hàng có cơ sở vững chắc về tài chính để đảm bảo cho cam kết hoàn trả tiền vay đúng hạn.

- **Khách hàng phải có phương án, dự án sản xuất kinh doanh khả thi và hiệu quả:** Khách hàng phải có phương án khả thi và hiệu quả vì bản chất của ngân hàng thương mại là tổ chức kinh doanh trong đó việc cho vay phải đảm bảo các nguyên tắc

sinh lời cơ bản. Do đó, dự án và phương án mà ngân hàng tài trợ vốn phải đảm bảo tính khả thi và hiệu quả. Trong hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại, nguồn thu từ phương án và dự án vay vốn được coi là nguồn thu “thứ nhất”, đảm bảo an toàn vốn cũng như phát triển liên tục của khách hàng và ngân hàng.

- **Khách hàng phải thực hiện đảm bảo tiền vay theo quy định:** ngân hàng thương mại quan tâm đến đảm bảo tiền vay vì đảm bảo tiền vay là công cụ bảo đảm trong việc thực hiện trách nhiệm và nghĩa vụ của khách hàng trong quan hệ vay vốn. Đảm bảo tiền vay cũng cung cấp nguồn thanh toán “thứ hai” cho ngân hàng thương mại trong trường hợp khách hàng không trả được khoản vay.

1.1.5 Phân loại cho vay

a/ Căn cứ vào thời hạn vay: Căn cứ theo thời hạn cho vay thì cho vay được chia làm 3 loại sau đây:

- **Cho vay ngắn hạn:** Là các khoản vay có thời hạn cho vay đến 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.
- **Cho vay trung hạn:** là các khoản vay có thời hạn cho vay từ 12 tháng đến 60 tháng. Tín dụng trung hạn chủ yếu được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh.
- **Cho vay dài hạn:** là các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 60 tháng trở lên. Tín dụng trung hạn là loại tín dụng được cung cấp để đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới.

B/ Căn cứ vào độ tín nhiệm của khách hàng: Theo căn cứ này cho vay được chia làm hai loại:

- **Cho vay không bảo đảm bằng tài sản:** Là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, mà việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng. Loại tín dụng này thường được cấp cho khách hàng có uy tín lớn, trung thực trong kinh doanh, có khả năng tài chính lành mạnh, thường xuyên làm ăn có lãi, ít xảy ra tình trạng nợ nần dây dưa, hoặc món vay tương đối nhỏ so với quy mô vốn của người vay. Các khoản cho

vay đối với các tổ chức tài chính lớn, các công ty lớn, hoặc những khoản cho vay lại trong thời gian ngắn mà ngân hàng có khả năng giám sát việc bán hàng...cũng có thể không cần tài sản đảm bảo.

- **Cho vay có tài sản đảm bảo:** Là loại cho vay dựa trên các bảo đảm như thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của bên thứ ba. Sự bảo đảm cho phép các ngân hàng có được nguồn thu nợ thứ hai bằng cách bán tài sản đó khi nguồn thu nợ thứ nhất từ quá trình sản xuất kinh doanh của khách hàng không đủ để trả nợ ngân hàng. Hình thức này thường áp dụng với các khách hàng chưa có uy tín, hoặc uy tín không cao đối với ngân hàng.

c/ Căn cứ vào phương thức cho vay: Theo căn cứ này, cho vay chia làm hai loại:

- **Cho vay bằng tiền:** Là hình thức cho vay mà hình thái giá trị của tín dụng được cung cấp bằng tiền. Đây là loại cho vay chủ yếu của các ngân hàng và việc thực hiện bằng các kỹ thuật như: tín dụng ứng trước, thấu chi, tín dụng thời vụ, tín dụng trả góp...
- **Cho vay bằng tài sản:** cho vay bằng tài sản được áp dụng đó là tài trợ thuê mua. Theo phương thức cho vay này ngân hàng hay các công ty thuê mua (thông thường đây là các Công ty con của Ngân hàng) cung cấp trực tiếp tài sản cho người đi vay được gọi là người đi thuê và theo định kỳ người đi thuê hoàn trả nợ vay bao gồm cả gốc lẫn lãi.
- **Căn cứ vào nguồn gốc khoản vay:** Dựa vào căn cứ này cho vay chia thành hai loại:
- **Cho vay trực tiếp:** Là hình thức cho vay trong đó ngân hàng cấp vốn trực tiếp cho người có nhu cầu, đồng thời người đi vay trực tiếp hoàn trả nợ vay cho ngân hàng.
- **Cho vay gián tiếp:** Là khoản cho vay được thực hiện thông qua việc mua lại các khế ước hoặc chứng từ nợ đã phát sinh và còn trong thời hạn thanh toán.

d/ Căn cứ vào mục đích sử dụng tiền vay:

- **Cho khách hàng cá nhân:** Là các khoản vay nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân, hộ gia đình như mua nhà, sửa chữa nhà, mua phương tiện đi lại, học tập, khám chữa bệnh, du lịch.
- **Cho vay sản xuất kinh doanh:** Là các khoản cho vay đối với các tổ chức, doanh nghiệp để tiến hành các hoạt động sản xuất kinh doanh.

1.1.6 Quy trình cho vay

Tùy theo mỗi ngân hàng sẽ có quy trình khác nhau. Tuy nhiên, hầu hết các ngân hàng đều trải qua những bước cơ bản sau:

- ✓ **Bước 1:** Chuẩn bị hồ sơ vay vốn bao gồm giấy tờ cá nhân, mục đích vay, nhu cầu về số tiền vay và thời gian vay trong bao lâu.
- ✓ **Bước 2:** Ngân hàng sẽ tiếp nhận hồ sơ và tiến hành thẩm định, kiểm duyệt lại toàn bộ thông tin khách hàng.
- ✓ **Bước 3:** Sau khi hồ sơ đáp ứng đủ điều kiện ngân hàng sẽ gửi hồ sơ của bạn lên cấp trên để phê duyệt.
- ✓ **Bước 4:** Hoàn thiện thủ tục tài sản bảo đảm bao gồm ký và công chứng hợp đồng thế chấp, đăng ký giao dịch bảo đảm (đối với hình thức vay thế chấp)
- ✓ **Bước 5:** Sau khi hoàn tất các thủ tục trên, ngân hàng sẽ tiến hành giải ngân. Thời gian giải ngân sẽ tùy thuộc vào ngân hàng.

1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng Thương Mại

1.2.1 Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân

- Theo Thông tư số 13/2010/TT-NHNN và Quyết định số 457/2005/QĐ-NHNN của NHNN ban hành Quy định về các tỷ lệ bảo đảm an toàn trong hoạt động của tổ chức tín dụng có định nghĩa về khách hàng cá nhân như sau: “Một khách hàng là cá nhân có quan hệ tín dụng với tổ chức tín dụng; là thành viên của hộ gia đình theo quy định tại Bộ Luật dân sự mà hộ gia đình đang là khách hàng của tổ chức tín dụng; hoặc tổ viên tổ hợp tác theo quy định tại Bộ Luật dân sự mà tổ hợp tác đang là khách hàng của tổ chức tín dụng; hoặc cán bộ công nhân viên đang công tác tại công ty hợp danh, công ty cổ phần, công ty trách nhiệm hữu hạn, doanh nghiệp tư nhân mà các công ty, doanh nghiệp đang là khách hàng của tổ chức tín dụng.”
- Như vậy, ta có thể hiểu: “Cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng giao cho khách hàng cá nhân một khoản tiền để sử dụng vào mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn cho ngân hàng.”

1.2.2 Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân

Cho vay khách hàng cá nhân có nhiều đặc điểm riêng biệt so với cho vay các đối tượng khách hàng thuộc các thành phần kinh tế khác như sau:

- **Thời hạn của các khoản vay ngắn:** Với khách hàng doanh nghiệp thì các khoản vay thường được sử dụng vào mục đích tài trợ cho sản xuất kinh doanh trên quy mô lớn, đầu tư tài sản cố định giá trị cao hay xây dựng nhà xưởng, dây chuyền sản xuất... cần thời gian dài. Còn khách hàng cá nhân vay vốn với mục đích tiêu dùng, sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ nên chủ yếu là các khoản vay ngắn hạn, chỉ có một phần trung hạn, dài hạn hầu như rất ít.
- **Các khoản vay có độ rủi ro cao:** Các khoản vay của khách hàng cá nhân thường được đảm bảo bằng chính thu nhập của cá nhân đó. Tuy nhiên, nếu khách hàng gặp phải bất trắc như ốm đau, bệnh tật, tử vong... thì ngay lập tức thu nhập đó hoặc giảm sút hoặc thậm chí có thể mất đi hoàn toàn. Ngân hàng thương mại luôn phải đối mặt với những rủi ro đó, mà công tác thẩm định, quản lý khách hàng cá nhân lại không thể kiểm soát chặt chẽ được hết tất cả. Chính vì điều này, nhiều ngân hàng thương mại trong một thời gian dài trước đây rất ngại cho khách hàng cá nhân vay vốn. Nhưng hiện nay, nhận thấy hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân mang lại một nguồn thu nhập đáng kể lên các ngân hàng thương mại đã tập trung hướng tới mục tiêu này và công tác quản lý rủi ro ngày càng được các ngân hàng quan tâm, chú trọng hơn.
- **Khoản vay có giá trị nhỏ nhưng quy mô các khoản vay lớn:** Đặc điểm của khách hàng cá nhân là vay vốn với mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ nên món vay thường có giá trị nhỏ hơn so với món vay của các doanh nghiệp rất nhiều. Tuy nhiên, đối tượng khách hàng cá nhân lại là đông đảo nhất, các khoản vay thường xuyên phát sinh khi khách hàng có nhu cầu tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh. Do đó, số lượng các khoản vay nhiều dẫn đến lợi nhuận từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là khá cao nếu ngân hàng biết cách thu hút khách hàng và làm tốt các công tác quản lý có liên quan khác.
- **Chi phí thẩm định lớn:** Để tránh gặp phải những rủi ro trong hoạt động cho vay, ngân hàng thường tiêu tốn nhiều thời gian và tiền bạc vào hoạt động thẩm định và giám sát khoản vay một cách nghiêm ngặt. Ngoài ra, việc thu thập thông tin cá nhân là rất khó khăn, thường không đầy đủ và thiếu chính xác. Chính những điều

này đã gây trở ngại cho cán bộ tín dụng từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định các nguồn trả nợ, giải ngân và thu nợ của khách hàng vay vốn. Vì vậy, các ngân hàng thương mại sẽ chấp nhận chi phí cao để đánh đổi rủi ro cao, đảm bảo an toàn cho các món vay.

- **Lãi suất thường cao hơn lãi suất của các khoản vay khác:** Do khối lượng giao dịch của mỗi khoản vay thường không lớn nhưng chi phí bỏ ra trong khâu thẩm định và quản lý khoản vay lại rất lớn nên các ngân hàng thương mại phải đề ra mức lãi suất cao để bù đắp chi phí như chi phí về thời gian, nhân lực, thẩm định, quản lý...

1.2.3 Vai trò cho vay khách hàng cá nhân

- **Vai trò đối với các khách hàng:** Đáp ứng kịp thời các nhu cầu chi tiêu và những nhu cầu mang tính cấp bách như y tế, giáo dục... Nhờ đó người tiêu dùng được hưởng những tiện ích của hàng hóa dịch vụ trước khi họ tích lũy đủ tiền.
- **Vai trò đối Ngân hàng:** Cho vay khách hàng cá nhân giúp ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng, tăng khả năng huy động các loại tiền gửi và các sản phẩm đi kèm khác của ngân hàng.
- **Vai trò đối với nền kinh tế:** Đây là tác nhân hỗ trợ tích cực nhằm thúc đẩy tiêu dùng của các cá nhân và hộ gia đình giúp kích cầu cho nền kinh tế, qua đó thúc đẩy kinh tế tăng trưởng, phát triển xã hội.

1.3 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng Thương Mại

1.3.1 Khái niệm hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có thể được hiểu là một hình thức cấp tín dụng mà ngân hàng thương mại chuyển giao về vốn cho các cá nhân và hộ gia đình trong một thời gian nhất định nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng hoặc kinh doanh và hoàn trả gốc và lãi trong thời hạn quy định.

1.3.2 Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

1.3.2.1 Các chỉ tiêu định tính

Các chỉ tiêu định tính là những nguyên tắc tiên quyết để thực hiện tốt chất lượng cho vay và là chỉ tiêu khó xác định chuẩn mực hơn các chỉ tiêu định lượng nhưng góp phần

quan trọng vào việc đánh giá chất lượng cho vay của ngân hàng thương mại. Những chỉ tiêu định tính bao gồm:

Cơ sở pháp lý: Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại dựa trên cơ sở là những quy định của Nhà nước và ngân hàng thương mại. Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại được đánh giá là có chất lượng khi ngân hàng thực hiện đúng các quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, nếu hệ thống văn bản pháp luật đơn giản nhưng vẫn đảm bảo tính chặt chẽ, chính sách tín dụng của ngân hàng linh hoạt và phù hợp với tình hình kinh tế thì sẽ nâng cao chất lượng cho vay và ngược lại.

Quy trình cho vay: Việc thiết lập và không ngừng hoàn thiện quy trình cho vay có ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động cho vay của ngân hàng. Về mặt hiệu quả, quy trình cho vay chặt chẽ nhưng cũng hợp lý và linh hoạt đối với từng khoản vay và đối với từng khách hàng khác nhau sẽ giúp cho ngân hàng lựa chọn các khoản vay an toàn và hiệu quả, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng và giảm thiểu rủi ro ngoài ý muốn cho ngân hàng.

Uy tín của ngân hàng: Thể hiện qua sự đánh giá của khách hàng về ngân hàng, cụ thể đó là những đánh giá mang tính khách quan khi khách hàng đến giao dịch vay vốn với ngân hàng. Một khoản vay được đánh giá là có chất lượng khi đem lại sự hài lòng và thỏa mãn cho khách hàng, để có được điều này thì ngân hàng cần đảm bảo một số yếu tố như thời gian thẩm định cho vay nhanh chóng, kịp thời, tác phong làm việc của cán bộ nhân viên chuyên nghiệp, cởi mở... Đây là một trong những chỉ tiêu quan trọng thể hiện chất lượng cho vay của mỗi ngân hàng vì không có một ngân hàng nào có chất lượng kém trong hoạt động cho vay mà lại có được sự tín nhiệm của khách hàng.

Chất lượng cán bộ nhân viên ngân hàng: Là yếu tố quan trọng quyết định đến sự thành bại của bất cứ hoạt động kinh doanh nào của ngân hàng. Đối với hoạt động cho vay thì chất lượng cán bộ nhân viên lại càng đóng một vai trò quan trọng, nó quyết định đến chất lượng cho vay, chất lượng dịch vụ và hình ảnh của ngân hàng, từ đó quyết định đến hiệu quả hoạt động cho vay tại ngân hàng. Nếu cán bộ tín dụng là những người có đầy đủ năng lực chuyên môn, nghiệp vụ, có tác phong làm việc chuyên nghiệp, nhanh chóng và luôn đảm bảo tốt công tác thẩm định khách hàng vay vốn thì sẽ giúp ngân hàng phòng tránh được những rủi ro tín dụng đáng tiếc xảy ra từ đó nâng cao được chất lượng của các khoản cho vay nói chung, trong đó có cho vay khách hàng cá nhân nói riêng.

Hoạt động Marketing: Marketing ngân hàng có vai trò rất quan trọng trong hoạt động kinh doanh của mỗi ngân hàng. Một chiến lược Marketing hợp lý sẽ tạo tiền đề giúp nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh nói chung trong đó có cho vay khách hàng cá nhân nói riêng của ngân hàng. Thông qua triển khai Marketing, ngân hàng sẽ nghiên cứu, phát hiện và từ đó thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của khách hàng đối với các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân mà ngân hàng cung cấp, đồng thời tăng tính cạnh tranh cho các sản phẩm này so với các ngân hàng thương mại khác trên cùng địa bàn, qua đó duy trì và thu hút nhiều hơn các khách hàng cá nhân vay vốn, đó cũng chính là cơ sở để có được một chất lượng cho vay tốt.

1.3.2.2 Các chỉ tiêu định lượng

✓ Chỉ tiêu doanh số cho vay khách hàng cá nhân

Là chỉ tiêu tuyệt đối phản ánh tổng số tiền ngân hàng cho khách hàng vay trong một khoảng thời gian nhất định, thường là 1 năm bao gồm nợ đã thu hồi được và chưa thu hồi được. Từ đó, nếu biết được doanh số cho vay khách hàng cá nhân của nhiều kỳ ta sẽ thấy được phần nào xu hướng của hoạt động cho vay này cũng như khả năng mở rộng quy mô cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Chênh lệch tuyệt đối = Doanh số cho vay KHCN kỳ này - Doanh số cho vay KHCN kỳ trước

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Doanh số cho vay KHCN kỳ này}}{\text{Doanh số cho vay KHCN kỳ trước}} - 1 \right) \times 100\%$$

Ngoài ra, doanh số cho vay khách hàng cá nhân trên tổng doanh số cho vay cũng là một chỉ tiêu quan trọng, thể hiện sự gia tăng tương đối về tỷ trọng của doanh số cho vay khách hàng cá nhân so với doanh số cho vay các đối tượng khách hàng khác trên tổng doanh số cho vay của ngân hàng qua các năm. Nếu doanh số cho vay khách hàng cá nhân ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trên tổng doanh số cho vay có nghĩa là hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng đang được mở rộng và phát triển, đó cũng chính là cơ sở của một chất lượng cho vay tốt.

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

✓ Chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân

Là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi được từ các khoản vay của khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình khi đáo hạn trong một khoảng thời gian nhất

định, thường là 1 năm. Qua đó, ta biết được ngân hàng kinh doanh có hiệu quả hay không, các khoản vay có an toàn hay không, các cá nhân và hộ gia đình có sử dụng vốn vay hiệu quả và đúng mục đích hay không.

Biết được doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân của nhiều kỳ ta sẽ thấy được phần nào chất lượng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng. Chênh lệch qua các năm của doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm trước như sau:

Chênh lệch tuyệt đối = Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ này - Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ trước

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ này}}{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ trước}} - 1 \right) \times 100\%$$

Như vậy, nếu doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân qua các năm tăng trưởng với quy mô lớn và tốc độ nhanh là biểu hiện chứng tỏ các khoản cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng tương đối an toàn, khách hàng luôn đảm bảo khả năng trả nợ, đều là những khách hàng uy tín, từ đó có thể thấy chất lượng cho vay khách hàng cá nhân ngày càng được cải thiện, nâng cao và ngược lại.

Bên cạnh đó, cũng cần xem xét đến chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân. Nếu doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân qua các năm chiếm tỷ trọng càng lớn chứng tỏ khả năng phân tích, đánh giá, kiểm soát khách hàng cá nhân sau khi cho vay của ngân hàng ngày càng nghiêm ngặt và chặt chẽ, tạo hiệu quả trong công tác thu hồi nợ và gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng thông qua việc trả nợ đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn của khách hàng vay vốn.

Tỷ trọng doanh số thu nợ cho vay KHCN

$$= \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN}}{\text{Tổng doanh số thu nợ}} \times 100\%$$

✓ **Chỉ tiêu tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân**

Tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân là chỉ tiêu tích lũy qua các thời kỳ, đó là số tiền mà ngân hàng hiện đang còn cho khách hàng cá nhân vay nhằm mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh tính đến một thời điểm cụ thể. Ngân hàng tính lãi cho vay dựa trên dư nợ cho vay đến thời kỳ tính lãi, tức là lợi nhuận của ngân hàng có được từ hoạt động cho vay trong kỳ phụ thuộc vào dư nợ chứ không phải là doanh số

cho vay trong kỳ đó. Vì vậy, số dư nợ càng lớn và dư nợ kỳ sau tăng hơn so với kỳ trước là chỉ tiêu đúng nhất phản ánh mức độ hiệu quả cho vay càng cao.

Chênh lệch qua các năm của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm trước như sau:

Chênh lệch tuyệt đối = Dư nợ cho vay KHCN kỳ này - Dư nợ cho vay KHCN kỳ trước

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ này}}{\text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ trước}} - 1 \right) \times 100\%$$

Chênh lệch tuyệt đối phản ánh quy mô tăng hay giảm của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân kỳ này so với kỳ trước. Khi chênh lệch này tăng lên qua các năm chứng tỏ số tiền ngân hàng cho khách hàng cá nhân vay nhiều hơn, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân được tăng cường và mở rộng. Ngược lại, nếu chênh lệch giảm chứng tỏ ngân hàng đang giảm thiểu và thu hẹp dần hoạt động cho vay này.

Chênh lệch tương đối phản ánh tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân qua các năm. Nếu dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng sẽ tạo điều kiện để ngân hàng tăng thu nhập. Thường thì lãi thu được từ cho vay là bằng tích giữa lãi suất cho vay, thời hạn cho vay, dư nợ cho vay. Vì vậy, nếu dư nợ cho vay càng cao thì lợi nhuận mà ngân hàng thu được càng lớn.

Ngoài ra, một chỉ tiêu mà ngân hàng cũng cần xem xét đến là dư nợ cho vay khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng dư nợ cho vay của ngân hàng. Tỷ trọng này càng cao chứng tỏ ngân hàng đang ngày càng quan tâm đến việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân khiến hoạt động này phát triển mạnh mẽ và đem lại nguồn lợi nhuận lớn cho ngân hàng.

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

Có 2 nguyên nhân dẫn đến tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng:

Thứ nhất, do dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tăng trưởng nhiều hơn so với mức tăng của tổng dư nợ cho vay. Điều này thể hiện chính sách mở rộng cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Thứ hai, do dư nợ cho vay khách hàng cá nhân không tăng thậm chí còn giảm, nhưng mức giảm của tổng dư nợ cho vay lại nhiều hơn. Trường hợp này nghĩa là trong tình trạng thu hẹp cho vay chung của ngân hàng thì cho vay khách hàng cá nhân vẫn duy trì ở mức khả quan.

Mặc dù vậy, không có nghĩa là chỉ tiêu này càng lớn thì chất lượng cho vay khách hàng cá nhân càng cao bởi vì đằng sau những khoản cho vay đó còn có những rủi ro mà ngân hàng luôn phải phòng ngừa và gánh chịu.

✓ **Hệ số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân**

Hệ số thu nợ trong cho vay khách hàng cá nhân được tính theo công thức như sau:

$$\text{Hệ số thu nợ cho vay KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN}}{\text{Doanh số cho vay KHCN}}$$

Hệ số này thể hiện mối quan hệ giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ trong cho vay khách hàng cá nhân, từ đó có thể biết được trên doanh số cho vay khách hàng cá nhân trong kỳ thì ngân hàng đã thu được bao nhiêu nợ, điều đó thể hiện chất lượng của hoạt động cho vay. Do đó, hệ số này càng cao thì càng tốt.

✓ **Chỉ tiêu vòng quay vốn cho vay khách hàng cá nhân**

Là chỉ tiêu thể hiện tốc độ luân chuyển vốn vay mà ngân hàng cấp cho khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình, hay nói cách khác, chỉ tiêu này cho biết khả năng ngân hàng thu được nợ từ khách hàng là bao nhiêu để có thể lại cho vay mới. Hệ số này phản ánh số vòng chu chuyển vốn cho vay và được xác định như sau:

$$\text{Vòng quay vốn cho vay KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay KHCN trong kỳ}}{\text{Doanh số bình quân cho vay KHCN trong kỳ}}$$

Trong đó dư nợ bình quân cho vay khách hàng cá nhân trong kỳ được tính theo công thức sau: $\text{Dư nợ bình quân trong kỳ} = (\text{Dư nợ đầu kỳ} + \text{Dư nợ cuối kỳ})/2$

✓ **Chỉ tiêu phản ánh nợ quá hạn và nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân**

Theo Điều 11, Thông tư 11/2021/TT-NHNN của Thống đốc NHNN về sửa đổi, bổ sung một số điều về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng có quy định như sau:

a) Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn.
- Các cam kết ngoại bảng được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là khách hàng có khả năng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo cam kết.

b) Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày.

- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi nhưng có dấu hiệu khách hàng suy giảm khả năng trả nợ.

- Các cam kết ngoại bảng được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là khách hàng có khả năng thực hiện nghĩa vụ theo cam kết nhưng có dấu hiệu suy giảm khả năng thực hiện cam kết.

c) Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày.

- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là không có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn. Các khoản nợ này được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng tổn thất.

- Các cam kết ngoại bảng được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là khách hàng không có khả năng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo cam kết.

- Nợ phải phân loại vào nhóm 3 theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Thông tư này.

d) Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày.

- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng tổn thất cao.

- Các cam kết ngoại bảng mà khả năng khách hàng không thực hiện cam kết là rất cao.

- Nợ phải phân loại vào nhóm 4 theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Thông tư này.

đ) Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.

- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là không còn khả năng thu hồi, có khả năng mất vốn.

- Các cam kết ngoại bảng mà khách hàng không còn khả năng thực hiện nghĩa vụ cam kết.

Khi phân tích tình hình nợ quá hạn ta xem xét một số chỉ tiêu sau đây:

$$Tỷ\ lệ\ nợ\ quá\ hạn\ cho\ vay\ KHCN = \frac{Nợ\ quá\ hạn\ cho\ vay\ KHCN}{Tổng\ dư\ nợ\ cho\ vay\ KHCN} \times 100\%$$

Việc xác định tỷ lệ nợ quá hạn là yếu tố rất quan trọng trong việc đánh giá chất lượng cho vay KHCN của ngân hàng nói chung và cho vay KHCN nói riêng, nhằm

phản ánh những khoản cho vay có khả năng hoàn trả kém. Nếu tỷ lệ trên thấp chứng tỏ tình hình cho vay KHCN đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng là tốt, hầu hết các khoản cho vay KHCN đối với khách hàng cá nhân đều sinh lãi và có khả năng thu hồi. Ngược lại, nếu tỷ lệ này cao thì ngân hàng cần có những biện pháp kiểm soát nợ quá hạn, hạn chế những rủi ro có thể mất vốn do những khoản nợ quá hạn gây ra.

Để đánh giá chính xác và thực tế hơn về nợ quá hạn trong cho vay KHCN, ta xem xét chỉ tiêu nợ quá hạn trong cho vay KHCN chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng nợ quá hạn cho vay KHCN của ngân hàng.

$$Tỷ trọng nợ quá hạn cho vay KHCN = \frac{Nợ quá hạn cho vay KHCN}{Tổng nợ quá hạn KHCN} \times 100\%$$

Nếu tỷ trọng này cao chứng tỏ chất lượng cho vay KHCN của ngân hàng còn nhiều yếu kém. Một phần là do công tác thẩm định không nghiêm ngặt, phần khác là do ngân hàng không kiểm soát chặt chẽ các khoản cho vay KHCN đến việc khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, không đảm bảo được khả năng trả nợ cho ngân hàng.

Nợ xấu là các khoản nợ thuộc các nhóm 3, 4, 5 theo quy định tại Điều 10 Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010. Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng ngày 20 tháng 11 năm 2017 và được sửa đổi, bổ sung bằng Thông tư 11/2021/TT-NHNN của Thống đốc NHNN. Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay KHCN trên tổng dư nợ cho vay KHCN là chỉ tiêu nhằm đánh giá chất lượng cho vay KHCN của ngân hàng, nó cho biết trong 100 đồng nợ thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu.

$$Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN = \frac{Nợ xấu cho vay KHCN}{Tổng dư nợ cho vay KHCN} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh nợ xấu trong cho vay KHCN chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng dư nợ cho vay KHCN. Thông thường các khoản nợ này được xử lý bằng cách trích lập dự phòng để xóa nợ. Khoản dự phòng này được tính toán dựa trên tình hình dư nợ quá hạn và trên cơ sở các khoản vay được bảo đảm hay không. Chỉ tiêu này càng thấp thể hiện chất lượng cho vay KHCN ngày càng được nâng cao, rủi ro của các khoản cho vay KHCN ngày càng được giảm nhiều.

$$Tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn cho vay KHCN = \frac{Nợ xấu cho vay KHCN}{Nợ quá hạn cho vay KHCN} \times 100\%$$

Tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn cho biết trong 100 đồng là nợ quá hạn thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu. Tỷ lệ này còn cho biết được khả năng thu hồi nợ của ngân hàng là cao hay thấp.

Cả bốn chỉ tiêu trên đều giúp ngân hàng quản lý rủi ro các khoản cho vay và đều càng nhỏ càng tốt. Như vậy, giải quyết nợ quá hạn và nợ xấu là mối quan tâm thường trực của tất cả các NHTM. Do đó, các NHTM ngay từ đầu phải có chính sách đầu tư, chính sách khách hàng, quy chế cho vay, kiểm soát chặt chẽ các khoản vay và có các biện pháp xử lý nợ quá hạn và nợ xấu một cách hiệu quả.

✓ **Thu nhập trong cho vay khách hàng cá nhân**

Đây là chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời của một khoản vay. Thu nhập phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố. Lãi suất cho vay là nhân tố quyết định đầu tiên đến lợi nhuận đạt được. Khoản cho vay với lãi suất cao thì thu lãi của ngân hàng cũng vì thế mà tăng lên. Tuy nhiên, lãi vay cũng phải hợp lý vì nếu cao quá sẽ làm giảm tính cạnh tranh của ngân hàng trong khi các ngân hàng Việt Nam vẫn còn đang cạnh tranh với nhau về lãi suất. Mặt khác, lãi suất cho vay cao làm hoạt động kinh doanh của người vay gặp khó khăn hay thu nhập cá nhân không đủ trả nợ do chi phí trả lãi quá lớn.

*Thu nhập từ lãi cho vay = Dư nợ cho vay * Lãi suất cho vay * Thời hạn cho vay*

Dư nợ cho vay tăng sẽ tạo điều kiện để ngân hàng tăng thu nhập. Với khách hàng cá nhân, món vay thường có giá trị nhỏ hơn rất nhiều so với món vay của các doanh nghiệp nhưng quy mô các khoản vay lại lớn chính là yếu tố quan trọng để dư nợ cho vay tăng lên, thể hiện tính hiệu quả trong cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Tuy nhiên, nếu chỉ đề cập đến lợi nhuận thu được từ hoạt động cho vay thì chưa thấy rõ được hiệu quả của khoản vay đó. Vì vậy, cần xem xét chỉ tiêu tỷ lệ thu nhập từ lãi trong cho vay khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Chỉ tiêu này cho biết một đồng vốn cho vay khách hàng cá nhân bình quân thu được bao nhiêu đồng lợi nhuận từ lãi cho ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng kiểm soát chi phí trong cho vay cũng như mức độ sinh lời của khoản vay.

Bên cạnh đó, để đánh giá một cách chính xác hơn về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân cần xem xét đến chỉ tiêu thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng thu nhập từ lãi cho vay của ngân hàng. Tỷ trọng này càng cao chứng tỏ thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân đóng góp vào tổng

thu nhập từ lãi của ngân hàng càng lớn, cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chiếm một vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Từ đó, đưa ra các chính sách nhằm thu hút thêm các khách hàng mới, đồng thời nâng cao hơn nữa chất lượng của hoạt động cho vay này.

Tỷ trọng thu nhập từ lãi cho vay KHCN trên tổng thu nhập từ lãi

$$= \frac{\text{Thu nhập từ lãi cho vay KHCN}}{\text{Tổng thu nhập từ lãi}} \times 100\%$$

Như vậy, mỗi chỉ tiêu đều có những ý nghĩa và tính năng ưu việt riêng, tùy vào điều kiện cụ thể mà các ngân hàng có thể sử dụng và kết hợp các chỉ tiêu khác nhau để đưa ra những kết quả đánh giá chất lượng một cách chính xác và khách quan nhất.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM – PGD HOÀNG DIỆU - CN ĐÀ NẴNG

2.1 Giới thiệu khái quát về Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam (viết tắt MSB hay còn được biết với thương hiệu cũ là Maritime Bank) là ngân hàng thương mại cổ phần được cấp giấy phép thành lập đầu tiên tại Việt Nam, được thành lập ngày 12 tháng 7 năm 1991 tại thành phố Hải Phòng. Tại thời điểm hiện tại, trụ sở chính của Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam được đặt tại số 54A Nguyễn Chí Thanh, Phường Láng Thượng, Quận Đống Đa, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Ban đầu, Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chỉ có 24 cổ đông. vốn điều lệ 40 tỷ đồng và một vài chi nhánh tại các tỉnh thành lớn như Hải Phòng, Hà Nội, Quảng Ninh, TP HCM.

- ✓ 12/07/1991: Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam được thành lập tại Hải Phòng, mang tên “Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam” với tên gọi tắt là “Maritime Bank” – trở thành NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TIÊN của Việt Nam
- ✓ Năm 2015: Với sự phát triển & mở rộng quy mô, Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chính thức chuyển Hội sở lên Hà Nội.
- ✓ Ngày 12/08/2015: Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chính thức sáp nhập vào ngân hàng TMCP phát triển Maritime Bank nâng tổng vốn điều lệ lên đến 11.750 tỷ đồng và tổng tài sản lên 123.000 tỷ đồng.
- ✓ Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam trong 3 năm liên tiếp 2015, 2016, 2017 được The Asian Banking & Finance trao giải Ngân hàng ngoại hối tốt nhất Việt Nam. Năm 2017, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam được MasterCard trao tặng sản phẩm thẻ đồng thương hiệu tốt nhất Việt Nam.
- ✓ Năm 2018, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Hàng Hải Việt Nam là ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam liên kết tính năng M-QR cùng lúc với hai cổng thanh toán lớn nhất tại Việt Nam là VNPAY và Payoo. Hoạt động kinh doanh năm 2018 đã đạt

được những thành quả ấn tượng với lợi nhuận trước thuế tăng 540% so với lợi nhuận năm 2017 và vượt 460% so với chỉ tiêu kế hoạch đã đề ra vào đầu năm.

- ✓ 14/01/2019: Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chính thức đổi nhận diện thương hiệu từ Maritime Bank thành MSB – đánh dấu một sự chuyển mình bất phá trong giai đoạn phát triển chiến lược 2019 – 2023.
- ✓ Năm 2020, Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam đã được vinh danh trong danh sách TOP 10 ngân hàng thương mại cổ phần tư nhân uy tín Việt Nam. Ngày 6 11/12/2020 ngân hàng số TNEX của Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam chính thức được ra mắt với những lợi thế cạnh tranh vượt trội về tiện ích và miễn phí 100% cho người sử dụng, ghi dấu bước tiến niên phong của MSB trong xu hướng chuyển đổi số hiện nay.
- ✓ Năm 2021 là một năm thành công của Ngân hàng TMCP Hàng hải Việt Nam (MSB) khi tăng trưởng tín dụng đạt 28%, cao nhất ngành ngân hàng và khẳng định quyết tâm đột phá khi đặt ra những mục tiêu lớn cho năm 2022. Với những nỗ lực đồng hành cùng khách hàng thông qua các sản phẩm - dịch vụ thuận ích, Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam vừa được vinh danh là “Ngân hàng dẫn đầu về tài trợ thương mại cho doanh nghiệp vừa và nhỏ năm 2021” do Ngân hàng Phát triển Châu Á - Asian Development Bank (ADB) trao tặng, nhằm ghi nhận thành tích nổi bật từ phía ngân hàng đối tác trong Chương trình Tài trợ thương mại quốc tế (TFP - Trade Finance Program).

2.1.2 Giới thiệu về phòng giao dịch

Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng được thành lập theo quyết định số 1498/QĐ-NHNN ngày 19/10/2009 của thống đốc NHNN và quyết định số 60/QĐ-HĐQT ngày 11/10/2008 của HĐQT Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam về việc mở PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng.

Tên giao dịch: **NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM – PGD HOÀNG DIỆU – CN ĐÀ NẴNG**

- Địa điểm giao dịch: 317 Hoàng Diệu, Bình Hiên, Hải Châu, Đà Nẵng
- Điện thoại: 0236 3584 995
- Số Fax: 0236 3584 994
- Mã số thuế: 0200124891

2.1.3 Chức năng và nhiệm vụ tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng tổ chức quản lý kinh doanh nhằm sử dụng hiệu quả, đảm bảo, phát triển vốn, tài sản khác được giao để thực hiện tốt mục tiêu kinh doanh của Ngân hàng Hàng Hải Việt Nam nói chung đối với Hoàng Diệu nói riêng.

❖ Chức năng

- Tổ chức, thực hiện nội dung kinh doanh theo quy định.
- Được quyết định các mức lãi suất, phí tiền gửi, tiền vay đối với khách hàng, quy định mức phí hoa hồng, lệ phí, tỷ giá mua bán ngoại tệ và phí giao dịch ngoại tệ trong một khung nhất định do Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam ban hành.
- Với đặc điểm là một NHTM là hoạt động kinh doanh tiền tệ, tín dụng và dịch vụ ngân hàng vì mục tiêu lợi nhuận. Khách hàng quan trọng nhất của ngân hàng là các Định chế tài chính, tổ chức, doanh nghiệp, các hộ kinh doanh cá thể và phục vụ nhu cầu sinh hoạt tiêu dùng của dân cư trên địa bàn.

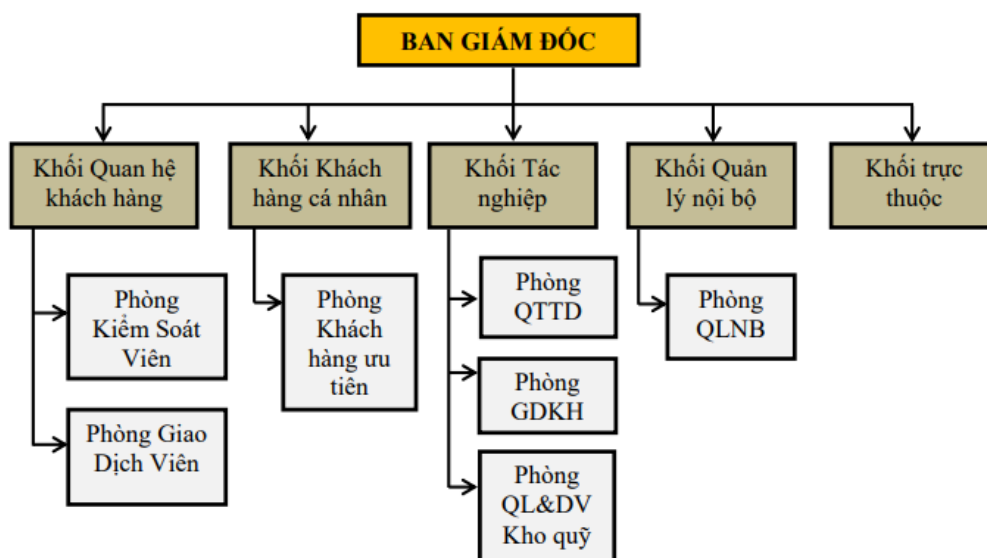
❖ Nhiệm vụ

- Cho vay ngắn hạn bằng VND và ngoại tệ.
- Cho vay trung dài hạn bằng VND và ngoại tệ.
- Đồng tài trợ và cho vay hợp vốn đối với những dự án lớn, thời gian hoàn vốn dài.
- Thấu chi, cho vay tiêu dùng.
- Nhận tiền gửi không kỳ hạn và có kỳ hạn bằng VND và ngoại tệ của các tổ chức kinh tế và dân cư.
- Chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá trị.
- Thực hiện dịch vụ bảo lãnh cho doanh nghiệp, cá nhân.
- Thực hiện dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng.
- Thực hiện kinh doanh ngoại tệ, thanh toán quốc tế...
- Tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư và phát triển của các tổ chức trong nước.
- Thực hiện nghiệp vụ thuê mua, hùn vốn liên doanh và mua cổ phần theo pháp luật hiện hành.
- Phát hành và thanh toán thẻ tín dụng nội địa – quốc tế.

Dịch vụ thẻ ATM, thẻ tiền mặt.

2.1.4 Cơ cấu tổ chức và chức năng các bộ phận trong Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

Sơ đồ 2.3 . Sơ đồ cơ cấu tổ chức



(Nguồn Ngân hàng MSB – Phòng giao dịch Hoàng Diệu)

● Chức năng của từng bộ phận trong Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng

- ✓ **Ban Giám đốc:** Ban giám đốc của Phòng giao dịch gồm có Giám đốc. Giám đốc Phòng giao dịch là người điều hành chung và chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam về toàn bộ hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch.
- ✓ **Phòng Quan hệ khách hàng:** Chịu trách nhiệm về doanh số, công tác phát triển và đối tượng khách hàng trên địa bàn. Đề xuất chiến lược và mục tiêu kinh doanh trên thị trường khách hàng tiềm năng. Thực hiện công việc khác theo phân công của Ban giám đốc.
- ✓ **Phòng Kế toán – Ngân quỹ:** Thực hiện chế độ hạch toán, thống kê các hoạt động kinh doanh quy định. Phê duyệt các giao dịch kế toán của khách hàng.
- ✓ **Phòng Hỗ trợ tín dụng:** Chịu trách nhiệm về công tác liên quan đến quản trị và hỗ trợ hoạt động liên quan đến phòng giao dịch. Chịu trách nhiệm trực tiếp về chất lượng hoạt động của phòng. Xây dựng, tổ chức điều hành mọi hoạt

động của phòng quản trị và hỗ trợ hoạt động nhằm đảm bảo các chỉ tiêu công việc được giao.

2.1.5 Hoạt động kinh doanh chủ yếu

2.1.5.1 Đối với khách hàng cá nhân

Phát hành thẻ MSB cung cấp đến khách hàng cá nhân nhiều tổng cộng 8 loại thẻ với nhiều ưu đãi vô cùng hấp dẫn:

- Thẻ tín dụng siêu miễn phí MSB MasterCard: Trọn đời 0đ phí thường niên.
- Thẻ tín dụng MSB Visa Online: Mua sắm Online hoàn tiền ưu đãi lên đến 20%.
- Thẻ liên kết Vpoint: Tích lũy mọi giao dịch chi tiêu.
- Thẻ tín dụng du lịch MSB Visa: Du lịch cực chất hoàn tiền cao nhất.
- Thẻ ghi nợ nội địa.
- Thẻ ghi nợ quốc tế.

Dịch vụ tiền gửi tiết kiệm

- Gói tiết kiệm tích lũy M – Savings: Gửi Online càng nhiều, lãi cộng càng cao.
- Tiết kiệm lãi suất cao nhất: Lãi suất cao nhất so với các sản phẩm tiết kiệm khác cùng kỳ hạn.
- Chứng chỉ tiền gửi Lộc Bảo Phát: Đầu tư sinh lời, an tâm hưởng lãi.
- Tiết kiệm măng non: Chuẩn bị nguồn tài chính vững chắc cho tương lai của con.
- Tiết kiệm định kỳ sinh lời: Trả lãi định kỳ, đáp ứng nhu cầu chi tiêu thường xuyên.
- Tiết kiệm ong vàng: Định kỳ gửi góp nhiều lần trong suốt kỳ hạn gửi.
- Tiết kiệm gửi tiền trả lãi ngay: Nhận ngay tiền lãi tại thời điểm gửi.
- Tiền gửi có kỳ hạn trực tuyến: Lãi suất cao và tiện dụng khi gửi góp.

Sản phẩm dịch vụ cho vay cá nhân

- Vay thế chấp nhà mặt phố.
- Cho vay kinh doanh.
- Vay tiêu dùng thế chấp bất động sản.
- Vay mua bất động sản.
- Vay mua ô tô.

Dịch vụ chuyển nhận tiền

Để việc giao thương thuận tiện hơn, Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam cũng như những ngân hàng khác cung cấp dịch vụ chuyển tiền, nhận tiền:

- Chuyển và nhận tiền quốc tế.
- Chuyển và nhận tiền trong nước.
- Sản phẩm bảo hiểm
- Bảo hiểm con người.
- Bảo hiểm tài sản.
- Bảo hiểm nhân thọ Miền Bắc.

2.1.5.2 Đối với nhóm khách hàng doanh nghiệp

- Dịch vụ tiền gửi và tài khoản doanh nghiệp
- Dịch vụ thanh toán
- Dịch vụ bảo lãnh
- Gói tín dụng ưu đãi dành cho doanh nghiệp

2.2 Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam- PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

2.2.1 Hoạt động huy động vốn

Trong những năm gần đây, đại dịch Covid-19 đã tác động đến nhiều mặt của cuộc sống và nền kinh tế, đứng trước suy thoái sau khủng hoảng kinh tế, thị trường tiền tệ và thị trường vốn có những biến động phức tạp. Huy động vốn đóng một vai trò không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại. Nguồn huy động vốn chủ yếu của PGD là từ tiền gửi của khách hàng cá nhân chiếm phần lớn. Đặc biệt là hiện nay, do chính sách thắt chặt tiền tệ của NHNN, chênh lệch lãi suất huy động và cho vay đang thu hẹp dần, ảnh hưởng không nhỏ tới thu nhập của ngân hàng. Vì vậy, để đảm bảo duy trì tốc độ tăng trưởng và thanh khoản của hệ thống thì phát triển nguồn vốn bền vững là yêu cầu cực kỳ cấp thiết.

Cụ thể, tình hình hoạt động huy động vốn của PGD Hoàng Diệu (giai đoạn 2020 – 2022) được thể hiện qua bảng số liệu sau:

Bảng 2.1: Tình Hình Huy Động Vốn Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng Giai Đoạn (2020-2022)

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
TGKKH	91.810	14,67	88.653	12,97	98.462	13,41	-3.157	-3,44	9.809	11,06%
TGCKH<12 tháng	505.303	80,77	552.848	80,86	580.247	79,02	47.545	9,41	27.399	4,96
TGCKH>=12 tháng	25.522	4,10	40.227	5,90	55.624	7,57	14.705	57,62	15.397	38,28
Tổng	622.635	100	681.728	100	734.333	100	59.093	9,49	52.605	7,72

(N
gu
ồn:
Ph
òn
g
kế
toá
n
ng
ân

hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu)

Từ bảng 2.1, Cơ cấu vốn huy động theo thời hạn của ngân hàng có tốc độ tăng trưởng ổn định trong giai đoạn 2020-2022. Cụ thể là năm 2020 lượng vốn huy động không kỳ hạn đạt 91.810 triệu đồng chiếm 14,67% tổng lượng vốn huy động được. Năm 2021, lượng vốn huy động không kỳ hạn giảm xuống 88.653 triệu đồng chiếm 12,97% tổng vốn huy động, giảm 3.157 triệu đồng so với năm 2020 và đạt tốc độ tăng trưởng giảm 3,44%. Năm 2022, nguồn vốn này đạt 98.462 triệu đồng (chiếm 13% tổng nguồn vốn) tăng 9.809 triệu đồng so với năm 2021 và có tốc độ tăng trưởng là 11,06%. Việc huy động vốn từ lượng tiền gửi không kỳ hạn mang lại một lượng vốn lớn cho ngân hàng nhưng rất không ổn định và rất khó để ngân hàng có thể chuyển đổi kỳ hạn của loại vốn này vì các doanh nghiệp sử dụng lượng vốn này để thanh toán.

Tiền gửi có kỳ hạn có tốc độ tăng trưởng đều qua các năm. Trong đó việc nguồn vốn huy động từ nguồn vốn có kỳ hạn dưới 12 tháng luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng vốn huy động thì ta có thể nhận định một cách khách quan rằng việc huy động vốn dưới 12 tháng là một lợi thế của ngân hàng. Cụ thể là năm 2020 nguồn vốn huy động này đạt 505.303 triệu đồng chiếm 80,77% tổng vốn huy động được. Năm 2021 nguồn này đạt 552.848 triệu đồng tăng 47,545 triệu đồng so với năm 2020 đạt mức tăng trưởng là 9,41%. Năm 2022, nguồn vốn này lại tiếp tục tăng lên 580.247 triệu đồng lại tăng lên 27.399 triệu đồng so với năm 2021 và đạt tốc độ tăng là 4,96%. Trong đó lượng tiền gửi 6-12 tháng chiếm tỷ trọng cao và ổn định trong ngân hàng. Vì vậy, ngân hàng cần có những chính sách mới mẻ để duy trì và tăng lên lượng vốn này.

Ngoài nguồn vốn huy động <12 tháng đã kể trên phải kể đến nguồn vốn huy động trung và dài hạn, nguồn vốn huy động này tuy chiếm tỷ trọng không cao nhưng lại là nguồn vốn cực kỳ quan trọng của ngân hàng vì nguồn này có tính ổn định lâu. Cụ thể là trong giai đoạn 2020-2022 nguồn vốn này đã có sự tăng trưởng. Năm 2020 nguồn vốn này đạt 25.522 triệu đồng chiếm 4,10% tổng nguồn vốn huy động. Năm 2021, nguồn vốn này tăng lên đạt 40.227 triệu đồng tăng 14.705 triệu đồng so với năm 2020 và đạt tốc độ tăng 57,62%. Năm 2022, nguồn vốn này lại tiếp tục tăng 55.624 triệu đồng chiếm 7,57% lượng vốn huy động được và đạt mức tăng trưởng là 38,28%. Với nguồn huy động này ngân hàng phải trả một mức lãi suất tương đối cao nhưng lại đem lại cho ngân hàng nhiều cơ hội đầu tư sinh lời, chủ động trong hoạt động kinh doanh

trong đó có những dự án lớn. Qua các số liệu trên, nguồn vốn có kỳ hạn dưới 12 tháng chiếm tỷ trọng lớn. Nguồn vốn này ngân hàng sẽ phải chi trả một mức lãi suất thấp hơn, đồng nghĩa với việc sử dụng vốn vay để cho vay dài hạn quy mô không lớn.

Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng mặc dù phải đứng trước tình hình dịch bệnh và sự cạnh tranh gay gắt từ các NHTM khác trên địa bàn nhưng nguồn vốn huy động của chi PGD vẫn có sự gia tăng đáng kể qua các năm, đặt biệt tăng năm 2021. Cụ thể, tổng nguồn vốn huy động năm 2020 đạt 622.635 triệu đồng, năm 2021 đạt 681.728 triệu đồng, tăng 59.093 triệu đồng, tương đương 9,49% so với năm 2020. Năm 2022 tổng nguồn vốn huy động đạt 734.333 triệu đồng, tăng 52.605 triệu đồng, với tốc độ đạt 7,72% so với năm 2021. Mặc dù có diễn biến tích cực hơn trong những tháng cuối năm nhưng mức tăng 6% của huy động vốn cho cả năm 2022 vẫn thấp hơn nhiều so với những năm trước: năm 2021 là 9,24%, năm 2020 là 13,96%. Tỷ lệ lạm phát vẫn giữ nguyên tốc tăng trưởng khiến cho tâm lý người dân không muốn giữ tiền mặt mà có xu hướng gửi tiết kiệm ngân hàng nhằm có được một khoản sinh lời

2.2.2 Hoạt động cho vay

Bên cạnh công tác huy động vốn khá tốt thì PGD Hoàng Diệu cũng sử dụng nguồn vốn huy động rất hiệu quả. Với phương châm “Đi vay để cho vay” nên PGD Cộng Hòa luôn hỗ trợ tối đa các khoản vay để mang lại nguồn vốn cho khách hàng.

Song song với việc cung cấp tín dụng cho khách hàng thì PGD Hoàng Diệu còn thực hiện tốt công tác kiểm tra và giám sát chặt chẽ trước, trong và sau cho vay, từ đó kiểm soát được rủi ro nhằm tăng khả năng thu hồi vốn.

**Bảng 2.2: Tình Hình Cho Vay Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD
Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng Giai Đoạn (2020-2022)**

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Chênh lệch			
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	2021/2020		2022/2021	
				Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	619.845	662.730	696.325	42.885	6,92	33.595	5,07
Doanh số thu nợ	449.264	598.247	634.875	148.983	33,16	36.628	6,12
Tổng dư nợ	633.426	697.909	756.493	64.483	10,18	58.584	8,39
Nợ xấu	4.187	6.456	6.236	2.269	54,19	180	2.79
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,66	0,93	0,82	0,26		-0,10	

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

Qua bảng 2.2, doanh số cho vay của Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng liên tục tăng trong 3 năm (giai đoạn 2020 – 2022). Cụ thể, năm 2020, tổng doanh số cho vay đạt 619.845 triệu đồng. Đến năm 2021, doanh số cho vay tiếp tục tăng lên 42.885 triệu đồng so với năm 2020 và tăng 33.595 triệu đồng. Nguyên nhân của việc tăng qua các năm trên là do nhu cầu cho vay để đầu tư ngành kinh tế như trồng trọt, chăn nuôi, tăng lên trong khi nguồn vốn của ngân hàng có hạn. Ngân hàng đã có những định hướng đúng đắn trong công tác tín dụng cũng như trong quản lý nguồn vốn của ngân hàng. Mặt khác, PGD đã tạo được lòng tin đối với khách hàng nên họ giao dịch với ngân hàng ngày càng nhiều.

Doanh số thu nợ cũng tăng trưởng ổn định từ năm 2020 – 2021 chênh lệch tỷ trọng là 33,16% cho thấy việc thu nợ đạt kết quả khả quan do khách hàng đến với Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng là những khách

hàng uy tín, kinh doanh có hiệu quả cao, đồng thời khâu thẩm định hay xét duyệt tín dụng của cán bộ PGD cũng tương đối kỹ lưỡng nên hiệu quả tín dụng trong việc thu hồi nợ của ngân hàng tốt, ngân hàng cũng đã thực thi tốt các chính sách, chỉ tiêu, kế hoạch đề ra và áp dụng nhiều biện pháp xử lý để thu hồi nợ, đặc biệt là nợ xấu dẫn đến doanh số cho vay tăng. Nhưng từ năm 2021-2022 doanh số thu nợ có chuyển biến tăng tỷ trọng chênh lệch là 6,12% cho thấy doanh số thu hồi nợ của ngân hàng vẫn đang đạt hiệu quả.

Tổng dư nợ của ngân hàng có sự tăng trưởng qua các năm do mặt bằng lãi suất duy trì ổn định phản ánh công tác quản lý nợ của PGD đang hoạt động rất tốt. Cụ thể năm 2020 là 633,426 triệu đồng và sang năm 2021 đã tăng lên 697.909 triệu đồng và đạt tốc độ tăng 10,18% so với năm 2020. Trong năm 2022 tổng dư nợ tăng lên 756.493 triệu đồng và tốc độ tăng 8,39% so với năm 2021. Tổng dư nợ của ngân hàng tăng trong giai đoạn 2020-2022, nguyên nhân chủ yếu là do hoạt động tín dụng trong giai đoạn đã có sự thay đổi về chất với tăng trưởng tập trung vào các khu vực sản xuất thực của nền kinh tế, làm động lực thúc đẩy tăng trưởng và chuyển dịch cơ cấu kinh tế, góp phần hạn chế rủi ro.

Trong bối cảnh kinh tế khó khăn do dịch covid đã ảnh hưởng tới mọi mặt đời sống kinh tế, hoạt động ngân hàng cũng chịu ảnh hưởng vì là trung tâm tài chính của nền kinh tế, khi doanh nghiệp và người dân gặp khó khăn do dịch sẽ ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng nên từ đó tỷ lệ nợ xấu của PGD có thể tạo ra rủi ro nhiều cho hoạt động tín dụng của PGD. Tuy tình trạng tỷ lệ nợ xấu của PGD vẫn duy trì ổn định qua các năm, cụ thể năm 2020 có tốc độ tăng 0,26% so với năm 2021 và giảm xuống 0,10% trong năm 2022 chứng tỏ PGD quản lý nợ xấu khá tốt đạt tiêu chuẩn dưới 3% do NHNN quy định.

2.2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh

Trong những năm qua, hoạt động kinh doanh trong nền kinh tế có nhiều diễn biến phức tạp, nhưng lợi nhuận đạt được của Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng vẫn liên tục gia tăng. Diễn biến thu chi và tăng trưởng lợi nhuận từ năm 2020-2022 tại PGD được thể hiện qua bảng số liệu sau:

Bảng 2.3: Kết Quả Hoạt Động Kinh Doanh Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng Giai Đoạn (2020-2022)

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Chênh lệch			
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	2021/2020		2022/2021	
				Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Tổng thu nhập	69.257	77.534	89.548	8.277	11,95	12.014	15,50
Tổng chi phí	50.170	55.908	64.926	5.738	11,44	9.018	16,13
Lợi nhuận	19.087	21.626	24.622	2.539	13,30	2.996	13,85

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

Qua số liệu bảng 2.3, hoạt động kinh doanh của ngân hàng từ năm 2020 đến năm 2022 thu thập đều tăng. Trong năm 2021 tổng thu nhập đạt 77.534 triệu đồng tăng 8.277 triệu đồng so với năm 2020 và đạt tốc độ tăng 11,95%. Năm 2022 tổng thu nhập vẫn đạt được sự tăng trưởng là 89.548 triệu đồng và có tốc độ tăng chiếm 15,50% so với năm 2021. Có thể thấy, hoạt động cho vay vẫn là một trong những hoạt động kinh doanh chủ đạo của PGD thể hiện bằng khoản thu nhập từ lãi tương đối cao do tổng dư trong ba năm đều tăng liên tục. Ngoài ra, thu nhập dịch vụ cũng đóng góp một phần không nhỏ vào tổng thu nhập chung của chi PGD.

Bên cạnh đó, để gia tăng sức mạnh cạnh tranh của mình, trong những năm qua Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng không ngừng cải tiến và nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ, đồng thời sửa chữa, nâng cấp một số phòng giao dịch trực thuộc, xây mới trụ sở chi nhánh hiện đại hơn do đó phải

đầu tư một khoản chi phí lớn. Ngoài ra, sự gia tăng đáng kể trong tổng nguồn vốn huy động hai năm 2021 và 2022 đã làm cho chi phí trả lãi tiền gửi cũng ngày càng tăng lên. Cụ thể, tổng chi phí năm 2020 đạt 50.170 triệu đồng, năm 2021 đạt 55.908 triệu đồng, tăng 5.738 triệu đồng, tương đương 11,44% so với năm 2020. Năm 2022 đạt 64.926 triệu đồng, tăng 9.018 triệu đồng, tốc độ tăng lại cao hơn năm 2021 đạt 16,13%. Lợi nhuận đạt được của PGD trong ba năm luôn có dấu hiệu tăng trưởng khả quan là do tốc độ tăng của tổng thu nhập vẫn cao hơn nhiều so với tốc độ tăng của tổng chi phí. Cụ thể, lợi nhuận năm 2020 đạt 19.087 triệu đồng, năm 2021 đạt 21.626 triệu đồng, tăng 2.539 triệu đồng, tương đương 13,30% so với năm 2020. Năm 2022 lợi nhuận tăng đáng kể đạt 24.622 triệu đồng, tăng trưởng 13,85% so với năm 2021. Có được kết quả như vậy, chứng tỏ hoạt động kinh doanh của PGD đã đạt được những bước phát triển bền vững. Trong thời gian tới, PGD cần nỗ lực hơn nữa để nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh nói chung và chú trọng tới hoạt động cho vay nói riêng nhằm hướng tới tối đa hóa mục tiêu lợi nhuận.

2.2.4 Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

Là một PGD ngân hàng lâu đời, Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng luôn phát huy những thành tích sẵn có, không ngừng cải thiện những mặt yếu kém, cùng với sự cố gắng của toàn thể cán bộ công nhân viên, luôn cam kết thực hiện đúng quy định cũng như những chính sách do NHNN và Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam đề ra, nhờ vậy trong những năm qua PGD đã đạt được nhiều thành công nhất định trong hoạt động kinh doanh của mình. Có thể kể đến một số kết quả như sau:

- Nguồn vốn không ngừng tăng lên do PGD đã nắm bắt được tình hình thực tế, có những biện pháp phù hợp nhằm thu hút khách hàng gửi tiền hoặc mở tài khoản giao dịch tại PGD.
- Tổng dư nợ cho vay qua các năm đã có sự gia tăng đáng kể, bên cạnh đó là những chính sách nhằm duy trì nhiều hơn các khách hàng truyền thống có độ tín nhiệm cao, đồng thời thu hút thêm các khách hàng mới có uy tín đã làm chất lượng cho vay của PGD ngày càng được cải thiện và nâng cao.

- Trong quá trình hoạt động kinh doanh, PGD đã rất chú trọng đến việc nghiên cứu, tìm hiểu và đưa ra những sản phẩm dịch vụ, những hình thức huy động vốn mới, hấp dẫn nhằm thu hút và thỏa mãn tối đa nhu cầu khách hàng. Ngoài ra, việc theo dõi các khoản vay và đôn đốc việc trả nợ đúng hạn cũng được chú trọng hơn nhờ đó đã có sự cải thiện đáng kể trong thu nhập.
- Trình độ nghiệp vụ, thái độ và phương thức phục vụ của đội ngũ nhân viên ngân hàng cũng ngày càng chuyên nghiệp, thích nghi kịp thời với sự thay đổi của môi trường làm việc hiện đại.
- Về công tác kiểm tra, kiểm soát, PGD luôn có kế hoạch kiểm tra hàng tháng, hàng quý trên các hoạt động nghiệp vụ, trong đó chú trọng việc triển khai các biện pháp kiểm tra về bảo vệ kho quỹ, an ninh mạng. Riêng trong hoạt động thanh toán điện tử, mã thâm quyền của từng cán bộ theo phân cấp được yêu cầu bảo mật nghiêm ngặt do đó các sai sót trong tác nghiệp đã được hạn chế, thì sản nhìn chung được bảo đảm an toàn. Các kiến nghị của các đoàn kiểm tra thuộc tín dụng, tài trợ thương mại, kế toán tài chính... đều được chỉnh sửa và khắc phục kịp thời.
- ✓ Nhìn chung, Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng đã có được uy tín nhất định trong hoạt động kinh doanh ngân hàng, các loại hình dịch vụ của PGD so với các ngân hàng trên địa bàn và trong hệ thống cũng được đánh giá ở mức độ khá tốt. Vì vậy, trong những năm tới PGD luôn phải tận dụng những ưu thế và khắc phục những hạn chế còn tồn tại để giữ vững sự tăng trưởng, đồng thời thỏa mãn hơn nữa nhu cầu khách hàng.

2.3 Tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

2.3.1 Những quy định chung trong cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

2.3.1.1 Nguyên tắc cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng tuân thủ các nguyên tắc tín dụng cơ bản trong cho vay khách hàng cá nhân như sau:

Tiền vay được sử dụng đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Nguyên tắc này đảm bảo tính hiệu quả của đồng vốn, tạo điều kiện cho khách hàng cá

nhân thực hiện hoàn trả nợ vay đúng hạn cả gốc và lãi. Khi cho vay, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải ghi rõ mục đích xin vay trên giấy đề nghị vay vốn và kèm theo phương án sản xuất kinh doanh khả thi, có hiệu quả hoặc phương án tiêu dùng phục vụ đời sống khả thi.

Hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng do đặc trưng của cho vay khách hàng cá nhân là sự ứng trước vốn cho khách hàng, ngân hàng chỉ chuyển giao quyền sử dụng vốn cho khách hàng. Để thực hiện tốt nguyên tắc này, ngân hàng định kỳ hạn nợ thật chính xác, căn cứ để định kỳ hạn nợ có thể là báo cáo thu nhập, thời gian kinh doanh, sản xuất...

Việc đảm bảo tiền vay được thực hiện theo quy định của Nhà nước và của NHNN trong từng thời kỳ, nghĩa là khi vay vốn, khách hàng cá nhân cần phải có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba nếu ngân hàng xét thấy cần phải cho vay theo hình thức này. Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng hiện nay khi cho vay có đảm bảo bằng tài sản hay cho vay không có đảm bảo bằng tài sản đều căn cứ vào Nghị định Số: 39/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 về bảo đảm tiền vay của các tổ chức tín dụng và các văn bản hướng dẫn thực hiện của NHNN và của Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam quy định.

2.3.1.2 Điều kiện cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

Khi tiến hành giao dịch với ngân hàng, khách hàng cá nhân phải hội đủ các điều kiện cơ bản sau:

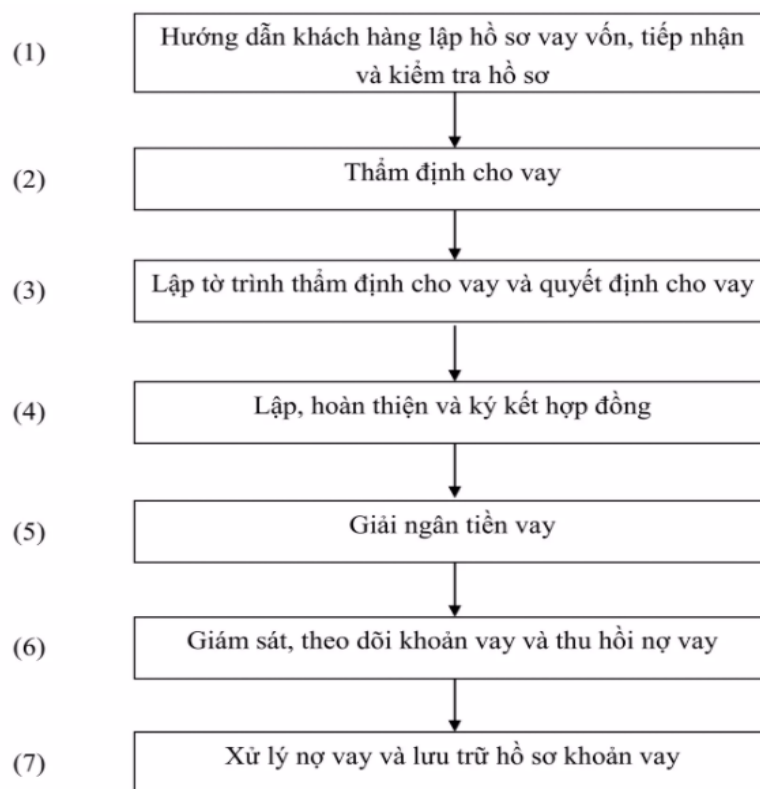
- ✓ Khách hàng phải có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.
- ✓ Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp, tức là vốn vay được sử dụng đúng mục đích đã nêu trong giấy đề nghị vay vốn, phù hợp điều kiện và khả năng sử dụng của người đi vay mà những đối tượng và phạm vi hình thành từ việc sử dụng vốn vay không bị ngăn cấm bởi pháp luật.
- ✓ Khách hàng phải có dự án, phương án sản xuất kinh doanh khả thi, có hiệu quả hoặc phương án tiêu dùng phục vụ đời sống khả thi phù hợp với các quy định của pháp luật và của MSB. Đồng thời, khách hàng phải có đủ khả năng tài chính để đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết, cụ thể như sau:

- ✓ Có vốn tự có tham gia vào dự án, phương án sản xuất kinh doanh hoặc phương án tiêu dùng phục vụ đời sống. Vốn tự có được tính trên tổng nhu cầu vốn sản xuất kinh doanh trong kỳ hoặc từng lần cho dự án, phương án sản xuất kinh doanh hoặc phương án tiêu dùng phục vụ đời sống được thực hiện theo quy định của NHNN và của MSB.
- ✓ Kinh doanh có hiệu quả. Trường hợp có thua lỗ thì phải có phương án khả thi khắc phục lỗ, đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết. Đối với khách hàng vay vốn phục vụ nhu cầu tiêu dùng phải có nguồn thu nhập ổn định để trả nợ cho ngân hàng.
- ✓ Không có nợ khó đòi hoặc nợ quá hạn tại ngân hàng khác và tại các PGD MSB.
- ✓ Khách hàng mua bảo hiểm thì sản đầy đủ trong suốt thời gian vay vốn của ngân hàng.
- ✓ Khách hàng phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về đảm bảo tiền vay theo quy định của pháp luật và của MSB.
- ✓ Không thuộc trường không hợp cho vay theo quy định hiện hành của MSB.

2.3.1.3 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng luôn thực hiện tốt và chấp hành nghiêm chỉnh mọi quy định của NHNN và của Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam, nhất là trong việc tiến hành thu thập thông tin, thẩm định các bộ hồ sơ xin vay vốn. Sau đây là quy trình cho vay khách hàng cá nhân được áp dụng tại PGD.

**Sơ đồ 2. 4: Quy Trình Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Tại Ngân hàng TMCP
Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng**



Bước 1: Hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn, tiếp nhận và kiểm tra hồ sơ

Cán bộ tín dụng tiếp xúc và hướng dẫn khách hàng về các thủ tục, điều kiện vay vốn, lập hồ sơ đề nghị vay vốn. Khách hàng lập và nộp vào ngân hàng các hồ sơ sau:

- Hồ sơ pháp lý bao gồm:

- + Giấy chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu, số hộ khẩu, giấy chứng nhận đăng ký thường trú hay tạm trú.
- + Đối với cho vay tiêu dùng phải có thư bảo lãnh hoặc thư cam kết của thủ trưởng đơn vị. Giấy tờ chứng minh việc làm, mức thu nhập của khách hàng như hợp đồng lao động, quyết định bổ nhiệm, nâng bậc lương, bảng lương.
- + Đối với cho vay sản xuất kinh doanh hộ gia đình hay cá nhân cần phải có giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy phép kinh doanh có điều kiện, chứng chỉ hành nghề đối với những khách hàng kinh doanh ngành nghề mà theo quy định của pháp luật cần phải có.

- Hồ sơ khoản vay gồm:

- + Giấy đề nghị vay vốn: Khách hàng vay vốn sản xuất kinh doanh phải gửi giấy đề nghị vay vốn kèm phương án sản xuất kinh doanh. Khách hàng vay vốn phục vụ tiêu dùng phải gửi giấy đề nghị vay vốn kèm phương án tiêu dùng.
- + Các tài liệu liên quan đến dự án phương án (DA/PA) vay vốn gồm: Tài liệu chứng minh mục đích sử dụng tiền vay như phiếu báo giá, hóa đơn... Các tài liệu liên quan đến nguồn thu của DA/PA hoặc tài liệu liên quan đến thu nhập cá nhân, người kế thừa, nghĩa vụ trả nợ.
- Hồ sơ bảo đảm tiền vay gồm các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu, quyền sử dụng tài sản và các giấy tờ khác có liên quan, hợp đồng bảo hiểm tài sản, bảo hiểm con người kết hợp tín dụng (hoặc giấy chứng nhận bảo hiểm), giấy ủy quyền nhận tiền bồi thường (nếu có).

Tùy theo đối tượng khách hàng và đặc điểm của khoản vay, cán bộ tín dụng xác định cụ thể danh mục hồ sơ cho phù hợp. Sau đó, báo cáo sơ bộ với Phó phòng Khách hàng cá nhân để phụ trách phòng biết thông tin về khách hàng và sắp xếp tiến độ xử lý hồ sơ.

Bước 2: Thẩm định cho vay

- Cán bộ tín dụng xử lý hồ sơ vay vốn của khách hàng, tiến hành kiểm tra tính trung thực, hợp lệ, hợp pháp của các tài liệu, thông tin do khách hàng cung cấp, xác minh nhân thân khách hàng, thu thập thêm thông tin từ bộ phận lưu trữ hồ sơ trước đây của khách hàng (nếu có), thẩm tra các nguồn thu nhập dự kiến được sử dụng để trả nợ vay, tìm hiểu các thông tin khác nếu thấy cần thiết.
- Cán bộ tín dụng xem xét, xử lý các giấy tờ liên quan đến TSĐB, kiểm tra tính hợp pháp, hợp lệ, tiến hành kiểm tra thực tế tài sản và xác định giá trị tài sản.
- Cán bộ tín dụng lập biên bản định giá tài sản nêu rõ các nội dung về pháp lý, mô tả chi tiết tài sản và giá trị tài sản được định giá, kết hợp với các thông tin từ bộ phận lưu trữ hồ sơ khách hàng cung cấp để tiến hành lập tờ trình thẩm định tín dụng, trong đó đề xuất đồng ý hoặc không đồng ý cho vay, trình lên Trưởng phòng Khách hàng cá nhân để phê duyệt, xem xét trình lên Ban Giám đốc chi nhánh.

Bước 3: Lập tờ trình thẩm định cho vay và quyết định cho vay

- Cán bộ tín dụng trình bày ý kiến đề xuất về tình hình khách hàng trong tờ trình thẩm định cho vay với Ban Giám đốc chi nhánh gồm có:
 - Thông báo đồng ý hay không đồng ý cho vay và nêu rõ lý do

- Phương thức cho vay
 - Số tiền cho vay
 - Lãi suất cho vay
 - Thời hạn cho vay
 - Cách thức trả nợ gốc và lãi vay
- Quyết định của Ban Giám đốc chi nhánh được đánh thành văn bản và lưu vào hồ sơ tín dụng.
 - Thông báo cho khách hàng về nội dung phê duyệt của cấp có thẩm quyền quyết định cho vay.

Bước 4: Lập, hoàn thiện và ký kết hợp đồng

- Sau khi có quyết định của Ban Giám đốc chi nhánh đồng ý cho vay, cán bộ tín dụng tiến hành các thủ tục công chứng và đăng ký giao dịch bảo đảm tài sản.
- Soạn thảo hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm phù hợp với loại hình vay vốn của khách hàng.
- Tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng.
- Chuyển bản sao hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm đã ký cho phòng Quản lý rủi ro và nợ có vấn đề.
- Nhập dữ liệu và các thông tin liên quan đến khoản vay và TSDB vào hệ thống INCAS và tạo tài khoản vay cho khách hàng trên hệ thống INCAS.

Bước 5: Giải ngân tiền vay

- Cán bộ tín dụng lập giấy nhận nợ (ghi rõ thời hạn cho vay cụ thể) theo mẫu của ngân hàng.
- Kiểm tra các căn cứ giải ngân, khách hàng phải có các giấy tờ chứng minh việc sử dụng vốn vay, phù hợp với hợp đồng tín dụng và giấy nhận nợ tại thời điểm tiến hành giải ngân.
- Cán bộ tín dụng trình Ban Giám đốc chi nhánh ký duyệt giấy nhận nợ của khách hàng.
- Cán bộ tín dụng chuyển giấy nhận nợ cho bộ phận Kế toán để tiến hành giải ngân tiền vay cho khách hàng.

Bước 6: Giám sát, theo dõi khoản vay và thu hồi nợ vay

- Cán bộ tín dụng tiến hành kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng theo định kỳ 2 tháng lần sau khi giải ngân tiền vay. Nếu phát hiện khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, cán bộ tín dụng có thể đề nghị thu hồi nợ vay trước hạn.

- Định kỳ hàng tháng, bộ phận Kế toán tính số tiền lãi vay phát sinh trong kỳ và thông báo cho cán bộ tín dụng để cán bộ tín dụng thông báo đến khách hàng, nhắc nhở khách hàng thanh toán lãi vay.

- Đến kỳ trả nợ gốc, cán bộ tín dụng thông báo kỳ hạn trả nợ cho khách hàng vay bằng văn bản trong vòng 7 ngày trước ngày đến hạn cuối cùng và theo dõi, đôn đốc khách hàng thanh toán nợ đúng hạn.

Bước 7: Xử lý nợ vay và lưu trữ hồ sơ khoản vay

- Sau ngày đến hạn thanh toán nợ gốc 10 ngày, nếu khách hàng vẫn chưa thanh toán nợ vay hoặc khoản vay không được gia hạn thì sẽ bị chuyển sang nợ quá hạn. Ngoài lãi suất cho vay trong hạn được tính cho toàn bộ dư nợ gốc, áp dụng thêm lãi suất phạt quá hạn (bằng 50% lãi suất cho vay trong hạn đã được ký kết trong hợp đồng tín dụng).

- Phân loại toàn bộ số dư nợ gốc của khách hàng vay có nợ quá hạn vào nhóm nợ tương ứng. Cán bộ tín dụng phối hợp với cán bộ phòng Quản lý rủi ro và nợ có vấn đề gặp gỡ khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân phát sinh nợ quá hạn, thuyết phục khách hàng trả nợ vay, thông báo trình tự xử lý TSDB để thu hồi nợ. Thực hiện các biện pháp xử lý nợ, xử lý vi phạm hợp đồng tín dụng theo quyết định và chỉ đạo của lãnh đạo Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng, nghiên cứu hồ sơ TSDB để tiến hành xử lý tài sản theo quy định của pháp luật, thu hồi nợ vay cho ngân hàng.

- Cán bộ tín dụng lưu lại hồ sơ khoản vay để đánh giá, xếp loại và có thể làm căn cứ để thẩm định trong những lần vay tiếp theo của khách hàng hoặc để giải quyết khiếu nại cho khách hàng (nếu có).

2.3.2 Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

2.3.2.1 Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng giai đoạn (2020-2022)

Với chính sách cho vay khách hàng cá nhân trong những năm gần đây, hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân có những tăng trưởng đáng kể. Ta có thể xem xét qua bảng số liệu sau đây:

Bảng 2.4: Tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng Giai đoạn (2020-2022)
(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Chênh lệch 2021/2020		Chênh lệch 2022/2021	
				Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Tổng doanh số cho vay	619.845	662.730	696.325	42.885	6,92	33.595	5,07
Doanh số cho vay KHCN	405.927	473.528	491.061	67.601	16,65	17.533	3,7
Tỷ trọng (%)	65	71,45	70,52				
Tổng Doanh số thu nợ	449.264	598.247	634.875	148.983	33,16	36.628	6,12
Doanh số thu nợ cho vay KHCN	320.517	385.219	431.613	64.702	20,19	46.394	12,04
Tỷ trọng (%)	71,34	64,39	67,98				
Tổng dư nợ	633.426	697.909	756.493	64.483	10,18	58.584	8,39
Dư nợ cho vay KHCN	367.248	455.557	515.005	88.309	24,04	47.111	12,00
Tỷ trọng (%)	57,98	65,27	68,07				
Nợ xấu	4.187	6.456	6.236	2.269	54,19	-220	-3,41
Nợ xấu cho vay KHCN	2.930	3.759	3.437	0.829	28,29	-0.322	-8,57
Tỷ trọng (%)	69,98	58,23	55,12				
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,66	0,93	0,82	0,27		-0,11	
Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN (%)	0,79	0,82	0,66	0,03		-0,16	

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

Qua bảng số liệu 2.4 ta thấy, tỷ trọng doanh số cho vay KHCN ngày càng cao trong tổng hoạt động tín dụng của PGD, cụ thể: Năm 2020 doanh số cho vay KHCN là 405.927 triệu đồng, chiếm 65% tổng doanh số cho vay của toàn PGD. Năm 2021 doanh số cho vay KHCN có tốc độ tăng gần bằng so với tốc độ tăng của doanh số cho vay chung của toàn PGD, tăng lên 473.528 triệu đồng chiếm 71,45% tổng doanh số cho vay. Sang năm 2022 doanh số cho vay KHCN là 491.061 triệu đồng chiếm 70,52% trong tổng doanh số cho vay của toàn PGD. Tỷ trọng doanh số cho vay KHCN tăng qua các năm cho thấy phần nào quan trọng cũng như mức tăng trưởng của hoạt động cho vay KHCN đang ngày càng tốt lên, trong năm 2020, 2021 chiếm tỷ trọng như vậy cũng được coi là thành công vì trong 2 năm này PGD mới chỉ thực sự quan tâm và mở rộng hơn đối với hoạt động cho vay KHCN. Nhưng sang năm 2022 tốc độ tăng là khá cao và chiếm tỷ trọng cao là do trong năm 2022 số lượng KHCN của PGD tăng lên thêm vào đó. Nhu cầu về vốn và nhu cầu về tiêu dùng nhiều hơn làm cho doanh số cho vay KHCN trong năm tăng cao. Cùng với sự tăng nhanh của doanh số cho vay thì tình hình thu nợ cũng rất quan trọng cho thấy chất lượng các khoản vay đang dần tốt lên, cụ thể: tỷ trọng doanh số năm 2020 khả năng thu nợ cho vay KHCN chiếm 71,34% tổng doanh số thu nợ của PGD, doanh số cho vay mà còn tăng về chất lượng cho vay, đây được coi là cơ sở cho PGD thực hiện mở rộng cho vay KHCN tới nhiều khách hàng hơn trong những năm tới.

Về tình hình dư nợ cho vay KHCN, năm 2020 là 367.248 triệu đồng, năm 2021 tăng lên 455.557 triệu đồng tăng 24,04% so với năm 2020, sang năm 2022 dư nợ tăng lên 515.005 triệu đồng tương ứng tăng 12% so với năm 2021. Dư nợ cho vay KHCN vẫn tăng theo tốc độ tăng của doanh số cho vay và doanh số thu nợ, trong giai đoạn này số lượng các khoản vay trung hạn gia tăng qua các năm làm tăng dư nợ, nhưng PGD cần cân nhắc tốc độ này, vì dư nợ tăng làm giảm chất lượng của khoản vay. Tốc độ tăng của cho vay chỉ rõ phải phù hợp với tốc độ tăng của doanh số cho vay tại PGD và tốc độ tăng của nền kinh tế.

Nợ xấu trong cho vay KHCN, năm 2020 nợ xấu là 2.930 triệu đồng, năm 2021 tăng lên 3.759 triệu đồng, tăng 0,04% so với năm 2020. Trong năm 2022 giảm xuống 3.437 triệu đồng giảm 0,02% so với năm 2021. Với mức tăng và giảm không đáng kể, chúng

ta cần theo dõi và giám sát tình hình này để đưa ra các biện pháp phòng ngừa và giảm thiểu rủi ro trong cho vay để tránh tình trạng nợ xấu tăng cao. Nợ xấu cũng chính là vấn đề đáng quan tâm nhất của tất cả các Ngân hàng, không chỉ riêng Ngân hàng Hàng Hải Việt Nam. Nhưng PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng luôn cố gắng duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp nhất <1%. Sở dĩ có được con số này vì MSB xét duyệt hồ sơ vay và thẩm định kỹ lưỡng. Có thể thấy, năm 2020 tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN là 0,79%. Tình hình này tiếp tục duy trì qua năm 2021, tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN là 0,82% và tỷ lệ nợ xấu cho vay chung là 0,93%. Đến năm 2022 tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN là 0,66% trong khi đó tỷ lệ nợ xấu cho vay chung của PGD là 0,82% cho thấy KHCN có quy trình kiểm soát rủi ro tốt hơn trong việc cho vay các doanh nghiệp.

2.3.2.2 Theo thời hạn vay

Kỳ hạn cho vay là khoảng thời gian từ khi bắt đầu cấp tín dụng cho đến khi hoàn trả khoản vay đó. Kỳ hạn cho vay được xác định dựa trên sự thỏa thuận của khách hàng và ngân hàng dựa trên lượng vốn vay, mục đích sử dụng vốn vay và phản án trả nợ. Dưới đây là bảng thể hiện cho vay KHCN phân theo thời hạn tại PGD.

Bảng 2.5: Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng giai đoạn (2020-2022)

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	405.927	100	473.528	100	491.061	100	67.601	16,65	17.533	3,7
Ngắn hạn	133.597	32,91	173.092	36,55	185.673	37,81	39.495	29,56	12.581	7,27
Trung và dài hạn	272.33	67,09	300.436	63,45	305.388	62,19	28.106	10,32	4.952	1,65
Doanh số thu nợ	320.517	100	385.219	100	431.613	100	64.702	20,19	46.394	12,04
Ngắn hạn	99.107	30,92	135.624	35,21	173.832	40,27	36.517	36,85	38.208	28,17
Trung và dài hạn	221.41	69,08	249.595	64,79	257.781	59,73	28.185	12,73	8.186	3,28

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

Bảng 2.5: Tình hình cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng giai đoạn (2020-2022)

(ĐVT: triệu đồng)

Tổng dư nợ	367.248	100	455.557	100	515.005	100	88.309	24,04	47.111	12,00
Ngắn hạn	106.218	28,92	144.366	31,69	187.564	36,42	38.148	35,91	43.198	29,92
Trung và dài hạn	261.03	71,08	311.19	68,31	327.44	63,58	50.16	19,21	16.25	5,22
Nợ xấu	2.930	100	3.759	100	3.437	100	0.829	28.29	-0.322	-8.57
Ngắn hạn	1.400	47,77	1.811	48,19	1.670	48,58	412	29,42	-142	-7,83
Trung và dài hạn	1.530	52,23	1.948	51,81	1.767	51,42	417	27,26	-180	-9,25
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,79		0,82		0,66		-0,03		-0,16	
Ngắn hạn	1,32		1,25		0,89		-0,07		-0,36	
Trung và dài hạn	0,59		0,63		0,54		0,04		-0,09	

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

Doanh số cho vay theo kỳ hạn: Doanh số cho vay ngắn hạn năm 2020 đối với cho vay KHCN là 133.597 triệu đồng, tăng lên 39.495 triệu đồng trong năm 2021, tăng 29,56% so với năm 2020, sang năm 2022 tiếp tục tăng lên đạt mức 12.581 triệu đồng, tăng 7.27% so với năm 2021, tuy các khoản vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng thấp nhưng tốc độ tăng lại khá cao trong tổng doanh số cho vay KHCN. Các khoản vay trong ngắn hạn chủ yếu ở lĩnh vực mua sắm vật dụng gia đình và mua sắm sửa chữa phương tiện đi lại. Doanh số cho vay KHCN tập trung chủ yếu ở trung và dài hạn và tỷ trọng cho vay trung và dài hạn ngày càng cao, các khoản vay trung và dài hạn như vay xuất khẩu lao động, cho vay qua thẻ, vay mua nhà ở, đất ở, sửa chữa, xây dựng nhà ở mới, cụ thể: năm 2020 doanh số cho vay KHCN trung và dài hạn là 272.33 triệu đồng chiếm 67,09%, tăng lên 28.106 triệu đồng trong năm 2021, tăng 10,32% so với năm 2020 và chiếm tỷ trọng 63,45% so với tổng doanh số cho vay KHCN. Sang năm 2022 doanh số cho vay KHCN trung và dài hạn tăng lên đạt 305.388 triệu đồng, tương ứng tăng 1,65% so với năm 2021 và tỷ trọng tăng lên chiếm 62,19% tổng doanh số cho vay KHCN tại PGD. Nguyên nhân dẫn đến tỷ trọng cho vay trung và dài hạn cao và tốc độ tăng nhanh như vậy là do khách hàng vay về chủ yếu phục vụ cho các nhu cầu sử dụng mua sắm các tài sản có giá trị cao, nên các khoản vay này thường lớn, khách hàng khó thanh toán trong ngắn hạn, ngoài ra thu nhập của người dân chỉ ở mức trung bình, vì vậy các khoản vay thường tập trung trong dài hạn.

Doanh số thu nợ theo kỳ hạn: Bảng số liệu 2.5 cho thấy tốc độ thu nợ trong ngắn hạn và trung hạn năm 2021 của hoạt động cho vay KHCN đang còn khá thấp so với tốc độ tăng của doanh số cho vay, sang năm 2022 tình hình thu nợ có chuyển biến khả quan hơn, cụ thể: Năm 2020 doanh số thu nợ ngắn hạn là 99.107 triệu đồng, tăng lên 135.624 triệu đồng trong năm 2021, tương ứng tăng 36,85% so với năm 2020, sang năm 2022 tình hình thu nợ khả quan hơn, doanh số thu nợ ngắn hạn là 173.832 triệu đồng, tăng lên 28,17% so với năm 2021. Và doanh số cho vay KHCN trung hạn năm 2020 là 221.41 triệu đồng, tăng lên 249.595 triệu đồng trong năm 2021, tăng 12,73% so với năm 2020, sang năm 2022 doanh số thu nợ tăng cao đạt mức 257.781 triệu đồng, tăng 3,28% so với năm 2021. Nguyên nhân dẫn đến tốc độ thu nợ năm 2021 tăng chậm đối với ngắn hạn, trung và dài hạn là do trong năm này hoạt động kinh tế chưa thực sự ổn định và phát triển, thu nhập bị ảnh hưởng của dịch bệnh vẫn còn và ngoài ra do chưa có bộ phận chuyên bên thẩm định nên một số món vay chưa chính xác về khả

năng trả nợ của khách hàng, làm cho tình hình thu nợ trong năm có tốc độ tăng không như mong đợi, chậm hơn khá nhiều so với tốc độ tăng của doanh số cho vay. Nhưng sang năm 2022, tốc độ thu nợ của các khoản vay ngắn hạn, trung và dài hạn đều tăng. Tốc độ này tương đối phù hợp với tốc độ tăng của doanh số cho vay năm 2022. Thay vào đó, năm 2022 các hoạt động kinh tế trên địa bàn Thành Phố Đà Nẵng có nhiều tiến triển tốt, thu nhập của người dân cũng cao hơn, vì vậy tình hình thu nợ của PGD cũng tăng cao hơn so với năm 2021.

Tổng dư nợ theo kỳ hạn: Tình hình dư nợ cho vay KHCN giai đoạn 2020-2022 tăng đều, cụ thể: Năm 2020 dư nợ ngắn hạn là 106.218 triệu đồng, tăng lên 144.366 triệu đồng trong năm 2021, tăng 35,91% so với năm 2020, sang năm 2022 dư nợ ngắn hạn tiếp tục tăng, đạt mức 187.564 triệu đồng tăng 43,19% so với năm 2021. Và dư nợ trung và dài hạn là: năm 2020 dư nợ đạt mức 261.03 triệu đồng, tăng lên 311.19 triệu đồng tăng 19,21% so với năm 2020, năm 2022 dư nợ đạt 327.44 triệu đồng, tăng 16,25% so với năm 2021. Dư nợ trong trung và dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng khá cao, chiếm trên 60% trong tổng dư nợ cho vay KHCN trong 3 năm qua, cho thấy khách hàng dần chuyển sang vay trung hạn để có thể thoải mái hơn trong việc trả nợ ngân hàng.

Nợ xấu theo kỳ hạn: Nợ xấu ngắn hạn trong cho vay KHCN hiện tại chiếm tỷ trọng nhỏ và tốc độ giảm không đáng kể trong quá trình vay và thu hồi nợ. Năm 2020 nợ xấu là 1.400 triệu đồng, năm 2021 tăng lên 1.811 triệu đồng, tăng 29,42% so với năm 2020. Trong năm 2022 nợ xấu giảm xuống 1.670 triệu đồng so với năm 2021, cho thấy nợ xấu năm 2022 được quan tâm và chú ý đến khâu quản lý làm giảm tình trạng nợ xấu. Việc nợ xấu giảm có thể là do tình hình dịch bệnh được kiểm soát giúp tình hình kinh tế phát triển, tình hình sản xuất kinh doanh của các khách hàng, quá trình quản lý nợ của KHCN được cải thiện. Các món vay ngắn hạn có tốc độ nợ xấu giảm và vẫn giữ được tỷ lệ nợ xấu ở mức khá an toàn, cụ thể: nợ xấu 3 năm 2020-2022 vừa qua của cho vay KHCN trong ngắn hạn lần lượt là 1,32%, 1,25%, 0,89%.

Trong khi đó nợ xấu cho vay KHCN trong trung và dài hạn chiếm tỷ trọng và tốc độ tăng tốt, năm 2020 nợ xấu trung và hạn là 1.530 triệu đồng, tăng lên 1.948 triệu đồng tương ứng tăng 27,26% trong năm 2021 và năm 2022 nợ xấu giảm xuống 1.767 triệu đồng giảm 9,25% so với năm 2021. Tình hình dịch COVID-19 được kiểm soát giúp kinh tế phát triển làm giảm khoản nợ xấu trong năm 2022. Tỷ lệ nợ xấu trung và dài

hàn ở mức ổn định, xuất phát từ việc tốc độ tăng của dư nợ cao hơn của nợ xấu, vì vậy tỷ lệ nợ xấu qua các năm lần lượt là 0,59%, 0,63%, 0,54%.

2.3.2.3 Theo sản phẩm

Trong những năm qua Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng không ngừng đa dạng hóa sản phẩm thông qua các mục đích sử dụng vốn vay khác nhau như: Cho vay kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu, Kho vay kinh doanh tại chợ, Cho vay du học, Cho vay mua ô tô, Cho vay mua nhà, nhận quyền sử dụng đất ở, xây dựng, sửa chữa nhà ở, Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành thẻ tín dụng. Cùng với sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế, đời sống của người dân được cải thiện đáng kể, nhu cầu chi tiêu phục vụ đời sống ngày càng cao. Do vậy đẩy mạnh việc mở rộng cho vay là xu hướng tất yếu, là điều kiện khách quan trọng nền kinh tế thị trường hiện nay, đồng thời đó cũng là chiến lược, là mục tiêu và là thị trường tiềm năng.

Bảng 2.6: Tình Hình Hoạt Động Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Theo Sản Phẩm Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng Giai Đoạn (2020-2022)

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	2021/2020		2022/2021	
							Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	405.927	100	473.528	100	491.061	100	67.601	16,65	17.533	3,7
Cho vay tiêu dùng	150.193	37	189.411	40	196.424	40	39.22	26,11	7.01	3,70
Cho vay mua nhà	198.904	49	194.146	41	191.514	39	-4.76	-2,39	-2.63	-1,36
Cho vay SXKD	32.474	8	52.088	11	58.927	12	19.61	60,40	6.84	13,13
Cho vay mua ô tô	24.356	6	37.882	8	44.195	9	13.53	55,54	6.31	16,67
Doanh số thu nợ	320.517	100	385.219	100	431.613	100	64.702	20,19	46.394	12,04
Cho vay tiêu dùng	125.002	39	154.088	40	168.329	39	29.086	23,27	14.241	9,24
Cho vay mua nhà	150.643	47	161.792	42	185.594	43	11.149	7,40	23.802	14,71
Cho vay SXKD	25.641	8	42.374	11	47.477	11	16.733	65,26	5.103	12,04
Cho vay mua ô tô	19.231	6	26.965	7	30.213	7	7.734	40,22	3.248	12,04
Tổng dư nợ	367.248	100	455.557	100	515.005	100	88.309	24,04	47.111	12,00
Cho vay tiêu dùng	143.680	39	179.003	39	207.098	40	35.323	24,58	28.095	15,70
Cho vay mua nhà	167.248	46	192.436	42	239.547	47	25.188	15,06	47.111	24,48

Bảng 2.6: Tình Hình Hoạt Động Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Theo Sản Phẩm Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng Giai Đoạn (2020-2022)

(ĐVT: triệu đồng)

Cho vay SXKD	33.831	9	52.367	12	45.336	9	18.536	54,79	-7.031	-13,43
Cho vay mua ô tô	22.489	6	31.751	7	23.024	4	9.262	41,18	-8.727	-27,49
Nợ xấu	2.930	100	3.759	100	3.437	100	829	28,29	-322	-8,57
Cho vay tiêu dùng	1.099	38	1.356	36	1.271	37	257	23,38	-85	-6,26
Cho vay mua nhà	1.255	43	1.322	35	1.237	36	67	5,34	-85	-6,42
Cho vay SXKD	363	11	638	17	553	16	275	75,76	-85	-13,32
Cho vay mua ô tô	213	8	443	12	376	11	23	107,98	-67	-15,12
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,79		0,82		0,66		0,03		-0,16	
Cho vay tiêu dùng	0,76		0,76		0,61		-0,01		-0,14	
Cho vay mua nhà	0,75		0,69		0,52		-0,06		-0,17	
Cho vay SXKD	1,07		1,22		1,23		0,15		0,1	
Cho vay mua ô tô	0,95		1,40		1,63		0,45		0,24	

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

Qua bảng số liệu 2.6 trên có thể thấy rằng cho vay đối với KHCN hoạt động trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng và mua nhà chiếm tỷ trọng chủ yếu. Trong những năm gần đây, kinh tế trên địa bàn Thành phố có nhiều chuyển biến tích cực, hoạt động kinh doanh thương mại thúc đẩy hơn. Mức cho vay đối với mỗi ngành đều tăng qua mỗi năm.

Doanh số cho vay mua nhà chiếm tỷ trọng cao nhất. Cụ thể như năm 2020-2021 tỷ trọng chênh lệch giảm 26,11% và sang đến năm 2021-2022 tỷ trọng chênh lệch tăng là 3,70%. Doanh số thu nợ cũng có những chuyển biến tăng qua các năm, năm 2020-2021 có tỷ trọng chênh lệch là 23,27% đến năm 2022-2022 tiếp tục có chuyển biến tăng 14,71%. Song song với tình hình cho vay và thu nợ có sự tăng trưởng khá tốt thì tình hình dư nợ cho vay mua nhà cũng có sự tăng trưởng tốt qua các năm. Dư nợ năm 2020-2021 có tỷ trọng chênh lệch là 15,06% và đến năm 2021-2022 lại tiếp tục tăng 24,48 % vì những năm gần đây thị trường nhà đất có sự khởi sắc, người dân các tỉnh lẻ cũng đổ về TP. Đà Nẵng sinh sống làm cho nhu cầu mua nhà tăng lên.

Cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng cao thứ hai sau cho vay mua nhà. Doanh số cho vay tiêu dùng có sự tăng trưởng tương đối qua 3 năm. Năm 2020-2021 có tỷ trọng chênh lệch là 26,11%. Đến năm 2021-2022 thì tỷ trọng chênh lệch tăng lên 3,70%. Doanh số thu nợ tăng qua từng năm, năm 2020-2021 tỷ trọng chênh lệch là 23,27% và đến năm 2021-2022 tăng 9,24%. Tổng dư nợ cũng tăng dần qua các năm, từ năm 2020-2021 tỷ trọng chênh lệch là 24,58% đến năm 2021-2022 thì tăng lên tiếp 15,70% cho thấy tổng dư nợ duy trì qua 3 năm tương đối ổn định. Sở dĩ kết quả đạt được như vậy là do nhu cầu mua sắm không ngừng gia tăng khi đời sống kinh tế xã hội ngày càng phát triển, nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày một cao hơn. Đồng thời, một bộ phận người dân, đặc biệt là giới trẻ, tìm đến dịch vụ vay tiêu dùng ngày càng nhiều.

Cho vay SXKD và cho vay mua ô tô chiếm tỷ trọng thấp trong cho vay KHCN. Doanh số cho vay SXKD năm 2020-2021 tỷ trọng chênh lệch là 60,40% và tăng tiếp năm 2021-2022 là 13,13%. Tình hình thu nợ tăng trưởng đều, năm 2020-2021 có tỷ trọng chênh lệch là 65,26% và năm 2021-2022 tăng tỷ trọng chênh lệch là 12,04%. Tổng dư nợ có dấu hiệu đi xuống, năm 2020-2021 tỷ trọng chênh lệch là 54,79% và năm 2021-2022 giảm -13,43 %. Tổng dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh giảm có thể là do tình hình kinh tế chung của đất nước, sự thay đổi trong chính sách tín dụng của

ngân hàng, hoặc các yếu tố cục bộ trong ngành sản xuất kinh doanh. Trong khi đó doanh số cho vay mua ô tô năm 2020-2021 tỷ trọng chênh lệch là 55,54% và tăng tiếp năm 2021-2022 là 16,67%. Tình hình thu nợ tăng trưởng đều, năm 2020-2021 có tỷ trọng chênh lệch là 40,22% và năm 2021-2022 tăng tỷ trọng chênh lệch là 12,04%. Tổng dư nợ có dấu hiệu đi xuống, năm 2020-2021 tỷ trọng chênh lệch là 41,18% và năm 2021-2022 giảm -27,49%. Doanh số cho vay và thu nợ tăng trưởng tốt cho thấy được sự khả quan về mặt tài chính. Tuy nhiên, việc giảm tổng dư nợ có thể gây ảnh hưởng tiêu cực đến doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng cho vay.

Song song với việc gia tăng về quy mô cho vay, chất lượng cho vay cũng tăng theo, có thể thấy tỷ lệ nợ xấu của các ngành qua các năm đều không vượt quá mức cho phép. Trong đó cho vay tiêu dùng và cho vay mua nhà có tỷ lệ nợ xấu thấp hơn cho vay SXKD và mua ô tô. Cho thấy việc cho vay tiêu dùng và cho vay mua nhà thường yêu cầu khách hàng có khả năng thanh toán tốt hơn so với cho vay SXKD và mua ô tô. Như vậy, ngân hàng sẽ kiểm tra kỹ lưỡng khả năng thanh toán của khách hàng trước khi đưa ra quyết định cho vay. Trong khi đó, cho vay SXKD và mua ô tô thường có giá trị lớn hơn và được cho vay với lãi suất cao hơn nên có nguy cơ nợ xấu cao hơn.

2.3.2.4 Theo tài sản đảm bảo

Cho vay theo hình thức có tài sản đảm bảo luôn chiếm tỷ trọng rất lớn so với cho vay không ĐBTS. Tuy nhiên, trong những năm gần đây cho vay không đảm bảo tài sản có sự tăng trưởng trong cơ cấu cho vay phân theo hình thức đảm bảo tại PGD thông qua việc tỷ trọng của cho vay không đảm bảo tài sản được tăng lên. Ta có thể thấy được qua bảng số liệu sau đây:

Bảng 2. 7: Tình hình hoạt động cho vay đối với KHCN tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng giai đoạn (2020-2022) theo hình thức đảm bảo

(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ Tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch 2021/2020		Chênh lệch 2022/2021	
	Số tiền	Tỷ trọng(%)	Số tiền	Tỷ trọng(%)	Số tiền	Tỷ trọng(%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Doanh số cho vay	405.927	100	473.528	100	481.061	100	67.601	16,65	7.533	3,7
Có TSĐB	387.560	96,43	448.715	94,76	454.603	94,50	61.155	15,78	5.888	1,31
Không ĐBTS	18.367	4,57	24.813	5,24	26.458	5,50	6.445	35,09	1.645	6,63
Doanh số thu nợ	320.517	100	385.219	100	431.613	100	64.702	20,19	46.394	12,04
Có TSĐB	312.953	97,64	374.818	97,30	416.161	96,42	61.865	19,77	41.343	11,03
Không ĐBTS	7.564	2,36	10.401	2,70	15.452	3,58	2.836	37,50	5.051	48,56
Tổng dư nợ	367.248	100	455.557	100	515.005	100	88.309	24,04	47.111	12,00
Có TSĐB	357.883	97,45	438.428	96,24	483.332	93,85	80.545	22,50	44.904	10,24
Không ĐBTS	9.365	2,55	17.129	3,76	31.673	6,15	7.764	82,90	14.544	84,90

Bảng 2. 7: Tình hình hoạt động cho vay đối với KHCN tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng giai đoạn (2020-2022) theo hình thức đảm bảo

(ĐVT: triệu đồng)

Nợ xấu	2.930	100	3.759	100	3.437	100	829	28,29	-322	-8,57
Có TSĐB	2.299	78,46	2.867	76,27	2.616	76,11	568	24,71	-251	-8,76
Không ĐBTS	660	22,54	892	23,73	821	23,89	232	35,07	-71	-7,95
Tỷ lệ nợ xấu(%)	0,79		0,82		0,66		0,03		-0,16	
Có TSĐB	0,64		0,65		0,54		0,01		-0,11	
Không ĐBTS	7,05		5,21		2,59		-1,84		-2,62	

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

Trong hoạt động cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo, doanh số cho vay có tài sản đảm bảo của khách hàng chiếm tỷ trọng lớn. Doanh số cho vay KHCN có tài sản đảm bảo năm 2020-2021 tỷ trọng chênh lệch là 15,78% và tăng tiếp năm 2021- 2022 là 3,87%. Trong đó cho vay không ĐBTS chiếm tỷ trọng nhỏ, tuy nhiên cơ cấu cho vay không ĐBTS đang tăng lên thông qua doanh số cho vay, năm 2020-2021 tỷ trọng chênh lệch chiếm 35,09% và năm 2021-2022 tăng tỷ trọng chênh lệch lên là 6,63%. Cho thấy rằng ngân hàng đang có xu hướng tăng cường cho vay không ĐBTS, việc tăng tỷ trọng cho vay không ĐBTS cũng đồng nghĩa với việc tăng rủi ro cho ngân hàng. Vì vậy, để đảm bảo sự ổn định và bền vững của hoạt động cho vay, ngân hàng cần có một chính sách rõ ràng và cẩn trọng trong việc xác định khách hàng đủ năng lực thanh toán để tránh rủi ro cho ngân hàng.

Tình hình thu nợ có tài sản đảm bảo năm 2020-2021 có tỷ trọng chênh lệch là 19,77% và năm 2021-2022 tăng tỷ trọng chênh lệch là 11,03%. Tình hình thu nợ không tài sản đảm bảo năm 2020-2021 có tỷ trọng chênh lệch là 37,50% và năm 2021-2022 tăng tỷ trọng chênh lệch là 48,56%. Việc này cho thấy tỷ lệ đòi nợ không thành công cũng như rủi ro các khoản vay không ĐBTS tăng lên, có thể gây ra khó khăn cho quá trình quản lý tài chính.

Tổng dư nợ có tài sản đảm bảo có dấu hiệu tăng lên, năm 2020-2021 tỷ trọng chênh lệch là 22,50% và tăng tiếp của năm 2021-2022 là 10,24% cho thấy tổng dư nợ có tài sản đảm bảo có dấu hiệu tăng lên cho thấy ngân hàng đang có chính sách tăng cường giám sát và đánh giá tài sản đảm bảo để giảm rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động. Trong khi đó tổng dư nợ không ĐBTS tăng đều qua các năm, cụ thể năm 2020-2021 có tỷ trọng chênh lệch là 82,90% và tăng tiếp của năm 2021-2022 là 84,90% việc tổng dư nợ không ĐBTS tăng đều qua các năm cho thấy sự tăng trưởng của ngân hàng không đồng đều và phải tìm cách cân đối giữa tăng trưởng và quản trị rủi ro.

Nợ xấu có tài sản đảm bảo có dấu hiệu gia tăng trong các năm 2020-2022, với mức chênh lệch giữa hai năm là 24,71% và -8,76%. Tỷ lệ nợ xấu của hai hình thức này giảm qua các năm, cụ thể tỷ lệ nợ xấu của cho vay có tài sản đảm bảo năm 2020 là 0,64% và năm 2021 tăng lên so với năm trước là 0,65%, tiếp đến năm 2022 thì giảm xuống là 0,54%. Còn về tỷ lệ nợ xấu không ĐBTS của năm 2020 là 7,05% và năm 2021 giảm hơn so với năm trước là 5,21%, năm 2022 giảm còn 2,59%. Tỷ lệ nợ xấu đối với hai hình thức cho vay tài sản đảm bảo từ năm 2020-2022 đều giảm cho

thấy rằng ngân hàng đã có các biện pháp kiểm soát rủi ro cho vay hiệu quả và khách hàng vay có tài sản đảm bảo đã thực hiện nghĩa vụ trả nợ đầy đủ và đúng thời hạn. Tuy nhiên, ngân hàng vẫn cần tiếp tục tăng cường quản lý rủi ro cho vay để giảm thiểu tỷ lệ nợ xấu và đảm bảo hoạt động ổn định và bền vững trong tương lai.

2.3.3 Đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

2.3.3.1 Đánh giá theo các chỉ tiêu định lượng

➤ Tỷ Lệ Nợ Xấu

Tỷ lệ nợ xấu trong những năm qua, hoạt động cho vay tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng khá ổn định, luôn giữ vững tinh thần và không có nợ quá hạn cho thấy ngân hàng cho vay và thu hồi vốn đạt hiệu quả cao.

Bảng 2. 8: Tình Hình Tỷ Lệ Nợ Xấu Của Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng giai đoạn (2020-2022)

(ĐVT: triệu đồng)

Năm	2020	2021	2022	Chênh Lệch 2020-2021	Chênh lệch 2021-2022
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,79	0,82	0,66	0,03	-0,16

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

Tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng trong năm 2020 đạt 0.79%. Đến năm 2021 thì tăng lên 0,82%, cho thấy tỷ lệ nợ xấu của các ngân hàng thay đổi trong năm 2021. Đến năm 2022 thì giảm xuống 0,66%, các chỉ tiêu này thấp chứng tỏ độ an toàn của ngân hàng càng cao. Nhìn chung, trong 3 năm trở lại đây, tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng tại PGD này luôn ở mức an toàn, theo quy định của Ngân hàng Nhà nước là không vượt quá 3%. So với các ngân hàng khác, PGD có tỷ lệ nợ xấu thấp hơn.

Quan tâm sát sao tình hình hoạt động của khách hàng nợ xấu, nỗ lực cải thiện tình hình nợ xấu thông qua cầm cố trả nợ, phát mại tài sản. Chú trọng nâng cao chất lượng tín dụng, luôn lắng nghe chỉ đạo của NHNN, tăng cường nâng cao chất lượng thẩm định theo từng thời điểm, chấp hành nghiêm túc các quy định của cơ chế, thường xuyên kiểm tra, đánh giá điều kiện sản xuất kinh doanh, điều kiện kinh doanh, tài

chính, đồng thời giám sát chặt chẽ việc sử dụng vốn vay của tất cả các khách hàng. Tích cực hợp tác với khách hàng để bổ sung tài sản thế chấp. Tăng cường tín dụng được ưu tiên cho các khách hàng có điều kiện, điều kiện tín dụng tốt, có dự án, phương án khả thi, có đủ nguồn trả nợ ngân hàng đến hạn. Đối với khách hàng có điều kiện tài chính không ổn định, hiệu quả sản xuất kinh doanh thấp thì giảm dần dư nợ. Tích cực trong công tác thu nợ và xử lý rủi ro Điều này cho thấy ban lãnh đạo đang làm tốt công tác cho vay.

➤ **Hệ số thu nợ**

Hệ số này thể hiện mối quan hệ giữa doanh số cho vay và doanh số thu nợ trong cho vay khách hàng cá nhân, từ đó có thể biết được trên doanh số cho vay khách hàng cá nhân thì ngân hàng đã thu được bao nhiêu nợ, điều đó thể hiện chất lượng của hoạt động cho vay. Do đó, hệ số này càng cao thì càng tốt được thể hiện qua bảng số liệu sau:

Bảng 2. 9: Hệ Số Thu Nợ Cho Vay KHCN Tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng Giai Đoạn (2020-2022)
(ĐVT: triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Chênh lệch 2021/2020		Chênh lệch 2022/2021	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Doanh số cho vay KHCN	405.927	473.528	491.061	67.601	16,65	7.533	3,7
Doanh số thu nợ KHCN	320.517	385.219	431.613	64.702	20,19	46.394	12,04
Hệ số thu nợ cho vay KHCN	0,79	0,81	0,88	0,02		0,07	

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

Qua bảng 2.9 ta thấy, hệ số thu nợ trong cho vay khách hàng cá nhân của PGD có sự tăng trưởng qua từng năm. Năm 2020 hệ số thu nợ là 0,79 lần, điều này cho thấy công tác thu nợ năm 2020 đạt hiệu quả cao. Năm 2021 tăng lên 0,81 lần, năm 2022

tiếp tăng lên 0,88 lần. Nguyên nhân chính là do khách hàng của ngân hàng sử dụng vốn vay ngày càng có hiệu quả và công tác tín dụng của ngân hàng ngày càng được chú trọng. Qua các năm, PGD tiếp tục duy trì cho vay khách hàng cá nhân ở mức khá, bên cạnh đó, công tác thu hồi nợ lại được tiến hành một cách chặt chẽ hơn nên tăng trưởng của doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân cao hơn nhiều so với tăng trưởng của doanh số cho vay khách hàng cá nhân.

2.3.3.2 Kết quả đạt được

Mặc dù phải đứng trước sự cạnh tranh vô cùng gay gắt của nhiều NHTM khác trên cùng địa bàn nhưng Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng vẫn luôn phát huy là một PGD ngân hàng lớn mạnh. Trong những năm qua, PGD đã đạt được những thành công nhất định trong hoạt động kinh doanh nói chung và trong cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Cụ thể như sau:

Năm 2022, dư nợ cho vay khách hàng cá nhân đã có dấu hiệu tăng trưởng khả quan. Đây là mức tăng trưởng đáng ghi nhận, chứng tỏ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của PGD ngày càng được mở rộng và tạo uy tín hơn đối với khách hàng. Công tác thu hồi nợ cho vay khách hàng cá nhân của PGD cũng luôn được quan tâm và thắt chặt. Thể hiện, doanh số thu nợ cho vay không ngừng tăng trưởng qua các năm, cho thấy thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân trên dư nợ cho vay khách hàng cá nhân luôn ở mức cao, đồng vốn PGD bỏ ra được sử dụng một cách hiệu quả và thu về nhiều đồng lợi nhuận hơn. Cán bộ nhân viên phòng khách hàng cá nhân đã thực hiện công tác thẩm định tương đối chặt chẽ, loại bỏ những khách hàng không có đủ năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và mục đích vay vốn không chính đáng. Với những khách hàng đáp ứng đủ điều kiện cho vay nhưng lại gặp khó khăn trong việc trả nợ, cán bộ nhân viên cũng tìm các biện pháp giúp đỡ khách hàng, thực hiện cơ cấu lại khoản nợ một cách hợp lý nhất.

Mặc dù cơ cấu cho vay chưa đồng đều nhưng PGD cũng đã chú trọng tới việc mở rộng danh mục cho vay. Chủ yếu tập trung cho vay mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà ở và cho vay tiêu dùng, sau đó là cho vay SXKD và thấp hơn nữa là cho vay mua ô tô. Việc cho vay tiêu dùng và cho vay kinh doanh khách hàng cá nhân làm phong phú thêm loại hình và đối tượng cho vay của PGD, tạo điều kiện để PGD phân tán và giảm thiểu rủi ro tín dụng chung. PGD đều tập trung cho vay có TSDB và cho vay ngắn hạn nên các khoản vay hầu hết có khả năng thu hồi được nợ do đó tỷ lệ nợ quá hạn và nợ

xấu luôn ở mức an toàn, con số này rất nhỏ so với quy định của NHNN. Bên cạnh đó, PGD cho vay phần lớn đối với loại hình cho vay mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà ở, đây là khoản vay phải trả góp vốn, lãi hàng tháng hoặc hàng quý nên PGD có thể kiểm soát được nguồn thu nhập của khách hàng từ đó hạn chế rủi ro của các khoản vay.

Cho vay khách hàng cá nhân đã giúp cho các khách hàng làm quen và sử dụng các dịch vụ, tiện ích mà PGD đang thực hiện. Đồng thời, cho vay khách hàng cá nhân đem lại cơ hội tiếp thị, quảng cáo, đưa hình ảnh của ngân hàng gần gũi hơn tới khách hàng. Ngoài ra, PGD còn cho phép người vay có thể trả nợ dần hàng tháng, trích một phần từ thu nhập tiền lương nên việc cho vay này phù hợp với khả năng tài chính của nhiều khách hàng, gia tăng thêm số lượng khách hàng vì khách hàng dễ dàng tiếp cận vốn vay hơn. Bên cạnh đó, PGD cũng đang dần mở rộng cho vay trung, dài hạn và cho vay không cần đảm bảo bằng tài sản để đáp ứng đa dạng hơn nữa nhu cầu xã hội cũng như nâng cao uy tín và thương hiệu của ngân hàng.

2.3.3.3 Đánh giá hạn chế trong cho vay KHCN tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng

Trong những năm qua, Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng đã có nhiều cố gắng mở rộng đầu tư vốn còn cho vay tới các thành phần kinh tế khác nhau, đa dạng hoá các hình thức cho vay nhất là đối với kinh tế hộ gia đình và cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên, trong hoạt động cho vay nói chung, đặc biệt là cho vay khách hàng cá nhân nói riêng của PGD vẫn còn một số mặt hạn chế sau đây:

Nợ quá hạn có xu hướng giảm thì nợ xấu lại tăng trở lại, chứng tỏ chất lượng cho vay khách hàng cá nhân đã bắt đầu có dấu hiệu xấu đi, ngoài ra tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn trong cho vay khách hàng cá nhân cũng ngày càng gia tăng. Điều này đặt ra cho PGD vấn đề cần giải quyết là làm sao để quản lý chặt chẽ hơn các khoản nợ và giảm tỷ lệ này xuống mức thấp nhất có thể trong khi vẫn đảm bảo được mức tăng của tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân.

Tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay của PGD còn ở mức rất thấp, số lượng khách hàng đến với PGD thì nhiều nhưng vay tiêu dùng và vay kinh doanh thường là những món vay manh mún, nhỏ lẻ. Hiện tại có nhiều khách hàng muốn vay vốn kinh doanh để cải thiện đời sống như xây dựng, sửa chữa nhà cửa, mua sắm tài sản có giá trị lớn nhưng qua thẩm định của cán bộ tín dụng thì khả năng trả nợ

của họ còn thấp, giá trị TSĐB có tính thanh khoản không cao... vì vậy cán bộ tín dụng không thể đáp ứng những yêu cầu vay vốn đó. Hoặc các quy định về phương pháp cho vay, quy trình thủ tục hồ sơ cho vay còn nhiều điều chưa phù hợp, chưa đáp ứng được các yêu cầu chính đáng của người vay như hồ sơ vay vốn còn quá nhiều giấy tờ, mỗi lần vay hồ sơ gần như làm lại từ đầu dẫn đến khách hàng cảm thấy phiền hà... Chính những điều này làm cho các khoản cho vay khách hàng cá nhân tăng trưởng chậm, không mở rộng được đối tượng khách hàng vay vốn dẫn đến tỷ trọng cho vay thấp.

Số lượng cán bộ nhân viên phòng khách hàng cá nhân còn khá ít, hậu quả là phải quản lý và theo dõi quá nhiều khoản vay với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, khối lượng công việc phải giải quyết quá lớn do đó có thể dẫn đến những sai sót không đáng có như trong công tác thẩm định khách hàng, thẩm định tài sản đảm bảo, công tác kiểm tra, kiểm soát khách hàng vay vốn... dẫn đến việc gây tổn hại về chất lượng cũng như rủi ro trong cho vay khách hàng cá nhân của PGD.

Lợi nhuận từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân khá cao tuy nhiên lại chỉ chiếm tỷ trọng rất nhỏ trong tổng lợi nhuận của PGD. So sánh với khả năng phát triển của tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân thì cho thấy chất lượng cho vay khách hàng cá nhân chưa thực sự tốt.

Hoạt động Marketing vẫn chưa được chú trọng đúng mức, một phần do hạn chế về mặt nhân lực trong khi công việc phải giải quyết quá nhiều dẫn đến việc khách hàng không nhận được sự tư vấn đầy đủ của cán bộ nhân viên về các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng, vì vậy cũng ảnh hưởng không nhỏ đến việc mở rộng và phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD.

Đối tượng vay vốn chủ yếu là cán bộ công nhân viên, đây là đối tượng thuộc các thành phần kinh tế xã hội do nhà nước quản lý. Đó là những người có thu nhập ổn định, có sự bảo lãnh của thủ trưởng cơ quan, đại diện công đoàn và nguồn trả nợ được trích một phần thu nhập hàng tháng do đó khả năng trả nợ khá cao, tuy nhiên, với đối tượng khách hàng này cũng nảy sinh nhiều vấn đề khiến cho PGD gặp khó khăn trong việc thu hồi nợ, ảnh hưởng đến chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại PGD.

Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng khác trên cùng địa bàn về quy mô, chất lượng dịch vụ, sự đa dạng về sản phẩm... cũng mang đến nhiều khó khăn cho PGD trong việc mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD. Trong môi trường cạnh tranh đó đòi hỏi Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam -

PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng phải có những thế mạnh, những ưu thế nổi trội của riêng mình trong chiến lược thu hút khách hàng. Tuy nhiên, trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, PGD vẫn chưa tạo được cho mình nét nổi bật so với các ngân hàng khác trên cùng địa bản, nhất là trong điều kiện hiện nay khi thông tin ngày càng được phổ biến đến tận người dân thông qua nhiều kênh như tivi, sách, báo, internet...

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NHẪM MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP HÀNG HẢI VIỆT NAM – PGD HOÀNG DIỆU – CN ĐÀ NẴNG TRONG GIAI ĐOẠN (2023-2025)

3.1 Định hướng phát triển cho vay khách hàng cá nhân

Ngày 31/12/2016, NHNN ban hành Thông tư 39/2016/TT-NHNN về Hướng dẫn về lãi suất thỏa thuận của tổ chức tín dụng đối với cho vay các nhu cầu vốn phục vụ đời sống, cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng. Đây là động lực thúc đẩy các NHTM nói chung và Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam nói riêng mạnh dạn trong cho vay đến đối tượng khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình. Bên cạnh đó, ngân hàng nhận thức rõ được tiềm năng của thị trường khách hàng này hiện nay thực sự dồi dào, cùng với lợi thế về công nghệ, lợi thế về sản phẩm dịch vụ phát triển nhất trong số các NHTM hiện nay, ban lãnh đạo Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam đã đề ra chiến lược phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, áp dụng tới từng PGD trong đó có Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng, cụ thể như sau:

- ✓ Một là, ngoài việc phát triển các khách hàng doanh nghiệp, PGD cần đặc biệt quan tâm đến phát triển cho vay khách hàng cá nhân bằng cách liên kết chặt chẽ với các nhà đầu tư, nhà cung cấp sản phẩm tiêu dùng, các văn phòng tư vấn du học... nhằm thu hút khách hàng, đa dạng hóa các loại hình cho vay, góp phần tăng trưởng lợi nhuận của PGD.
- ✓ Hai là, đẩy mạnh công tác quản trị rủi ro theo hướng ngân hàng hiện đại phù hợp tiêu chuẩn quốc tế. Tăng cường hiệu quả hoạt động tổ chức kiểm tra, kiểm soát rủi ro nhằm có biện pháp phòng tránh kịp thời.
- ✓ Ba là, thực hiện quy trình cho vay linh hoạt, cụ thể đối với từng loại hình cho vay khách hàng cá nhân. Mỗi PGD có thể áp dụng nhiều loại hình cho vay khác nhau sao cho phù hợp với hoàn cảnh thực tế của PGD nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu vay vốn của khách hàng.
- ✓ Bốn là, PGD cần xây dựng một chiến lược về khách hàng lâu dài và bền vững. Chiến lược này phải đảm bảo vừa thu hút, vừa hấp dẫn và có khả năng thỏa mãn các đối tượng khách hàng cá nhân khác nhau, những người đang có nhu cầu về sản phẩm cho vay hoặc hiện đang sử dụng các sản phẩm cho vay của PGD.

- ✓ Năm là, mở rộng mạng lưới có chọn lọc các phòng giao dịch, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng có đầy đủ phẩm chất, kiến thức, chuyên môn trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại PGD. Bên cạnh đó, hoàn thiện chính sách giao tiếp với khách hàng sẽ giúp một phần đáng kể vào việc làm hài lòng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Thái độ phục vụ tận tình, chu đáo, phong cách phục vụ chuyên nghiệp, nhanh chóng của nhân viên sẽ tạo được ấn tượng tốt đẹp với khách hàng, góp phần xây dựng hình ảnh ngân hàng.
- ✓ Sáu là, phát triển chính sách khuếch trương, đẩy mạnh việc quảng bá, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ cho vay khách hàng cá nhân tại địa bàn nơi chi nhánh đóng trụ sở. Mặt khác, nhân viên ngân hàng có thể tiếp cận với CBCNV, những người thực sự có ng đoàn, phòng Tổ chức của các doanh nghiệp, các Bộ, nhu cầu vay vốn bằng cách liên hệ trực tiếp với Ban Ngành...

3.2 Tình hình kinh tế xã hội của thành phố Đà Nẵng

❖ Năm 2020:

Năm 2020, do tác động nặng nề của dịch COVID-19, GRDP của Đà Nẵng năm 2020 giảm 8,2% so với năm 2019. Kinh tế cả giai đoạn 2016-2020 đã khó khăn lại càng khó khăn hơn, bởi tăng trưởng kinh tế của những năm thấp nên không đủ mạnh để kéo cả giai đoạn hoàn thành mức tăng trưởng như kế hoạch đề ra. Mặc dù có mức tăng trưởng âm nhưng quy mô kinh tế và GRDP bình quân đầu người vẫn giữ ổn định.

Các nhóm ngành bị ảnh hưởng trực tiếp như: dịch vụ du lịch, vận tải, hậu cần du lịch, nhà hàng, khách sạn, giáo dục... Có 4.112 DN và đơn vị trực thuộc thành lập mới, giảm 28,3% so với cùng kỳ với tổng vốn đăng ký đạt 21,412 tỷ đồng, giảm 22,1%. Có 1.216 DN giải thể, 2.054 DN tạm ngừng hoạt động và 1.211 DN chi nhánh, văn phòng đại diện quay trở lại hoạt động. Khu vực dịch vụ chiếm tỷ trọng lớn và bị ảnh hưởng nặng nề nhất bởi dịch bệnh. Điểm sáng của khu vực dịch vụ và cũng là trụ đỡ chính nhằm kiềm chế sự sụt giảm nghiêm trọng của toàn ngành kinh tế bao gồm: Hoạt động thông tin và truyền thông; tài chính, ngân hàng và bảo hiểm; y tế và trợ giúp xã hội; khoa học công nghệ; giáo dục – đào tạo. Quy mô nền kinh tế của thành phố năm 2020 (theo giá hiện hành) đạt mốc 103,2 nghìn tỷ đồng, tương đương 4.355,5 triệu USD, thu hẹp hơn 404 triệu USD so với năm 2019. Về các chỉ tiêu xã hội, năm 2020, Đà Nẵng có tỷ lệ thất nghiệp cao nhất trong vòng 10 năm qua, ước tính 8,78%.

Thành Phố cũng đã triển khai các chính sách hỗ trợ người dân gặp khó khăn do dịch, TP đã chi hỗ trợ cho 317,8 nghìn lượt đối tượng với tổng kinh phí gần 297,8 tỷ đồng.

❖ **Năm 2021:**

Theo Cục Thống kê Đà Nẵng, năm 2021, tổng sản phẩm trên địa bàn (GRDP) ước tăng 0,18%, so với năm 2020. Trong mức tăng 0,18% toàn nền kinh tế thành phố, duy nhất có khu vực dịch vụ tăng 1,24%, là trụ đỡ cho cả 3 khu vực kinh tế, đóng góp 0.83% điểm phần trăm vào tốc độ tăng chung. Nhiều chỉ tiêu đạt thấp như: Thu ngân sách mới đạt hơn 20.000 tỷ đồng, bằng 90,8% so với năm 2020; dịch vụ lưu trú, ăn uống và lữ hành thiệt hại nghiêm trọng, chỉ đạt 82% so với năm 2020; chỉ số sản xuất công nghiệp ước giảm 2,3%; năng suất lao động chung toàn nền kinh tế giảm 0.83%; GRDP bình quân đầu người giảm 2% so với năm 2020. Nhìn chung, mức độ phục hồi kinh tế của Đà Nẵng còn rất chậm, do phải đối mặt với làn sóng Covid-19 từ tháng 5/2021. Tuy nhiên, với tốc độ tăng 0,18%, Đà Nẵng là một trong số 54 địa phương trên cả nước có mức tăng trưởng dương, xét trong khối 5 thành phố trực thuộc TW, Đà Nẵng cùng với Hà Nội và Hải Phòng có mức tăng trưởng dương; tổng sản phẩm trên địa bàn bình quân đầu người của Đà Nẵng vẫn duy trì ở vị trí cao nhất, so với các tỉnh thành trong vùng kinh tế trọng điểm miền Trung. Trong khi đó, nền kinh tế thành phố chỉ có khả năng tạo ra bình quân mỗi năm hơn 14.000 việc làm trong giai đoạn này. Tỷ lệ lao động thất nghiệp trung bình Đà Nẵng (giai đoạn 2011-2020) là khoảng 4,5%/năm (tỷ lệ trung bình của cả nước là hơn 3%/năm). Năm 2021, do ảnh hưởng nặng nề của Covid-19, tỷ lệ thất nghiệp tại Đà Nẵng đạt mức 8,76% (cao gấp 2,5% tỷ lệ trung bình của cả nước). Lao động có kỹ năng là tiền đề quan trọng để Đà Nẵng có thể nâng cao khả năng thu hút những nhà đầu tư lớn và nhờ đó, gia tăng khả năng tạo ra việc làm cho nền kinh tế. Hiện nay, tỷ lệ lao động qua đào tạo có bằng cấp của Đà Nẵng cao nhất, nhì cả nước.

❖ **Năm 2022:**

Với sự nỗ lực và quyết tâm cao, ngay từ đầu năm 2022, cả hệ thống chính trị thành phố Đà Nẵng đã tập trung thực hiện quyết liệt Nghị quyết của Thành ủy về phương hướng, nhiệm vụ năm 2022 và Kế hoạch thực hiện Chủ đề “Năm thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch bệnh và phục hồi, phát triển kinh tế-xã hội.” Nhờ đó, tình hình dịch COVID-19 trên địa bàn thành phố được kiểm soát, kinh tế dần phục hồi và có bước phát triển mạnh, hầu hết các mục tiêu, chỉ tiêu kinh tế-xã hội chủ yếu

đều đạt và vượt kế hoạch đề ra. Theo đó, GRDP Đà Nẵng cả năm 2022 ước tăng 14,05% so với năm 2021; tăng 15,34% so với năm 2020 và tăng 6,34% so với năm 2020; đứng thứ 3 cả nước về tốc độ tăng trưởng và phục hồi kinh tế.

Theo Cục Thống kê thành phố Đà Nẵng, quy mô nền kinh tế toàn thành phố theo giá hiện hành năm 2022 ước đạt 125.219 tỷ đồng, mở rộng hơn 17.381 tỷ đồng so với năm 2021; thu ngân sách nhà nước đạt trên 120% dự toán. Về cơ cấu trong quy mô nền kinh tế, khu vực dịch vụ chiếm 68,38%; khu vực công nghiệp và xây dựng chiếm 20,43%; khu vực nông, lâm nghiệp và thủy sản chiếm 1,95% và thuế sản phẩm chiếm 9,24% trên tổng GRDP. Cơ cấu nền kinh tế tiếp tục dịch chuyển với xu hướng mở rộng khu vực dịch vụ thêm 1,62 điểm phần trăm so với năm 2021. Là trụ cột chính trong nền kinh tế thành phố Đà Nẵng, ngành Du lịch đã phục hồi mạnh mẽ và ấn tượng. Đáng chú ý, tình hình lao động, việc làm và thu nhập của người lao động năm 2022 có nhiều chuyển biến. Tỷ lệ lao động thất nghiệp năm 2022 là 2,25% (14.352 người), thấp hơn tỉ lệ 7,71% của năm 2021 và giảm mạnh so với năm 2020. Việc kinh tế tăng trưởng mạnh giúp tỷ lệ lao động thất nghiệp giảm nhưng đời sống người lao động vẫn khó khăn, thu nhập bình quân của người lao động làm hưởng lương tương đối được cải thiện.

3.3 Một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng

3.3.1 Giải pháp chung

✓ Hoàn thiện chính sách cho vay khách hàng cá nhân

Chính sách cho vay của ngân hàng là một hệ thống các biện pháp liên quan đến việc mở rộng hoặc thu hẹp cho vay nhằm đạt mục tiêu kế hoạch của ngân hàng, đồng thời hạn chế rủi ro và đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Chính sách cho vay cũng là một bản hướng dẫn quan trọng để cán bộ tín dụng thực hiện cho vay một cách chuẩn xác và linh hoạt. Cần phải xác định đúng các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay để đưa ra những chiến lược tốt nhất.

Xuất phát từ tình hình thực tế trong những năm qua, Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam nói chung trong đó có CN Đà Nẵng nói riêng cần tập trung xây dựng một chính sách cho vay khách hàng cá nhân hợp lý và thực hiện theo các nội dung sau:

Mức cho vay phù hợp

Tùy theo nhu cầu và khả năng trả nợ của khách hàng mà ngân hàng ấn định mức dư nợ cho vay đối với từng khách hàng. Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng hiện nay đều thực hiện cho vay khách hàng cá nhân có TSĐB, không có TSĐB chiếm tỷ lệ rất thấp. Việc cho vay có TSĐB với mức cho vay tối đa 50 - 70% giá trị phương án xin vay chưa thể đáp ứng đủ cho những nhu cầu vay vốn như mua sắm tài sản có giá trị lớn hoặc sản xuất kinh doanh hộ gia đình mà chủ hộ không có đủ khả năng tự đầu tư một khối lượng vốn lớn. Do vậy nhiều người có nhu cầu vay vốn nhưng nếu chỉ vay theo mức mà ngân hàng giới hạn thì khách hàng sẽ không vay nữa vì không những không đủ tiền phục vụ cho nhu cầu của mình mà còn có thể mất nhiều thời gian giao dịch với ngân hàng nếu được chấp nhận vay. Vì thế, ngân hàng nên linh hoạt về mức cho vay đối với từng đối tượng khách hàng. Nếu một khách hàng có thu nhập cao và họ chứng minh được thu nhập của họ là dài hạn thông qua các hợp đồng lao động hoặc có phương án sản xuất kinh doanh hộ gia đình khả thi và hiệu quả thì ngân hàng có thể xem xét cho vay với mức cao hơn và với thời hạn dài hơn mà không sợ rủi ro.

Một tài sản được đem làm cầm cố, thế chấp phải được xem xét ở ba góc độ. Thứ nhất là tài sản đó phải thuộc quyền sở hữu hợp pháp của người vay, thứ hai là khả năng chuyển đổi được và thứ ba là giá cả. Trong đó, giá cả là yếu tố không ổn định, biến động theo thị trường bởi vậy đối với những tài sản cầm cố, thế chấp mà ngân hàng sợ rủi ro về giá cả thì chỉ nên cho vay 50 - 70% giá trị mức vốn xin vay để phòng tránh rủi ro. Những tài sản có khả năng chuyển đổi cao như trái phiếu Chính phủ, tín phiếu Kho bạc, Sổ tiết kiệm rất an toàn thì ngân hàng cần tăng mức cho vay 80 - 85% để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Thời hạn vay vốn đa dạng

Ngân hàng cần đa dạng hoá thời hạn cho vay để đảm bảo các nguyên tắc cho vay như khả năng hoàn trả, đảm bảo mục đích sử dụng vốn vay và có điều kiện đảm bảo khả năng trả nợ cũng như tạo điều kiện kiểm tra, theo dõi khoản vay. Độ rủi ro cho vay khách hàng cá nhân khá cao so với các loại hình cho vay của ngân hàng tuy nhiên lại thấp hơn nhiều so với cho vay các dự án lớn có thời hạn thu hồi dài vì với cho vay khách hàng cá nhân, ngân hàng có thể dự đoán được chính xác dòng tiền thu hồi được. Hiện nay, một số sinh viên ngoại tỉnh sau khi học xong đại học đã ở lại thành phố làm

việc cho các công ty liên doanh, công ty nước ngoài, có thu nhập cao và có nhu cầu mua nhà, phương tiện, vật dụng. Đối với các đối tượng này, ngân hàng có thể cho vay với mức cao và thời hạn dài vì khả năng thu hồi vốn là rất lớn. Bên cạnh đó, việc cho vay sản xuất kinh doanh đối với các hộ gia đình, ngân hàng cần xem xét đến chu kỳ sản xuất kinh doanh và khả năng trả nợ của khách hàng mà có thể cho vay trên 12 tháng đối với những khách hàng có khả năng tài chính mạnh. Do đó để có nguồn vốn cho vay với thời hạn đa dạng như trên, ngân hàng cần có định hướng thu hút thêm nguồn vốn trung và dài hạn để tránh rủi ro khi cho vay khách hàng cá nhân với thời hạn dài mà hiện tại ngân hàng chưa có đủ điều kiện để đáp ứng được.

Lãi suất linh hoạt

Hiện nay cho vay đối với sản xuất kinh doanh thường có lãi suất thấp hơn lãi suất cho vay tiêu dùng khoảng 2%/năm. Điều này là không phù hợp với thực tế vì mục đích của vay tiêu dùng không phải để sinh lời. Do vậy để xây dựng lãi suất hấp dẫn khách hàng mà lại phải hợp lý, vừa bù đắp được chi phí, vừa mang lại lợi nhuận thì ngân hàng nên áp dụng mức lãi suất đa dạng cho từng loại khách hàng, tạo được sự hài hoà, cân đối giữa lợi ích ngân hàng và lợi ích khách hàng. Cụ thể:

- Đa dạng hóa các hình thức trả lãi để tạo điều kiện phù hợp với đặc điểm nhu cầu của khách hàng. Dựa vào mức lãi suất, kỳ hạn, khách hàng có cơ hội lựa chọn các khoản vay thích hợp, phù hợp với năng lực tài chính cũng như đảm bảo trả nợ ngân hàng đúng hạn.

- Lãi suất phải linh hoạt theo đối tượng vay vốn. Với các khách hàng quen thuộc, có uy tín thì ngân hàng có thể áp dụng một mức lãi suất ưu đãi. Điều đó củng cố mối quan hệ lâu dài với khách hàng, vừa khuyến khích khách hàng tăng cường vay vốn ngân hàng, vừa tích cực làm ăn có hiệu quả, trả nợ gốc và lãi đúng hạn cho ngân hàng.

Phương thức thu hồi nợ gốc và lãi vay hợp lý

Phương thức tốt nhất là trả góp theo kỳ hạn nợ cụ thể như trả nợ theo tháng, quý phù hợp với kỳ thu tiền bình quân của người vay như CBCNV lĩnh lương hàng tháng, hộ sản xuất kinh doanh thu tiền hàng ngày để việc kiểm tra sử dụng vốn năng trả nợ được thường xuyên, liên tục.

Trong nhiều trường hợp ngân hàng cũng gặp khó khăn khi cho vay đối với CBCNV thông qua người đại diện như Thủ trưởng cơ quan, đại diện Công đoàn, vì vậy khi cho vay ngân hàng cần xác định rõ trách nhiệm và quyền lợi của các bên đó là ngân hàng -

đại diện của bên vay - người vay cũng như việc phối hợp chặt chẽ giữa các bên trong quá trình thẩm định, xét duyệt cho vay, giải ngân và thu nợ.

Người đại diện trong phương thức cho vay này có trách nhiệm tập hợp các hồ sơ xin vay, tiến hành thu nợ gốc và lãi vay và các trách nhiệm khác có liên quan. Để đảm bảo quyền lợi của người đại diện, nhằm khuyến khích họ làm tốt trách nhiệm được giao, ngân hàng có thể đưa ra những ưu đãi như hàng tháng trích thưởng theo phần trăm số lãi thực thu, đồng thời ưu tiên khi người đại diện cũng vay vốn tại ngân hàng... Tuy nhiên, ngân hàng cũng cần lưu ý về trách nhiệm của người đại diện theo hình thức cho vay này. Nếu ngân hàng không có sự giám sát và kiểm tra chặt chẽ thì có thể dẫn đến tình trạng người đại diện lạm dụng tín nhiệm chiếm đoạt tiền trả nợ của người vay, gây ảnh hưởng đến việc cho vay và thu nợ. Chính vì vậy mà việc xác định rõ quyền lợi và trách nhiệm của mỗi bên tham gia rất quan trọng và cần phải được xem xét kỹ càng.

Cải thiện quy trình cho vay

Nhìn chung quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng là khá khách hàng dễ tiếp cận với nguồn vốn, nếu các điều kiện vay được đáp ứng đầy đủ thì khách hàng nhanh chóng nhận được vốn giải ngân. Tuy nhiên, quy trình cho vay này gọn nhẹ, có nhược điểm là cán bộ tín dụng phải xử lý tất cả các khâu trong quá trình cho vay, chỉ trừ thao tác giải ngân. Quy trình cho vay này đã làm hạn chế khả năng phát triển khách hàng mới của cán bộ tín dụng do phải thực hiện cả công tác thẩm định khoản vay, công tác thẩm định TSDB lẫn công tác thu hồi nợ, nhất là trong việc xử lý TSDB mất rất nhiều thời gian như phải làm việc với các cơ quan công quyền (cơ quan công chứng, cơ quan đăng ký giao dịch đảm bảo về nhà đất, cơ quan công an...). Bên cạnh đó là những sai sót khi lựa chọn khách hàng hay trong quá trình cho vay do trình độ nghiệp vụ, yếu tố chủ quan, kinh nghiệm của mỗi cán bộ tín dụng có thể dẫn đến biểu hiện tiêu cực trong việc thẩm định, xét duyệt cho vay, theo dõi và thu nợ. Để hạn chế các nhược điểm trên ngân hàng cần thành lập bộ phận hỗ trợ tác nghiệp thuộc phòng Khách hàng cá nhân. Bộ phận này có những nhiệm vụ sau:

- Xây dựng chính sách, phương án quản lý rủi ro đối với từng khoản cho vay khách hàng cá nhân cụ thể tại phòng.
- Quản lý, phân đoạn khách hàng cá nhân theo sản phẩm.
- Trực tiếp thẩm định rủi ro đối với từng khoản cho vay có hạn mức trên 2 tỷ đồng thuộc thẩm quyền của phòng.

- Thực hiện hỗ trợ trong khâu hoàn thiện hồ sơ TSĐB như thủ tục công chứng, đăng ký giao dịch đảm bảo, phối hợp với các cán bộ phòng Quản lý rủi ro và nợ có vấn đề trong khâu thu hồi nợ và xử lý tài sản khi phát sinh rủi ro.

Xây dựng quy trình quản lý nợ và thu hồi nợ chặt chẽ

PGD cần xây dựng và hoàn thiện một quy trình quản lý nợ vay chặt chẽ và bắt buộc bộ phận Quản lý rủi ro và nợ có vấn đề phải thực hiện theo đúng quy trình để chủ động trong việc theo dõi và đôn đốc khách hàng trả nợ vay, đảm bảo khả năng thanh toán nợ vay đúng thời hạn.

Trong việc xây dựng quy trình quản lý nợ, cần đặc biệt chú ý đến yếu tố chủ động đôn đốc khách hàng thanh toán nợ vay đúng hạn. Thực tế phần lớn đối tượng khách hàng cá nhân không chú ý theo dõi kỳ hạn trả nợ của mình, dẫn đến việc thanh toán nợ vay không đúng thời hạn, làm giảm chất lượng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của PGD. Vì vậy trong quy trình quản lý nợ vay cần quy định rõ những mốc thời gian, các công việc cụ thể phải làm để nhân viên quản lý nợ thực hiện; chẳng hạn như quy định trước ngày đến hạn thanh toán nợ vay 14 ngày thì gửi thư thông báo cho khách hàng, trước ngày đến hạn thanh toán nợ vay 7 ngày thì gọi điện thoại nhắc nhở khách hàng, tại ngày đến hạn thanh toán nợ vay thì gọi điện thoại hỏi thăm khách hàng để biết tình hình thanh toán nợ của khách hàng. Từ đó đưa ra các hướng giải quyết đối với những trường hợp khách hàng không có đủ khả năng thanh toán để phòng ngừa rủi ro tín dụng, đảm bảo tốt chất lượng của các khoản cho vay khách hàng cá nhân tại PGD.

✓ Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng

Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng chính là cơ sở để hình thành các khoản vay tốt, có độ an toàn cao. Công việc này cần thực hiện theo các biện pháp cụ thể như sau:

- Nâng cao khả năng thu thập, xử lý thông tin khách hàng

- PGD nên thực hiện việc chuẩn hóa thông tin khách hàng để thuận lợi hơn cho việc tra cứu thông tin khách hàng khi cần thiết. Hiện tại trên giấy đề nghị vay vốn của khách hàng thiếu một số thông tin về cá nhân khách hàng, dựa trên cơ sở đó cán bộ tín dụng có thể chấm điểm theo hệ thống tính điểm cho vay khách hàng cá nhân để làm căn cứ thẩm định khoản vay. Như vậy, PGD nên quy định cụ thể việc cập nhật các thông tin khách hàng khi tiến hành mở hợp đồng cho vay hay mở tài

khoản vay phải khai báo một cách đầy đủ, chính xác thông tin khách hàng, các thông tin này rất quan trọng cho những lần vay sau của họ.

- Ngoài ra, PGD cũng cần xây dựng một cơ sở dữ liệu về việc quản lý các khách hàng đã từng có quan hệ vay vốn tại ngân hàng. Trên cơ sở đó, PGD có thể theo dõi quá trình vay và trả của khách hàng để xem có uy tín hay không từ đó có thông tin để thẩm định cho những lần vay sau. Đồng thời có sự liên hệ với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn để nắm bắt thông tin về khách hàng vay vốn một cách chính xác nhất.

- Nâng cao khả năng đánh giá, phân tích khách hàng

Từ những thông tin có được, cán bộ tín dụng phải tiến hành đánh giá, phân tích thông tin của khách hàng. Đây là công việc cần thực hiện nghiêm túc tuy nhiên phải đảm bảo nhanh gọn, tiết kiệm chi phí đến mức thấp nhất. Trong quá trình phân tích, đánh giá cần chú ý những nội dung sau:

- Năng lực pháp lý của khách hàng: Cần kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ pháp lý bao gồm Chứng minh nhân dân, Sổ hộ khẩu, các giấy tờ có liên quan đến dự án, phương án vay vốn, TSDB...
- Uy tín của khách hàng: Đây là yếu tố hết sức quan trọng mà cán bộ tín dụng cần phải đánh giá. Phần lớn các thông tin về khách hàng đều đã được ngân hàng biết đến. Đối với khách hàng cũ, những giao dịch trước đó của PGD với họ sẽ đưa lại một lượng lớn thông tin về tính trung thực, năng lực tài chính, thông tin về tình nghiêm túc trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ của khách hàng ... Đối với khách hàng mới, phần nhiều phụ thuộc vào sự giới thiệu từ các cá nhân (CBCNV ngân hàng, khách hàng truyền thống) có quan hệ với khách hàng đó và dựa vào thông báo thực trạng khách hàng từ ngân hàng khác.
- Năng lực tài chính của khách hàng: Đây là căn cứ vô cùng quan trọng trong quá trình phân tích khách hàng. Phân tích tài chính giúp cho PGD có thể biết được khả năng trả nợ của khách hàng đồng thời xác định kỳ hạn nợ hợp lý, phù hợp với nhu cầu của khách hàng.
- Thẩm định dự án, phương án đề nghị vay vốn: Khi tiếp nhận một dự án vay vốn do khách hàng gửi tới, đặc biệt là khách hàng mới, cán bộ tín dụng phải điều tra, phân tích kỹ lưỡng những thông tin do khách hàng cung cấp. Đây là yếu tố quan trọng quyết định đến chất lượng của các khoản cho vay khách hàng cá nhân tại

PGD. Việc phân tích tín dụng trước hết do cán bộ tín dụng trực tiếp nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng có trách nhiệm đối chiếu danh mục hồ sơ theo quy định xem có đảm bảo đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ hay không. Sau đó báo cáo Trưởng phòng Khách hàng cá nhân và tiếp tục thẩm định điều kiện vay vốn.

- **Thẩm định đảm bảo tiền vay:** Để đảm bảo an toàn vốn vay đòi hỏi khách hàng khi vay vốn phải có đảm bảo tiền vay dưới hình thức cầm cố, thế chấp tài sản hoặc bảo lãnh của bên thứ ba. Những tài sản dùng để cầm cố, thế chấp vay vốn phải được cán bộ tín dụng thẩm định về điều kiện tài sản dùng để cầm cố, thế chấp xem tài sản đó có thuộc quyền sở hữu hợp pháp của người vay vốn hay không, có bị cầm lưu thông và có tính thanh khoản cao trên thị trường hay không. Ngoài ra, phải thẩm định người bảo lãnh có đủ điều kiện để bảo lãnh hay không, người bảo lãnh phải có đủ năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự, năng lực tài chính và có uy tín đối với ngân hàng.

✓ **Thực hiện nghiêm túc công tác kiểm tra, kiểm soát sau khi cho vay**

Kiểm tra, kiểm soát sau khi cho vay không những có thể ngăn chặn được ý đồ sử dụng tiền vay không đúng mục đích của khách hàng mà còn có thể giúp PGD xác định được dấu hiệu của các khoản vay có vấn đề, từ đó có các biện pháp xử lý kịp thời, hạn chế đến mức thấp nhất tổn thất xảy ra. Do đó, để nâng cao chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân, PGD cần phải thực hiện một cách nghiêm túc công tác kiểm tra, kiểm soát sau khi cho vay, tránh tình trạng qua loa, chiếu lệ.

Đối với TSĐB là máy móc thiết bị, nhà cửa, phương tiện đi lại, cán bộ tín dụng phải thường xuyên kiểm tra trên hồ sơ bảo đảm tiền vay và kiểm tra tài sản tại hiện trường để kịp thời xử lý các vấn đề phát sinh như mất mát, hư hỏng làm giảm giá trị tài sản, cũng như có sự chuyển nhượng về người sở hữu, những biến động giá cả thị trường của tài sản... Còn đối với trường hợp đảm bảo là bảo lãnh của bên thứ ba, cán bộ tín dụng phải thường xuyên theo dõi năng lực tài chính của người bảo lãnh.

Bên cạnh công tác kiểm tra, kiểm soát khách hàng, PGD cũng phải thường xuyên kiểm tra, kiểm soát nội bộ để có thể phát hiện và ngăn chặn kịp thời những sai sót trong quá trình thực hiện nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân của các cán bộ tín giới thiệu dụng.

✓ **Giải quyết nợ quá hạn**

Để hạn chế đến mức thấp nhất khả năng tổn thất của các khoản cho vay khách hàng cá nhân, song song với việc thực hiện nghiêm túc về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro, PGD cần phân tích nguyên nhân, thực trạng nợ quá hạn để đưa ra các giải pháp khắc phục.

Trong trường hợp khách hàng có khả năng tài chính khó khăn tạm thời song vẫn còn khả năng và ý chí trả nợ, PGD nên áp dụng các chính sách hỗ trợ như gia hạn nợ, cơ cấu lại thời hạn trả nợ... Điều này không những góp phần tạo điều kiện cho khách hàng trả nợ, mà còn góp phần củng cố mối quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng.

Trong trường hợp khách hàng không đủ khả năng trả nợ nữa, PGD nên thực hiện chính sách thanh lý như phát mại tài sản cầm cố, thế chấp, phong toả tài sản cầm cố, thế chấp... Trường hợp tài sản cầm cố, thế chấp không đủ để xử lý rủi ro tín dụng thì dùng nguồn dự phòng để xử lý nhưng vẫn phải thường xuyên theo dõi để thu nợ của khách hàng.

Tuy nhiên, đối với các khoản nợ quá hạn mà khách hàng đã mất hoàn toàn khả năng trả nợ thì ngân hàng được phép sau khi sử dụng dự phòng để xử lý một phần nợ, phần còn lại sẽ được hạch toán ra nợ ngoại bảng hay nợ đã xử lý rủi ro để bảng cân đối tài sản của ngân hàng “sạch sẽ”. Tuy nhiên, trong trường hợp này, PGD cần chú trọng vấn đề bảo mật thông tin, không được tiết lộ thông tin cho khách hàng biết về việc đã xử lý rủi ro tín dụng, tránh tình trạng khách hàng biết sẽ cố tình hoặc không tiếp tục cố gắng trả nợ cho ngân hàng nữa.

✓ **Đa dạng hóa các loại hình sản phẩm dịch vụ, chú trọng nhóm sản phẩm phục vụ khách hàng cá nhân**

Để có thể nâng cao sức cạnh tranh của PGD trước những lời chào mời về lãi suất, cũng như sự đa dạng sản phẩm dịch vụ chăm sóc khách hàng, MSB Hoàng Diệu cần đẩy mạnh cải tiến, đổi mới hình thức cho vay, đầu tư phù hợp với nhu cầu sản xuất của người vay. Vì vậy, ngoài nâng cao chất lượng sản phẩm tín dụng truyền thống, PGD Hoàng Diệu cần phải thực sự chú trọng phát triển các sản phẩm tín dụng mới, một số giải pháp nhằm đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ tín dụng như sau:

- Tiếp tục hoàn thiện những sản phẩm tín dụng truyền thống: thông qua việc cải tiến quy trình, nghiệp vụ cho vay, đơn giản các thủ tục cần thiết. Nghiên cứu đơn giản hoá các thủ tục, quy trình theo hướng công nghệ hiện đại nhưng vẫn đảm bảo an toàn về mặt pháp lý, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

- Triển khai giới thiệu các sản phẩm tín dụng mới đến khách hàng, phân tích những mặt đối mới có lợi cho khách hàng. Duy trì lượng khách hàng hiện hữu và tìm kiếm khách hàng mới một cách chọn lọc.
- Đầu tư vào các dự án mở rộng đánh bắt, nuôi trồng thủy hải sản dựa trên chuỗi liên kết từ sản xuất, thu mua, chế biến đến tiêu thụ, các mô hình sản xuất hải sản áp dụng khoa học công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả và giảm chi phí cho vay.

3.3.2 Giải pháp bổ sung

✓ Tăng cường công tác đào tạo và nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ

Một trong những nhân tố quan trọng quyết định đến thành công của một ngân hàng là chất lượng nguồn nhân lực hay nói cách khác là chất lượng đội ngũ cán bộ. Đây mạnh công tác nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ được xem là chiến lược chủ yếu trong phát triển hoạt động kinh doanh của Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam nói chung và CN Đà Nẵng nói riêng. Đi đôi với công tác đào tạo nguồn nhân lực là việc nâng cao đổi mới công nghệ vì thế ngân hàng cần phải đào tạo đội ngũ cán bộ có khả năng làm chủ công nghệ. Hơn nữa, để đáp ứng được nhu cầu, đòi hỏi ngày càng khó tính của thị trường trước xu thế hội nhập như hiện nay thì ngân hàng cần phải lên kế hoạch đào tạo và đào tạo lại nguồn nhân lực. Trong đó hoạt động cho vay thường là hoạt động đem lại thu nhập chính cho ngân hàng nên ngân hàng cần quan tâm sâu sát tới hoạt động này. Cán bộ tín dụng thường xuyên phải đảm đương nhiệm vụ khó khăn hơn những cán bộ của các bộ phận khác trong ngân hàng. Hơn nữa, đây lại là bộ phận có độ rủi ro cao nhất nên đòi hỏi các cán bộ tín dụng phải có năng lực và phẩm chất tốt trong công việc.

Để giải quyết tốt công tác chuyên môn nghiệp vụ, những cán bộ tín dụng phải am hiểu về nghiệp vụ chính của mình là cho vay đồng thời phải có những kiến thức nhất định về các nghiệp vụ liên quan như thẻ, ngân quỹ, kế toán... Ngoài ra, cán bộ cần am hiểu pháp luật như Luật dân sự, Luật hôn nhân và gia đình, Luật đất đai, Luật chuyên ngành, Luật lao động... để đảm bảo an toàn trong công tác cho vay và có khả năng đánh giá, dự đoán sự phát triển cũng như triển vọng của các vấn đề kinh tế.

Khả năng giao tiếp và ứng xử trong các quan hệ xã hội cũng rất quan trọng đối với mỗi cán bộ tín dụng, đồng thời có ảnh hưởng đến việc thu hút khách hàng vay vốn. Cán bộ tín dụng cũng cần có ý thức tự học, tự nghiên cứu và làm việc độc lập. Ngân

hàng cũng nên thường xuyên tổ chức các lớp tập huấn, các lớp đào tạo, đào tạo lại thông qua các hội nghị chuyên đề, các lớp tập huấn trong nước, các khóa học ngắn hạn, dài hạn ở nước ngoài.

Ngân hàng cũng nên thường xuyên tổ chức kiểm tra, sát hạch, đánh giá trình độ của các cán bộ tín dụng để có kế hoạch đào tạo, bồi dưỡng cán bộ nhằm hỗ trợ, nâng cao chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Đặc biệt, đối với cán bộ tín dụng trẻ nên có những buổi trao đổi kinh nghiệm về công tác cho vay cũng như những kiến thức mới trong nghiệp vụ như khả năng đánh giá, thẩm định khách hàng nhằm nâng cao kinh nghiệm thực tế cho cán bộ.

✓ **Nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật công nghệ và các trang, thiết bị**

Cơ sở vật chất kỹ thuật là một trong những hình ảnh đầu tiên về ngân hàng khi khách hàng đến giao dịch. Do kinh doanh trong lĩnh vực đặc biệt, nhu cầu về thông tin và xử lý thông tin một cách chính xác là điều vô cùng quan trọng. Do đó, PGD cần phải chú trọng trong việc áp dụng công nghệ ngân hàng một cách khoa học, hiệu quả và thích hợp từ đó phục vụ tốt hơn cho hoạt động kinh doanh trong đó có công tác cho vay khách hàng cá nhân của mình.

Về tâm lý, khách hàng mong muốn tiến hành giao dịch vay vốn với những ngân hàng có trụ sở kiên cố, bề thế, các trang thiết bị hiện đại. Những hình ảnh trên sẽ tạo cho khách hàng tin tưởng vào sự an toàn, thoải mái, thuận tiện khi giao dịch. Chính vì vậy, Ngân Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam - PGD Hoàng Diệu - CN Đà Nẵng cần nâng cao cơ sở vật chất kỹ thuật, các trang thiết bị hiện đại hơn, đồng bộ hơn nữa để phục vụ khách hàng một cách tốt nhất. Đồng thời, nó cũng thu hút khách hàng đến với PGD ngày một đông hơn cả về số lượng cũng như chất lượng khách hàng. Sự kết hợp giữa công nghệ và các trang thiết bị hiện đại tạo lợi thế giúp cho PGD đứng vững trên thị trường, thu hút khách hàng cá nhân ngày càng đông hơn, giúp PGD tăng lợi nhuận và tăng tính cạnh tranh với các chi nhánh NHTM khác.

✓ **Đẩy mạnh hoạt động Marketing**

Hiện nay, nhu cầu vay tiêu dùng, vay sản xuất kinh doanh hộ gia đình rất lớn nhưng lượng khách hàng đến với PGD không nhiều. Nguyên nhân chủ yếu là do khách hàng cá nhân chưa có những thông tin đầy đủ về hoạt động cho vay tại PGD hoặc nếu biết được các thông tin này thì họ cũng chưa có được những nhận thức đầy đủ về những lợi ích mà sản phẩm đó đem lại. Vì vậy, để đẩy mạnh cho vay khách hàng cá nhân, Ngân

Hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam cũng như CN Đà Nẵng cần phải khai thác triệt để các kênh thông tin nhằm giới thiệu sản phẩm cho vay đến người dân. Các kênh thông tin đều có những ưu, nhược điểm riêng. Để phát huy tối đa những ưu điểm và khắc phục những nhược điểm của từng kênh thông tin thì ngân hàng nên đẩy mạnh chiến lược xúc tiến quảng cáo hỗn hợp, bao gồm các hình thức như đăng tải quảng cáo trên các kênh thông tin đại chúng, áp phích tại các phòng giao dịch, tuyên truyền hoạt động cho vay cá nhân tới mọi tầng lớp dân cư, các chương trình khuyến mãi, Marketing trực tiếp và các hoạt động tài trợ khác. Việc tạo ra các sản phẩm cho vay cá nhân phù hợp với nhu cầu của khách hàng đã khó, nhưng làm thế nào để khách hàng biết và sử dụng sản phẩm lại càng khó hơn. Do đó, đẩy mạnh chiến lược Marketing sẽ giúp cho người dân nắm bắt được các thông tin về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng, đồng thời hiểu và tin tưởng khi sử dụng các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng.

3.3.3 Kiến nghị để mở rộng hoạt động cho vay KHCN

3.3.3.1 Kiến nghị với chính phủ

Phát triển hoạt động cho vay KHCN là một xu thế tất yếu với các NHTM Việt Nam hiện nay bởi những lợi ích to lớn mà nó đem lại không chỉ đối với bản thân ngân hàng.

Đối với người tiêu dùng hay người sản xuất mà còn đối với cả nền kinh tế xã hội. Do đó, Chính phủ cũng như các cơ quan pháp lý cần tạo điều kiện hỗ trợ hoạt động cho vay KHCN ngày càng phát triển.

Tuy nhiên, bên các mặt tích cực thì vẫn tồn tại nhiều mặt tiêu cực trong hoạt động của các ngân hàng. Vì vậy, để phát triển nền kinh tế hơn nữa cũng như khắc phục các nhược điểm. Nhà nước ta cần có các giải pháp như sau:

- Chính phủ cần có các chính sách hỗ trợ, khuyến khích nhằm tạo điều kiện để hoạt động của ngân hàng được diễn ra thuận lợi. Bên cạnh đó, Chính phủ cần điều chỉnh các ngành kinh tế phát triển theo hướng hợp lý, ưu tiên các ngành trọng điểm tùy vào từng thời kỳ và mục tiêu chiến lược quốc gia.
- Chính phủ cần hoàn thiện và ổn định các chính sách phát triển kinh tế, xã hội. Đồng thời, phải tạo ra các bước “đột phá” trong nền kinh tế, xã hội để tạo động

lực, tiền đề vững chắc cho hoạt động ngân hàng ngày càng phát triển và có nhiều bước tiến nổi bật hơn.

- Chính phủ cần hoàn toàn thiện, xây dựng chặt chẽ các quy định pháp luật liên quan đến hoạt động của ngân hàng như Luật Ngân hàng, Luật các tổ chức tín dụng và các văn bản pháp luật liên quan nhằm tạo ra môi trường pháp lý chặt chẽ để điều chỉnh, bảo vệ hoạt động ngân hàng hiệu quả hơn.
- Chính phủ và Nhà nước cần tạo môi trường kinh doanh ổn định và bình đẳng giữa các ngân hàng nhằm tăng khả năng cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng với nhau.

3.3.3.2 Kiến nghị với NHNN

NHNN Việt Nam cần có những chính sách, chế độ kịp thời, phù hợp với lãi suất, tài sản đảm bảo...tạo hành lang pháp lý cho hoạt động của các NHTM và có sự thay đổi với đặc điểm phát triển của cho vay KHCN. Cần hoạch định chiến lược phát triển chung về cho vay KHCN giữa các NHTM. Nhà nước đóng vai trò to lớn trong việc hoạch định chiến lược chung cho các NHTM thực hiện nghiệp vụ cho vay KHCN nhằm tạo ra sự thống nhất về quản lý và bình đẳng trong cạnh tranh giữa các NHTM trong nước.

NHNN cần ban hành những văn bản hướng dẫn cụ thể hoạt động cho vay KHCN, trong đó quy định về các loại sản phẩm, dịch vụ cho vay KHCN, tạo hành lang pháp lý đầy đủ để bảo vệ quyền lợi đầy đủ cho cả ngân hàng và người tiêu dùng. Đồng thời tạo ra sự chủ động hơn nữa cho các ngân hàng, đặc biệt là trong giải pháp nợ quá hạn để các ngân hàng yên tâm hoạt động.

Kết Luận

Việt Nam từ một nước nông nghiệp lạc hậu chuyển sang nền kinh tế thị trường theo hướng công nghiệp hóa - hiện đại hóa. Thực hiện chính sách mở cửa, nền kinh tế Việt Nam đã chuyển đổi mạnh mẽ, đời sống của người dân ngày càng cải thiện, tiến đến cuộc sống thoải mái về vật chất lẫn tinh thần, ngoài những nhu cầu thiết yếu như ăn, mặc, ở thì nhu cầu cuộc sống cũng được nâng cao hơn như nhà cửa đầy đủ tiện nghi, phương tiện đi lại hiện đại, du lịch, du học... và muốn có thêm những khoản thu nhập mới. Do đó nhu cầu chi tiêu cũng như sản xuất kinh doanh của người dân tăng lên đáng kể. Điều này đã khiến cho thị trường cho vay khách hàng cá nhân trở thành một thị trường đầy tiềm năng đối với không chỉ các NHTM trong nước mà còn cả các NHTM nước ngoài.

Cho vay khách hàng cá nhân là hoạt động ngày càng có vai trò và ý nghĩa quan trọng trong định hướng phát triển kinh doanh của các NHTM. Hoạt động này không chỉ có ý nghĩa đối với các NHTM trong việc đa dạng hoá sản phẩm, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và gia tăng thu nhập mà còn có ý nghĩa rất lớn đối với sự phát triển của xã hội, của nền kinh tế, góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người dân. Trong thời gian qua, hoạt động cho vay KHCN tại các NHTM Việt Nam nói chung và Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng nói riêng đã có những bước phát triển vượt bậc, tuy vậy hoạt động này vẫn còn tồn tại một số vấn đề cần được giải quyết, khắc phục và hoàn thiện. Do đó nghiên cứu các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng là rất cần thiết và có ý nghĩa không chỉ trong phạm vi một PGD mà còn đối với các NHTM khác.

Do còn hạn chế về kiến thức lý luận cũng như thực tiễn, đồng thời về mặt tài liệu và thời gian nghiên cứu cũng không nhiều, một số vấn đề cần đi sâu phân tích và xem xét lại cũng như những vấn đề mới chưa được đề cập đến trong khóa luận. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến và nhận xét của các thầy cô, các cán bộ nhân viên ngân hàng và những người có cùng mối quan tâm về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân để em có thể hoàn thiện đề tài một cách tốt hơn. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới cô giáo Tiến Sĩ Phạm Thị Hoàng Mỹ đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo cho em trong suốt thời gian thực hiện khóa luận này.

Em xin chân thành cảm ơn!

Tài liệu tham khảo

1. Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, PGS.TS Nguyễn Minh Kiều, năm 2009, NXB Thống Kê
2. Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng, Báo kết quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – PGD Hoàng Diệu – CN Đà Nẵng năm 2020, 2021, 2022
3. Quốc Hội 2010, Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16/06/2010
4. Hoạt động cho vay phục vụ kinh doanh theo Mục 1 Chương II Thông tư 39/2016/TT-NHNN (đính chính tại Quyết định 312/QĐ-NHNN)
5. Thông tư số 39/2016/TT-NHNN Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, Chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng
6. Luật Các tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng ngày 20 tháng 11 năm 2017.
7. Thông tư số : 11/2021/TT-NHNN Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài
8. Website MSB: <https://www.msb.com.vn/vi/>
9. Website thư viện pháp luật: <https://thuvienphapluat.vn/>