

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



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG  
- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

**Giảng viên hướng dẫn : Th.S Trần Ngọc Minh Trang**

**Sinh viên thực hiện : Nguyễn Hoàng Trúc**

**Khóa học : 2022 - 2026**

**Lớp : 22NH1**

**Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026**

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



**KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**ĐỀ TÀI:**

**GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG  
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG  
- CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

**Giảng viên hướng dẫn** : Th.S Trần Ngọc Minh Trang  
**Sinh viên thực hiện** : Nguyễn Hoàng Trúc  
**Khóa học** : 2022 - 2026  
**Lớp** : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

*Đà Nẵng, ngày ... tháng ... năm 20...*

**NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**Năm học: 2022 - 2026**

**Thông tin sinh viên:**

- Họ và tên sinh viên : Nguyễn Hoàng Trúc
- Ngành học : Tài chính - Ngân hàng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 - 2026

**1. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp**

GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN  
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

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

- Số liệu về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay, dư nợ, thu nợ tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 - 2025.
- Số liệu về tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 - 2025.
- Số liệu về tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 - 2025.

**3. Nội dung các phần thuyết minh và tính toán**

- Thuyết minh về cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của NHTM.
- Thuyết minh, tính toán về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay và kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 - 2025.
- Thuyết minh định hướng và giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo.

**4. Các bảng biểu và hình vẽ**

Bảng biểu và hình vẽ xem tại danh mục các bảng biểu và hình vẽ của khóa luận.

**5. Giảng viên hướng dẫn**

Thạc sĩ Trần Ngọc Minh Trang, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng,  
Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

**6. Ngày giao nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp**

02/03/2026

**7. Ngày hoàn thành khóa luận tốt nghiệp**

24/05/2026

**Giảng viên hướng dẫn**

(Ký và ghi rõ họ tên)

## LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập trên giảng đường đại học và hoàn thành chương trình thực tập, làm khóa luận tốt nghiệp em đã đúc kết được kiến thức và kỹ năng cần thiết để hoàn thiện khóa luận tốt nghiệp. Thông qua khóa luận tốt nghiệp này em xin có đôi lời gửi đến Quý thầy cô, Quý anh chị vì đã giúp đỡ, chỉ dẫn, hỗ trợ em đi đến ngày hôm nay.

Đầu tiên em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban lãnh đạo Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, các thầy cô trong Khoa Kinh tế đã truyền đạt cho em những kiến thức, nền tảng quý báu, tận tình hướng dẫn, giảng dạy trong suốt quá trình em học tập và rèn luyện tại trường, đã tạo điều kiện cho em có cơ hội tham gia khóa thực tập, tìm hiểu thực tế và hoàn thành chương trình học của bản thân.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến Giảng viên hướng dẫn Thạc sĩ Trần Ngọc Minh Trang đã luôn dành thời gian tận tình hướng dẫn, định hướng nghiên cứu và chỉ bảo em từng bước để em có thể hoàn thiện đề tài khóa luận này một cách chính chu nhất.

Em cũng xin trân trọng cảm ơn Ban Giám đốc cùng toàn thể các anh chị nhân viên ở Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, đặc biệt là chị Nguyễn Thị Nhung. Sự nhiệt tình chỉ dẫn, chia sẻ những kinh nghiệm thực tiễn và tạo điều kiện cho em tiếp nhận các số liệu, nghiệp vụ thực tế tại đơn vị đã giúp em có cái nhìn tốt hơn về mảng hoạt động cho vay tiêu dùng, từ đó có được nguồn tư liệu để hoàn thành bài khóa luận.

Qua đợt thực tập em đã tiếp thu được những kiến thức bổ ích thực tế, góp phần to lớn trong từng bước rèn luyện kỹ năng, kiến thức chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp khi bước vào nghề trong tương lai. Với kiến thức thực tế còn nhiều hạn chế nên khóa luận không tránh khỏi những sai sót, em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp và sự chỉ bảo thêm từ các Quý thầy cô để em có cơ hội học hỏi và hoàn thiện hơn bài khóa luận của bản thân.

Em xin trân trọng cảm ơn!

## **NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP**



## NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

*Đà Nẵng, ngày ..... tháng ..... năm 20.....*

**Giảng viên hướng dẫn**

(Ký và ghi rõ họ tên)

## MỤC LỤC

### NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| LỜI CẢM ƠN .....                       | i  |
| NHẬN XÉT CỦA CƠ QUAN THỰC TẬP .....    | ii |
| NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN..... | iv |
| DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU.....            | ix |
| DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ.....      | x  |
| DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....              | x  |

### LỜI MỞ ĐẦU

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

|                                                                               |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại.....                                   | 1  |
| 1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại .....                                | 1  |
| 1.1.2. Vai trò của Ngân hàng thương mại .....                                 | 2  |
| 1.1.3. Chức năng của Ngân hàng thương mại .....                               | 2  |
| 1.1.3.1. Trung gian tài chính .....                                           | 2  |
| 1.1.3.2. Trung gian thanh toán .....                                          | 3  |
| 1.1.3.3. Tạo tiền .....                                                       | 3  |
| 1.1.4. Các nghiệp vụ của Ngân hàng thương mại .....                           | 3  |
| 1.1.4.1. Nghiệp vụ nguồn vốn .....                                            | 3  |
| 1.1.4.2. Nghiệp vụ sử dụng vốn .....                                          | 4  |
| 1.1.4.3. Nghiệp vụ trung gian .....                                           | 6  |
| 1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.....   | 6  |
| 1.2.1. Khái niệm về cho vay và cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại ... | 6  |
| 1.2.2. Phân loại cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.....              | 7  |
| 1.2.2.1. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn .....                                | 7  |
| 1.2.2.2. Căn cứ vào hình thức cho vay tiêu dùng .....                         | 7  |
| 1.2.2.3. Căn cứ vào phương thức hoàn trả .....                                | 7  |
| 1.2.2.4. Căn cứ vào thời hạn cho vay tiêu dùng .....                          | 7  |
| 1.2.2.5. Căn cứ vào hình thức đảm bảo nợ vay.....                             | 8  |
| 1.2.3. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại .....          | 8  |
| 1.2.4. Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại ..... | 10 |

|                                                                                                                      |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1.2.4.1. Xét trên phương diện người tiêu dùng.....                                                                   | 10        |
| 1.2.4.2. Xét trên phương diện Ngân hàng thương mại .....                                                             | 11        |
| 1.2.4.3. Xét trên phương diện kinh tế - xã hội.....                                                                  | 11        |
| <b>1.2.5. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại .....</b>                       | <b>11</b> |
| 1.2.5.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay tiêu dùng .....                                                       | 11        |
| 1.2.5.2. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng.....                                                    | 13        |
| <b>1.2.6. Nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.....</b>                        | <b>16</b> |
| 1.2.6.1. Nhân tố thuộc về bản thân ngân hàng.....                                                                    | 16        |
| 1.2.6.2. Nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng.....                                                    | 17        |
| 1.2.6.3. Nhân tố từ phía khách hàng.....                                                                             | 18        |
| <b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....</b>                                                                                        | <b>19</b> |
| <b>CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG</b> | <b>20</b> |
| <b>2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng.....</b>                                         | <b>20</b> |
| <b>Hình 2.1 Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng.....</b>                                                  | <b>20</b> |
| 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng .....                   | 20        |
| 2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng.....                                   | 22        |
| 2.1.2.1. Chức năng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng .....                                          | 22        |
| 2.1.2.2. Nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng ..                                              | 22        |
| 2.1.3. Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng..... | 23        |
| 2.1.3.1. Cơ cấu tổ chức .....                                                                                        | 23        |
| 2.1.3.2. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban.....                                                                  | 23        |
| 2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.....  | 25        |

|                                                                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.4.1. Tình hình huy động vốn từ tiền gửi của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.....                               | 25        |
| 2.1.4.2. Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.....                                                | 27        |
| 2.1.4.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 .....                          | 30        |
| <b>2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 .....</b>                       | <b>33</b> |
| <b>2.2.1. Sản phẩm, quy định và quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng .....</b>                                | <b>33</b> |
| 2.2.1.1 Sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng.....                                                              | 33        |
| 2.2.1.2. Quy định cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng.....                                                             | 35        |
| 2.2.1.3. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng.....                                                            | 37        |
| <b>2.2.2. Thực trạng đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.....</b>             | <b>39</b> |
| 2.2.2.1. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.....                                     | 39        |
| 2.2.2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 .....                 | 42        |
| 2.2.2.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng phân theo hình thức đảm bảo nợ vay tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 ..... | 46        |
| 2.2.2.4. Thực trạng cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 .....                 | 50        |
| 2.2.2.5. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 .....                                 | 56        |
| <b>2.3. Đánh giá kết quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng .....</b>                                 | <b>57</b> |
| 2.3.1. Kết quả đạt được .....                                                                                                                           | 57        |
| 2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân .....                                                                                                                     | 58        |

|                                                                                                                                                   |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....</b>                                                                                                                     | <b>60</b> |
| <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG TRONG GIAI ĐOẠN TIẾP THEO.....</b> | <b>61</b> |
| <b>3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo.....</b>   | <b>61</b> |
| <i>3.1.1. Định hướng chung của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo .....</i>                                 | <i>61</i> |
| <i>3.1.2. Định hướng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo .....</i>                     | <i>62</i> |
| <b>3.2. Các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo.....</b>  | <b>63</b> |
| <i>3.2.1. Chủ động cơ chế xử lý nợ và đồng hành cùng khách hàng chịu tác động từ biến động kinh tế vĩ mô .....</i>                                | <i>63</i> |
| <i>3.2.2. Nâng cao chất lượng tư vấn hồ sơ, đa dạng hóa dữ liệu xác thực và đối chiếu thông tin nhằm kiểm soát rủi ro tín chấp.....</i>           | <i>64</i> |
| <i>3.2.3. Nâng cao năng lực giám sát danh mục và dự báo rủi ro hệ thống tại địa bàn .....</i>                                                     | <i>65</i> |
| <i>3.2.4. Nâng cao hiệu quả marketing và mở rộng khai thác danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng .....</i>                                          | <i>66</i> |
| <i>3.2.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hoàn thiện cơ chế đánh giá, tạo động lực cho cán bộ cho vay.....</i>                              | <i>66</i> |
| <b>3.3. Một số kiến nghị.....</b>                                                                                                                 | <b>67</b> |
| <i>3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước .....</i>                                                                                          | <i>67</i> |
| <i>3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông.....</i>                                                                                   | <i>68</i> |
| <b>KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....</b>                                                                                                                     | <b>69</b> |
| <b>KẾT LUẬN .....</b>                                                                                                                             | <b>70</b> |
| <b>PHỤ LỤC</b>                                                                                                                                    |           |
| <b>PHỤ LỤC 1: DANH MỤC HỒ SƠ VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG</b>                                                 |           |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO</b>                                                                                                                         |           |

## DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

| <b>Tên bảng</b> | <b>Nội dung bảng</b>                                                                                                                     | <b>Trang</b> |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Bảng 2.1        | Tình hình huy động vốn từ tiền gửi của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025                              | 25           |
| Biểu đồ 2.1     | Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025                                          | 25           |
| Bảng 2.2        | Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025                                               | 27           |
| Biểu đồ 2.2     | Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025                                               | 27           |
| Bảng 2.3        | Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025                                    | 30           |
| Biểu đồ 2.3     | Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025                          | 30           |
| Bảng 2.4        | Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025                                    | 39           |
| Bảng 2.5        | Thực trạng CVTD phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025                              | 42           |
| Bảng 2.6        | Thực trạng cho vay tiêu dùng phân theo hình thức đảm bảo nợ vay tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 | 45           |
| Bảng 2.7        | Thực trạng cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025                 | 49           |
| Bảng 2.8        | Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025                                 | 55           |

## DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

| <b>Tên hình</b> | <b>Nội dung hình</b>                                    | <b>Trang</b> |
|-----------------|---------------------------------------------------------|--------------|
| Hình 2.1        | Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng          | 20           |
| Hình 2.2        | Cơ cấu tổ chức tại OCB - Chi nhánh Đà Nẵng              | 23           |
| Hình 2.3        | Quy trình cho vay tiêu dùng tại OCB - Chi nhánh Đà Nẵng | 37           |

## DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| <b>STT</b> | <b>Từ viết tắt</b> | <b>Nghĩa của từ viết tắt</b>                          |
|------------|--------------------|-------------------------------------------------------|
| 1          | OCB                | Orient Commercial Joint Stock Bank                    |
| 2          | TMCP               | Thương mại Cổ phần                                    |
| 3          | NHTM               | Ngân hàng thương mại                                  |
| 4          | CSTT               | Chính sách tiền tệ                                    |
| 5          | TCTD               | Tổ chức tín dụng                                      |
| 6          | CVTD               | Cho vay tiêu dùng                                     |
| 7          | NHNN               | Ngân hàng nhà nước                                    |
| 8          | PGD                | Phòng giao dịch                                       |
| 9          | TP                 | Thành phố                                             |
| 10         | KHDN               | Khách hàng doanh nghiệp                               |
| 11         | KHCN               | Khách hàng cá nhân                                    |
| 12         | CNTT               | Công nghệ thông tin                                   |
| 13         | TCKT               | Tổ chức kinh tế                                       |
| 14         | ĐKKD               | Đăng ký kinh doanh                                    |
| 15         | TSDB               | Tài sản đảm bảo                                       |
| 16         | HĐDV               | Hoạt động dịch vụ                                     |
| 17         | CIC                | Trung tâm thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam        |
| 18         | HĐQT               | Hội đồng quản trị                                     |
| 19         | SME                | Doanh nghiệp nhỏ và vừa (Small and Medium Enterprise) |
| 20         | TT                 | Thông tư                                              |
| 21         | ATM                | Máy rút tiền tự động (Automated Teller Machine)       |

## LỜI MỞ ĐẦU

### 1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam hiện đang trong giai đoạn hội nhập sâu rộng và chuyển đổi số mạnh mẽ. Cùng với đó, sự thay đổi trong thói quen từ tích lũy sang tiêu dùng trước, trả tiền sau đang dần trở thành một xu thế tất yếu trong xã hội hiện đại. Điều này đã mở ra một thị trường đầy tiềm năng cho các dịch vụ tài chính cá nhân, tạo động lực lớn cho sự phát triển của mảng tín dụng bán lẻ. Tuy nhiên, sự cạnh tranh gay gắt trên thị trường cũng đòi hỏi các tổ chức tín dụng phải liên tục đổi mới để thu hút khách hàng.

Trong đó, cho vay tiêu dùng là hình thức ngân hàng cấp tín dụng cho cá nhân, hộ gia đình nhằm tài trợ cho các nhu cầu chi tiêu sinh hoạt, mua sắm tài sản, phương tiện đi lại, học tập và y tế. Hoạt động này không chỉ đóng vai trò quan trọng trong việc cải thiện mức sống của người dân mà còn là đòn bẩy kích cầu tiêu dùng nội địa, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế vĩ mô. Đối với các Ngân hàng thương mại, cho vay tiêu dùng là một trong những mảng nghiệp vụ cốt lõi mang lại biên lợi nhuận cao và giúp phân tán rủi ro tín dụng hiệu quả. Sự phát triển của mảng dịch vụ này giúp ngân hàng mở rộng thị phần, gia tăng lượng khách hàng cá nhân và tạo cơ hội bán chéo các sản phẩm tài chính khác. Tại Đà Nẵng, vai trò của cho vay tiêu dùng càng trở nên rõ nét khi nhu cầu an cư, lạc nghiệp của người dân ngày càng tăng cao.

Bên cạnh đó, thị trường tài chính tiêu dùng đang trải qua quá trình chuyển đổi số mạnh mẽ với sự lên ngôi của các công ty công nghệ tài chính và hệ thống phê duyệt tín dụng tự động. Dư nợ tín dụng tiêu dùng đã có những bước tăng trưởng ấn tượng trong những năm gần đây, chiếm tỉ trọng ngày càng lớn trong tổng dư nợ của toàn nền kinh tế. Ngân hàng Nhà nước cũng liên tục ban hành, điều chỉnh các chính sách nhằm hoàn thiện hành lang pháp lý, tạo điều kiện cho vay tiêu dùng phát triển lành mạnh và đẩy lùi vấn nạn tín dụng đen. Dù vậy, thị trường vẫn phải đối mặt với nhiều thách thức như rủi ro nợ xấu tiềm ẩn trong bối cảnh kinh tế vĩ mô có nhiều biến động. Đồng thời, cuộc đua về lãi suất, hạn mức và tính tiện ích công nghệ giữa các ngân hàng đang diễn ra hết sức khốc liệt. Để giữ vững và gia tăng thị phần, các ngân hàng thương mại cổ phần buộc phải linh hoạt điều chỉnh chính sách, tối ưu hóa quy trình và thiết kế các sản phẩm cho từng phân khúc khách hàng.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong những năm qua đã có nhiều nỗ lực trong việc đẩy mạnh hoạt động tín dụng bán lẻ và đạt được những kết quả khả quan nhất định. Chi nhánh đã triển khai đa dạng các gói sản phẩm để đáp ứng nhu cầu đa dạng của người dân trên địa bàn. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh vẫn bộc lộ một số hạn chế cần khắc phục. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết phải có những phân tích chuyên sâu và giải pháp đồng bộ để chi nhánh khai thác tốt hơn nữa tiềm năng của thị trường. Chính vì vậy, tác giả quyết định chọn đề tài ***“Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng”***.

## **2. Mục tiêu nghiên cứu**

- Mục tiêu chung: Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025. Từ đó, tác giả đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo.

- Mục tiêu cụ thể:

+ Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay tiêu dùng, phân loại cho vay tiêu dùng, đặc điểm của cho vay tiêu dùng, vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng, các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng.

+ Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.

+ Đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo.

## **3. Câu hỏi nghiên cứu**

- Cho vay tiêu dùng là gì? Phân loại cho vay tiêu dùng? Đặc điểm của cho vay tiêu dùng? Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng? Các chỉ tiêu nào đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng? Các nhân tố nào ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng?

- Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 như thế nào?

- Các giải pháp cần thiết nào nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo?

#### **4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng.

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Phạm vi không gian : Đề tài thực hiện tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng.

+ Phạm vi thời gian: Đề tài phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian 2023 - 2025 và đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng trong giai đoạn tiếp theo.

#### **5. Phương pháp nghiên cứu**

- Sử dụng các phương pháp tổng hợp, so sánh, phân tích và đánh giá đối với hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng.

#### **6. Ý nghĩa của đề tài**

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay tiêu dùng, phân loại cho vay tiêu dùng, đặc điểm của cho vay tiêu dùng, vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng, các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng. Cùng với đó, đề tài cho thấy thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025. Trên cơ sở đó, đề tài Đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo.

#### **7. Cấu trúc đề tài**

Chương 1: Tổng quan cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại.

Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.

Chương 3: Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng.

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

## 1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại

### 1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại

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

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

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

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

**Tại Việt Nam:** Theo Khoản 23 Điều 4 Luật Các Tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15 định nghĩa: “*Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.*”

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

### **1.1.2. Vai trò của Ngân hàng thương mại**

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

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

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

### **1.1.3. Chức năng của Ngân hàng thương mại**

#### **1.1.3.1. Trung gian tài chính**

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

#### *1.1.3.2. Trung gian thanh toán*

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

#### *1.1.3.3. Tạo tiền*

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

#### **1.1.4. Các nghiệp vụ của Ngân hàng thương mại**

##### *1.1.4.1. Nghiệp vụ nguồn vốn*

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

- **Vốn chủ sở hữu:** Là vốn thuộc quyền sở hữu của ngân hàng, do chủ sở hữu ngân hàng góp vào khi thành lập ngân hàng và được bổ sung trong quá trình hoạt động của ngân hàng từ vốn góp thêm của chủ sở hữu và từ lợi nhuận của ngân hàng. Vốn chủ sở hữu chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng vốn của NHTM, nhưng đóng vai trò quan trọng đối với hoạt động kinh doanh của NHTM, quyết định năng lực tài chính, quy mô hoạt động và khả năng cạnh tranh của NHTM. Vốn chủ sở hữu là thành phần không phải hoàn trả trong quá trình hoạt động nên vốn có tính ổn định và thông thường được sử dụng cho mục đích dài hạn.

- **Vốn huy động:** Là vốn thuộc sở hữu của các chủ thể trong nền kinh tế, được ngân hàng tạm thời quản lý và sử dụng để kinh doanh trong một thời gian xác định sau đó sẽ

hoàn trả lại cho chủ sở hữu. NHTM huy động vốn trong nền kinh tế bằng các nghiệp vụ: nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn; nhận tiền gửi tiết kiệm; phát hành kỳ phiếu, trái phiếu, chứng chỉ tiền gửi và các loại công cụ nợ khác. Vốn huy động chiếm tỷ trọng lớn nhất trong nguồn vốn của NHTM, là nguồn vốn chủ yếu cho hoạt động kinh doanh của NHTM. Tuy nhiên, khi đến hạn ngân hàng phải hoàn trả cho chủ sở hữu cả vốn gốc và lãi nên vốn huy động là thành phần vốn có tính biến động. Khi sử dụng nguồn vốn này NHTM phải thiết lập dự trữ để đáp ứng kịp thời nhu cầu thanh khoản.

- **Vốn vay:** Là vốn thuộc sở hữu của các chủ thể trong nền kinh tế mà NHTM chủ động thỏa thuận sử dụng để bù đắp thiếu hụt thanh khoản tạm thời trong hoạt động kinh doanh. NHTM có thể vay từ nhiều chủ thể khác nhau: vay từ các TCTD khác trong nước; vay từ các ngân hàng và các tổ chức tài chính nước ngoài; vay từ Ngân hàng Trung ương.

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

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

#### *1.1.4.2. Nghiệp vụ sử dụng vốn*

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

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

- **Thiết lập dự trữ:** NHTM thiết lập dự trữ theo yêu cầu của ngân hàng trung ương nhằm duy trì khả năng thanh khoản thường xuyên của NHTM. Ngoài việc thiết lập dự

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

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

+ Cho vay: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM chuyển giao cho khách hàng quyền sử dụng một số vốn bằng tiền trong một khoảng thời gian xác định, khi kết thúc thời hạn cho vay khách hàng phải hoàn trả cho ngân hàng cả nợ gốc và lãi vay.

+ Chiết khấu giấy tờ có giá: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM thỏa thuận mua lại giấy tờ có giá khi chưa đến hạn thanh toán từ người thụ hưởng.

+ Bảo lãnh: Là nghiệp vụ cấp tín dụng mà ngân hàng (người bảo lãnh) theo yêu cầu của khách hàng (người được bảo lãnh) cam kết thực hiện nghĩa vụ tài chính trong tương lai cho người thụ hưởng bảo lãnh (người nhận bảo lãnh), nếu khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ tài chính đã cam kết thì ngân hàng bảo lãnh phải có nghĩa vụ thực hiện các nghĩa vụ tài chính này. Khi thực hiện bảo lãnh ngân hàng dựa vào uy tín và năng lực tài chính của mình mà không cần phải xuất vốn, chỉ khi nào khách hàng không thực hiện được đầy đủ nghĩa vụ tài chính của mình thì ngân hàng bảo lãnh phải thực hiện, điều này ngân hàng phải cho vay. Khách hàng phải nhận nợ vay và cam kết hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng hạn.

+ Bao thanh toán: Là nghiệp vụ cấp tín dụng của NHTM cho bên bán hàng, thông qua việc mua lại các khoản phải thu ngắn hạn phát sinh từ việc mua bán hàng hóa đã được bên bán và bên mua thỏa thuận trong hợp đồng.

+ Thấu chi tài khoản tiền gửi thanh toán: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó NHTM chấp nhận cho khách hàng chi vượt số dư tiền gửi trên tài khoản tiền gửi thanh toán trong một giới hạn nhất định, giới hạn đó gọi là hạn mức tín dụng thấu chi.

+ Cho thuê tài chính: Là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó bên cho thuê chuyển giao cho bên thuê quyền sử dụng tài sản cho thuê trong một khoảng thời gian xác định.

Trong thời gian sử dụng tài sản, bên thuê phải trả tiền thuê cho bên cho thuê. Khi kết thúc thời hạn cho thuê, bên thuê được quyền mua lại tài sản thuê hoặc tiếp tục thuê tài sản hoặc hoàn trả lại tài sản cho bên cho thuê.

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

+ Hùn vốn, góp vốn liên doanh với các tổ chức tài chính khác, mua cổ phần của các NHTM cổ phần hoặc các tổ chức kinh tế khác.

+ Đầu tư vào các loại giấy tờ có giá, các loại chứng khoán có tính thanh khoản cao trên thị trường tài chính.

#### *1.1.4.3. Nghiệp vụ trung gian*

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

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

### **1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại**

#### **1.2.1. Khái niệm về cho vay và cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại**

Theo Khoản 7 Điều 4 Luật Các Tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15 ở Việt Nam định nghĩa: “*Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay.*”

Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tiêu dùng nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu, mua sắm, sửa chữa nhà cửa... của các cá nhân, hộ gia đình. Các khoản vay này giúp người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hoá, dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo cho họ có cuộc sống với chất lượng cao hơn như mua xe hơi, mua nhà, nghỉ ngơi, du lịch... Qua đó chúng ta có thể đưa ra khái niệm chung nhất về cho vay tiêu dùng: “*Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng trong đó ngân hàng thoả thuận để khách hàng*

*là cá nhân hay hộ gia đình sử dụng một khoản tiền với mục đích tiêu dùng với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi trong một thời gian nhất định”.*

### **1.2.2. Phân loại cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại**

#### **1.2.2.1. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn**

Cho vay tiêu dùng cư trú: Là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu xây dựng, mua sắm, sửa chữa nhà ở của khách hàng là cá nhân, hộ gia đình.

Cho vay tiêu dùng phi cư trú: Là các khoản cho vay tài trợ cho nhu cầu cải thiện đời sống như mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí học hành, giải trí và du lịch...

#### **1.2.2.2. Căn cứ vào hình thức cho vay tiêu dùng**

Cho vay tiêu dùng trực tiếp: Là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cho khách hàng vay cũng như trực tiếp thu nợ từ khách hàng.

Cho vay tiêu dùng gián tiếp: Là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa hay dịch vụ cho người tiêu dùng.

#### **1.2.2.3. Căn cứ vào phương thức hoàn trả**

Cho vay tiêu dùng trả góp: Là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó người đi vay trả nợ (gồm số tiền gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn vay.

Cho vay tiêu dùng phi trả góp: Là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng chỉ 1 lần khi đến hạn. Thường thì các khoản cho vay tiêu dùng phi trả góp được cấp cho các khoản vay có giá trị nhỏ và thời hạn vay không dài.

Cho vay tiêu dùng tuần hoàn: Là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành loại séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai.

#### **1.2.2.4. Căn cứ vào thời hạn cho vay tiêu dùng**

Cho vay tiêu dùng ngắn hạn: Là các khoản cho vay tiêu dùng có thời hạn cho vay tối đa một năm.

Cho vay tiêu dùng trung hạn: Là các khoản cho vay tiêu dùng có thời hạn cho vay trên một năm và tối đa năm năm.

Cho vay tiêu dùng dài hạn: Là các khoản cho vay tiêu dùng có thời hạn cho vay trên năm năm.

#### *1.2.2.5. Căn cứ vào hình thức đảm bảo nợ vay*

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

Cho vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản (tín chấp): Là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó khách hàng đến vay không cần chứng minh tài sản đảm bảo, việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng, họ chỉ cần đáp ứng đủ các điều kiện ngân hàng đưa ra như nơi cư trú, thu nhập ròng hàng tháng,...

#### **1.2.3. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại**

- Đối tượng của các khoản cho vay tiêu dùng: Là các cá nhân, hộ gia đình. Nhu cầu vay của cá nhân phụ thuộc vào tình hình tài chính của họ. Đối với cá nhân có mức thu nhập thấp, nhu cầu tín dụng thường không cao, nó chỉ xuất hiện nhằm thỏa mãn nhu cầu gia đình tạo sự cân đối giữa thu nhập và chi tiêu. Đối với cá nhân có mức thu nhập trung bình, nhu cầu tín dụng phát triển mạnh do ý muốn vay mượn để mua hàng tiêu dùng lớn hơn khoản tiền dự phòng của mình. Đối với những người có thu nhập cao, nhu cầu tín dụng tiêu dùng nảy sinh nhằm tăng thêm khả năng thanh toán hoặc một khoản tài rất linh hoạt trong chi tiêu khi mà nguồn vốn của họ đã nằm trong khoản đầu tư.
- Mục đích vay nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng của cá nhân, hộ gia đình không phải xuất phát từ mục đích kinh doanh. Do đó phụ thuộc vào nhu cầu, tính cách của từng đối tượng khách hàng và chu kỳ kinh tế của người đi vay.
- Số lượng khách hàng lớn: Mỗi thành viên trong mỗi gia đình sẽ có những mục đích tiêu dùng riêng và thường khác nhau, do đó lượng người tiêu dùng rất đông. Vì vậy các khoản vay tiêu dùng rất đa dạng và phong phú.
- Quy mô hợp đồng vay nhỏ: Do mục đích vay là tiêu dùng nên số tiền sử dụng không lớn. Bên cạnh đó, khoản vay này sử dụng để mua sắm, không sinh lời, nên để đảm bảo người vay có khả năng hoàn trả được, ngân hàng chỉ cho vay với số tiền hạn mức nhỏ.
- Chi phí cho vay tiêu dùng cao: Khoản cho vay tiêu dùng thường không lớn trong khi ngân hàng tốn rất nhiều thời gian và nhân lực để điều tra thu thập thông tin của chủ thể vay tiền. Ngân hàng phải quản lý các khoản cho vay nhỏ lẻ nhưng khối lượng là rất lớn. Do đó chi phí cho vay tiêu dùng lãi suất thường lớn hơn cho vay thương mại.

- Về lãi suất, do quy mô các khoản vay thường nhỏ (trừ những khoản vay để mua bất động sản), dẫn đến chi phí để cho vay cao, nên lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn lãi suất cho vay thương mại.

- Rủi ro tín dụng cao:

+ Khách hàng vay tiêu dùng thường là các cá nhân nên việc chứng minh tài chính thường khó. Nếu như các doanh nghiệp có bảng cân đối kế toán, báo cáo kết quả kinh doanh để chứng minh nguồn thu nhập và chi tiêu thì thu nhập của các cá nhân vay tiêu dùng chính là căn cứ để ngân hàng xét cho vay và thu nợ. Khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy thoái, người vay có thể bị thất nghiệp, do đó ngân hàng sẽ gặp nhiều rủi ro hơn trong việc thu hồi nợ.

+ Do người vay là cá nhân, thường là công nhân viên, giới trẻ mới ra trường, hay mới lập gia đình,... nên không có tài sản đảm bảo hay thế chấp. Vì vậy rủi ro nợ quá hạn và mất khả năng hoàn trả rất cao và cao nhất trong danh mục cho vay của ngân hàng. Vì vậy các ngân hàng thường yêu cầu lãi suất cao, yêu cầu người vay phải mua bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm hàng hóa đã mua,...

- Nhu cầu vay tiêu dùng có tính nhạy cảm và phụ thuộc và chu kỳ kinh tế: Trong thời kỳ kinh tế tăng trưởng tốt và ổn định, người dân cảm thấy lạc quan về tương lai, họ sẽ thoải mái mua sắm, vì vậy nhu cầu tiêu dùng sẽ tăng lên. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy thoái, tâm lý chung của cá nhân là lo lắng về cuộc sống tương lai, do đó việc tiêu dùng sẽ phải hạn chế tối đa, đồng thời hoạt động vay mượn ngân hàng giảm đi rất nhiều.

- Người tiêu dùng kém nhạy cảm với lãi suất: Người tiêu dùng thường quan tâm món vay đó có thỏa mãn được nhu cầu của họ không và số tiền phải trả trong mỗi kỳ là bao nhiêu, hơn là lãi suất mà họ phải chịu, mặc dù lãi suất là yếu tố biểu hiện chi phí họ phải bỏ ra để có được số tiền vay. Ngoài ra, do đây là những món vay tiêu dùng, khoản vay thấp và không vì mục đích kinh doanh, nên người vay thường ít quan tâm đến chi phí phải trả. Hơn nữa, đối tượng vay tiêu dùng thường là những người lao động bình thường, công nhân viên chức,... nên họ ít am hiểu về các lĩnh vực ngân hàng như lãi suất,...

- Hiệu quả của vay tiêu dùng phụ thuộc rất nhiều vào từng cá nhân:

+ Yếu tố chủ quan: Tư cách của khách hàng như cam kết trả nợ, độ tín nhiệm của cá nhân đi vay,... là một yếu tố định tính rất khó xác định, tuy nhiên nó lại rất có tính quyết định cho sự hoàn trả của khoản vay.

+ Yếu tố khách quan: Rủi ro không trả nợ cho ngân hàng không chỉ xuất phát do chủ quan từ phía người đi vay, nó còn chịu ảnh hưởng trực tiếp hay gián tiếp từ các yếu tố khách quan như rủi ro về mất việc làm, bệnh tật, tai nạn, chết, các sự cố xảy ra trong gia đình,... Nhưng vì số lượng khách hàng rất nhiều nên những rủi ro này được phân tán, không tập trung vào một đầu mối, vì vậy giảm được những tổn thất lớn cho ngân hàng.

#### **1.2.4. Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại**

##### **1.2.4.1. Xét trên phương diện người tiêu dùng**

Cho vay tiêu dùng có vai trò quan trọng đối với các cá nhân, hộ gia đình khi có các nhu cầu phát sinh như mua sắm nhà cửa, đất đai, ô tô, sửa chữa, xây dựng, nhà ở,... mà chưa có đủ khả năng tài chính, cho vay tiêu dùng cũng đáp ứng kịp thời các nhu cầu cấp bách về y tế, giáo dục hay ngay cả nhu cầu về du lịch,...

Đối với cuộc sống của mỗi người, của cải được tích lũy dần theo thời gian. Mỗi người đều có những điều kiện, hoàn cảnh kinh tế khác nhau nhưng hầu như mọi người đều phải mất một khoản thời gian dài để mua sắm đầy đủ các tiện nghi cho cuộc sống. Khi đó lợi ích có thể cảm nhận được từ việc thụ hưởng có xu hướng giảm dần. Do vậy, người tiêu dùng sẽ khéo léo kết hợp giữa thỏa mãn nhu cầu hiện tại và khả năng chi trả trong tương lai.

Chính vì những lý do nêu trên nên việc ngân hàng thực hiện đẩy mạnh cho vay tiêu dùng sẽ đem đến cho người tiêu dùng những lợi ích nhất định. Có thể khẳng định rằng người tiêu dùng là người được hưởng lợi trực tiếp và nhiều nhất những lợi ích và hoạt động cho vay tiêu dùng mang lại. Tuy nhiên, nếu người tiêu dùng quá lạm dụng việc đi vay để tiêu dùng thì cũng rất tai hại vì nó có thể làm cho người đi vay chi tiêu vượt quá mức cho phép, làm giảm khả năng tiết kiệm hoặc chi tiêu trong tương lai, hoặc nghiêm trọng hơn là người tiêu dùng sẽ mất đi khả năng chi trả, gây khó khăn trong cuộc sống. Vì vậy, người tiêu dùng cần phối hợp hài hòa giữa thỏa mãn nhu cầu hiện tại và khả năng chi trả trong tương lai, làm sao để có thể tận dụng tối đa lợi ích và hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM mang lại.

#### *1.2.4.2. Xét trên phương diện Ngân hàng thương mại*

Hoạt động chủ yếu của các NHTM là huy động vốn, sử dụng vốn và thực hiện chức năng trung gian tài chính. Bên cạnh những nỗ lực huy động vốn thì ngân hàng không những khai thác tối đa thị trường tín dụng. Hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng đối với các cá nhân tuy có quy mô nhỏ nhưng số lượng khách hàng tiềm năng và sự đa dạng của nhu cầu lại rất lớn. Từ đó giúp ngân hàng đẩy mạnh quan hệ với khách hàng, làm tăng khả năng huy động vốn cho ngân hàng. Cho vay tiêu dùng cũng giúp ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng sử dụng thêm các dịch vụ khác của ngân hàng bởi vì thông thường khi vay tiêu dùng, ngân hàng thường ràng buộc khách hàng phải chuyển tiền hoặc sử dụng trả lương qua tài khoản tại ngân hàng...

#### *1.2.4.3. Xét trên phương diện kinh tế - xã hội*

Hoạt động cho vay tiêu dùng giúp người dân nâng cao cuộc sống bằng cách sử dụng hàng hóa, dịch vụ khi chưa có đủ khả năng thanh toán. Từ đó có tác dụng rất tốt cho việc kích cầu, tạo yếu tố kích thích sản xuất phát triển, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, tăng khả năng cạnh tranh của hàng hóa trong nước, từ đó hỗ trợ nhà nước trong việc đạt được các mục tiêu xã hội như xóa đói, giảm nghèo, giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập, giảm tệ nạn xã hội, nâng cao mức sống cho người dân, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

#### **1.2.5. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại**

##### *1.2.5.1. Nhóm chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay tiêu dùng*

##### **a. Doanh số cho vay tiêu dùng**

Doanh số cho vay tiêu dùng là chỉ tiêu phản ánh quy mô hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng đối với nền kinh tế. Doanh số cho vay tiêu dùng là chỉ tiêu tuyệt đối phản ánh tổng số tiền ngân hàng cho khách hàng (bao gồm cá nhân, hộ gia đình) vay trong một khoảng thời gian nhất định (thường là một năm). Từ đó thấy được khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng qua các năm.

- Chỉ tiêu phản ánh tỉ trọng doanh số CVTD

$$\text{Tỉ trọng doanh số CVTD (\%)} = \frac{\text{Doanh số CVTD}}{\text{Doanh số cho vay}} \times 100\%$$

- Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về doanh số CVTD

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng doanh số CVTD} = \frac{\text{Mức tăng/giảm doanh số CVTD}}{\text{Doanh số CVTD năm t-1}} \times 100\%$$

Trong đó:

$$\text{Mức tăng/giảm doanh số CVTD} = \text{Doanh số CVTD năm t} - \text{Doanh số CVTD năm t-1}$$

b. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng thu về từ các khoản cho vay tiêu dùng khi đến hạn trong một thời gian nhất định (thường là một năm). Chỉ số này thể hiện khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng và khả năng ngân hàng thu hồi các khoản nợ quá hạn hoặc thu nợ sớm khi phát hiện dấu hiệu không lành mạnh trong tình hình tài chính của khách hàng.

- Chỉ tiêu phản ánh tỉ trọng doanh số thu nợ CVTD

$$\text{Tỷ trọng doanh số thu nợ CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Doanh số thu nợ}} \times 100\%$$

- Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về doanh số thu nợ CVTD

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng doanh số thu nợ CVTD} = \frac{\text{Mức tăng/giảm doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Doanh số thu nợ CVTD năm t-1}} \times 100\%$$

Trong đó:

$$\text{Mức tăng/giảm doanh số thu nợ CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD năm t} - \text{Doanh số thu nợ CVTD năm t-1}}{\text{năm t}}$$

c. Dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng

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

$$\text{Dư nợ cuối kỳ CVTD} = \text{Dư nợ cuối kỳ CVTD năm (t-1)} + \text{Doanh số CVTD năm t} - \text{Doanh số thu nợ CVTD năm t}$$

- Chỉ tiêu phản ánh tỉ trọng dư nợ cuối kỳ CVTD

$$\text{Tỷ trọng dư nợ cuối kỳ CVTD} = \frac{\text{Dư nợ cuối kỳ CVTD}}{\text{Dư nợ cuối kỳ}} \times 100\%$$

- Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về dư nợ cuối kỳ CVTD

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ cuối kỳ CVTD} = \frac{\text{Mức tăng/giảm dư nợ cuối kỳ CVTD}}{\text{Dư nợ cuối kỳ CVTD năm t-1}} \times 100\%$$

Trong đó:

$$\text{Mức tăng/giảm dư nợ cuối kỳ CVTD} = \frac{\text{Dư nợ cuối kỳ CVTD năm } t}{\text{Dư nợ cuối kỳ CVTD năm } t-1} - 1$$

#### 1.2.5.2. Nhóm chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng

##### a. Nợ quá hạn

Theo khoản 3 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN định nghĩa: “*Nợ quá hạn là khoản nợ mà khách hàng không trả được đúng hạn một phần hoặc toàn bộ nợ gốc và/hoặc lãi theo thỏa thuận với ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng. Đối với khoản cấp tín dụng dưới hình thức phát hành thẻ tín dụng, khoản nợ quá hạn là khoản nợ mà khách hàng sử dụng thẻ không trả được nghĩa vụ trả nợ đến hạn thanh toán của mình theo thỏa thuận phát hành, sử dụng, thanh toán thẻ tín dụng với ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng.*”

##### b. Tỷ lệ nợ quá hạn

Tỷ lệ nợ quá hạn là tỷ lệ giữa nợ quá hạn so với tổng các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 5.

- Chỉ tiêu phản ánh tỷ lệ nợ quá hạn CVTD

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD} = \frac{\text{Nợ quá hạn CVTD}}{\text{Dư nợ cuối kỳ CVTD}} \times 100\%$$

Đây là chỉ số đánh giá công tác thẩm định mục đích vay vốn và nguồn trả nợ của nhân viên tín dụng, phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng.

##### c. Nợ xấu

Theo Khoản 5 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN định nghĩa: “*Nợ xấu là nợ xấu đang hạch toán trong bảng cân đối kế toán (nợ xấu nội bảng), gồm nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5.*”

Nợ xấu phản ánh khả năng thu hồi vốn gặp khó khăn, khiến vốn của ngân hàng không còn ở mức độ rủi ro thông thường mà chuyển sang nguy cơ mất vốn.

Phân loại nhóm nợ: (Căn cứ Điều 10 Thông tư 31/2024/TT-NHNN)

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

- Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:

- + Khoản nợ trong hạn và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn;

- + Khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi còn lại đúng thời hạn;

- Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

- + Khoản nợ quá hạn đến 90 ngày;

- + Khoản nợ được điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu còn trong hạn;

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

- + Khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày;

- + Khoản nợ gia hạn nợ lần đầu còn trong hạn;

- + Khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo thỏa thuận;

- + Khoản nợ trong thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra;

- + Khoản nợ phải thu hồi theo quyết định thu hồi nợ trước hạn của ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng do khách hàng vi phạm thỏa thuận với ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng chưa thu hồi được trong thời gian dưới 30 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi;

- Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

- + Khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày;

- + Khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn đến 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;

- + Khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai còn trong hạn;

- + Khoản nợ chưa thu hồi được trong thời gian từ 30 ngày đến 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi;

- + Khoản nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra nhưng quá thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra đến 60 ngày mà chưa thu hồi được;

+ Khoản nợ phải thu hồi theo quyết định thu hồi nợ trước hạn của ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng do khách hàng vi phạm thỏa thuận với ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng chưa thu hồi được trong thời gian từ 30 ngày đến 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi;

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

+ Khoản nợ quá hạn trên 360 ngày;

+ Khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 91 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu;

+ Khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai;

+ Khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên;

+ Khoản nợ chưa thu hồi được trên 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi;

+ Khoản nợ phải thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra nhưng quá thời hạn thu hồi theo kết luận thanh tra, kiểm tra trên 60 ngày mà chưa thu hồi được;

+ Khoản nợ phải thu hồi theo quyết định thu hồi nợ trước hạn của ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng do khách hàng vi phạm thỏa thuận với ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng chưa thu hồi được trên 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi;

+ Khoản nợ của khách hàng là tổ chức tín dụng đang được kiểm soát đặc biệt, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đang bị phong tỏa vốn và tài sản;

d. Tỷ lệ nợ xấu

Căn cứ khoản 6 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN định nghĩa: “*Tỷ lệ nợ xấu là tỷ lệ giữa nợ xấu so với tổng các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 5.*”

- Chỉ tiêu phản ánh tỷ lệ nợ xấu CVTD

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CVTD} = \frac{\text{Nợ xấu CVTD}}{\text{Dư nợ cuối kỳ CVTD}} \times 100\%$$

Tỷ lệ nợ xấu càng cao đồng nghĩa với dư nợ xấu của ngân hàng càng lớn, làm tăng áp lực tài chính và rủi ro hoạt động. Chỉ tiêu này cho thấy thực chất tình hình chất lượng tín dụng tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu cho vay, đôn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay.

e. Vòng quay vốn tín dụng trong CVTD

Doanh số thu nợ CVTD trong kỳ

$$\text{Vòng quay vốn tín dụng trong CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD trong kỳ}}{\frac{\text{Dư nợ đầu kỳ CVTD} + \text{Dư nợ cuối kỳ CVTD}}{2}}$$

Chỉ số này phản ánh vòng chu chuyển vốn CVTD của ngân hàng. Vòng quay vốn càng cao chứng tỏ nguồn vốn vay ngân hàng luân chuyển nhanh và ngược lại. Vòng quay càng nhanh thì được coi là tốt và việc đầu tư càng được an toàn.

**1.2.6. Nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại**

**1.2.6.1. Nhân tố thuộc về bản thân ngân hàng**

Thứ nhất, chính sách tín dụng của ngân hàng. Đây là nhân tố đầu tiên ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay tiêu dùng. Một chính sách tín dụng được xây dựng chặt chẽ và nhất quán sẽ giúp hạn chế rủi ro, đồng thời nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và khả năng sinh lời cho ngân hàng. Chính sách này bao gồm toàn bộ các yếu tố liên quan đến cấp tín dụng như: quy mô cho vay, lãi suất, điều kiện vay, quy trình thẩm định và giải ngân... Nếu ngân hàng xây dựng được một quy trình cho vay linh hoạt, đơn giản nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro hiệu quả, đồng thời giảm thiểu thời gian và chi phí giao dịch cho khách hàng, thì sẽ tạo được sức hút mạnh mẽ đối với khách hàng cá nhân có nhu cầu vay tiêu dùng. Một chính sách tín dụng hợp lý không chỉ là công cụ quản lý rủi ro mà còn là lợi thế cạnh tranh, giúp ngân hàng mở rộng thị phần tín dụng tiêu dùng và củng cố vị thế trên thị trường.

Thứ hai, chính sách marketing của ngân hàng. Đây là chính sách quyết định khả năng cạnh tranh, nâng cao nhận diện thương hiệu và thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng trên thị trường. Trọng tâm của chính sách này là khả năng thấu hiểu và đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng, giành lợi thế cạnh tranh so với các đối thủ, cũng như chủ động khai thác và tạo ra các cơ hội tiếp cận thị trường mới. Thông qua các chiến dịch truyền thông trên báo chí, truyền hình, nền tảng số và mạng xã hội, ngân hàng không chỉ quảng bá hình ảnh một cách rộng rãi mà còn truyền tải thông tin cụ thể về lợi ích, điều kiện và chính sách vay tiêu dùng đến khách hàng một cách trực tiếp và thuyết phục. Việc đầu tư đúng hướng vào hoạt động marketing giúp ngân hàng

xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, thân thiện và đáng tin cậy trong mắt người tiêu dùng. Qua đó, không chỉ mở rộng tệp khách hàng tiềm năng mà còn góp phần nâng cao vị thế cạnh tranh và thúc đẩy tăng trưởng cho vay tiêu dùng một cách bền vững.

Thứ ba, chiến lược sản phẩm của ngân hàng. Nó liên quan trực tiếp đến các quyết định chiến lược về việc lựa chọn, thiết kế và phát triển các gói dịch vụ cho vay tiêu dùng phù hợp với định hướng của ngân hàng. Dựa trên cơ sở danh mục sản phẩm đã được xác lập, ngân hàng sẽ chuyển hóa thành hành động thông qua việc lập ra các kế hoạch bộ phận chi tiết. Việc phối hợp triển khai chiến lược sản phẩm cùng với kế hoạch tăng trưởng cho vay tiêu dùng và chính sách nhân sự bài bản sẽ có tác động trực tiếp, quyết định đến chất lượng và hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng.

Thứ tư, công nghệ của ngân hàng. Việc ứng dụng công nghệ hiện đại giúp cho ngân hàng tự động hóa quy trình, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm thiểu thủ tục hành chính phức tạp và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Trong khi đó, đặc thù của hoạt động cho vay tiêu dùng là giao dịch với số lượng khách hàng đông và đa dạng, ngân hàng phải thực hiện một số lượng lớn các hợp đồng cho vay tiêu dùng. Do đó, hệ thống công nghệ tiên tiến còn hỗ trợ quản lý hồ sơ vay vốn một cách khoa học, minh bạch và chính xác, từ đó vừa tiết kiệm chi phí vận hành và nguồn lực cho ngân hàng, vừa nhằm hạn chế tối đa sự nhầm lẫn, sai sót trong quá trình giao dịch với khách hàng.

Thứ năm, chất lượng cán bộ tín dụng của ngân hàng. Cán bộ tín dụng là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn khách hàng các thủ tục vay vốn, thực hiện thu thập và xử lý thông tin về khách hàng để đưa ra quyết định, cũng như là người thực hiện giám sát sau khi cho vay và thu nợ. Do đó, mỗi cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn, khả năng nghiệp vụ, khả năng phân tích, đánh giá, kỹ năng xử lý tình huống, cùng với thái độ phục vụ và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng không chỉ ảnh hưởng đến quyết định cho vay mà còn tác động đến mức độ hài lòng và sự gắn bó của khách hàng. Một cán bộ tín dụng tận tâm, chuyên nghiệp, luôn sẵn sàng hỗ trợ và hướng dẫn khách hàng chu đáo sẽ góp phần nâng cao uy tín ngân hàng, đồng thời thúc đẩy tăng trưởng cho vay tiêu dùng.

#### *1.2.6.2. Nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng*

Thứ nhất, môi trường kinh tế, chính trị. Môi trường kinh tế là yếu tố nền tảng ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, thu nhập bình quân đầu người cao và môi trường chính trị vững

vàng, người dân có xu hướng gia tăng chi tiêu, từ đó thúc đẩy nhu cầu vay tiêu dùng. Trong bối cảnh thuận lợi như vậy, hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng diễn ra thông suốt, hiệu quả và bền vững hơn, đồng thời rủi ro tín dụng cũng được hạn chế. Ngược lại, trong giai đoạn kinh tế suy thoái, thu nhập giảm khiến người dân thắt chặt chi tiêu, tập trung vào các nhu cầu thiết yếu. Điều này dẫn đến nhu cầu vay tiêu dùng giảm mạnh, khiến hoạt động cho vay của ngân hàng gặp khó khăn, đồng thời làm gia tăng nguy cơ nợ xấu.

Thứ hai, môi trường pháp lý. Mọi hoạt động trong xã hội đều vận hành trong khuôn khổ pháp luật, và lĩnh vực ngân hàng. Với đặc thù là ngành kinh doanh tiền tệ nhạy cảm, càng chịu sự quản lý và giám sát chặt chẽ từ hệ thống pháp luật và các cơ quan chức năng của Chính phủ. Pháp luật không chỉ định hướng hoạt động của ngân hàng thương mại mà còn đóng vai trò là hàng rào bảo vệ sự an toàn của hệ thống tài chính, đảm bảo quyền lợi của các bên tham gia và góp phần duy trì ổn định kinh tế vĩ mô.

Thứ ba, sự cạnh tranh với các ngân hàng thương mại khác. Sự cạnh tranh giữa các NHTM diễn ra vô cùng gay gắt, đặc biệt là tại phân khúc bán lẻ và cho vay tiêu dùng. Để thu hút và giữ chân khách hàng, các ngân hàng liên tục chạy đua trong việc đa dạng hóa sản phẩm, linh hoạt hóa các chính sách lãi suất, đơn giản hóa thủ tục hồ sơ và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số vào quy trình cho vay tiêu dùng. Áp lực cạnh tranh này một mặt là động lực tích cực buộc các ngân hàng phải không ngừng đổi mới, nâng cao chất lượng dịch vụ để chiếm lĩnh thị phần. Tuy nhiên mặt khác, nếu vì áp lực doanh số mà các ngân hàng cạnh tranh không lành mạnh hoặc dễ dãi nới lỏng các tiêu chuẩn cho vay tiêu dùng, điều này sẽ trực tiếp làm gia tăng rủi ro nợ xấu và suy giảm chất lượng khoản vay. Do đó, áp lực cạnh tranh vừa là cơ hội vừa là thách thức, ảnh hưởng sâu sắc đến tính an toàn và hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng.

#### *1.2.6.3. Nhân tố từ phía khách hàng*

Thứ nhất, nhu cầu vay vốn. Khi đời sống kinh tế phát triển, nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng trở nên đa dạng, từ việc mua sắm trang thiết bị gia đình, phương tiện đi lại cho đến các nhu cầu lớn hơn như mua nhà ở, giáo dục, hay y tế. Nhu cầu vay vốn của khách hàng trên thị trường càng lớn thì ngân hàng càng có nhiều cơ hội để mở rộng tăng trưởng cho vay tiêu dùng và gia tăng lợi nhuận. Tuy nhiên, ngân hàng cũng có trách nhiệm phải thẩm định kỹ lưỡng tính hợp pháp, hợp lý

của mục đích vay vốn để thiết kế các gói sản phẩm phù hợp, đồng thời ngăn ngừa rủi ro khách hàng sử dụng vốn sai mục đích.

Thứ hai, lịch sử tín dụng. Lịch sử tín dụng của khách hàng là thước đo quan trọng nhất phản ánh uy tín, ý thức và thói quen trả nợ trong quá khứ, từ đó giúp ngân hàng dự báo mức độ rủi ro trong tương lai. Thông qua Trung tâm Thông tin Tín dụng Quốc gia (CIC), ngân hàng có thể tra cứu chính xác tình trạng dư nợ hiện tại, lịch sử thanh toán chậm trễ hay các khoản nợ chú ý, nợ xấu của người vay. Một khách hàng có lịch sử tín dụng trong sạch, luôn trả nợ đúng hạn sẽ dễ dàng tiếp cận nguồn vốn với hạn mức cao, lãi suất ưu đãi và thời gian phê duyệt nhanh chóng.

Thứ ba, khả năng tài chính của khách hàng. Khả năng tài chính được thể hiện qua mức thu nhập thường xuyên, sự ổn định của các nguồn thu (như lương, thu nhập từ hoạt động kinh doanh), các khoản chi phí sinh hoạt thiết yếu và phần tích lũy ròng hàng tháng. Đặc thù của cho vay tiêu dùng là nguồn trả nợ chủ yếu dựa vào luồng thu nhập trong tương lai của khách hàng. Do đó, việc thẩm định kỹ lưỡng khả năng tài chính giúp ngân hàng xác định được hạn mức tín dụng an toàn, thời hạn cho vay và số tiền thanh toán định kỳ phù hợp mà không làm ảnh hưởng tiêu cực đến đời sống của người vay. Một khách hàng có nguồn tài chính vững vàng, thu nhập ổn định sẽ đảm bảo dòng tiền trả nợ đều đặn, giúp ngân hàng giảm thiểu tối đa rủi ro nợ xấu. Ngược lại, những khách hàng có thu nhập bấp bênh hoặc đang phải gánh chịu quá nhiều nghĩa vụ tài chính khác sẽ tiềm ẩn rủi ro vỡ nợ rất lớn.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Trong Chương 1 đã hệ thống hóa và làm rõ những vấn đề lý luận cơ bản nhất về Ngân hàng thương mại cũng như hoạt động cho vay tiêu dùng. Cụ thể, chương này đã khái quát các định nghĩa, vai trò và chức năng cốt lõi của Ngân hàng thương mại trong nền kinh tế. Từ bối cảnh chung đó, đề tài đi sâu phân tích nghiệp vụ cho vay tiêu dùng, làm rõ các đặc điểm, cách thức phân loại, cũng như xây dựng hệ thống các chỉ tiêu cụ thể để đo lường hoạt động này. Bên cạnh đó, việc nhận diện các nhân tố ảnh hưởng đã cung cấp góc nhìn toàn diện về những thuận lợi và khó khăn tác động đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Những nội dung này là cơ sở lý luận quan trọng để tiếp tục nghiên cứu Chương 2 nhằm hiểu rõ hơn về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng.

## **CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

### **2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng**

**Hình 2.1 Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng**



*(Nguồn: Tác giả chụp trong quá trình thực tập tại OCB Chi nhánh Đà Nẵng).*

- Tên đầy đủ: Ngân hàng TMCP Phương Đông, chi nhánh Đà Nẵng
- Tên Viết tắt: OCB - Chi nhánh Đà Nẵng
- Địa chỉ: 224 Nguyễn Hữu Thọ, phường Hòa Cường Bắc, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng
- Điện thoại: (0236) 388 7899
- Fax: (0236) 388 7898

#### **2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng**

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Trung Việt được thành lập theo quyết định số 25/2003/QĐ - HDQT vào ngày 16/09/2003 và chính thức bắt đầu hoạt động từ ngày 14/11/2003 tại địa chỉ 05 Đồng Đa, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng.

Vào ngày 30/10/2010, chi nhánh đã chính thức khai trương trụ sở mới tại số 34 - 36 Quang Trung, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng. Đồng thời chuyển đổi trụ sở cũ ở số 05 Đồng Đa thành phòng giao dịch Đồng Đa.

Ngày 06/01/2025, chi nhánh đã chính thức khai trương và bắt đầu hoạt động tại trụ sở mới nằm tại số 224 Nguyễn Hữu Thọ, phường Hòa Cường Bắc, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng và thay đổi tên chi nhánh thành Chi nhánh Đà Nẵng, đánh dấu một bước phát triển mới của OCB trong khu vực Đà Nẵng.

Dù phải hoạt động trong một môi trường đầy cạnh tranh với nhiều ngân hàng khác nhau, chi nhánh Đà Nẵng đã áp dụng chính sách phục vụ khách hàng linh hoạt, thường xuyên tổ chức các chương trình khuyến mãi quy mô lớn. Đặc biệt, lãi suất tại đây luôn được điều chỉnh nhanh chóng theo những biến động của thị trường và duy trì ở mức tối đa. Kết quả là hàng năm, OCB chi nhánh Đà Nẵng luôn ghi nhận sự tăng trưởng trong việc huy động vốn và đạt được lợi nhuận đáng kể. Hơn nữa, chi nhánh cũng đã đóng góp quan trọng vào sự phát triển chung của thành phố Đà Nẵng, ví dụ như tham gia gây quỹ cho nạn nhân chất độc da cam và quỹ khuyến học. Những hợp quyền góp đã được thiết lập tại chi nhánh và các phòng giao dịch từ năm 2005 đến nay, đã hỗ trợ xây dựng ba căn nhà tình nghĩa cho quận Thanh Khê, giúp đỡ những nạn nhân bị lũ lụt ở miền Trung gần 200 triệu đồng, đồng thời là đơn vị tích cực cấp học bổng cho sinh viên ở các cấp tiểu học, trung học và Trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng vào đầu năm học, cũng như là nhà tài trợ chính cho Liên đoàn bóng bàn Đà Nẵng hàng năm với khoảng gần 100 triệu đồng.

Kể từ lúc thành lập cho đến nay, chi nhánh Đà Nẵng đã xây dựng được mối quan hệ với khách hàng từ nhiều thành phần kinh tế và lĩnh vực khác nhau. Sau vài năm hoạt động và vượt qua những thử thách ban đầu, hiện tại chi nhánh đã phát triển mạnh mẽ và đạt được nhiều thành tựu tốt đẹp nhờ vào những giải pháp linh hoạt, phù hợp với sự phát triển của kinh tế và xã hội, góp phần vào sự phát triển của nền kinh tế thành phố Đà Nẵng.

Hiện tại, nhằm tạo điều kiện dễ dàng cho khách hàng và giữ chân họ, OCB - Chi nhánh Đà Nẵng đã xây dựng hệ thống chi nhánh bao gồm 6 phòng giao dịch được đặt tại những khu vực quan trọng của thành phố như:

- + PGD Hải Châu, 92 Chi Lăng, Hải Châu, TP Đà Nẵng
- + PGD 2 tháng 9, 86 Phước Ninh, Hải Châu, TP Đà Nẵng

- + PGD Hòa Khánh, 79 - 81 Nguyễn Sinh Sắc, Liên Chiểu, TP Đà Nẵng
- + PGD Hòa Xuân, 45 - 47 - 49 Nguyễn Phước Lan, Cẩm Lệ, TP Đà Nẵng
- + PGD Thanh Khê, 135 Điện Biên Phủ, Thanh Khê, TP Đà Nẵng
- + PGD Sơn Trà, 1013 Ngô Quyền, An Hải Nam, Sơn Trà, TP Đà Nẵng

## **2.1.2. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng**

### **2.1.2.1. Chức năng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng**

Chức năng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng là thực hiện các hoạt động liên quan đến tài chính, cho vay và dịch vụ ngân hàng theo đúng quy định pháp luật. Cụ thể:

- Khai thác và điều hành các nguồn vốn dư thừa từ cá nhân và tổ chức kinh tế thông qua các phương thức nhận tiền gửi (không có kỳ hạn, có kỳ hạn).
- Sử dụng nguồn vốn đã huy động để cấp tín dụng (cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn) cho các doanh nghiệp (đặc biệt là các doanh nghiệp vừa và nhỏ) và khách hàng cá nhân có nhu cầu vay phục vụ sản xuất, mua sắm nhà cửa, xe cộ hoặc tiêu dùng.
- Cung cấp những dịch vụ thanh toán trong nước và quốc tế, dịch vụ thu chi hộ, phát hành và thanh toán thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử, giúp cho việc luân chuyển vốn của khách hàng diễn ra nhanh chóng và an toàn.
- Tư vấn tài chính, kinh doanh ngoại tệ, bảo lãnh ngân hàng và phân phối các sản phẩm liên kết (chẳng hạn như bảo hiểm) nhằm nâng cao tiện ích cho khách hàng.

### **2.1.2.2. Nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng**

- Tối đa hoá sự khai thác nguồn vốn nhàn rỗi từ tất cả các thành phần trong nền kinh tế tại khu vực, bảo đảm nguồn vốn ổn định cho thanh khoản và hoạt động kinh doanh; đồng thời, cung cấp giải pháp quản lý dòng tiền an toàn cho khách hàng.
- Đánh giá và cung cấp vốn cho nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu tiêu dùng và tăng cường vốn cho hoạt động sản xuất, đầu tư dự án.
- Đảm bảo sự tin cậy tài chính cho doanh nghiệp trong các mối quan hệ hợp đồng và hỗ trợ vốn lưu động cụ thể cho hoạt động xuất khẩu và nhập khẩu hàng hoá.
- Cung cấp cơ sở hạ tầng công nghệ tiên tiến và mạng lưới kết nối nhằm thực hiện các giao dịch chuyển tiền, thanh toán hoá đơn một cách nhanh chóng và chính xác cả trong và ngoài nước, thúc đẩy thanh toán không sử dụng tiền mặt.

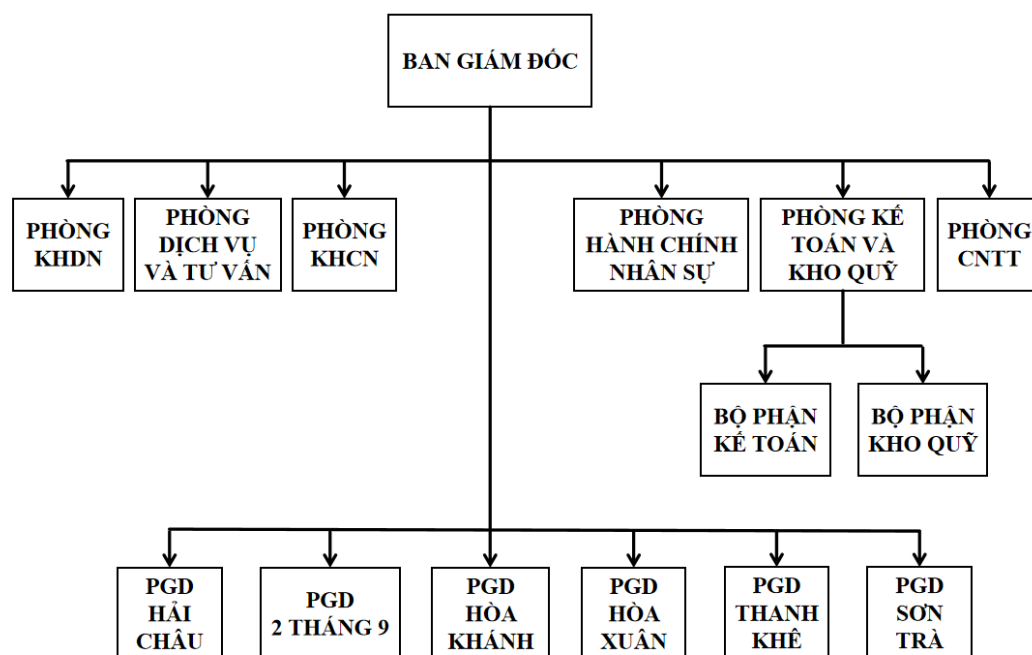
- Đa dạng hoá nguồn thu từ các hoạt động không liên quan đến tín dụng, cung cấp các công cụ phái sinh để phòng ngừa rủi ro tỷ giá cho doanh nghiệp và các giải pháp bảo vệ, đầu tư tài chính cao cấp.

- Theo dõi chất lượng tín dụng sau khi cho vay, thực hiện các hành động thu hồi nợ xấu và xử lý tài sản bảo đảm theo quy định của pháp luật để thu hồi vốn cho ngân hàng.

### 2.1.3. Cơ cấu tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng

#### 2.1.3.1. Cơ cấu tổ chức

**Hình 2.2 Cơ cấu tổ chức tại OCB - Chi nhánh Đà Nẵng**



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

#### 2.1.3.2. Chức năng, nhiệm vụ của các phòng ban

- Ban giám đốc: là bộ phận lãnh đạo cao nhất của chi nhánh, chịu trách nhiệm quản lý và điều hành toàn bộ hoạt động, xây dựng mục tiêu và kế hoạch kinh doanh, đồng thời phân công nhiệm vụ cho nhân viên thực hiện. Ban giám đốc chịu trách nhiệm trước pháp luật và Nhà nước về mọi hoạt động của chi nhánh.

- Phòng khách hàng cá nhân: trực tiếp liên hệ, tư vấn và cung cấp các sản phẩm ngân hàng như cho vay, gửi tiết kiệm, mua bán ngoại tệ,... cho khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh. Phòng được chia thành ba bộ phận chính:

- Bộ phận giao dịch viên (1 kiểm soát viên, 2 nhân viên): thực hiện các giao dịch tại quầy như xử lý tiền mặt, đổi ngoại tệ, mở tài khoản, phát hành thẻ và huy động tiền gửi.

- Bộ phận quan hệ khách hàng (1 quản lý, 4 nhân viên): tìm kiếm khách hàng mới, huy động vốn (tiền gửi, CASA), mở thẻ và tư vấn bảo hiểm.
- Bộ phận tín dụng (1 quản lý, 3 nhân viên): tiếp nhận và xử lý hồ sơ vay vốn, đồng thời thực hiện bán chéo các sản phẩm như thẻ tín dụng và bảo hiểm.
- Phòng khách hàng doanh nghiệp: phục vụ các công ty và tổ chức, thực hiện thẩm định hồ sơ vay vốn thông qua báo cáo tài chính, mục đích vay, tài sản đảm bảo và các yếu tố liên quan; từ đó tư vấn các gói dịch vụ tài chính phù hợp.
- Phòng hành chính nhân sự: quản lý các thủ tục hành chính và công tác nhân sự của chi nhánh. Bộ phận này tham mưu cho giám đốc về tuyển dụng, đào tạo và bố trí nhân sự nhằm đáp ứng nhu cầu hoạt động kinh doanh.
- Phòng công nghệ thông tin: phụ trách hệ thống kỹ thuật và công nghệ thông tin, bao gồm quản trị mạng nội bộ, bảo trì thiết bị và hỗ trợ phần mềm, góp phần thúc đẩy quá trình hiện đại hóa ngân hàng.
- Bộ phận kế toán: ghi nhận các giao dịch tài chính, thực hiện hạch toán, kiểm soát chứng từ và lập báo cáo tài chính định kỳ theo tháng, quý và năm.
- Bộ phận kho quỹ: quản lý tiền mặt, thực hiện giao nhận tiền cho khách hàng, kiểm đếm và bảo quản kho tiền an toàn, đồng thời tiếp quỹ cho hệ thống ATM.
- Phòng dịch vụ và tư vấn: thực hiện các giao dịch tại quầy như mở tài khoản, gửi rút tiền, chuyển khoản và quản lý quỹ. Đồng thời tư vấn các giải pháp tài chính không tín dụng như tiết kiệm, thẻ, ngân hàng điện tử và bảo hiểm, đảm bảo phục vụ khách hàng nhanh chóng và hiệu quả.
- Phòng giao dịch: thực hiện huy động tiền gửi từ dân cư, cho vay cầm cố sổ tiết kiệm, quản lý tài sản ngoại bảng và cung cấp các dịch vụ thanh toán. Ngoài ra, phòng còn thực hiện giải ngân, thu nợ, thu phí, chuyển đổi ngoại tệ, rút tiền mặt, thanh toán thẻ và chuyển tiền kiều hối.

Nhìn chung, cơ cấu tổ chức nhân lực của chi nhánh khá tinh gọn, các phòng ban được phân công rõ ràng. Phần lớn nhân viên có trình độ đại học và được bố trí phù hợp với yêu cầu công việc.

#### 2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

##### 2.1.4.1. Tình hình huy động vốn từ tiền gửi của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

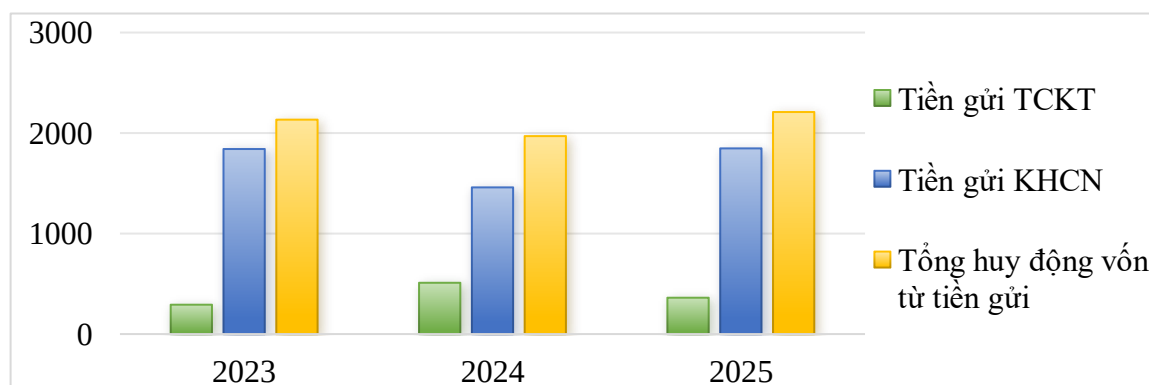
**Bảng 2.1 Tình hình huy động vốn từ tiền gửi của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**

(Đvt: tỷ đồng)

| Năm                                  | 2023           |              | 2024           |              | 2025           |              | Chênh lệch<br>2024/2023 |               | Chênh lệch<br>2025/2024 |              |
|--------------------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|-------------------------|---------------|-------------------------|--------------|
| Chỉ tiêu                             | Số tiền        | Tỉ trọng (%) | Số tiền        | Tỉ trọng (%) | Số tiền        | Tỉ trọng (%) | Số tiền                 | Tỉ lệ (%)     | Số tiền                 | Tỉ lệ (%)    |
| Tiền gửi TCKT                        | 292,2          | 13,7         | 510,2          | 25,9         | 361,8          | 16,4         | 218                     | 74,61         | (148,4)                 | (29,09)      |
| Tiền gửi KHCN                        | 1.841,2        | 86,30        | 1.459,5        | 74,10        | 1.847,4        | 83,62        | (381,7)                 | (20,73)       | 387,9                   | 26,58        |
| <b>Tổng huy động vốn từ tiền gửi</b> | <b>2.133,4</b> | <b>100</b>   | <b>1.969,7</b> | <b>100</b>   | <b>2.209,2</b> | <b>100</b>   | <b>(163,7)</b>          | <b>(7,67)</b> | <b>239,5</b>            | <b>12,16</b> |

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

**Biểu đồ 2.1 Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

Bảng 2.1 và biểu đồ 2.1 cho thấy tình hình huy động vốn từ tiền gửi tại chi nhánh trong giai đoạn 2023 - 2025 có sự biến động không đồng đều. Cụ thể, năm 2024, nguồn vốn này đạt 1.969,7 tỷ đồng, giảm 163,7 tỷ đồng (tương ứng giảm 7,67%) so với năm 2023 là 2.133,4 tỷ đồng. Do áp lực cạnh tranh từ các ngân hàng lớn ngày càng gia tăng theo Quyết định 1124/QĐ-NHNN về trần lãi suất tiền gửi, chênh lệch lãi suất giữa các ngân hàng chỉ còn khoảng 0,2% - 0,4%, khiến khách hàng dễ dịch chuyển

vốn sang ngân hàng khác hoặc các kênh đầu tư khác. Bước sang năm 2025, tổng huy động vốn từ tiền gửi đã phục hồi và đạt 2.209,2 tỷ đồng, tăng 239,5 tỷ đồng (tương ứng tăng 12,16%) so với năm 2024 là 1969,7 tỷ đồng. Chi nhánh đã điều chỉnh lãi suất và triển khai các sản phẩm tiền gửi như “*Max Savings - Tiền gửi sinh lời tối ưu*”, với mức lãi suất luôn cao hơn so với sản phẩm tiết kiệm truyền thống từ 0,5%/năm, được cập nhật mỗi kỳ lĩnh lãi, giúp kênh tiết kiệm ổn định và thu hút lại dòng vốn khách hàng.

Đối với tiền gửi khách hàng cá nhân (KHCN), đây là nguồn vốn chủ lực, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng huy động từ tiền gửi nhờ tính ổn định của dòng tiền nhàn rỗi trong dân cư, góp phần đảm bảo nền tảng thanh khoản dài hạn cho chi nhánh. Năm 2024, tiền gửi KHCN giảm còn 1.459,5 tỷ đồng, giảm 381,70 tỷ đồng (tương ứng giảm 20,73%) so với năm 2023 là 1.841,20 tỷ đồng, khiến tỷ trọng thu hẹp còn 74,10%. Khi nền kinh tế phục hồi, dòng tiền có xu hướng chảy mạnh sang các kênh rủi ro cao hơn nhưng sinh lời cao hơn như chứng khoán hay vàng. Để ngăn chặn sự dịch chuyển dòng vốn, chi nhánh chủ động định hướng khách hàng sang sản phẩm bảo hiểm nhân thọ “*Vita - Ngày mai vững chắc*”, kết hợp tích lũy và bảo vệ rủi ro, khiến một phần tiền gửi chuyển sang bảo hiểm. Năm 2025, tiền gửi KHCN đạt 1.847,4 tỷ đồng, tăng 387,9 tỷ đồng (tương ứng tăng 26,58%) so với năm 2024 là 1.459,5 tỷ đồng, qua đó góp phần nâng tỷ trọng lên 83,62%. Sự gia tăng đến từ bối cảnh Ngân hàng Nhà nước duy trì chính sách tiền tệ ổn định, trong khi thị trường chứng khoán và vàng biến động khiến nhà đầu tư thận trọng hơn, làm dòng tiền nhàn rỗi có xu hướng quay lại ngân hàng như một kênh trú ẩn an toàn. Chi nhánh đã tận dụng xu hướng này bằng cách tung ra sản phẩm “*Gửi tiết kiệm online trên ứng dụng OCB OMNI*”, áp dụng chương trình cộng thêm 0,4% lãi suất cho khách hàng cá nhân.

Đối với tiền gửi tổ chức kinh tế (TCKT), năm 2024 đạt 510,2 tỷ đồng, tăng 218 tỷ đồng (tương ứng tăng 74,61%) so với năm 2023 là 292,2 tỷ đồng, qua đó giúp tỷ trọng nguồn vốn này phục hồi và đạt 25,9%. Kết quả này đạt được nhờ việc hoàn thiện nền tảng ngân hàng số OCB OMNI Corp cùng các gói dịch vụ dành cho doanh nghiệp như “*OCB Daily Banking*”, tích hợp các tiện ích chi lương và quản lý dòng tiền. Các ưu đãi miễn, giảm phí giao dịch và chi lương giúp doanh nghiệp thuận tiện hơn trong thanh toán, qua đó duy trì số dư tiền gửi thanh toán thường xuyên tại chi nhánh và góp phần gia tăng nguồn vốn huy động từ tổ chức kinh tế. Năm 2025, tiền gửi TCKT đạt

361,8 tỷ đồng, giảm 148,4 tỷ đồng (tương ứng giảm 29,09%) so với năm 2024 là 510,2 tỷ đồng, khiến tỷ trọng nguồn vốn này thu hẹp từ 25,9% xuống còn 16,38%. Trong bối cảnh chi phí đầu vào gia tăng và biên lợi nhuận thu hẹp, nhiều doanh nghiệp có xu hướng rút tiền gửi để bổ sung vốn lưu động và bù đắp thâm hụt dòng tiền tạm thời thay vì duy trì số dư lớn tại ngân hàng. Trước xu hướng này, nhằm hạn chế rủi ro rút vốn và giảm phụ thuộc vào nhóm doanh nghiệp lớn, chi nhánh đã chủ động chuyển dịch cơ cấu sang nhóm doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) có nhu cầu sử dụng dịch vụ thanh toán thường xuyên, qua đó góp phần phân tán rủi ro và ổn định nguồn vốn huy động. Định hướng này tuy làm giảm quy mô tiền gửi doanh nghiệp trong ngắn hạn nhưng góp phần mở rộng tệp khách hàng.

#### 2.1.4.2. Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

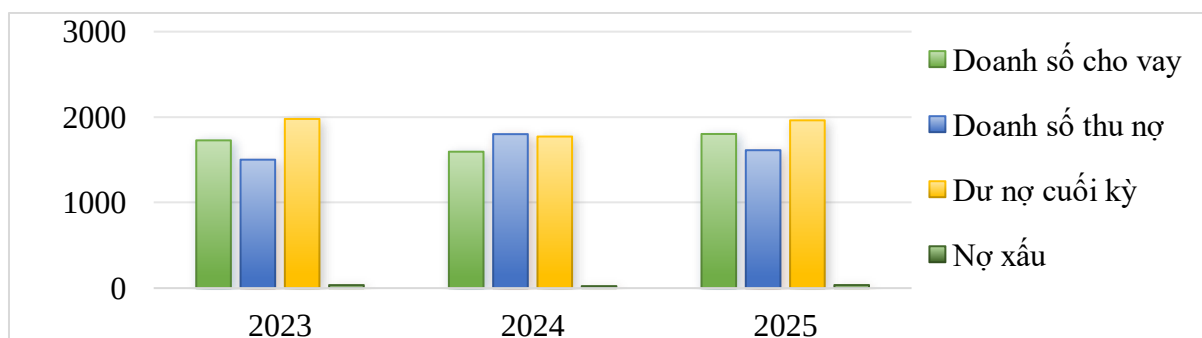
**Bảng 2.2 Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**

(Đvt: tỷ đồng)

| Năm                  | 2023            | 2024            | 2025            | Chênh lệch<br>2024/2023 |                | Chênh lệch<br>2025/2024 |             |
|----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|-------------------------|----------------|-------------------------|-------------|
| Chỉ tiêu             | Số tiền         | Số tiền         | Số tiền         | Số tiền                 | Tỉ lệ (%)      | Số tiền                 | Tỉ lệ (%)   |
| Doanh số cho vay     | 1.728,05        | 1.595,46        | 1.802,76        | (132,59)                | (7,67)         | 207,30                  | 11,50       |
| Doanh số thu nợ      | 1.502,25        | 1.801           | 1.613,07        | 298,75                  | 19,89          | (187,93)                | (11,65)     |
| <b>Dư nợ cuối kỳ</b> | <b>1.978,27</b> | <b>1.772,73</b> | <b>1.962,42</b> | <b>(205,54)</b>         | <b>(10,39)</b> | <b>189,69</b>           | <b>9,67</b> |
| Nợ xấu               | 35,21           | 23,05           | 35,58           | (12,16)                 | (34,54)        | 12,53                   | 35,22       |
| Tỉ lệ nợ xấu (%)     | 1,78            | 1,3             | 1,81            |                         |                |                         |             |

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

**Biểu đồ 2.2 Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

Qua bảng 2.2 và biểu đồ 2.2 có thể thấy doanh số cho vay của chi nhánh giai đoạn 2023 - 2025 biến động không đồng đều. Năm 2024 đạt 1.595,46 tỷ đồng, giảm 132,59 tỷ đồng (tương ứng giảm 7,67%) so với năm 2023 là 1.758,05 tỷ đồng. Xuất phát từ áp lực nợ xấu gia tăng từ năm trước, đồng thời qua quá trình xử lý nợ cho thấy nhiều tài sản bảo đảm có tính thanh khoản thấp, gây khó khăn trong việc thu hồi vốn, chi nhánh đã chủ động siết chặt công tác thẩm định tín dụng và hạn chế cho vay đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm kém thanh khoản. Điều này làm giảm số lượng khoản vay được phê duyệt, qua đó khiến doanh số cho vay năm 2024 suy giảm. Năm 2025, doanh số cho vay đạt 1802,76 tỷ đồng tăng 207,3 tỷ đồng (tương ứng tăng 11,5%) so với năm 2024 là 1595,46 tỷ đồng. Tại thị trường Đà Nẵng, ngành du lịch và dịch vụ tiếp tục duy trì đà tăng trưởng tích cực, góp phần cải thiện môi trường kinh doanh và ổn định nguồn thu của khách hàng, qua đó củng cố khả năng tài chính và tạo điều kiện thuận lợi cho việc tiếp cận vốn tín dụng nhằm phục vụ nhu cầu mở rộng hoạt động và đầu tư. Trên cơ sở đó, chi nhánh đã triển khai gói vay “Ưu đãi lãi vay - Tương lai vững bước” với mức ưu đãi lãi suất chỉ từ 5,1%/năm, qua đó góp phần nâng cao khả năng tiếp cận vốn và thúc đẩy tăng trưởng doanh số cho vay.

Tương đồng với sự tăng giảm không đồng đều của doanh số cho vay, doanh số thu nợ cũng có sự tăng giảm biến động qua các năm. Năm 2024, doanh số thu nợ đạt 1801 tỷ đồng tăng 298,75 tỷ đồng (tương ứng tăng 19,89%) so với năm 2023 là 1502,25 tỷ đồng. Kết quả này chủ yếu đến từ việc tăng cường theo dõi các khoản nợ đến hạn, chủ động làm việc với khách hàng để đảm bảo tiến độ trả nợ. Chi nhánh đã thực hiện tốt công tác thẩm định, lựa chọn khách hàng phù hợp và kiểm soát rủi ro chặt chẽ ngay từ khâu cho vay. Năm 2025, doanh số thu nợ đạt 1613,07 tỷ đồng giảm 187,93 tỷ đồng (tương ứng giảm 11,65%) so với năm 2024 là 1801 tỷ đồng. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ định hướng của NHNN trong việc khuyến khích dòng vốn chuyển dịch vào các dự án trung và dài hạn như mở rộng sản xuất và phát triển hạ tầng. Bám sát định hướng này, chi nhánh đã điều chỉnh cơ cấu danh mục cho vay theo hướng giảm tỷ trọng cho vay ngắn hạn và tăng dần cho vay trung, dài hạn. Sự gia tăng tỷ trọng các khoản vay trung, dài hạn khiến quy mô nợ gốc đến hạn trong kỳ có xu hướng giảm so với năm trước.

Kết quả của nỗ lực đẩy mạnh thu hồi nợ kết hợp với sự thận trọng trong việc cho vay mới đã tác động trực tiếp đến dư nợ cuối kì của chi nhánh. Số liệu cho thấy, dư nợ

cuối kỳ của chi nhánh biến động không đồng đều. Năm 2024 dư nợ cuối kỳ đạt 1.772,73 tỷ đồng, giảm 205,54 tỷ đồng (tương ứng giảm 10,39%) so với năm 2023 là 1.978,27 tỷ đồng. Chủ yếu do doanh số cho vay sụt giảm trong khi doanh số thu nợ lại tăng mạnh, khiến số tiền thu nợ vượt mức giải ngân trong kỳ. Điều này cho thấy, chi nhánh có xu hướng thận trọng hơn trong hoạt động cho vay, ưu tiên các khoản vay có chất lượng tốt và hạn chế các khoản vay tiềm ẩn rủi ro, nâng cao chất lượng cho vay và đảm bảo an toàn vốn. Năm 2025 đạt 1.962,42 tỷ đồng, tăng 189,69 tỷ đồng (tương ứng tăng 9,67%) so với năm 2024 là 1.772,73 tỷ đồng. Kết quả này đến từ việc doanh số cho vay mới tăng mạnh, đồng thời doanh số thu nợ trong kỳ lại sụt giảm. Sự tăng trưởng của nền kinh tế địa phương đã thúc đẩy mạnh mẽ nhu cầu vay bổ sung vốn lưu động, đầu tư mở rộng kinh doanh của các doanh nghiệp, cũng như nhu cầu vay mua sắm, tiêu dùng của người dân. Nhờ vậy, nguồn vốn giải ngân được thị trường hấp thụ toàn diện, trực tiếp thúc đẩy quy mô dư nợ cuối kỳ mở rộng.

Mặc dù chi nhánh đã tăng cường công tác thu nợ và quản trị rủi ro, diễn biến nợ xấu vẫn chưa ổn định. Năm 2024, nợ xấu đạt 23,05 tỷ đồng, giảm 12,16 tỷ đồng (tương ứng giảm 34,54%) so với năm 2023 là 35,21 tỷ đồng. Kết quả này kéo theo tỉ lệ nợ xấu giảm từ 1,78% xuống 1,3%. Sự sụt giảm nợ xấu này nhờ Thông tư 06/2024/TT-NHNN, cho phép kéo dài thời gian cơ cấu nợ và giữ nguyên nhóm nợ đến hết năm 2024, giúp tháo gỡ áp lực tài chính cho khách hàng và tránh nợ chuyển nhóm. Kết quả còn phản ánh hiệu quả quản lý rủi ro tại chi nhánh thông qua tăng cường đôn đốc, bám sát dòng tiền thu hồi nợ gốc kịp thời. Một số khoản nợ xấu lâu năm cũng được khách hàng tắt toán nhờ công tác tác nghiệp của cán bộ tín dụng, góp phần giảm số dư nợ xấu phát sinh trong kỳ. Tuy nhiên, sang năm 2025, nợ xấu đạt 35,58 tỷ đồng, tăng 12,53 tỷ đồng (tương ứng tăng 35,22%) so với năm 2024 là 23,05 tỷ đồng. Tỉ lệ nợ xấu theo đó cũng tăng vọt từ 1,3% lên 1,81% do tốc độ phát sinh nợ xấu mới nhanh hơn tốc độ tăng trưởng dư nợ cuối kỳ. Nguyên nhân chủ yếu do Thông tư 06/2024/TT-NHNN hết hiệu lực, khiến các khoản nợ đã được cơ cấu trước đó không còn được giữ nguyên nhóm nợ mà phải phân loại lại theo thực trạng. Trên cơ sở đó, chi nhánh đã chủ động rà soát và minh bạch hóa việc phân loại các khoản nợ, đặc biệt đối với nhóm khách hàng chưa phục hồi năng lực tài chính. Trong thời gian tới, chi nhánh cần tiếp tục hoàn thiện quy trình thẩm định và nâng cao năng lực bộ phận xử lý nợ nhằm kiểm soát chất lượng danh mục và hạn chế gia tăng các khoản nợ rủi ro.

2.1.4.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông  
- Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

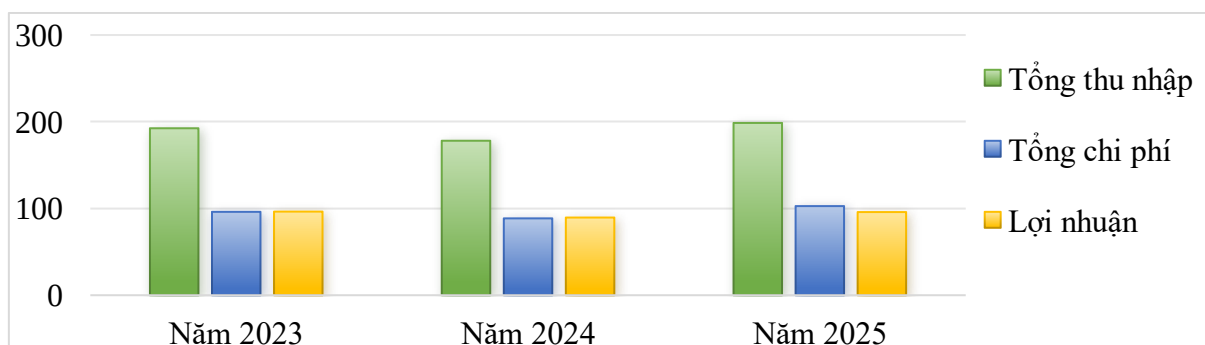
**Bảng 2.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông -  
Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**

(Đvt: tỷ đồng)

| Năm                           | 2023          |                    | 2024          |                    | 2025          |                    | Chênh lệch<br>2024/2023 |               | Chênh lệch<br>2025/2024 |              |
|-------------------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|-------------------------|---------------|-------------------------|--------------|
| Chỉ tiêu                      | Số<br>tiền    | Tỉ<br>trọng<br>(%) | Số<br>tiền    | Tỉ<br>trọng<br>(%) | Số<br>tiền    | Tỉ<br>trọng<br>(%) | Số tiền                 | Tỉ lệ<br>(%)  | Số<br>tiền              | Tỉ lệ<br>(%) |
| Thu nhập<br>lãi               | 162,91        | 84,62              | 145,98        | 81,97              | 161,61        | 81,17              | (16,93)                 | (10,39)       | 15,62                   | 10,70        |
| Thu nhập<br>HDDV              | 27,99         | 14,54              | 31,29         | 17,57              | 35,75         | 17,96              | 3,30                    | 11,79         | 4,46                    | 14,25        |
| Thu nhập<br>hoạt động<br>khác | 1,61          | 0,84               | 0,82          | 0,46               | 1,25          | 0,63               | (0,79)                  | (49,07)       | 0,43                    | 52,44        |
| <b>Tổng thu<br/>nhập</b>      | <b>192,51</b> | <b>100</b>         | <b>178,09</b> | <b>100</b>         | <b>198,61</b> | <b>100</b>         | <b>(14,42)</b>          | <b>(7,49)</b> | <b>20,51</b>            | <b>11,52</b> |
| Chi phí lãi                   | 73,82         | 76,79              | 68,15         | 76,96              | 76,44         | 74,28              | (5,66)                  | (7,67)        | 8,29                    | 12,16        |
| Chi phí<br>HDDV               | 8,94          | 9,30               | 11,74         | 13,26              | 14,19         | 13,79              | 2,80                    | 31,32         | 2,45                    | 20,87        |
| Chi phí<br>DPRR tín<br>dụng   | 13,03         | 13,56              | 8,54          | 9,64               | 11,9          | 11,57              | (4,49)                  | (34,46)       | 3,37                    | 39,46        |
| Chi phí<br>hoạt động<br>khác  | 0,34          | 0,35               | 0,12          | 0,14               | 0,22          | 0,21               | (0,22)                  | (64,71)       | 0,10                    | 83,33        |
| <b>Tổng chi<br/>phí</b>       | <b>96,13</b>  | <b>100</b>         | <b>88,6</b>   | <b>100</b>         | <b>102,76</b> | <b>100</b>         | <b>(7,57)</b>           | <b>(7,88)</b> | <b>14,21</b>            | <b>16,04</b> |
| <b>Lợi nhuận</b>              | <b>96,4</b>   |                    | <b>89,54</b>  |                    | <b>95,85</b>  |                    | <b>(6,84)</b>           | <b>(7,10)</b> | <b>6,30</b>             | <b>7,04</b>  |

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

**Biểu đồ 2.3 Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP  
Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

Qua bảng 2.3 và biểu đồ 2.3 có thể thấy tổng thu nhập của chi nhánh giai đoạn 2023 - 2025 biến động không đồng đều. Năm 2024 đạt 178,09 tỷ đồng, giảm 14,42 tỷ đồng (tương ứng giảm 7,49%) so với năm 2023 là 192,51 tỷ đồng. Sự sụt giảm này chủ yếu do thu nhập lãi giảm còn 145,98 tỷ đồng (tương ứng giảm 10,39%), khiến cho tỉ trọng giảm từ 84,62% xuống còn 81,97%. Nguyên nhân là do quy mô dư nợ cuối kỳ thu hẹp so với năm trước, đồng thời chi nhánh thực hiện định hướng chuyển dịch cơ cấu tín dụng theo hướng thận trọng hơn, cụ thể là hạn chế cho vay đối với các lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro cao và chuyển hướng sang doanh nghiệp vừa và nhỏ thông qua gói vay *“Doanh nghiệp vay vốn với lãi suất cố định chỉ từ 5,5%/năm”*, góp phần hỗ trợ các doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn ổn định. Ngược lại, thu nhập từ dịch vụ và kinh doanh ngoại hối tăng lên 31,29 tỷ đồng (tương ứng tăng 11,79%) nhờ chi nhánh đẩy mạnh phát triển dịch vụ số trên nền tảng OCB OMNI. Trong khi đó, thu nhập khác giảm còn 0,82 tỷ đồng (tương ứng giảm 49,07%) do thị trường thanh khoản yếu, việc xử lý và thanh lý tài sản đảm bảo gặp khó khăn. Sang năm 2025, tổng thu nhập phục hồi đạt 199,11 tỷ đồng, tăng 21,01 tỷ đồng (tương ứng tăng 11,80%) so với năm 2024 là 178,09 tỷ đồng. Nhờ kinh tế địa phương tăng trưởng, làm gia tăng nhu cầu vốn và mở rộng nguồn thu ngoài lãi. Thu nhập lãi tiếp tục chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng thu nhập của chi nhánh. Năm 2025 tăng lên 161,61 tỷ đồng (tương ứng tăng 10,70%). Kết quả này đến từ việc mở rộng dư nợ cuối kỳ, tối ưu hóa sử dụng vốn và đẩy mạnh cho vay bổ sung vốn lưu động, đặc biệt qua sản phẩm *“Vay nhanh bổ sung vốn kinh doanh”* dành cho SME, với ưu đãi giảm 0,5% lãi suất so với mức thông thường. Thu nhập dịch vụ đạt 35,75 tỷ đồng (tương ứng tăng 14,25%) nhờ khai thác hiệu quả hệ sinh thái ngân hàng số OCB OMNI và mở rộng dịch vụ thanh toán. Thu nhập khác tăng lên 1,25 tỷ đồng (tương ứng tăng 52,44%) chủ yếu từ thu hồi nợ đã xử lý rủi ro và thanh lý tài sản đảm bảo,

Tổng chi phí của chi nhánh giai đoạn 2023 - 2025 biến động không đồng đều, năm 2024 đạt 88,6 tỷ đồng, giảm 7,58 tỷ đồng (tương ứng giảm 7,89%) so với năm 2023 là 96,13 tỷ đồng. Sự sụt giảm này là do chi phí lãi giảm còn 68,15 tỷ đồng (tương ứng giảm 7,67%), nhờ chi nhánh gia tăng nguồn vốn giá rẻ thông qua tiền gửi không kỳ hạn trên nền tảng số và định hướng khách hàng sang các sản phẩm đầu tư tài chính. Ngược lại, chi phí dịch vụ tăng lên 11,74 tỷ đồng (tương ứng tăng 31,32%), nhờ chi nhánh triển khai các chương trình hợp tác với đối tác như AFFINA thông qua chương

trình “*Mở OMNI bằng AFFINA - Ưu đãi bao la*” trên nền tảng OCB OMNI, áp dụng chính sách hoàn tiền khi khách hàng mở mới tài khoản, phát sinh giao dịch và duy trì số dư, qua đó làm gia tăng chi phí dịch vụ trong ngắn hạn nhưng góp phần mở rộng tệp khách hàng và nguồn vốn giá rẻ. Trong khi đó, chi phí dự phòng rủi ro tín dụng giảm còn 8,54 tỷ đồng (tương ứng giảm 34,46%) nhờ nợ xấu được kiểm soát tốt và chính sách thẩm định chặt chẽ ngay từ đầu, giúp giảm trích lập bổ sung. Chi phí khác duy trì ở mức thấp 0,12 tỷ đồng (tương ứng giảm 64,71%) chủ yếu liên quan đến các khoản chi xử lý và thu hồi nợ. Sang năm 2025, tổng chi phí đạt 102,91 tỷ đồng, tăng 14,31 tỷ đồng (tương ứng tăng 16,21%) so với năm 2024 là 88,6 tỷ đồng. Chi phí lãi tiếp tục chiếm tỷ trọng lớn nhất với 76,44 tỷ đồng (tương ứng tăng 12,16%), chiếm 74,28% tổng chi phí, do chi nhánh triển khai các chương trình huy động vốn với ưu đãi lãi suất, qua đó làm gia tăng chi phí huy động trong kỳ. Chi phí dịch vụ tăng lên 14,19 tỷ đồng (tương ứng tăng 20,87%) do chi nhánh triển khai các chương trình ưu đãi, hoàn tiền trên nền tảng số OCB OMNI như chương trình “*Nạp để rinh quà*” với chính sách hoàn tiền 10%, tối đa 50.000 đồng/giao dịch, nhằm kích thích giao dịch và gia tăng mức độ sử dụng dịch vụ. Đáng chú ý, chi phí dự phòng rủi ro tín dụng tăng mạnh lên 11,9 tỷ đồng (tương ứng tăng 39,46%) do các khoản vay phải phân loại lại, việc trích lập đầy đủ giúp đảm bảo an toàn tài chính. Trong khi đó, chi phí khác tăng lên 0,22 tỷ đồng (tương ứng tăng 83,33%), chi nhánh gia tăng các khoản chi xử lý và thu hồi nợ, bao gồm chi phí pháp lý, chi phí định giá lại tài sản bảo đảm và chi phí bán đấu giá tài sản.

Lợi nhuận của chi nhánh giai đoạn 2023 - 2025 cũng ghi nhận sự biến động không đồng đều. Năm 2024 đạt 89,54 tỷ đồng, giảm 6,84 tỷ đồng (tương ứng giảm 7,1%) so với năm 2023 là 96,4 tỷ đồng. Nguyên nhân do tổng thu nhập suy giảm. Tuy nhiên, mức giảm được hạn chế nhờ tiết giảm chi phí, đặc biệt là chi phí dự phòng rủi ro tín dụng giảm mạnh, giúp chi nhánh vẫn duy trì lợi nhuận ở mức cao. Sang năm 2025, lợi nhuận tăng 6,66 tỷ đồng. Nhờ tổng thu nhập tăng khi hoạt động cho vay mở rộng và cải thiện. Tuy nhiên, tốc độ tăng lợi nhuận thấp hơn thu nhập do áp lực chi phí gia tăng, đặc biệt là chi phí dự phòng rủi ro tín dụng. Dù vậy, việc duy trì tăng trưởng trong bối cảnh chi phí cao cho thấy hoạt động kinh doanh cốt lõi vẫn hiệu quả và tạo nền tảng ổn định cho các giai đoạn tiếp theo.

## **2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông**

### **- Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**

#### **2.2.1. Sản phẩm, quy định và quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng**

##### **2.2.1.1 Sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng**

###### **Cho vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình**

- Loại tiền vay: VND
- Thời gian cho vay: tối đa 60 tháng
- Lãi suất: cố định và thả nổi
- Lãi suất quá hạn: tối đa 150% lãi suất trong hạn
- Bảo đảm tiền vay: có/không có đảm bảo bằng tài sản
- Giải ngân: một lần hoặc nhiều lần
- Phương thức trả nợ: lãi hàng tháng trên dư nợ giảm dần. Gốc trả đều hoặc trả theo phương thức bậc thang hàng tháng/quý
- Linh hoạt chứng từ chứng minh nguồn thu nhập thông qua Bảng kê khai và Tài sản tích lũy

###### **Cho vay xây, sửa, mua nhà**

- Loại tiền vay: VND
- Thời hạn cho vay: tối đa 420 tháng đối với vay mua nhà, tối đa 240 tháng đối với vay xây, sửa nhà
- Ân hạn gốc: tối đa 60 tháng đối với vay mua nhà, tối đa 6 tháng đối với vay xây, sửa nhà
- Lãi suất: cố định và thả nổi
- Lãi suất quá hạn: tối đa 150% lãi suất trong hạn.
- Bảo đảm tiền vay: có đảm bảo bằng tài sản
- Giải ngân: một lần hoặc nhiều lần
- Phương thức trả nợ: lãi hàng tháng trên dư nợ giảm dần. Gốc trả đều hoặc trả theo phương thức bậc thang hàng tháng/quý
- Linh hoạt chứng từ chứng minh nguồn thu nhập thông qua Bảng kê khai và Tài sản tích lũy

### **Cho vay người lao động đi làm việc ở nước ngoài**

- Loại tiền vay: VND, USD, EUR
- Thời gian cho vay: tối đa không vượt thời hạn của hợp đồng đi làm việc tại nước ngoài
- Lãi suất: cố định và thả nổi
- Lãi suất quá hạn: tối đa 150% lãi suất trong hạn
- Bảo đảm tiền vay: có/không có đảm bảo bằng tài sản
- Giải ngân: từng lần hoặc nhiều lần. Tiền vay được trả thẳng cho bên tuyển dụng, trả trực tiếp cho người lao động khi có văn bản đề nghị của bên tuyển dụng
- Phương thức trả nợ: lãi hàng tháng trên dư nợ giảm dần. Gốc trả đều hoặc trả theo phương thức bậc thang hàng tháng/quý
- Linh hoạt chứng từ chứng minh nguồn thu nhập thông qua Bảng kê khai và Tài sản tích lũy

### **Cho vay mua xe**

- Loại tiền vay: VND
- Thời gian cho vay: tối đa 120 tháng
- Lãi suất: cố định và thả nổi
- Lãi suất quá hạn: tối đa 150% lãi suất trong hạn.
- Bảo đảm tiền vay: có/không có đảm bảo bằng tài sản.
- Tỷ lệ tài trợ: tối đa 80% phương án vay
- Giải ngân: một lần.
- Phương thức trả nợ: lãi hàng tháng trên dư nợ giảm dần. Gốc trả đều hoặc trả theo phương thức bậc thang hàng tháng/quý
- Linh hoạt chứng từ chứng minh nguồn thu nhập thông qua Bảng kê khai và Tài sản tích lũy

### **Cho vay cầm cố giấy tờ có giá**

- Loại tiền cho vay: VND
- Lãi suất: cố định và thả nổi.
- Lãi suất quá hạn: tối đa 150% lãi suất trong hạn
- Bảo đảm tiền vay: bảo đảm bằng giá trị giấy tờ có giá, tỷ lệ do Thống đốc NHNN quy định trong từng thời kỳ

- Phương thức trả nợ: lãi hàng tháng trên dư nợ giảm dần. Gốc trả đều hoặc trả theo phương thức bậc thang hàng tháng/quý
- Linh hoạt chứng từ chứng minh nguồn thu nhập thông qua Bảng kê khai và Tài sản tích lũy

#### **Cho vay dưới hình thức thấu chi tài khoản**

- Hạn mức khách hàng được sử dụng vượt số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán không kỳ hạn.
- Loại tiền vay: VND/ngoại tệ.
- Thời gian cho vay: Tối đa 12 tháng.
- Lãi suất: cố định và thả nổi.
- Lãi suất quá hạn: tối đa 150% lãi suất trong hạn
- Bảo đảm tiền vay: có/không có đảm bảo bằng tài sản
- Phương thức cho vay: cho vay một lần hoặc nhiều lần theo nhu cầu khách hàng .
- Phương thức trả nợ: lãi hàng tháng trên dư nợ giảm dần. Gốc trả đều hoặc trả theo phương thức bậc thang hàng tháng/quý
- Linh hoạt chứng từ chứng minh nguồn thu nhập thông qua Bảng kê khai và Tài sản tích lũy

#### **Cho vay hỗ trợ du học**

- Loại tiền vay: VND, ngoại tệ.
- Thời gian cho vay: ngắn, trung, dài hạn.
- Lãi suất: cố định và thả nổi.
- Bảo đảm tiền vay: có/không có đảm bảo bằng tài sản; bảo lãnh của bên thứ ba.
- Giải ngân: một lần hoặc nhiều lần.
- Phương thức trả nợ: lãi hàng tháng trên dư nợ giảm dần. Gốc trả đều hoặc trả theo phương thức bậc thang hàng tháng/quý
- Linh hoạt chứng từ chứng minh nguồn thu nhập thông qua Bảng kê khai và Tài sản tích lũy

*2.2.1.2. Quy định cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng*

#### **Đối với khoản vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản**

- Đặc điểm gói vay:

+ Thủ tục đơn giản, thời gian xét duyệt nhanh, khách hàng không cần thế chấp tài sản. Hỗ trợ đăng ký vay online. Hạn mức vay tối đa 100 triệu đồng, thời hạn vay linh hoạt đến 60 tháng. Phương thức trả nợ đa dạng, phù hợp với dòng tiền của khách hàng.

- Điều kiện vay:

+ Khách hàng là công nhân, viên chức, cán bộ, quân nhân, công an hoặc người đi làm hưởng lương tại doanh nghiệp, tổ chức. Độ tuổi từ 18 - 55 đối với nữ và 18 - 60 đối với nam. Có hộ khẩu thường trú hoặc đăng ký tạm trú dài hạn tại địa bàn nơi chi nhánh OCB cho vay. Thời gian công tác tại đơn vị hiện tại tối thiểu 12 tháng, có thu nhập ổn định từ lương trong ít nhất 3 tháng gần nhất. Khách hàng không có nợ xấu tại các tổ chức tín dụng.

- Hồ sơ vay:

+ Tùy từng sản phẩm vay, khách hàng cần chuẩn bị một số giấy tờ cơ bản như: CMND/CCCD, hộ khẩu thường trú hoặc giấy tạm trú dài hạn; sao kê lương 3 tháng gần nhất; giấy xác nhận công tác có chữ ký của người có thẩm quyền; hợp đồng lao động hoặc hợp đồng làm việc; đơn đăng ký vay tín chấp theo mẫu của OCB.

#### **Đối với khoản vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản**

- Hạn mức cho vay tối đa 90% nhu cầu vốn, thời hạn vay có thể lên đến 15 năm. Thủ tục vay đơn giản, xét duyệt nhanh. Khách hàng được lựa chọn nhiều phương thức trả nợ linh hoạt như trả gốc và lãi định kỳ hoặc cuối kỳ, tính theo niên kim cố định, dư nợ ban đầu hoặc dư nợ giảm dần.

- Ngân hàng chấp nhận nhiều loại tài sản đảm bảo như bất động sản, ô tô, giấy tờ có giá, sổ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi. Lãi suất ưu đãi từ 0,55%/tháng, thời hạn vay hỗ trợ lên đến 84 tháng đối với một số sản phẩm.

- Điều kiện vay:

+ Khách hàng là công dân Việt Nam hoặc người nước ngoài cư trú hợp pháp tại Việt Nam, từ 18 tuổi trở lên, có giấy tờ tùy thân hợp lệ và tài sản thế chấp thuộc quyền sở hữu. Khách hàng cần chứng minh mục đích vay vốn và phương án trả nợ khả thi, đồng thời có hộ khẩu thường trú hoặc giấy tạm trú dài hạn tại địa bàn chi nhánh OCB.

- Hồ sơ vay:

+ Đơn đề nghị vay vốn và cam kết trả nợ theo mẫu ngân hàng; CMND/CCCD hoặc hộ chiếu; hộ khẩu hoặc giấy tạm trú; giấy đăng ký kết hôn hoặc xác nhận tình

trạng hôn nhân; giấy tờ chứng minh thu nhập; hồ sơ liên quan đến tài sản đảm bảo. Với khách hàng mua hoặc sửa nhà, cần bổ sung các giấy tờ liên quan đến bất động sản. Tùy từng sản phẩm, ngân hàng có thể yêu cầu thêm các giấy tờ khác.

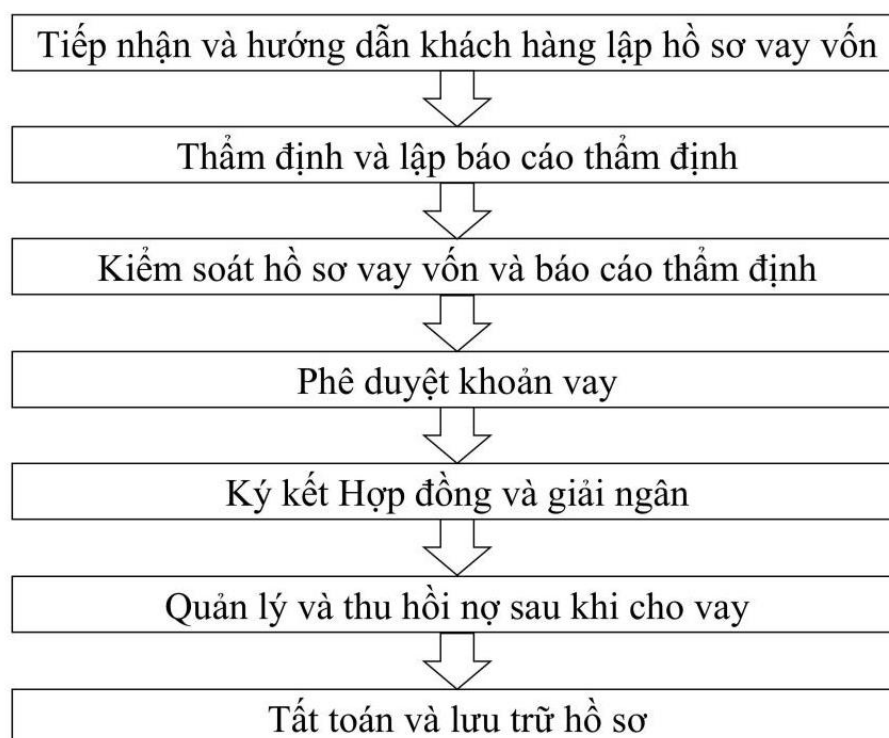
- Lãi suất vay:

+ Chi nhánh cung cấp nhiều sản phẩm vay thế chấp với mức lãi suất thấp hơn so với vay tín chấp. Mức lãi suất cụ thể được áp dụng tùy theo sản phẩm và điều kiện của từng khách hàng.

### 2.2.1.3. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng

Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng được tiến hành theo các bước như sau:

**Hình 2.3 Quy trình cho vay tiêu dùng tại OCB - Chi nhánh Đà Nẵng**



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

#### **Bước 1: Tiếp nhận và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn**

Tiếp nhận nhu cầu vay vốn của khách hàng, tư vấn sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp và hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ cần thiết để thiết lập quan hệ vay vốn.

Trong quá trình tiếp nhận hồ sơ, OCB chi nhánh Đà Nẵng yêu cầu nhân viên tín dụng hướng dẫn rõ ràng, đầy đủ các thủ tục vay nhằm giúp khách hàng chuẩn bị hồ sơ nhanh chóng, hạn chế việc phải đi lại nhiều lần để bổ sung giấy tờ.

## **Bước 2: Thẩm định và lập báo cáo thẩm định**

Đây là khâu quan trọng nhất trong quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng, là cơ sở để quyết định có cho vay hay không và mức độ chính xác của quyết định đó phụ thuộc vào kết quả thẩm định. Các bước trong quy trình thẩm định gồm:

Đầu tiên, nhân viên tín dụng thu thập và rà soát hồ sơ khách hàng, đánh giá tính đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ của giấy tờ đã cung cấp, đồng thời tra cứu thông tin quan hệ tín dụng của khách hàng tại các tổ chức tín dụng khác thông qua Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC) của Ngân hàng Nhà nước. Dựa trên các thông tin thu thập được, ngân hàng tiến hành chấm điểm và xếp hạng khách hàng theo quy định của OCB.

Tiếp theo, thẩm định các điều kiện vay vốn gồm:

- Đánh giá năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự của khách hàng
- Đánh giá tính hợp pháp của mục đích vay vốn.
- Phân tích khả năng tài chính của khách hàng: quy mô và mức độ ổn định nguồn thu nhập của khách hàng cũng như khả năng trả nợ của khách hàng.
- Áp dụng bảo đảm tiền vay và thẩm định tài sản bảo đảm tiền vay (nếu có).
- Trên cơ sở kết quả thẩm định tiến hành lập báo cáo thẩm định đề xuất cho vay/ không cho vay trình người kiểm soát khoản vay.

## **Bước 3: Kiểm soát hồ sơ vay vốn và báo cáo thẩm định**

Người kiểm soát tiến hành kiểm soát tính hợp lệ, đầy đủ của bộ hồ sơ; kiểm soát nội dung báo cáo thẩm định và nêu ý kiến đồng ý/ không đồng ý cho vay trình người có thẩm quyền phê duyệt.

## **Bước 4: Phê duyệt khoản vay**

Người phê duyệt khoản vay quyết định cho vay hay không cho vay theo thẩm quyền quyết định cấp tín dụng.

## **Bước 5: Ký kết Hợp đồng và giải ngân**

Sau khi khoản vay được cấp có thẩm quyền phê duyệt, người quản lý khoản vay soạn thảo hợp đồng tín dụng và hợp đồng bảo đảm tiền vay (nếu có) phù hợp với quyết định phê duyệt. Sau khi người kiểm soát rà soát nội dung, các bên tiến hành ký kết hợp đồng và đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định.

Tiếp đó, người quản lý khoản vay, giao dịch viên và các bộ phận liên quan thực hiện giải ngân và bàn giao hồ sơ. Trường hợp khách hàng nhận nợ nhiều lần, mỗi lần

nhận nợ phải cung cấp chứng từ chứng minh mục đích sử dụng vốn phù hợp với nội dung đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

#### **Bước 6: Quản lý và thu hồi nợ sau khi cho vay**

Người quản lý khoản vay chịu trách nhiệm kiểm tra giám sát sau cho vay, tiến hành nhắc nhở, đôn đốc khách hàng trả nợ khi đến hạn, quá hạn, thu hồi nợ. Đối với các trường hợp phát sinh nợ quá hạn người quản lý khoản vay lập Tờ trình đề xuất các phương án xử lý cụ thể để trình cấp thẩm quyền phê duyệt theo quy định.

#### **Bước 7: Tắt toán và lưu trữ hồ sơ**

Sau khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ thanh toán các khoản cấp tín dụng (bao gồm gốc, lãi và các khoản phí phát sinh), người quản lý khoản vay tiến hành tắt toán hồ sơ khách hàng theo quy trình tắt toán hồ sơ tín dụng ban hành theo quy trình này. Các Phòng/Bộ phận liên quan lưu giữ hồ sơ phát sinh và kết thúc tại công đoạn của mình.

### **2.2.2. Thực trạng đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**

#### **2.2.2.1. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**

**Bảng 2.4 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**

(Đvt: tỷ đồng)

| Năm                     | 2023            |              | 2024            |              | 2025            |              | Chênh lệch<br>2024/2023 |               | Chênh lệch<br>2025/2024 |                |
|-------------------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-----------------|--------------|-------------------------|---------------|-------------------------|----------------|
| Chỉ tiêu                | Số tiền         | Tỉ trọng (%) | Số tiền         | Tỉ trọng (%) | Số tiền         | Tỉ trọng (%) | Số tiền                 | Tỉ lệ (%)     | Số tiền                 | Tỉ lệ (%)      |
| <b>Doanh số cho vay</b> | <b>1.728,05</b> | <b>100</b>   | <b>1.595,46</b> | <b>100</b>   | <b>1.802,76</b> | <b>100</b>   | <b>(132,59)</b>         | <b>(7,67)</b> | <b>207,30</b>           | <b>12,99</b>   |
| Doanh số CVTD           | 481,07          | 27,84        | 519,75          | 32,58        | 554,79          | 30,77        | 38,68                   | 8,04          | 35,04                   | 6,74           |
| <b>Doanh số thu nợ</b>  | <b>1.502,25</b> | <b>100</b>   | <b>1.801,00</b> | <b>100</b>   | <b>1.613,07</b> | <b>100</b>   | <b>298,75</b>           | <b>19,89</b>  | <b>(187,93)</b>         | <b>(10,43)</b> |
| Doanh số thu nợ CVTD    | 408,55          | 27,20        | 458,27          | 25,45        | 495,37          | 30,71        | 49,72                   | 12,17         | 37,10                   | 8,10           |

|                         |                 |            |                 |            |                 |            |                 |                |               |              |
|-------------------------|-----------------|------------|-----------------|------------|-----------------|------------|-----------------|----------------|---------------|--------------|
| <b>Dư nợ cuối kỳ</b>    | <b>1.978,27</b> | <b>100</b> | <b>1.772,73</b> | <b>100</b> | <b>1.962,42</b> | <b>100</b> | <b>(205,54)</b> | <b>(10,39)</b> | <b>189,69</b> | <b>10,70</b> |
| Dư nợ cuối kỳ CVTD      | 430,38          | 21,76      | 491,86          | 27,75      | 551,28          | 28,09      | 61,48           | 14,29          | 59,42         | 12,08        |
| <b>Nợ xấu</b>           | <b>35,21</b>    | <b>100</b> | <b>23,05</b>    | <b>100</b> | <b>35,58</b>    | <b>100</b> | <b>(12,16)</b>  | <b>(34,54)</b> | <b>12,53</b>  | <b>54,36</b> |
| Nợ xấu CVTD             | 5,87            | 16,68      | 5,31            | 23,02      | 6,22            | 17,48      | (0,57)          | (9,66)         | 0,91          | 17,22        |
| <b>Tỉ lệ nợ xấu (%)</b> | <b>1,78</b>     |            | <b>1,30</b>     |            | <b>1,81</b>     |            |                 |                |               |              |
| Tỉ lệ nợ xấu CVTD (%)   | 1,36            |            | 1,08            |            | 1,13            |            |                 |                |               |              |

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

Qua bảng 2.4 có thể thấy doanh số cho vay tiêu dùng (CVTD) của chi nhánh trong giai đoạn 2023 - 2025 duy trì xu hướng tăng trưởng ổn định. Năm 2024, doanh số CVTD đạt 519,75 tỷ đồng, tăng 38,68 tỷ đồng (tương ứng tăng 8,04%) so với năm 2023, chiếm tỉ trọng 32,58%. Sang năm 2025, chỉ tiêu này tiếp tục tăng lên 554,79 tỷ đồng, tương ứng tăng 35,04 tỷ đồng (tương ứng tăng 6,74%) so với năm 2024, chiếm tỉ trọng 30,77%. Trong bối cảnh kinh tế địa phương có nhiều chuyển biến tích cực, thu nhập và nhu cầu chi tiêu của người dân ngày càng gia tăng, đặc biệt đối với các mục đích như mua sắm, phương tiện đi lại và cải thiện nhà ở. Nắm bắt xu hướng đó, chi nhánh đã triển khai nhiều giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng linh hoạt và phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng. Chi nhánh không chỉ đa dạng hóa các sản phẩm cho vay, áp dụng chính sách lãi suất cạnh tranh mà còn tăng cường khả năng tiếp cận khách hàng thông qua nền tảng số OCB OMNI. Tiêu biểu như gói “*Smart Home Loan*” với lãi suất ưu đãi từ 5,5%/năm hay các gói vay mua ô tô hỗ trợ tài trợ đến 80% giá trị xe. Việc ứng dụng công nghệ trong phân tích dữ liệu, chấm điểm tín dụng và số hóa quy trình xét duyệt cũng góp phần rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, nâng cao trải nghiệm khách hàng và cải thiện hiệu quả vận hành. Qua đó, chi nhánh từng bước mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng, nâng cao khả năng cạnh tranh và tiếp cận hiệu quả nhóm khách hàng trẻ có nhu cầu tiêu dùng cao.

Tương ứng với xu hướng tăng của doanh số cho vay, doanh số thu nợ CVTD cũng ghi nhận mức tăng trưởng tích cực qua các năm. Cụ thể, năm 2024 đạt 458,27 tỷ đồng, tăng 49,72 tỷ đồng (tương ứng tăng 12,17%) so với năm 2023, chiếm tỉ trọng 25,45%.

Đến năm 2025, đạt 495,37 tỷ đồng, tăng 37,1 tỷ đồng (tương ứng tăng 8,1%) so với năm 2024, chiếm tỉ trọng 30,71%. Phản ánh hiệu quả trong công tác quản lý và kiểm soát khoản vay của chi nhánh. Trong quá trình mở rộng cho vay tiêu dùng, chi nhánh vẫn chú trọng đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng ngay từ khâu thẩm định hồ sơ nhằm hạn chế phát sinh rủi ro tín dụng. Việc ứng dụng công nghệ vào quản lý khoản vay, triển khai nhắc nợ tự động và hỗ trợ thanh toán trực tuyến cũng giúp khách hàng chủ động hơn trong việc thanh toán đúng hạn. Công tác theo dõi dòng tiền và rà soát các khoản vay có dấu hiệu chậm trả được thực hiện thường xuyên, góp phần nâng cao khả năng thu hồi nợ và duy trì chất lượng cho vay tiêu dùng.

Dư nợ cuối kỳ CVTD trong giai đoạn này cũng duy trì đà tăng trưởng, cho thấy quy mô cho vay tiêu dùng ngày càng được mở rộng. Năm 2024, dư nợ đạt 491,86 tỷ đồng, tăng 61,48 tỷ đồng (tương ứng tăng 14,29%) so với năm 2023, chiếm tỉ trọng 27,75%. Năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng lên 551,28 tỷ đồng, tương ứng tăng 59,42 tỷ đồng (tương ứng tăng 12,08%) so với năm 2024, chiếm tỉ trọng 28,09%. Sự gia tăng này xuất phát từ định hướng mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng và đa dạng hóa danh mục cho vay của chi nhánh. Trong giai đoạn này, chi nhánh tập trung khai thác nhóm khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định và nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống ngày càng cao. Quy trình xử lý hồ sơ được cải tiến theo hướng đơn giản và linh hoạt hơn, giúp rút ngắn thời gian xét duyệt và tạo điều kiện để khách hàng tiếp cận vốn thuận lợi. Ngoài ra nhu cầu tiêu dùng của người dân phục hồi tích cực sau giai đoạn khó khăn của nền kinh tế cũng góp phần thúc đẩy dư nợ cho vay tiêu dùng tiếp tục tăng qua các năm.

Mặc dù, công tác thu nợ khá tốt tuy nhiên chi nhánh vẫn tồn tại nợ xấu trong CVTD. Nợ xấu CVTD ghi nhận sự biến động không đồng đều qua các năm. Cụ thể, năm 2024 đạt 5,31 tỷ đồng, giảm 0,57 tỷ đồng (tương ứng giảm 9,66%), chiếm tỷ trọng 23,02%, kéo theo tỷ lệ nợ xấu CVTD giảm từ 1,36% xuống 1,08%. Đến năm 2025, nợ xấu CVTD lại có xu hướng tăng lên, đạt 6,22 tỷ đồng, tăng 0,91 tỷ đồng (tương ứng tăng 17,22%), chiếm tỉ trọng 17,48%, kéo theo tỷ lệ nợ xấu CVTD tăng từ 1,08% lên 1,13%. Việc nợ xấu giảm trong năm 2024 cho thấy công tác kiểm soát rủi ro trong cho vay tiêu dùng được thực hiện khá hiệu quả. Chi nhánh chú trọng hơn đến chất lượng thẩm định, thường xuyên rà soát danh mục cho vay tiêu dùng và theo dõi các khoản vay có dấu hiệu phát sinh rủi ro để kịp thời xử lý. Tuy nhiên, đến năm 2025,

nợ xấu có xu hướng tăng trở lại do hoạt động cho vay tiêu dùng tiếp tục được mở rộng trong khi khả năng trả nợ của một bộ phận khách hàng bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế và thu nhập chưa ổn định. Điều này cho thấy chi nhánh cần nâng cao hiệu quả công tác giám sát sau cho vay, hoàn thiện hệ thống cảnh báo sớm và kiểm soát chặt chẽ hơn khả năng trả nợ của khách hàng trong thời gian tới.

*2.2.2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025*

**Bảng 2.5 Thực trạng CVTD phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP  
Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**

(Đvt: tỷ đồng)

| Năm                                  | 2023          |                    | 2024          |                    | 2025          |                    | Chênh lệch<br>2024/2023 |               | Chênh lệch<br>2025/2024 |              |
|--------------------------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|-------------------------|---------------|-------------------------|--------------|
| Chỉ tiêu                             | Số<br>tiền    | Tỉ<br>trọng<br>(%) | Số<br>tiền    | Tỉ<br>trọng<br>(%) | Số<br>tiền    | Tỉ<br>trọng<br>(%) | Số<br>tiền              | Tỉ lệ<br>(%)  | Số<br>tiền              | Tỉ lệ<br>(%) |
| <b>Doanh số<br/>CVTD</b>             | <b>481,07</b> | <b>100</b>         | <b>519,75</b> | <b>100</b>         | <b>554,79</b> | <b>100</b>         | <b>38,68</b>            | <b>8,04</b>   | <b>35,04</b>            | <b>6,74</b>  |
| Ngắn hạn                             | 103,62        | 21,54              | 108,28        | 20,83              | 124,95        | 22,52              | 4,67                    | 4,51          | 16,67                   | 15,39        |
| Trung, dài<br>hạn                    | 377,45        | 78,46              | 411,46        | 79,17              | 429,84        | 77,48              | 34,01                   | 9,01          | 18,38                   | 4,47         |
| <b>Doanh số<br/>thu nợ<br/>CVTD</b>  | <b>408,55</b> | <b>100</b>         | <b>458,27</b> | <b>100</b>         | <b>495,37</b> | <b>100</b>         | <b>49,72</b>            | <b>12,17</b>  | <b>37,10</b>            | <b>8,10</b>  |
| Ngắn hạn                             | 73,04         | 17,88              | 79,52         | 17,35              | 85,10         | 17,18              | 6,48                    | 8,87          | 5,58                    | 7,02         |
| Trung, dài<br>hạn                    | 335,51        | 82,12              | 378,75        | 82,65              | 410,27        | 82,82              | 43,24                   | 12,89         | 31,52                   | 8,32         |
| <b>Dư nợ cuối<br/>kỳ CVTD</b>        | <b>430,38</b> | <b>100</b>         | <b>491,86</b> | <b>100</b>         | <b>551,28</b> | <b>100</b>         | <b>61,48</b>            | <b>14,29</b>  | <b>59,42</b>            | <b>12,08</b> |
| Ngắn hạn                             | 88,80         | 20,63              | 117,57        | 23,90              | 157,42        | 28,56              | 28,77                   | 32,39         | 39,85                   | 33,90        |
| Trung, dài<br>hạn                    | 341,58        | 79,37              | 374,29        | 76,10              | 393,86        | 71,44              | 32,72                   | 9,58          | 19,57                   | 5,23         |
| <b>Nợ xấu<br/>CVTD</b>               | <b>5,87</b>   | <b>100</b>         | <b>5,31</b>   | <b>100</b>         | <b>6,22</b>   | <b>100</b>         | <b>(0,57)</b>           | <b>(9,66)</b> | <b>0,91</b>             | <b>17,22</b> |
| Ngắn hạn                             | 1,28          | 21,87              | 1,10          | 20,77              | 1,27          | 20,39              | (0,18)                  | (14,19)       | 0,17                    | 15,06        |
| Trung, dài<br>hạn                    | 4,59          | 78,13              | 4,20          | 79,23              | 4,95          | 79,61              | (0,39)                  | (8,39)        | 0,75                    | 17,79        |
| <b>Tỉ lệ nợ<br/>xấu CVTD<br/>(%)</b> | <b>1,36</b>   |                    | <b>1,08</b>   |                    | <b>1,13</b>   |                    |                         |               |                         |              |
| Ngắn hạn                             | 1,45          |                    | 0,94          |                    | 0,81          |                    |                         |               |                         |              |
| Trung, dài<br>hạn                    | 1,34          |                    | 1,12          |                    | 1,26          |                    |                         |               |                         |              |

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

Doanh số cho vay tiêu dùng (CVTD) ngắn hạn của chi nhánh ghi nhận xu hướng tăng trưởng liên tục qua các năm. Năm 2024, doanh số đạt 108,28 tỷ đồng, tăng 4,67 tỷ đồng (tương ứng tăng 4,51%), chiếm tỉ trọng 20,83%. Đến năm 2025, doanh số đạt 124,95 tỷ đồng, tăng 16,67 tỷ đồng (tương ứng tăng 15,39%), chiếm tỉ trọng 22,52%. Sự gia tăng này xuất phát từ nhu cầu chi tiêu ngắn hạn ngày càng lớn của người dân, đặc biệt đối với các khoản chi sinh hoạt và tiêu dùng cá nhân. Nhằm bắt xu hướng đó, chi nhánh đã mở rộng các sản phẩm cho vay tín chấp và thấu chi theo hướng linh hoạt, phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn ngắn hạn của khách hàng. Tiêu biểu là sản phẩm “*Thấu chi Tôi có lương*” với thời hạn vay tối đa 12 tháng và hạn mức lên đến 100 triệu đồng, không yêu cầu tài sản đảm bảo mà dựa trên lịch sử nhận lương của khách hàng tại hệ thống. Việc đẩy mạnh nền tảng số OCB OMNI và cải tiến quy trình xử lý hồ sơ cũng góp phần rút ngắn thời gian phê duyệt, nâng cao khả năng tiếp cận vốn kịp thời cho khách hàng.

Doanh số CVTD trung, dài hạn duy trì mức tăng trưởng ổn định. Năm 2024, doanh số đạt 411,46 tỷ đồng, tăng 34,01 tỷ đồng (tương ứng tăng 9,01%), chiếm tỉ trọng 79,17%. Năm 2025, doanh số đạt 429,84 tỷ đồng, tăng 18,38 tỷ đồng (tương ứng tăng 4,47%), chiếm tỉ trọng 77,48%. Phản ánh xu hướng người dân ưu tiên các khoản vay có giá trị lớn và thời gian vay dài nhằm phục vụ nhu cầu tích lũy tài sản và nâng cao chất lượng cuộc sống. Để đáp ứng nhu cầu đó, chi nhánh đã đẩy mạnh các gói vay trung, dài hạn với chính sách lãi suất cạnh tranh, thời hạn vay linh hoạt và điều kiện tiếp cận vốn được cải tiến theo hướng thuận tiện hơn cho khách hàng. Tiêu biểu là gói vay mua nhà với mức lãi suất cố định từ 6,2%/năm trong 1 - 2 năm đầu, thời gian vay lên đến 30 năm và mức tài trợ cao. Việc đơn giản hóa thủ tục chứng minh thu nhập và rút ngắn thời gian phê duyệt hồ sơ cũng góp phần duy trì đà tăng trưởng ổn định của mảng cho vay tiêu dùng trung, dài hạn.

Doanh số thu nợ CVTD ngắn hạn tăng trưởng tích cực trong giai đoạn. Năm 2024, doanh số thu nợ đạt 79,52 tỷ đồng, tăng 6,48 tỷ đồng (tương ứng tăng 8,87%), chiếm tỉ trọng 17,35%. Năm 2025, doanh số thu nợ đạt 85,1 tỷ đồng, tăng 5,58 tỷ đồng (tương ứng tăng 7,02%), chiếm tỉ trọng 85,1%. Kết quả này có được nhờ chi nhánh tăng cường ứng dụng công nghệ trong quản lý khoản vay và triển khai hệ thống nhắc nợ tự động đa kênh thông qua OCB OMNI, Email và SMS, giúp khách hàng chủ động hơn trong việc thanh toán. Các chính sách hỗ trợ như tặng voucher khi thanh toán sớm

hoặc xem xét giảm trừ phí phạt quá hạn đối với khách hàng có thiện chí trả nợ cũng góp phần nâng cao ý thức thanh toán. Qua đó, khả năng thu hồi nợ được cải thiện và chất lượng các khoản vay ngắn hạn tiếp tục được duy trì.

Đối với doanh số thu nợ CVTD trung, dài hạn, chỉ tiêu này cũng ghi nhận mức tăng trưởng ổn định. Năm 2024, doanh số thu nợ đạt 378,75 tỷ đồng, tăng 43,24 tỷ đồng (tương ứng tăng 12,8%), chiếm tỉ trọng 82,65%. Năm 2025, doanh số thu nợ đạt 410,27 tỷ đồng, tăng 31,52 tỷ đồng (tương ứng tăng 8,32%), chiếm tỉ trọng 82,82%. Cho thấy công tác quản lý khoản vay của chi nhánh không chỉ tập trung ở khâu thẩm định giải ngân mà còn được theo dõi xuyên suốt trong toàn bộ quá trình vay vốn của khách hàng. Hồ sơ vay vốn của khách hàng được cập nhật thường xuyên dựa trên lịch sử giao dịch và khả năng thực hiện nghĩa vụ tài chính. Thông qua việc khai thác dữ liệu và rà soát định kỳ, chi nhánh đã kịp thời nhận diện các khoản vay có dấu hiệu suy giảm chất lượng để đưa ra biện pháp xử lý phù hợp, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả thu hồi nợ trung, dài hạn.

Dư nợ cuối kỳ CVTD ngắn hạn tăng liên tục qua các năm. Năm 2024, dư nợ đạt 117,57 tỷ đồng, tăng 28,77 tỷ đồng (tương ứng tăng 32,39%), chiếm tỉ trọng 23,9%. Năm 2025, dư nợ đạt 157,42 tỷ đồng, tăng 39,85 tỷ đồng (tương ứng tăng 33,9%), chiếm tỉ trọng 28,56%. Phản ánh nhu cầu chi tiêu linh hoạt ngày càng lớn của khách hàng cá nhân, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ có thu nhập ổn định và xu hướng sử dụng các dịch vụ tài chính số thường xuyên. Trong giai đoạn này, chi nhánh đã đẩy mạnh cho vay tín chấp và thấu chi theo hướng linh hoạt, phù hợp với khả năng tài chính và nhu cầu sử dụng vốn ngắn hạn của khách hàng. Việc cải tiến quy trình xét duyệt và mở rộng khả năng tiếp cận vốn trên nền tảng số cũng góp phần thúc đẩy dư nợ cuối kỳ CVTD ngắn hạn tăng trưởng qua các năm.

Dư nợ cuối kỳ CVTD trung, dài hạn cũng duy trì xu hướng tăng ổn định. Năm 2024, dư nợ đạt 374,29 tỷ đồng, tăng 32,72 tỷ đồng (tương ứng tăng 9,58%), chiếm tỉ trọng 76,1%. Năm 2025, dư nợ đạt 393,86 tỷ đồng, tăng 19,57 tỷ đồng (tương ứng tăng 5,23%), chiếm tỉ trọng 71,44%. Sự gia tăng này phản ánh nhu cầu vay vốn cho các mục đích giá trị lớn như mua nhà và mua xe ngày càng phổ biến. Việc kéo dài thời hạn vay và áp dụng chính sách ân hạn nợ gốc trong giai đoạn đầu đã giúp khách hàng chủ động hơn trong việc cân đối tài chính và giảm áp lực trả nợ ban đầu. Điều này không chỉ hỗ trợ khách hàng tiếp cận nguồn vốn phù hợp với khả năng chi trả mà còn

góp phần duy trì nguồn thu lãi ổn định cho chi nhánh và tạo cơ sở cho việc xây dựng kế hoạch cho vay tiêu dùng trong các giai đoạn tiếp theo.

Về nợ xấu CVTD ngắn hạn ghi nhận biến động không đồng đều. Cụ thể năm 2024, nợ xấu đạt 1,1 tỷ đồng, giảm 0,18 tỷ đồng (tương ứng giảm 14,19%), chiếm tỷ trọng 20,77%, kéo theo tỷ lệ nợ xấu mảng này giảm từ 1,45% xuống 0,94%. Đến năm 2025, nợ xấu đạt 1,27 tỷ đồng, tăng 0,17 tỷ đồng (tương ứng tăng 15,06%), chiếm tỷ trọng 20,39%. Đáng chú ý, dù số dư nợ xấu tăng, nhưng do quy mô dư nợ CVTD ngắn hạn tăng trưởng tốt nên tỷ lệ nợ xấu tiếp tục giảm từ 0,94% xuống 0,81%. Dù tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức tương đối tốt, sự gia tăng về giá trị tuyệt đối vẫn phản ánh áp lực cân đối tài chính ngắn hạn của một bộ phận khách hàng khi thu nhập và dòng tiền chưa ổn định. Số lượng khách hàng phát sinh khó khăn tài chính tăng lên cũng làm khối lượng hồ sơ cần theo dõi và xử lý nợ gia tăng đáng kể, khiến cho bộ phận quản lý nợ phải mất nhiều thời gian hơn trong công tác rà soát, xác minh và đánh giá lại tình hình tài chính của khách hàng, dẫn đến tiến độ xử lý và cảnh báo rủi ro sớm có phần chậm lại.

Nợ xấu CVTD trung, dài hạn có sự biến động không đồng đều. Cụ thể năm 2024, nợ xấu đạt 4,2 tỷ đồng, giảm 0,39 tỷ đồng (tương ứng giảm 8,39%), chiếm tỷ trọng 79,23%, kéo theo tỷ lệ nợ xấu CVTD trung dài hạn giảm từ 1,34% xuống 1,12%. Đến năm 2025, nợ xấu đạt 4,95 tỷ đồng, tăng 0,75 tỷ đồng (tương ứng tăng 17,79%), chiếm tỷ trọng 79,61%, làm tỷ lệ nợ xấu tăng nhẹ từ 1,12% lên 1,126%. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ đặc thù các khoản vay tiêu dùng trung, dài hạn thường có giá trị lớn, tập trung vào nhà ở hoặc tài sản có giá trị cao với thời gian hoàn vốn kéo dài. Nhóm khách hàng này khá nhạy cảm trước biến động kinh tế vĩ mô và sự thay đổi trong thu nhập cá nhân. Việc nợ xấu gia tăng trong năm cuối phản ánh áp lực chi phí sinh hoạt và nghĩa vụ tài chính ngày càng lớn, làm ảnh hưởng đến kế hoạch trả nợ dài hạn của khách hàng. Mặc dù chi nhánh đã tăng cường giám sát chủ động và ứng dụng hệ thống cảnh báo sớm thông qua dữ liệu giao dịch và CIC, công tác kiểm soát rủi ro vẫn gặp nhiều khó khăn do tính chất kỳ hạn dài và mức độ phụ thuộc lớn vào khả năng tài chính trong tương lai của khách hàng.

2.2.2.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng phân theo hình thức đảm bảo nợ vay tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

**Bảng 2.6 Thực trạng cho vay tiêu dùng phân theo hình thức đảm bảo nợ vay tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**

(Đvt: tỷ đồng)

| Năm                                  | 2023          |                    | 2024          |                    | 2025          |                    | Chênh lệch<br>2024/2023 |               | Chênh lệch<br>2025/2024 |              |
|--------------------------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|---------------|--------------------|-------------------------|---------------|-------------------------|--------------|
| Chỉ tiêu                             | Số<br>tiền    | Tỉ<br>trọng<br>(%) | Số<br>tiền    | Tỉ<br>trọng<br>(%) | Số<br>tiền    | Tỉ<br>trọng<br>(%) | Số<br>tiền              | Tỉ lệ<br>(%)  | Số<br>tiền              | Tỉ lệ<br>(%) |
| <b>Doanh số<br/>CVTD</b>             | <b>481,07</b> | <b>100</b>         | <b>519,75</b> | <b>100</b>         | <b>554,79</b> | <b>100</b>         | <b>38,68</b>            | <b>8,04</b>   | <b>35,04</b>            | <b>6,74</b>  |
| Đảm bảo<br>bằng tài sản              | 409,92        | 85,21              | 443,38        | 85,31              | 475,78        | 85,76              | 33,45                   | 8,16          | 32,40                   | 7,31         |
| Đảm bảo<br>không bằng<br>tài sản     | 71,14         | 14,79              | 76,37         | 14,69              | 79,02         | 14,24              | 5,23                    | 7,35          | 2,64                    | 3,46         |
| <b>Doanh số<br/>thu nợ<br/>CVTD</b>  | <b>408,55</b> | <b>100</b>         | <b>458,27</b> | <b>100</b>         | <b>495,37</b> | <b>100</b>         | <b>49,72</b>            | <b>12,17</b>  | <b>37,10</b>            | <b>8,10</b>  |
| Đảm bảo<br>bằng tài sản              | 353,12        | 86,43              | 398,09        | 86,87              | 432,91        | 87,39              | 44,97                   | 12,74         | 34,82                   | 8,75         |
| Đảm bảo<br>không bằng<br>tài sản     | 55,43         | 13,57              | 60,18         | 13,13              | 62,46         | 12,61              | 4,75                    | 8,57          | 2,28                    | 3,79         |
| <b>Dư nợ cuối<br/>kỳ CVTD</b>        | <b>430,38</b> | <b>100</b>         | <b>491,86</b> | <b>100</b>         | <b>551,28</b> | <b>100</b>         | <b>61,48</b>            | <b>14,29</b>  | <b>59,42</b>            | <b>12,08</b> |
| Đảm bảo<br>bằng tài sản              | 360,43        | 83,75              | 405,72        | 82,49              | 448,58        | 81,37              | 45,29                   | 12,57         | 42,86                   | 10,57        |
| Đảm bảo<br>không bằng<br>tài sản     | 69,95         | 16,25              | 86,14         | 17,51              | 102,70        | 18,63              | 16,19                   | 23,15         | 16,56                   | 19,22        |
| <b>Nợ xấu<br/>CVTD</b>               | <b>5,87</b>   | <b>100</b>         | <b>5,31</b>   | <b>100</b>         | <b>6,22</b>   | <b>100</b>         | <b>(0,57)</b>           | <b>(9,66)</b> | <b>0,91</b>             | <b>17,22</b> |
| Đảm bảo<br>bằng tài sản              | 4,59          | 78,19              | 4,16          | 78,47              | 4,89          | 78,55              | (0,43)                  | (9,34)        | 0,72                    | 17,35        |
| Đảm bảo<br>không bằng<br>tài sản     | 1,28          | 21,81              | 1,14          | 21,53              | 1,33          | 21,45              | (0,14)                  | (10,80)       | 0,19                    | 16,77        |
| <b>Tỉ lệ nợ<br/>xấu CVTD<br/>(%)</b> | <b>1,36</b>   |                    | <b>1,08</b>   |                    | <b>1,13</b>   |                    |                         |               |                         |              |
| Đảm bảo<br>bằng tài sản              | 1,27          |                    | 1,03          |                    | 1,09          |                    |                         |               |                         |              |
| Đảm bảo<br>không bằng<br>tài sản     | 1,83          |                    | 1,33          |                    | 1,30          |                    |                         |               |                         |              |

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

Doanh số cho vay tiêu dùng (CVTD) đảm bảo bằng tài sản chiếm tỷ trọng lớn và giữ vai trò chủ lực trong cơ cấu cho vay tiêu dùng của chi nhánh. Năm 2024 đạt 443,38 tỷ đồng, tăng 33,45 tỷ đồng (tương ứng tăng 8,16%), chiếm tỉ trọng 85,31%. Năm 2025 đạt 475,78 tỷ đồng, tăng 32,4 tỷ đồng (tương ứng tăng 7,31%), chiếm tỉ trọng 85,76%, phản ánh định hướng của chi nhánh trong việc ưu tiên phát triển các khoản vay có tài sản đảm bảo nhằm kiểm soát rủi ro. Trong bối cảnh nhu cầu vay vốn phục vụ các mục đích giá trị lớn ngày càng gia tăng, chi nhánh đã tập trung mở rộng các khoản vay có tài sản đảm bảo theo hướng an toàn và bền vững. Các chính sách lãi suất ưu đãi được triển khai linh hoạt vào những giai đoạn nhu cầu tiêu dùng tăng cao, đặc biệt vào cuối năm. Tiêu biểu là chương trình “*Vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm*” với mức lãi suất ưu đãi chỉ từ 6,2%/năm, áp dụng cho nhiều sản phẩm thuộc danh mục CVTD như vay mua nhà, mua xe, xây sửa nhà và mua sắm tiêu dùng. Chính sách này đã góp phần thu hút khách hàng, mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng và nâng cao khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng của chi nhánh.

Đối với doanh số CVTD đảm bảo không bằng tài sản, vẫn duy trì xu hướng tăng qua các năm. Năm 2024 đạt 76,37 tỷ đồng, tăng 5,23 tỷ đồng (tương ứng tăng 7,35%), chiếm tỉ trọng 14,69%. Năm 2025 đạt 79,02 tỷ đồng, tăng 2,64 tỷ đồng (tương ứng tăng 3,46%), chiếm tỉ trọng 14,24%. Phản ánh nhu cầu vay vốn ngày càng lớn của nhóm khách hàng có thu nhập ổn định nhưng chưa tích lũy đủ tài sản có giá trị để thực hiện thế chấp. Để đáp ứng nhu cầu đó, chi nhánh đã đẩy mạnh các sản phẩm vay tín chấp theo hướng linh hoạt, phù hợp với khả năng tài chính và nhu cầu chi tiêu của khách hàng cá nhân. Tiêu biểu là sản phẩm “*Vay tiêu dùng theo lương - Sống chill tận hưởng*” với hạn mức vay cao và thời gian vay linh hoạt. Việc ứng dụng định danh điện tử (e-KYC) và hệ thống chấm điểm tín dụng tự động cũng góp phần rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao khả năng tiếp cận vốn. Nhờ đó, chi nhánh từng bước mở rộng tệp khách hàng và duy trì tăng trưởng doanh số giải ngân tín chấp qua các năm.

Doanh số thu nợ CVTD đảm bảo bằng tài sản tăng trưởng ổn định. Năm 2024 đạt 398,09 tỷ đồng, tăng 44,97 tỷ đồng (tương ứng tăng 12,74%), chiếm tỉ trọng 86,87%. Năm 2025 đạt 432,91 tỷ đồng, tăng 34,82 tỷ đồng (tương ứng tăng 8,75%), chiếm tỉ trọng 87,39%. Phản ánh hiệu quả trong công tác quản lý và thẩm định tín dụng của chi nhánh khi các khoản vay được xét duyệt phù hợp với năng lực tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng. Công tác định giá tài sản đảm bảo cũng được thực hiện sát với

diễn biến thị trường nhằm tạo biên độ an toàn cho khoản vay. Việc khách hàng sử dụng tài sản đảm bảo còn góp phần nâng cao ý thức thực hiện nghĩa vụ trả nợ do liên quan trực tiếp đến quyền lợi tài sản cá nhân. Qua đó, khả năng thu hồi nợ được cải thiện và chất lượng các khoản vay có tài sản đảm bảo tiếp tục được duy trì ổn định.

Doanh số thu nợ CVTD đảm bảo không bằng tài sản cũng ghi nhận mức tăng. Năm 2024 đạt 60,18 tỷ đồng, tăng 4,75 tỷ đồng (tương ứng tăng 8,57%), chiếm tỉ trọng 13,13%. Năm 2025 đạt 62,46 tỷ đồng, tăng 2,28 tỷ đồng (tương ứng tăng 3,79%), chiếm tỉ trọng 12,61%. Cho thấy chi nhánh đã kiểm soát khá tốt chất lượng cho vay tín chấp thông qua việc lựa chọn nhóm khách hàng có thu nhập ổn định, lịch sử tín dụng tốt và hồ sơ tài chính minh bạch. Việc tăng cường theo dõi khoản vay và nâng cao nhận thức của khách hàng về vai trò của điểm tín dụng cũng góp phần cải thiện ý thức trả nợ đúng hạn. Qua đó, hoạt động thu hồi nợ đối với các khoản vay không có tài sản đảm bảo tiếp tục duy trì hiệu quả và hỗ trợ ổn định chất lượng tín dụng của chi nhánh.

Dư nợ cuối kỳ CVTD đảm bảo bằng tài sản tăng đều qua các năm. Năm 2024 đạt 405,72 tỷ đồng, tăng 45,29 tỷ đồng (tương ứng tăng 12,57%), chiếm tỉ trọng 82,49%. Năm 2025 đạt 448,58 tỷ đồng, tăng 42,86 tỷ đồng (tương ứng tăng 10,57%), chiếm tỉ trọng 81,37%. Trong bối cảnh nhu cầu vay vốn phục vụ các mục tiêu dài hạn ngày càng gia tăng, đặc biệt đối với nhu cầu mua nhà, mua xe và cải thiện nơi ở, hình thức vay có tài sản đảm bảo ngày càng được khách hàng ưu tiên lựa chọn để tiếp cận nguồn vốn với hạn mức cao và thời gian vay dài hơn. Trên cơ sở đó, chi nhánh tiếp tục duy trì tỷ trọng lớn các khoản vay có tài sản đảm bảo nhằm cân bằng giữa mục tiêu tăng trưởng cho vay tiêu dùng và kiểm soát rủi ro. Việc áp dụng hạn mức vay phù hợp với giá trị tài sản đảm bảo cũng góp phần đảm bảo an toàn cho hoạt động cho vay tiêu dùng và tạo nền tảng mở rộng dư nợ theo hướng ổn định, bền vững.

Đối với dư nợ cuối kỳ CVTD đảm bảo không bằng tài sản, chỉ tiêu này cũng tăng trưởng tích cực. Năm 2024 đạt 86,14 tỷ đồng, tăng 16,19 tỷ đồng (tương ứng tăng 23,15%), chiếm tỉ trọng 17,51%. Năm 2025 đạt 102,7 tỷ đồng, tăng 16,56 tỷ đồng (tương ứng tăng 19,22%), chiếm tỉ trọng 18,63%. Phản ánh xu hướng mở rộng cho vay tín chấp của chi nhánh nhằm đáp ứng nhu cầu tiếp cận vốn nhanh và linh hoạt của khách hàng cá nhân. Trong giai đoạn này, chi nhánh đã cải tiến điều kiện vay theo hướng đơn giản hơn, kết hợp ứng dụng công nghệ sinh trắc học và trí tuệ nhân tạo trong định danh điện tử (e-KYC) để nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ. Hệ thống chăm

điểm tín dụng tự động cũng góp phần rút ngắn thời gian từ khi đăng ký đến giải ngân, giúp khách hàng thuận tiện hơn trong quá trình tiếp cận vốn. Việc đẩy mạnh số hóa không chỉ nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn hỗ trợ chi nhánh giảm tải áp lực vận hành, hạn chế rủi ro từ thao tác thủ công và tăng khả năng xử lý khối lượng lớn hồ sơ với độ chính xác cao.

Về nợ xấu CVTD đảm bảo bằng tài sản ghi nhận biến động không đồng đều. Cụ thể năm 2024 đạt 4,16 tỷ đồng, giảm 0,43 tỷ đồng (tương ứng giảm 9,34%), chiếm tỷ trọng 78,47%, kéo theo tỷ lệ nợ xấu mảng này giảm từ 1,27% xuống còn 1,03%. Đến năm 2025, đạt 4,89 tỷ đồng, tăng 0,72 tỷ đồng (tương ứng tăng 17,35%), chiếm tỷ trọng 78,55%, làm tỷ lệ nợ xấu tăng từ 1,03% lên 1,09%. Qua đó cho thấy dù tài sản bảo đảm đóng vai trò quan trọng trong việc hạn chế rủi ro tín dụng, chất lượng khoản vay vẫn phụ thuộc lớn vào khả năng tạo thu nhập và duy trì dòng tiền trả nợ của khách hàng. Việc nợ xấu gia tăng trong năm 2025 phản ánh áp lực tài chính của người vay khi thu nhập chưa phục hồi hoàn toàn trong bối cảnh kinh tế còn nhiều biến động. Mặc dù chi nhánh đã tăng cường công tác thẩm định, giám sát khoản vay và ứng dụng hệ thống cảnh báo sớm trong quản lý rủi ro, việc xử lý tài sản đảm bảo vẫn gặp khó khăn do phụ thuộc vào tính thanh khoản của thị trường. Điều này cho thấy công tác quản trị rủi ro đối với các khoản vay có tài sản đảm bảo vẫn cần tiếp tục được chú trọng nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu trong thời gian tới.

Tiếp đến, nợ xấu CVTD đảm bảo không bằng tài sản có sự biến động không đều. Năm 2024 đạt 1,14 tỷ đồng, giảm 0,14 tỷ đồng (tương ứng giảm 10,8%), chiếm tỷ trọng 21,53%, kéo theo tỷ lệ nợ xấu CVTD đảm bảo không bằng tài sản giảm từ 1,83% xuống 1,33%. Đến năm 2025, đạt 1,33 tỷ đồng, tăng 0,19 tỷ đồng (tương ứng tăng 16,77%), chiếm tỷ trọng 21,45%, tuy nhiên do quy mô dư nợ tín chấp tăng trưởng tốt nên tỷ lệ nợ xấu mảng này vẫn tiếp tục giảm từ 1,33% xuống 1,30%. Phản ánh hiệu quả từ việc chi nhánh chủ động kiểm soát chất lượng đầu vào của các khoản vay tín chấp thông qua định hướng lựa chọn nhóm khách hàng có lịch sử tín dụng tốt và thu nhập ổn định. Việc ứng dụng công nghệ như e-KYC tích hợp sinh trắc học, hợp đồng điện tử và hệ thống chấm điểm tín dụng tự động cũng góp phần nâng cao khả năng sàng lọc và hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình xét duyệt. Tuy tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát tương đối tốt, giá trị nợ xấu tuyệt đối vẫn có xu hướng tăng, cho thấy chi

nhánh cần tiếp tục duy trì công tác thẩm định chặt chẽ và nâng cao hiệu quả giám sát sau cho vay nhằm đảm bảo chất lượng danh mục cho vay trong dài hạn.

*2.2.2.4. Thực trạng cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025*

**Bảng 2.7 Thực trạng cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**

(Đvt: tỷ đồng)

| Năm                         | 2023          |              | 2024          |              | 2025          |              | Chênh lệch<br>2024/2023 |              | Chênh lệch<br>2025/2024 |              |
|-----------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|-------------------------|--------------|-------------------------|--------------|
| Chỉ tiêu                    | Số tiền       | Tỉ trọng (%) | Số tiền       | Tỉ trọng (%) | Số tiền       | Tỉ trọng (%) | Số tiền                 | Tỉ lệ (%)    | Số tiền                 | Tỉ lệ (%)    |
| <b>Doanh số CVTD</b>        | <b>481,07</b> | <b>100</b>   | <b>519,75</b> | <b>100</b>   | <b>554,79</b> | <b>100</b>   | <b>38,68</b>            | <b>8,04</b>  | <b>35,04</b>            | <b>6,74</b>  |
| Vay xây, sửa, mua nhà       | 352,67        | 73,31        | 378,21        | 72,77        | 380,89        | 68,65        | 25,55                   | 7,24         | 2,68                    | 0,71         |
| Vay mua xe                  | 73,24         | 15,22        | 77,17         | 14,85        | 105,75        | 19,06        | 3,93                    | 5,37         | 28,58                   | 37,04        |
| Vay hỗ trợ du học           | 45,57         | 9,47         | 54,56         | 10,50        | 55,71         | 10,04        | 8,98                    | 19,71        | 1,15                    | 2,10         |
| Vay khác                    | 9,59          | 1,99         | 9,81          | 1,89         | 12,45         | 2,24         | 0,22                    | 2,27         | 2,64                    | 26,91        |
| <b>Doanh số thu nợ CVTD</b> | <b>408,55</b> | <b>100</b>   | <b>458,27</b> | <b>100</b>   | <b>495,37</b> | <b>100</b>   | <b>49,72</b>            | <b>12,17</b> | <b>37,10</b>            | <b>8,10</b>  |
| Vay xây, sửa, mua nhà       | 277,80        | 68,00        | 322,15        | 70,30        | 338,16        | 68,26        | 44,35                   | 15,96        | 16,01                   | 4,97         |
| Vay mua xe                  | 75,35         | 18,44        | 76,87         | 16,77        | 94,79         | 19,14        | 1,52                    | 2,02         | 17,92                   | 23,31        |
| Vay hỗ trợ du học           | 45,86         | 11,22        | 49,70         | 10,84        | 51,00         | 10,30        | 3,84                    | 8,38         | 1,30                    | 2,62         |
| Vay khác                    | 9,54          | 2,33         | 9,55          | 2,08         | 11,42         | 2,31         | 0,02                    | 0,17         | 1,87                    | 19,55        |
| <b>Dư nợ cuối kỳ CVTD</b>   | <b>430,38</b> | <b>100</b>   | <b>491,86</b> | <b>100</b>   | <b>551,28</b> | <b>100</b>   | <b>61,48</b>            | <b>14,29</b> | <b>59,42</b>            | <b>12,08</b> |
| Vay xây, sửa, mua nhà       | 270,79        | 62,92        | 326,86        | 66,45        | 369,60        | 67,04        | 56,07                   | 20,71        | 42,74                   | 13,07        |
| Vay mua xe                  | 100,05        | 23,25        | 100,35        | 20,40        | 111,30        | 20,19        | 0,30                    | 0,30         | 10,96                   | 10,92        |
| Vay hỗ trợ du học           | 47,24         | 10,98        | 52,10         | 10,59        | 56,81         | 10,30        | 4,86                    | 10,29        | 4,70                    | 9,03         |
| Vay khác                    | 12,30         | 2,86         | 12,55         | 2,55         | 13,58         | 2,46         | 0,26                    | 2,08         | 1,03                    | 8,18         |

|                              |             |            |             |            |             |            |               |               |             |              |
|------------------------------|-------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|---------------|---------------|-------------|--------------|
| <b>Nợ xấu CVTD</b>           | <b>5,87</b> | <b>100</b> | <b>5,31</b> | <b>100</b> | <b>6,22</b> | <b>100</b> | <b>(0,57)</b> | <b>(9,66)</b> | <b>0,91</b> | <b>17,22</b> |
| Vay xây, sửa, mua nhà        | 3,63        | 61,89      | 3,46        | 65,22      | 4,11        | 66,02      | (0,17)        | (4,81)        | 0,65        | 18,66        |
| Vay mua xe                   | 1,32        | 22,53      | 1,07        | 20,24      | 1,25        | 20,05      | (0,25)        | (18,83)       | 0,17        | 16,08        |
| Vay hỗ trợ du học            | 0,72        | 12,28      | 0,62        | 11,66      | 0,70        | 11,18      | (0,10)        | (14,20)       | 0,08        | 12,33        |
| Vay khác                     | 0,19        | 3,29       | 0,15        | 2,87       | 0,17        | 2,76       | (0,04)        | (21,13)       | 0,02        | 12,46        |
| <b>Tỉ lệ nợ xấu CVTD (%)</b> | <b>1,36</b> |            | <b>1,08</b> |            | <b>1,13</b> |            |               |               |             |              |
| Vay xây, sửa, mua nhà        | 1,34        |            | 1,06        |            | 1,11        |            |               |               |             |              |
| Vay mua xe                   | 1,32        |            | 1,07        |            | 1,12        |            |               |               |             |              |
| Vay hỗ trợ du học            | 1,53        |            | 1,19        |            | 1,22        |            |               |               |             |              |
| Vay khác                     | 1,57        |            | 1,22        |            | 1,26        |            |               |               |             |              |

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

Doanh số cho vay xây, sửa, mua nhà duy trì xu hướng tăng trưởng liên tục. Năm 2024 đạt 378,21 tỷ đồng, tăng 25,55 tỷ đồng (tương ứng tăng 7,24%), chiếm tỉ trọng 72,77%. Năm 2025 đạt 380,89 tỷ đồng, tăng 2,68 tỷ đồng (tương ứng tăng 0,71%), chiếm tỉ trọng 68,65%. Phản ánh nhu cầu về nhà ở và cải thiện chất lượng nơi ở của người dân ngày càng gia tăng. Năm bắt xu hướng đó, chi nhánh đã triển khai nhiều chương trình ưu đãi nhằm hỗ trợ khách hàng tiếp cận vốn dễ dàng hơn, tiêu biểu như “*SMART HOME LOAN - Nhẹ nhàng linh hoạt, kiến tạo đặc quyền*” và “*Linh hoạt gói vay - Dựng xây tổ ấm*”. Các chương trình này áp dụng mức lãi suất ưu đãi chỉ từ 5,5%/năm, hỗ trợ hạn mức vay lên đến 5 tỷ đồng (tương đương 80% giá trị tài sản đảm bảo) cùng thời gian vay linh hoạt, góp phần giảm áp lực tài chính ban đầu cho khách hàng. Việc cải tiến quy trình xử lý hồ sơ và rút ngắn thời gian phê duyệt cũng giúp khách hàng chủ động hơn trong kế hoạch xây dựng, sửa chữa và mua nhà, qua đó duy trì tăng trưởng doanh số giải ngân của phân khúc này.

Doanh số cho vay mua xe cũng ghi nhận mức tăng trưởng tích cực. Năm 2024 đạt 77,17 tỷ đồng, tăng 3,93 tỷ đồng (tương ứng tăng 5,37%), chiếm tỉ trọng 14,85%. Năm 2025 đạt 105,75 tỷ đồng, tăng 28,58 tỷ đồng (tương ứng tăng 37,04%), chiếm tỉ trọng 19,06%. Sự gia tăng này phản ánh nhu cầu sở hữu phương tiện cá nhân ngày càng phổ

biến khi mức sống và thu nhập của người dân dần được cải thiện. Trong giai đoạn này, chi nhánh đã triển khai nhiều chính sách hỗ trợ khách hàng tiếp cận vốn thuận lợi hơn, kết hợp đa dạng các sản phẩm cho vay phù hợp với nhu cầu thực tế. Tiêu biểu như gói “*Linh hoạt lãi vay - Chạm tay vô lăng mới*”. Sản phẩm tạo ra sức hút lớn nhờ hạn mức tài trợ đến 80% giá trị xe, thời hạn vay lên đến 84 tháng, kết hợp cùng thời gian phê duyệt siêu tốc chỉ trong vòng 2 giờ. Việc rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ không chỉ giúp khách hàng tiếp cận vốn thuận lợi mà còn góp phần mở rộng tệp khách hàng (từ nhân viên văn phòng, gia đình trẻ đến hộ kinh doanh), từ đó gia tăng lợi thế cạnh tranh và trực tiếp thúc đẩy doanh số giải ngân tăng trưởng mạnh mẽ.

Đối với cho vay hỗ trợ du học, doanh số tăng trưởng ổn định. Năm 2024, đạt 54,56 tỷ đồng, tăng 8,98 tỷ đồng (tương ứng tăng 19,71%), chiếm tỉ trọng 10,5%. Năm 2025, đạt 55,71 tỷ đồng, tăng 1,15 tỷ đồng (tương ứng tăng 2,1%), chiếm tỉ trọng 10,04%. Kết quả này cho thấy xu hướng đầu tư vào giáo dục ngày càng được chú trọng. Nắm bắt cơ hội này, chi nhánh đã triển khai sản phẩm cho vay hỗ trợ du học với mức lãi suất cố định chỉ từ 5,99%/năm. Chính sách còn tài trợ lên đến 100% nhu cầu vốn nhằm thanh toán toàn bộ chi phí khóa học, kết hợp cùng thời gian vay tối đa 120 tháng. Phương thức giải ngân, thu nợ linh hoạt đã giúp phân bổ hợp lý nghĩa vụ trả nợ định kỳ, từ đó nâng cao lợi thế cạnh tranh của sản phẩm và trực tiếp kích thích tăng trưởng quy mô dư nợ cho vay du học.

Đối với doanh số cho vay khác, tuy chiếm tỉ trọng nhỏ nhưng cũng có xu hướng tăng đều. Năm 2024, đạt 9,81 tỷ đồng, tăng 0,22 tỷ đồng (tương ứng tăng 2,27%), chiếm tỉ trọng 1,89%. Năm 2025, đạt 12,45 tỷ đồng, tăng 2,64 tỷ đồng (tương ứng tăng 26,91%), chiếm tỉ trọng 2,24%. Điều này phản ánh định hướng của chi nhánh trong việc đa dạng hóa danh mục cho vay, bám sát các nhu cầu đời sống của khách hàng. Nhu cầu chi tiêu tiêu dùng của người dân cũng đang có dấu hiệu tăng trưởng tích cực. Việc đẩy mạnh các khoản vay này không chỉ giúp chi nhánh phân tán rủi ro mà còn là công cụ hiệu quả để thu hút, mở rộng tệp khách hàng.

Doanh số thu nợ đối với cho vay xây, sửa, mua nhà tăng trưởng ổn định. Năm 2024, đạt 322,15 tỷ đồng, tăng 44,35 tỷ đồng (tương ứng tăng 15,96%), chiếm tỉ trọng 70,3%. Năm 2025, đạt 338,16 tỷ đồng, tăng 16,01 tỷ đồng (tương ứng tăng 4,97%), chiếm tỉ trọng 68,26%. Phản ánh hiệu quả của công tác kiểm soát tín dụng ngay từ khâu tiếp nhận và thẩm định hồ sơ. Chi nhánh thực hiện đánh giá khả năng trả nợ dựa

trên nguồn thu nhập thực tế và giá trị tài sản hình thành từ vốn vay nhằm đảm bảo tính an toàn cho khoản cho vay. Đồng thời, các khoản vay xây, sửa, mua nhà thường gắn liền với nhu cầu an cư lâu dài nên khách hàng có xu hướng ưu tiên thực hiện nghĩa vụ trả nợ để bảo vệ tài sản. Việc kết hợp giữa kiểm soát tốt các khoản vay và ý thức trả nợ của khách hàng đã góp phần duy trì khả năng thu hồi nợ ổn định đối với phân khúc này.

Doanh số thu nợ cho vay mua xe ghi nhận sự tăng trưởng tích cực. Năm 2024, đạt 76,87 tỷ đồng, tăng 1,52 tỷ đồng (tương ứng tăng 2,02%), chiếm tỉ trọng 16,77%. Năm 2025, đạt 94,79 tỷ đồng, tăng 17,92 tỷ đồng (tương ứng tăng 23,31%), chiếm tỉ trọng 19,14%. Cho thấy chi nhánh đã kiểm soát khá tốt chất lượng cho vay đối với nhóm khách hàng vay mua xe. Trong quá trình cho vay, chi nhánh tập trung vào nhóm khách hàng có thu nhập ổn định, lịch sử tài chính rõ ràng và khả năng trả nợ tương đối tốt. Việc triển khai các sản phẩm cho vay mua xe với quy trình quản lý và theo dõi khoản vay chặt chẽ cũng góp phần nâng cao hiệu quả thu hồi nợ, từ đó duy trì tăng trưởng doanh số thu nợ qua các năm.

Đối với cho vay hỗ trợ du học, năm 2024 doanh số thu nợ đạt 49,7 tỷ đồng, tăng 3,84 tỷ đồng (tương ứng tăng 8,38%), chiếm tỉ trọng 10,84%. Năm 2025, đạt 51 tỷ đồng, tăng 1,3 tỷ đồng (tương ứng tăng 2,62%), chiếm tỉ trọng 10,3%. Việc ứng dụng các phương thức thanh toán trực tuyến thông qua nền tảng ngân hàng số OCB OMNI giúp khách hàng thực hiện nghĩa vụ tài chính mọi lúc, mọi nơi một cách nhanh chóng và tiện lợi, đặc biệt trong trường hợp khách hàng đang sinh sống ở nước ngoài.

Doanh số thu nợ nhóm cho vay khác cũng tăng trưởng ổn định. Năm 2024, đạt 9,55 tỷ đồng, tăng 0,02 tỷ đồng (tương ứng tăng 0,17%), chiếm tỉ trọng 2,08%. Năm 2025, đạt 11,42 tỷ đồng, tăng 1,87 tỷ đồng (tương ứng tăng 19,55%), chiếm tỉ trọng 2,31%. Kết quả này cho thấy công tác quản lý và thu hồi nợ của Chi nhánh được thực hiện khá hiệu quả.. Mạng lưới các biện pháp nhắc nợ định kỳ cùng với nỗ lực bám sát tệp khách hàng của đội ngũ cán bộ đã góp phần kiểm soát tốt rủi ro và hạn chế các khoản nợ quá hạn phát sinh.

Dư nợ cuối kỳ cho vay xây, sửa, mua nhà cũng ghi nhận mức tăng trưởng rất tốt. Năm 2024 đạt 326,86 tỷ đồng, tăng 56,07 tỷ đồng (tương ứng tăng 20,71%), chiếm tỉ trọng 66,45%. Sang năm 2025, chỉ tiêu này đạt 369,6 tỷ đồng, tiếp tục tăng 42,74 tỷ đồng (tương ứng tăng 13,07%), chiếm tỉ trọng 67,04%. Sự gia tăng liên tục của dư nợ

phản ánh rõ rệt mức độ hiệu quả của các gói sản phẩm trên, đặc biệt là thông qua chính sách thời gian vay kéo dài (từ 15 đến 35 năm) và ân hạn nợ gốc được mở rộng (từ 12 tháng lên đến tối đa 60 tháng). Cùng với phương thức trả gốc linh hoạt (1 tháng/lần, 3 tháng/lần hoặc trả bậc thang), các chính sách này giúp giảm bớt áp lực tài chính ban đầu cho khách hàng, đồng thời làm chậm lại tốc độ thu hồi nợ gốc của chi nhánh. Nhờ sự tích lũy này, dư nợ cuối kỳ không ngừng tăng trưởng mạnh mẽ, khẳng định vững chắc vai trò chủ lực của phân khúc xây, sửa, mua nhà trong danh mục cho vay tiêu dùng của chi nhánh.

Dư nợ cuối kỳ cho vay mua xe ghi nhận xu hướng tăng trưởng liên tục. Năm 2024 đạt 100,35 tỷ đồng, tăng 0,3 tỷ đồng (tương ứng tăng 0,3%), chiếm tỉ trọng 20,4%. Năm 2025 đạt 111,3 tỷ đồng, tăng 10,96 tỷ đồng (tương ứng tăng 10,92%), chiếm tỉ trọng 20,19%. Tương đồng với đà tăng của doanh số, sự gia tăng quy mô dư nợ cũng bắt nguồn từ việc chi nhánh khai thác hiệu quả tệp khách hàng có thu nhập ổn định tại địa phương thông qua gói sản phẩm tối ưu. Đặc biệt, chính sách tài trợ tỷ lệ cao (70% - 80% giá trị xe) cùng thời gian cho vay dài hạn (từ 5 đến 8 năm) đã giúp khách hàng giảm đáng kể áp lực tài chính ban đầu. Việc chia nhỏ nghĩa vụ trả nợ gốc trong một thời gian dài làm tốc độ thu hồi nợ chậm lại, khi kết hợp với lượng hồ sơ giải ngân mới liên tục được phê duyệt nhanh chóng, đã trở thành nguyên nhân cốt lõi giúp dư nợ cuối kỳ cho vay mua xe liên tục tích lũy và mở rộng qua các năm.

Dư nợ cuối kỳ cho vay hỗ trợ du học tăng đều qua các năm. Năm 2024, đạt 52,1 tỷ đồng, tăng 4,86 tỷ đồng (tương ứng tăng 10,29%), chiếm tỉ trọng 10,59%. Năm 2025, đạt 56,81 tỷ đồng, tăng 4,7 tỷ đồng (tương ứng tăng 9,03%), chiếm tỉ trọng 10,3%. Nhu cầu chi trả cho giáo dục chất lượng cao của nhóm khách hàng có trình độ dân trí cao ngày càng gia tăng. Đây là nhóm khách hàng có thu nhập ổn định, quản lý tài chính tốt và ý thức cao về điểm tín dụng. Việc cấp vốn du học không chỉ giúp chi nhánh trẻ hóa tệp khách hàng mà còn tạo nền tảng phát triển quan hệ dài hạn.

Dư nợ cuối kỳ cho vay khác cũng tăng trưởng ổn định. Năm 2024, đạt 12,55 tỷ đồng, tăng 0,26 tỷ đồng (tương ứng tăng 2,08%), chiếm tỉ trọng 2,55%. Năm 2025, đạt 13,58 tỷ đồng, tăng 1,03 tỷ đồng (tương ứng tăng 8,18%), chiếm tỉ trọng 2,46%. Xuất phát từ chiến lược đa dạng hóa danh mục, chi nhánh triển khai các sản phẩm vay quy mô nhỏ nhằm nâng cao hiệu suất sử dụng vốn. Dù chiếm tỷ trọng không lớn, nhóm sản

phẩm này vẫn góp phần cải thiện dư nợ cuối kỳ và đa dạng hóa hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh.

Về nợ xấu cho vay xây, sửa, mua nhà ghi nhận sự biến động không đồng đều qua các năm. Cụ thể, năm 2024 đạt 3,46 tỷ đồng, giảm 0,17 tỷ đồng (tương ứng giảm 4,81%), chiếm tỷ trọng 65,22%, kéo theo tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,34% xuống 1,06%. Sự sụt giảm này phản ánh hiệu quả của các biện pháp kiểm soát rủi ro và các chính sách hỗ trợ khách hàng tại chi nhánh. Đến năm 2025, đạt 4,11 tỷ đồng, tăng 0,65 tỷ đồng (tương ứng tăng 18,66%), chiếm tỷ trọng 66,02%, làm tỷ lệ nợ xấu tăng lên mức 1,11%. Mặc dù vậy, đà tăng nợ xấu vẫn nằm trong phạm vi kiểm soát nhờ chi nhánh tuân thủ nghiêm ngặt cơ chế giải ngân theo tiến độ thực tế của công trình và tăng cường công tác giám sát sau vay. Các biện pháp này giúp đảm bảo vốn được sử dụng đúng mục đích, hỗ trợ chi nhánh nhận diện sớm rủi ro để kịp thời xử lý, hạn chế tối đa khả năng phát sinh nợ xấu trong các kỳ tiếp theo.

Đối với nợ xấu cho vay mua xe, xu hướng biến động cũng ghi nhận sự không đồng đều qua các năm. Năm 2024, đạt 1,07 tỷ đồng, giảm 0,25 tỷ đồng (tương ứng giảm 18,83%), chiếm tỷ trọng 20,24%, kéo theo tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,32% xuống còn 1,07%. Kết quả này thể hiện hiệu quả của việc thắt chặt công tác thẩm định đầu vào và lựa chọn nhóm khách hàng mục tiêu có lịch sử tín dụng tốt. Tuy nhiên, sang năm 2025, đạt 1,25 tỷ đồng, tăng 0,17 tỷ đồng (tương ứng tăng 16,08%), chiếm tỷ trọng 20,05%, đẩy tỷ lệ nợ xấu lên mức 1,12%. Bên cạnh rủi ro đặc thù từ việc tài sản bảo đảm (xe ô tô) bị khấu hao và giảm giá trị nhanh theo thời gian. Nguyên nhân gia tăng nợ xấu còn xuất phát từ việc quy mô khoản vay tăng nhanh trong thời gian ngắn, gây áp lực lớn lên công tác giám sát sau giải ngân, đặc biệt đối với nhóm khách hàng mới.

Nợ xấu cho vay hỗ trợ du học cũng ghi nhận biến động tương tự qua các giai đoạn. Năm 2024, đạt 0,62 tỷ đồng, giảm 0,1 tỷ đồng (tương ứng giảm 14,2%), chiếm tỷ trọng 11,66%, kéo theo tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,53% xuống còn 1,19%. Điều này chứng minh tính đúng đắn trong việc ưu tiên lựa chọn những hộ gia đình có nền tảng tài chính vững chắc và mục đích vay vốn rõ ràng ngay từ đầu. Đến năm 2025, đạt 0,7 tỷ đồng, tăng 0,08 tỷ đồng (tương ứng tăng 12,33%), chiếm tỷ trọng 11,18%, làm tỷ lệ nợ xấu tăng nhẹ lên 1,22%. Sự gia tăng này phản ánh những khó khăn đặc thù trong việc quản lý các khoản vay có yếu tố nước ngoài, đặc biệt khi phát sinh rào cản địa lý trong việc giám sát dòng tiền hoặc khi du học sinh thay đổi thông tin cư trú.

Cuối cùng, nợ xấu đối với các sản phẩm cho vay khác ghi nhận biến động không đồng đều qua các năm. Năm 2024 đạt 0,15 tỷ đồng, giảm 0,04 tỷ đồng (tương ứng giảm 21,13%), chiếm tỷ trọng 2,87%, kéo theo tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,57% xuống còn 1,22%. Tuy nhiên, đến năm 2025, đạt 0,17 tỷ đồng, tăng 0,02 tỷ đồng (tương ứng tăng 12,46%), chiếm tỷ trọng 2,76%, làm tỷ lệ nợ xấu tăng lên 1,26%. Nguyên nhân chủ yếu đến từ đặc thù của nhóm này là các khoản vay nhỏ lẻ, đa dạng về mục đích sử dụng vốn, có tính chất ngắn hạn và linh hoạt nên cực kỳ nhạy cảm trước những biến động về thu nhập đột xuất của khách hàng cá nhân.

#### 2.2.2.5. Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

**Bảng 2.8 Vòng quay vốn tín dụng trong cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025**

(Đvt: tỷ đồng)

| Năm                                             | 2023          | 2024          | 2025          |
|-------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Chỉ tiêu                                        | Số tiền       | Số tiền       | Số tiền       |
| Doanh số thu nợ CVTD                            | 408,55        | 458,27        | 495,37        |
| Dư nợ bình quân CVTD                            | 486,82        | 461,12        | 521,57        |
| <i>Dư nợ đầu kỳ CVTD</i>                        | <i>543,27</i> | <i>430,38</i> | <i>491,86</i> |
| <i>Dư nợ cuối kỳ CVTD</i>                       | <i>430,38</i> | <i>491,86</i> | <i>551,28</i> |
| <b>Vòng quay vốn tín dụng trong CVTD (vòng)</b> | <b>0,84</b>   | <b>0,99</b>   | <b>0,95</b>   |

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).

Qua bảng số liệu 2.8, có thể thấy vòng quay vốn tín dụng trong cho vay tiêu dùng (CVTD) tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 có sự biến động nhưng nhìn chung đang duy trì ở mức tương đối an toàn. Cụ thể, năm 2024 vòng quay vốn tín dụng trong CVTD tăng lên 0,99 vòng (so với mức 0,84 vòng của năm 2023), cho thấy hiệu suất luân chuyển vốn cá nhân đạt kết quả tích cực. Xuất phát từ việc doanh số thu nợ tăng trưởng tốt trong bối cảnh dư nợ bình quân được thu hẹp. Điều này phản ánh chi nhánh đã có các biện pháp rà soát, kiểm soát chặt chẽ danh mục cho vay, tăng cường công tác đôn đốc và quản lý sau vay đối với khách hàng cá nhân, giúp dòng tiền trả nợ đổ về nhanh và đúng hạn hơn. Sang năm 2025, vòng quay vốn tín dụng trong CVTD ghi nhận sự sụt giảm nhẹ xuống mức 0,95 vòng do tốc độ tăng của dư nợ bình quân vượt qua tốc độ tăng của doanh số thu nợ. Sự gia tăng dư nợ bình quân phản ánh việc chi nhánh đẩy mạnh triển khai các gói cho vay tiêu dùng có giá trị cao nhằm đáp ứng nhu cầu thị trường. Đáng chú ý, mặc dù dư nợ

binh quân trong năm có xu hướng tăng, nhưng quy mô dư nợ CVTD thực tế đã có sự sụt giảm nhẹ, cho thấy chi nhánh đã chủ động điều chỉnh chính sách, ưu tiên chất lượng cho vay và kiểm soát rủi ro. Mặc dù vòng quay có giảm nhẹ trong năm cuối, doanh số thu nợ vẫn duy trì đà tăng trưởng liên tục qua cả 3 năm. Qua đó có thể khẳng định, công tác thu hồi nợ đối với mảng bán lẻ của chi nhánh vẫn được đảm bảo hiệu quả. Tốc độ luân chuyển vốn tiệm cận mức 1 vòng/năm là tín hiệu ổn định, phù hợp với đặc thù và định hướng phát triển an toàn của mảng cho vay tiêu dùng của chi nhánh.

### **2.3. Đánh giá kết quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng**

#### **2.3.1. Kết quả đạt được**

Qua phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại OCB Chi nhánh Đà Nẵng, có thể thấy chi nhánh đã đạt được một số kết quả tích cực sau:

Thứ nhất, hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh duy trì xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm. Dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng liên tục gia tăng, cho thấy khả năng mở rộng hoạt động và đáp ứng tương đối tốt nhu cầu vay vốn của khách hàng trên địa bàn. Kết quả này góp phần khẳng định vai trò quan trọng của mảng ngân hàng bán lẻ trong cơ cấu hoạt động kinh doanh tại OCB - Chi nhánh Đà Nẵng.

Thứ hai, chi nhánh đã triển khai hiệu quả chiến lược đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng. Các gói vay được thiết kế phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng địa phương, bao gồm cả nhóm vay có tài sản bảo đảm như vay mua nhà, mua ô tô và nhóm vay tín chấp tiêu dùng. Sự đa dạng trong sản phẩm giúp chi nhánh mở rộng khả năng tiếp cận nhiều phân khúc khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ và người lao động có thu nhập ổn định trên địa bàn.

Thứ ba, chất lượng danh mục cho vay tiêu dùng nhìn chung vẫn được duy trì trong ngưỡng an toàn theo quy định. Mặc dù thị trường có nhiều biến động, tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh qua các năm vẫn ở mức kiểm soát được. Kết quả này chủ yếu đến từ việc dư nợ cho vay tập trung nhiều vào các khoản vay có tài sản bảo đảm như vay mua nhà và vay mua ô tô, vốn chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu cho vay tiêu dùng. Các tài sản bảo đảm này góp phần giảm thiểu rủi ro tín dụng và hỗ trợ khả năng thu hồi vốn của chi nhánh trong bối cảnh thu nhập của khách hàng chịu nhiều tác động từ biến động kinh tế.

Thứ tư, quy trình xử lý hồ sơ và trải nghiệm khách hàng được cải thiện nhờ đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Chi nhánh triển khai nền tảng OCB OMNI kết hợp với các công cụ định danh điện tử (e-KYC) và các công cụ hỗ trợ đánh giá thông tin khách hàng trong quá trình tiếp nhận, xử lý hồ sơ vay vốn. Việc ứng dụng công nghệ góp phần rút ngắn thời gian xử lý giao dịch, giảm bớt thao tác thủ công và nâng cao tính thuận tiện cho khách hàng.

Thứ năm, công tác thu hồi nợ định kỳ và ứng dụng công nghệ trong nhắc nợ đạt hiệu quả tương đối tích cực. Việc triển khai hệ thống nhắc nợ tự động đa kênh thông qua SMS, Email và ứng dụng ngân hàng số đã hỗ trợ khách hàng chủ động hơn trong việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán đúng hạn. Đồng thời, các tiện ích thanh toán trực tuyến cũng góp phần nâng cao tính thuận tiện trong quá trình trả nợ, qua đó hỗ trợ chi nhánh duy trì dòng tiền thu nợ tương đối ổn định và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

### **2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân**

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại OCB - Chi nhánh Đà Nẵng vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Thông qua phân tích thực trạng hoạt động và yêu cầu quản trị rủi ro trong cho vay, có thể xác định một số hạn chế và nguyên nhân chủ yếu như sau:

Một là, áp lực nợ xấu có dấu hiệu gia tăng cục bộ trong năm 2025. Dù tỷ lệ tổng thể vẫn an toàn, giá trị nợ xấu tuyệt đối trong năm cuối đã tăng lên ở hầu hết các phân khúc (vay mua xe, du học, tín chấp...). Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ tác động có độ trễ của điều kiện kinh tế vĩ mô. Áp lực lạm phát và sự phục hồi chậm của một số ngành nghề đã làm suy giảm thu nhập và dòng tiền tự do của người vay, trực tiếp phá vỡ kế hoạch trả nợ dài hạn của khách hàng, đặc biệt là ở nhóm vay mua ô tô và vay trung dài hạn.

Hai là, công tác thẩm định và đánh giá rủi ro chưa phản ánh đầy đủ năng lực tài chính tương lai của khách hàng, làm gia tăng rủi ro tiềm ẩn, đặc biệt tại phân khúc vay ngắn hạn và vay tín chấp. Dưới áp lực cạnh tranh trên thị trường bán lẻ, chi nhánh phải mở rộng các sản phẩm cho vay linh hoạt với thời gian xử lý hồ sơ nhanh. Mặc dù nhóm sản phẩm này hiện chiếm tỷ trọng chưa lớn, dư nợ vẫn có xu hướng gia tăng, kéo theo áp lực kiểm soát rủi ro ngày càng cao. Đối với các khoản vay tín chấp, việc xác minh thu nhập thực tế của khách hàng còn gặp nhiều khó khăn do nguồn thu thiếu ổn định hoặc không có đầy đủ chứng từ chứng minh. Trong một số trường hợp, cán bộ

cho vay vẫn phải kết hợp thêm các đánh giá định tính trong quá trình thẩm định. Đồng thời, phương pháp đánh giá hiện nay đôi lúc vẫn phụ thuộc nhiều vào giá trị tài sản đảm bảo và dữ liệu tài chính trong quá khứ như lịch sử tín dụng CIC hoặc sao kê giao dịch, trong khi việc phân tích dòng tiền thực tế và khả năng chống chịu trước biến động thu nhập chưa được thực hiện đầy đủ. Điều này làm giảm khả năng nhận diện sớm rủi ro, đặc biệt khi khách hàng phát sinh khó khăn tài chính ngoài dự kiến.

Ba là, hệ thống giám sát sau vay và cảnh báo rủi ro sớm chưa thực sự chủ động và đồng bộ. Mặc dù các công đoạn giải ngân và nhắc nợ đã được số hóa tương đối hiệu quả, việc phát hiện sớm các dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ của khách hàng trước khi khoản vay phát sinh nợ quá hạn vẫn còn chậm. Nguyên nhân chủ yếu do tốc độ gia tăng số lượng hồ sơ vay cá nhân nhỏ lẻ khiến khối lượng công việc tại bộ phận quản lý khoản vay ngày càng lớn. Điều này làm cho công tác theo dõi, cập nhật và xử lý các dấu hiệu rủi ro phát sinh chưa được thực hiện kịp thời, dẫn đến việc xử lý nợ trong một số trường hợp còn mang tính bị động.

Bốn là, công tác tiếp thị và phát triển khách hàng vay tiêu dùng tại chi nhánh còn mang tính thụ động, chưa khai thác hiệu quả tiềm năng thị trường bán lẻ trên địa bàn. Mặc dù danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng tương đối đa dạng, việc tiếp cận đúng tệp khách hàng mục tiêu vẫn còn hạn chế, chủ yếu dựa vào nguồn khách vãng lai tại quầy và các kênh truyền thông. Trong bối cảnh nguồn khách hàng mới còn hạn chế, để đảm bảo chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ, một số trường hợp cán bộ cho vay có xu hướng chuyển dịch trọng tâm sang các sản phẩm vay ngắn hạn, thủ tục đơn giản và dễ tiếp cận hơn nhưng đi kèm mức độ rủi ro tín dụng cao hơn. Nguyên nhân xuất phát từ sự chưa đồng bộ trong hoạt động khai thác và phát triển khách hàng tại chi nhánh. Hoạt động khảo sát và tiếp cận địa bàn của cán bộ cho vay còn chưa thực sự chủ động, chưa bám sát khu dân cư, hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ để nắm bắt và khai thác nhu cầu vốn thực tế. Bên cạnh đó, kênh truyền thông số mang tính địa phương hóa chưa được khai thác hiệu quả, đặc biệt là các nền tảng mạng xã hội và kênh thông tin của chi nhánh, làm giảm khả năng tiếp cận khách hàng tiềm năng. Đồng thời, hoạt động bán chéo sản phẩm giữa các bộ phận chưa được triển khai do thiếu sự phối hợp và chính sách khuyến khích, dẫn đến hiệu quả khai thác khách hàng hiện hữu chưa cao.

Năm là, chất lượng đội ngũ cán bộ cho vay chưa đồng đều và cơ chế tạo động lực chưa thực sự gắn kết trách nhiệm dài hạn với chất lượng danh mục cho vay. Trong quá

trình triển khai cho vay tiêu dùng, một bộ phận cán bộ chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu về năng lực thực thi trong bối cảnh chuyển đổi số và mức độ cạnh tranh ngày càng cao. Xu hướng tập trung vào chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ trong một số trường hợp dẫn đến việc xem nhẹ kỹ năng khai thác khách hàng và giám sát sau vay, qua đó làm giảm mức độ kiểm soát rủi ro đối với danh mục cho vay. Nguyên nhân của hạn chế này xuất phát từ nhiều yếu tố. Trước hết, công tác đào tạo nhân sự chưa thực sự hiệu quả, còn thiếu tính định kỳ và chưa có cơ chế đánh giá lại năng lực sau đào tạo một cách chặt chẽ, dẫn đến việc kỹ năng nghiệp vụ của cán bộ, đặc biệt là kỹ năng phân tích rủi ro và bán hàng chủ động, chưa được cải thiện đồng đều. Bên cạnh đó, hệ thống đánh giá hiệu quả công việc chưa cân bằng giữa chỉ tiêu tăng trưởng và chất lượng cho vay, làm gia tăng áp lực hoàn thành doanh số và ảnh hưởng đến mức độ thận trọng trong thẩm định và giám sát khoản vay. Đồng thời, cơ chế đãi ngộ và xử lý trách nhiệm chưa đủ rõ ràng, khi chưa gắn chặt thu nhập và đánh giá hiệu quả với chất lượng danh mục cho vay, từ đó chưa tạo được động lực cho cán bộ trong việc kiểm soát rủi ro dài hạn.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Qua phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy, hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh đã đạt được nhiều kết quả tích cực như quy mô dư nợ cuối kỳ tăng trưởng ổn định, doanh số cho vay và doanh số thu nợ duy trì xu hướng tăng, tỷ trọng cho vay tiêu dùng ngày càng được mở rộng. Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế như nợ xấu có xu hướng gia tăng trở lại trong năm 2025, công tác thẩm định và giám sát khoản vay chưa thực sự chủ động, tiềm ẩn rủi ro tín dụng. Trên cơ sở những kết quả đạt được và các hạn chế còn tồn tại, Chương 3 sẽ đề xuất các giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại OCB Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo.

### **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.**

#### **3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo**

##### ***3.1.1. Định hướng chung của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo***

Qua phân tích tình hình hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy OCB Chi nhánh Đà Nẵng vẫn duy trì được kết quả hoạt động tương đối ổn định. Tuy nhiên, áp lực gia tăng chi phí dự phòng rủi ro cùng xu hướng thu hẹp biên lợi nhuận đặt ra yêu cầu chi nhánh phải điều chỉnh định hướng hoạt động theo hướng an toàn và bền vững hơn trong giai đoạn tiếp theo. Theo đó, chi nhánh định hướng tiếp tục phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ, nâng cao chất lượng cho vay và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong quản lý, vận hành. Cụ thể, định hướng chung được triển khai trên các nội dung sau:

Thứ nhất, tiếp tục phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ gắn với cơ cấu nguồn vốn ổn định. Trước áp lực cạnh tranh huy động vốn ngày càng lớn, chi nhánh định hướng duy trì tiền gửi khách hàng cá nhân là nguồn vốn chủ yếu nhằm đảm bảo tính ổn định cho hoạt động kinh doanh. Đồng thời, mở rộng tệp khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, hạn chế phụ thuộc vào một số khách hàng lớn. Bên cạnh đó, chi nhánh tiếp tục khuyến khích khách hàng sử dụng các dịch vụ thanh toán và ngân hàng số nhằm gia tăng nguồn vốn chi phí thấp, góp phần cải thiện hiệu quả hoạt động.

Thứ hai, mở rộng cho vay đi đôi với nâng cao chất lượng quản trị rủi ro. Trong bối cảnh nợ xấu có xu hướng gia tăng trở lại sau giai đoạn cơ cấu nợ theo chính sách hỗ trợ, chi nhánh định hướng tăng trưởng quy mô cho vay có chọn lọc, ưu tiên các lĩnh vực có khả năng phục hồi và tạo dòng tiền ổn định tại địa phương. Đồng thời, tăng cường kiểm soát ngay từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định và giám sát sau vay, hạn chế cho vay đối với các khoản vay có mức độ rủi ro cao hoặc tài sản bảo đảm có tính thanh khoản thấp. Công tác phân loại nợ, trích lập dự phòng và xử lý nợ cần được thực hiện chặt chẽ nhằm đảm bảo an toàn tài chính cho chi nhánh.

Thứ ba, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động quản lý và chăm sóc khách hàng. Chi nhánh tiếp tục khai thác các nền tảng công nghệ do Hội sở triển khai như OCB OMNI và công nghệ định danh điện tử nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ,

nâng cao trải nghiệm khách hàng và hỗ trợ quản lý dữ liệu hiệu quả hơn. Đồng thời, tăng cường ứng dụng công nghệ trong theo dõi khoản vay, nhắc nợ tự động và quản lý thông tin khách hàng nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và chất lượng dịch vụ.

Thứ tư, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hoàn thiện cơ chế đánh giá hiệu quả công việc. Chi nhánh định hướng tăng cường đào tạo kỹ năng chuyên môn, kỹ năng tư vấn khách hàng và khả năng nhận diện rủi ro cho đội ngũ cán bộ nhân viên. Bên cạnh đó, hệ thống đánh giá hiệu quả công việc cần được điều chỉnh theo hướng gắn kết giữa tăng trưởng kinh doanh với chất lượng tín dụng và mức độ hoàn thành công việc thực tế. Việc xây dựng cơ chế đánh giá và đãi ngộ phù hợp sẽ góp phần nâng cao tinh thần trách nhiệm và hiệu quả làm việc của đội ngũ cán bộ trong quá trình thực hiện nghiệp vụ.

### ***3.1.2. Định hướng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo***

Trong bối cảnh nền kinh tế dần phục hồi và thị trường ngân hàng bán lẻ tại khu vực miền Trung ngày càng cạnh tranh, OCB Chi nhánh Đà Nẵng xác định cho vay tiêu dùng tiếp tục là một trong những hoạt động trọng tâm trong chiến lược phát triển. Trên cơ sở những kết quả đã đạt được cũng như các hạn chế còn tồn tại trong công tác quản trị rủi ro tín dụng, chi nhánh định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng tăng trưởng đi đôi với nâng cao chất lượng và tính bền vững của danh mục cho vay.

Thứ nhất, tiếp tục phát huy lợi thế về đa dạng hóa sản phẩm và tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Chi nhánh định hướng khai thác hiệu quả các sản phẩm cho vay hiện có, phù hợp với nhu cầu thực tế của từng nhóm khách hàng tại địa phương. Đồng thời, tiếp tục bám sát định hướng chuyển đổi số của Hội sở thông qua việc ứng dụng các nền tảng số như OCB OMNI và công nghệ định danh điện tử nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, nâng cao trải nghiệm khách hàng và hỗ trợ công tác quản lý khoản vay hiệu quả hơn.

Thứ hai, nâng cao chất lượng quản trị rủi ro tín dụng theo hướng chủ động phòng ngừa và nhận diện sớm rủi ro. Chi nhánh định hướng hoàn thiện công tác thẩm định theo hướng giảm dần sự phụ thuộc vào tài sản bảo đảm, đồng thời chú trọng hơn đến khả năng tạo thu nhập và năng lực trả nợ thực tế của khách hàng. Đối với nhóm khách hàng vay tín chấp hoặc có nguồn thu nhập khó xác minh, chi nhánh định hướng tăng

cường đối chiếu thông tin từ nhiều nguồn dữ liệu khác nhau nhằm nâng cao độ chính xác trong đánh giá tín dụng. Bên cạnh đó, công tác giám sát sau vay cần được thực hiện thường xuyên hơn nhằm kịp thời phát hiện các dấu hiệu suy giảm khả năng tài chính để có biện pháp hỗ trợ phù hợp.

Thứ ba, đổi mới phương thức tiếp cận khách hàng và nâng cao hiệu quả bán chéo sản phẩm. Trong thời gian tới, chi nhánh định hướng chuyển từ phương thức tiếp thị thụ động sang chủ động tiếp cận khách hàng tại địa bàn thông qua việc tăng cường khảo sát thực tế, kết hợp giữa hoạt động tiếp thị trực tiếp và truyền thông trực tuyến. Đồng thời, chi nhánh cần nâng cao sự phối hợp giữa các bộ phận trong nội bộ nhằm mở rộng khả năng giới thiệu và khai thác khách hàng tiềm năng đối với các sản phẩm cho vay tiêu dùng.

Thứ tư, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự và hoàn thiện cơ chế đánh giá gắn với chất lượng cho vay. Chi nhánh định hướng tăng cường đào tạo kỹ năng thẩm định, nhận diện rủi ro và chăm sóc khách hàng cho đội ngũ cán bộ cho vay và nhân viên quan hệ khách hàng. Đồng thời, cơ chế đánh giá hiệu quả công việc cần được điều chỉnh theo hướng cân bằng giữa mục tiêu tăng trưởng dư nợ và chất lượng khoản vay nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ trong toàn bộ quá trình quản lý tín dụng.

### **3.2. Các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo**

Cho vay tiêu dùng tiếp tục là một trong những hoạt động quan trọng tại OCB Chi nhánh Đà Nẵng. Từ những hạn chế đã phân tích, chi nhánh cần triển khai các giải pháp phù hợp nhằm duy trì tăng trưởng cho vay và kiểm soát chất lượng cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

#### ***3.2.1. Chủ động cơ chế xử lý nợ và đồng hành cùng khách hàng chịu tác động từ biến động kinh tế vĩ mô***

Để chủ động phòng ngừa rủi ro tín dụng, chi nhánh cần chuyển từ trạng thái bị động chờ khách hàng phản ánh khó khăn sang cơ chế chủ động rà soát và hỗ trợ khách hàng ngay từ giai đoạn đầu xuất hiện dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ.

Bộ phận Quản lý khoản vay/Hỗ trợ tín dụng phối hợp cùng cán bộ quan hệ khách hàng thực hiện rà soát định kỳ hàng tháng đối với nhóm khách hàng có dư nợ lớn hoặc

thu nhập biến động mạnh, đồng thời rà soát theo quý đối với các khoản vay tiêu dùng thông thường.

Trong quá trình triển khai, bộ phận quản lý khoản vay cần khai thác dữ liệu từ hệ thống quản lý nội bộ để theo dõi các dấu hiệu cảnh báo như sụt giảm số dư tài khoản thanh toán, chậm thanh toán từ 1 - 5 ngày hoặc phát sinh nợ chú ý tại các tổ chức tín dụng khác thông qua tra cứu CIC định kỳ.

Khi phát hiện dấu hiệu bất thường, cán bộ quan hệ khách hàng cần chủ động liên hệ hoặc khảo sát thực tế nhằm đánh giá tình hình tài chính của khách hàng. Đối với trường hợp khách hàng có lịch sử tín dụng tốt nhưng gặp khó khăn tạm thời về dòng tiền do yếu tố khách quan, cán bộ quan hệ khách hàng cần hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ chứng minh khó khăn và phối hợp với Trưởng phòng Tín dụng lập tờ trình báo cáo Ban Giám đốc chi nhánh để đề xuất Hội sở xem xét áp dụng các biện pháp hỗ trợ phù hợp như cơ cấu lại thời hạn trả nợ hoặc giãn hoãn nợ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước.

### ***3.2.2. Nâng cao chất lượng tư vấn hồ sơ, đa dạng hóa dữ liệu xác thực và đối chiếu thông tin nhằm kiểm soát rủi ro tín chấp***

Nhằm hạn chế rủi ro ngay từ khâu tiếp nhận hồ sơ và giảm sự phụ thuộc vào các đánh giá mang tính cảm tính đối với nhóm khách hàng khó chứng minh thu nhập, chi nhánh cần hoàn thiện quy trình thẩm định theo hướng tăng cường đối chiếu và kiểm chứng thông tin từ nhiều nguồn khác nhau.

Trước hết, Phòng cho vay khách hàng cá nhân cần xây dựng danh mục hồ sơ hướng dẫn riêng cho từng nhóm khách hàng có đặc thù thu nhập tại địa phương như tiểu thương, lao động tự do hoặc nhân sự ngành du lịch. Cán bộ cho vay có trách nhiệm hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ đầy đủ ngay từ lần tiếp xúc đầu tiên nhằm hạn chế tình trạng bổ sung chứng từ nhiều lần và nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ.

Đối với các khoản thu nhập không thể chứng minh đầy đủ thông qua sao kê ngân hàng, cán bộ cho vay cần hướng dẫn khách hàng cung cấp thêm các dữ liệu hỗ trợ như thông tin bảo hiểm xã hội từ ứng dụng VssID, lịch sử nộp thuế điện tử hoặc hóa đơn điện, nước định kỳ để phục vụ đối chiếu và xác minh khả năng tài chính thực tế. Việc đa dạng hóa nguồn dữ liệu giúp nâng cao độ tin cậy trong công tác thẩm định đối với các khoản vay tín chấp.

Bên cạnh đó, trong tờ trình thẩm định cần bổ sung nội dung đánh giá khả năng chịu đựng tài chính của khách hàng thông qua các kịch bản giả định như thu nhập giảm hoặc chi phí sinh hoạt gia tăng. Trên cơ sở đó, cán bộ cho vay đánh giá mức độ ảnh hưởng đến khả năng trả nợ và mức độ an toàn của khoản vay thay vì chỉ dựa trên dữ liệu thu nhập trong quá khứ.

Đối với các hồ sơ vay có giá trị lớn hoặc cơ cấu nguồn thu phức tạp, chi nhánh cần áp dụng cơ chế thẩm định phối hợp giữa cán bộ ít kinh nghiệm với cán bộ quản lý hoặc nhân sự có chuyên môn cao nhằm tăng cường đối chiếu thông tin và hạn chế rủi ro phát sinh từ đánh giá chủ quan. Đồng thời, cơ chế này cũng góp phần nâng cao kỹ năng thực tế cho đội ngũ cán bộ thông qua quá trình xử lý hồ sơ trực tiếp.

### ***3.2.3. Nâng cao năng lực giám sát danh mục và dự báo rủi ro hệ thống tại địa bàn***

Chi nhánh cần kết hợp hiệu quả việc khai thác các hệ thống quản lý do Hội sở cung cấp với hoạt động phân tích tình hình kinh tế thực tế tại địa phương nhằm nâng cao tính chủ động trong công tác quản trị rủi ro tín dụng.

Định kỳ hàng tuần, Trưởng phòng Quản lý rủi ro hoặc Bộ phận Quản lý khoản vay cần thực hiện rà soát các báo cáo cảnh báo từ hệ thống quản lý nội bộ để nhận diện sớm các khoản vay có dấu hiệu suy giảm chất lượng. Các dữ liệu này không chỉ phục vụ công tác theo dõi và nhắc nợ mà còn cần được tổng hợp, phân tích theo từng nhóm ngành nghề và phân khúc khách hàng nhằm đánh giá xu hướng biến động dòng tiền và chất lượng cho vay tại chi nhánh.

Bên cạnh đó, Ban Giám đốc chi nhánh cần tổ chức các buổi họp chuyên đề định kỳ hàng quý để đánh giá tác động của các yếu tố kinh tế tại khu vực miền Trung và Đà Nẵng như biến động hoạt động du lịch, thị trường bất động sản hoặc thay đổi thu nhập của người dân đến khả năng trả nợ của khách hàng. Trên cơ sở đó, chi nhánh có thể chủ động điều chỉnh định hướng cho vay đối với các lĩnh vực tiềm ẩn mức độ rủi ro cao trong từng giai đoạn.

Khi phát hiện các dấu hiệu rủi ro vượt quá phạm vi xử lý tại chi nhánh, Ban Giám đốc cần chủ động báo cáo và đề xuất Hội sở xem xét điều chỉnh chính sách tín dụng hoặc triển khai các chương trình hỗ trợ phù hợp với tình hình thực tế tại địa bàn. Cơ chế phối hợp này giúp chi nhánh nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro và hạn chế nguy cơ phát sinh nợ xấu trong tương lai.

#### ***3.2.4. Nâng cao hiệu quả marketing và mở rộng khai thác danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng***

Để mở rộng tệp khách hàng nhưng vẫn đảm bảo chất lượng cho vay, chi nhánh cần tăng cường hoạt động tiếp cận khách hàng chủ động, kết hợp giữa tiếp thị trực tiếp, truyền thông trực tuyến và phối hợp bán chéo giữa các bộ phận trong nội bộ.

Trưởng phòng kinh doanh cần phân công khu vực tiếp cận cụ thể cho từng cán bộ cho vay. Định kỳ hàng tuần, cán bộ cho vay cần chủ động đi khảo sát thực tế tại khu dân cư, chợ truyền thống, hộ kinh doanh hoặc doanh nghiệp nhỏ trên địa bàn nhằm tìm hiểu nhu cầu vay vốn và trực tiếp giới thiệu sản phẩm phù hợp. Thông tin khách hàng tiềm năng cần được cập nhật đầy đủ trên hệ thống quản lý khách hàng của ngân hàng để thuận tiện cho việc theo dõi và chăm sóc sau này.

Bên cạnh hoạt động tiếp cận trực tiếp, chi nhánh cần tận dụng hiệu quả các nền tảng trực tuyến như Zalo, mạng xã hội chính thức của chi nhánh hoặc Zalo, mạng xã hội cá nhân của cán bộ nhân viên để quảng bá sản phẩm theo định hướng chung của Hội sở. Khi phát sinh khách hàng quan tâm thông qua các kênh trực tuyến, chi nhánh cần phân công cán bộ liên hệ tư vấn trong thời gian sớm nhất nhằm nâng cao khả năng chuyển đổi thành khách hàng thực tế.

Ngoài ra, chi nhánh cần tăng cường cơ chế phối hợp bán chéo sản phẩm giữa giao dịch viên và cán bộ tín dụng. Trong quá trình khách hàng thực hiện các giao dịch tại quầy như gửi tiết kiệm, mở thẻ hoặc sử dụng dịch vụ thanh toán, giao dịch viên có thể chủ động giới thiệu các sản phẩm vay phù hợp như vay thấu chi hoặc cầm cố sổ tiết kiệm. Trường hợp khách hàng có nhu cầu, thông tin cần được chuyển kịp thời cho cán bộ cho vay để tiếp tục tư vấn và xử lý hồ sơ.

#### ***3.2.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và hoàn thiện cơ chế đánh giá, tạo động lực cho cán bộ cho vay***

Chất lượng đội ngũ cán bộ có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả thẩm định, quản lý khoản vay và kiểm soát rủi ro tín dụng. Vì vậy, chi nhánh cần hoàn thiện cơ chế đào tạo, đánh giá và khen thưởng theo hướng gắn trách nhiệm của cán bộ với chất lượng danh mục cho vay được quản lý.

Ban Giám đốc và các Trưởng phòng cần tổ chức các buổi đào tạo, trao đổi nghiệp vụ định kỳ hàng tháng hoặc hàng quý dành cho cán bộ cho vay và nhân viên quan hệ khách hàng. Nội dung tập trung vào kỹ năng phân tích dòng tiền, nhận diện rủi ro và

xử lý tình huống thực tế. Chi nhánh có thể sử dụng các hồ sơ phát sinh nợ xấu hoặc hồ sơ bị từ chối phê duyệt làm tình huống phân tích để rút kinh nghiệm trong công tác thẩm định. Sau mỗi đợt đào tạo, cần tổ chức kiểm tra đánh giá năng lực chuyên môn, những cán bộ chưa đạt yêu cầu cần được đào tạo bổ sung và hạn chế quyền thẩm định độc lập cho đến khi đáp ứng tiêu chuẩn nghiệp vụ.

Bên cạnh đó, hệ thống đánh giá hiệu quả công việc cần được điều chỉnh theo hướng cân bằng giữa tăng trưởng dư nợ và chất lượng cho vay. Ngoài chỉ tiêu về doanh số giải ngân, việc đánh giá cán bộ cho vay cần gắn với tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu phát sinh cũng như chất lượng hồ sơ trình phê duyệt nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm trong toàn bộ quá trình quản lý khoản vay.

Về chính sách đãi ngộ, chi nhánh cần xây dựng cơ chế khen thưởng và xử lý trách nhiệm rõ ràng. Những cán bộ phát triển được tệp khách hàng chất lượng, duy trì tỷ lệ nợ xấu thấp hoặc tích cực hỗ trợ bán chéo sản phẩm cần được ghi nhận và khen thưởng phù hợp. Ngược lại, đối với các trường hợp để phát sinh rủi ro do nguyên nhân chủ quan như vi phạm quy trình thẩm định hoặc lơ là trong công tác giám sát sau vay, chi nhánh cần áp dụng các biện pháp xử lý tương ứng nhằm nâng cao ý thức trách nhiệm và hạn chế tình trạng chạy theo tăng trưởng số lượng.

### **3.3. Một số kiến nghị**

#### ***3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước***

Thứ nhất, tiếp tục điều hành chính sách lãi suất theo hướng linh hoạt nhằm tạo điều kiện giảm chi phí vốn cho các ngân hàng thương mại, qua đó hỗ trợ giảm mặt bằng lãi suất cho vay đối với khách hàng, đặc biệt trong lĩnh vực tiêu dùng. Đồng thời, NHNN có thể xem xét ban hành hoặc gia hạn các quy định cho phép cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ đối với các khách hàng bị suy giảm thu nhập do nguyên nhân khách quan. Điều này góp phần hỗ trợ khách hàng phục hồi tài chính và hạn chế gia tăng nợ xấu trong hệ thống.

Thứ hai, tiếp tục nâng cấp hệ thống CIC theo hướng cập nhật dữ liệu với tần suất cao hơn, tiến tới giảm độ trễ thông tin giữa các tổ chức tín dụng. Đồng thời, NHNN cần đóng vai trò đầu mối trong việc thúc đẩy kết nối và khai thác dữ liệu từ Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, cơ quan thuế và bảo hiểm xã hội theo đúng quy định pháp luật. Việc tăng cường liên thông dữ liệu sẽ giúp các tổ chức tín dụng có thêm cơ sở xác thực

thông tin khách hàng, nâng cao độ chính xác trong thẩm định tín dụng, đặc biệt đối với phân khúc tín chấp.

Thứ ba, tiếp tục ban hành và hoàn thiện các quy định liên quan đến quy trình cho vay điện tử, nhằm tạo cơ sở pháp lý thống nhất cho các ngân hàng thương mại triển khai số hóa hoạt động cho vay. Trong đó, cần làm rõ phạm vi sử dụng dữ liệu thay thế trong đánh giá tín dụng, đồng thời hoàn thiện quy định về hợp đồng điện tử, chữ ký số và các hình thức xác thực trong giao dịch tín dụng. Hành lang pháp lý đầy đủ sẽ giúp các ngân hàng yên tâm hơn trong việc đẩy mạnh chuyển đổi số và quản lý rủi ro sau vay.

Thứ tư, tiếp tục tăng cường giám sát rủi ro đối với danh mục cho vay tại các ngân hàng thương mại. Đồng thời, NHNN cần ban hành các hướng dẫn mang tính định hướng về quản trị rủi ro, trong đó yêu cầu các ngân hàng xây dựng khẩu vị rủi ro rõ ràng đối với từng phân khúc, thiết lập các giới hạn tín dụng phù hợp và tăng cường áp dụng các bài kiểm tra sức chịu đựng. Việc định hướng và giám sát thống nhất sẽ góp phần nâng cao tính an toàn, hạn chế xu hướng tăng trưởng tín dụng nóng trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng.

### ***3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông***

Thứ nhất, tiếp tục hoàn thiện mô hình chấm điểm tín dụng theo hướng tăng cường ứng dụng phân tích dữ liệu và các công cụ công nghệ phù hợp. Bên cạnh các nguồn dữ liệu truyền thống như CIC và sao kê thu nhập, hệ thống cần từng bước mở rộng việc sử dụng dữ liệu thay thế như lịch sử giao dịch trên ngân hàng số, hành vi thanh toán hóa đơn và các nguồn dữ liệu hợp pháp khác trong hoạt động đánh giá khách hàng vay tiêu dùng. Qua đó giúp nâng cao độ chính xác trong đánh giá năng lực tài chính của khách hàng và giảm sự phụ thuộc vào đánh giá chủ quan của cán bộ.

Thứ hai, tiếp tục hoàn thiện hệ thống cảnh báo sớm rủi ro theo hướng đồng bộ toàn hệ thống, có khả năng nhận diện các dấu hiệu suy giảm tài chính của khách hàng như biến động dòng tiền, chậm thanh toán hoặc thay đổi hành vi giao dịch trong quá trình sử dụng khoản vay tại ngân hàng. Các cảnh báo cần được chuyển đến chi nhánh kịp thời nhằm hỗ trợ công tác giám sát và xử lý sớm, hạn chế phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu.

Thứ ba, rà soát lại cơ cấu đánh giá hiệu quả công việc trong hoạt động bán lẻ theo hướng cân bằng giữa tăng trưởng quy mô và chất lượng danh mục cho vay. Cần tăng

tỷ trọng các chỉ tiêu phản ánh rủi ro như nợ xấu, nợ quá hạn phát sinh trong từng giai đoạn theo dõi sau khi giải ngân, đồng thời giảm sự phụ thuộc vào chỉ tiêu doanh số giải ngân đơn thuần. Song song, chính sách thu nhập nên được điều chỉnh theo hướng gắn với hiệu quả cho vay thực chất, phản ánh mức độ an toàn của danh mục do cán bộ phụ trách.

Thứ tư, xây dựng bộ công cụ marketing số mang tính chuẩn hóa để các chi nhánh dễ dàng triển khai trên các kênh truyền thông phù hợp với từng phân khúc khách hàng và địa bàn hoạt động. Đồng thời, cần hoàn thiện cơ chế bán chéo trong toàn hệ thống, quy định rõ cơ chế ghi nhận và khuyến khích đối với các bộ phận tham gia giới thiệu khách hàng vay tiêu dùng, nhằm tối ưu hóa tệp khách hàng hiện hữu.

Thứ năm, tiếp tục hoàn thiện chương trình đào tạo nội bộ theo hướng chuyên sâu và thực tiễn hơn, tập trung vào thẩm định tín dụng và nhận diện rủi ro phát sinh trong quá trình tiếp cận và quản lý khách hàng vay. Đồng thời, cần tổ chức các kỳ đánh giá năng lực định kỳ để làm căn cứ phân loại cán bộ, từ đó gắn việc phân quyền thẩm định và xét duyệt với năng lực thực tế, đảm bảo chất lượng đội ngũ và tính an toàn trong hoạt động cho vay.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Trên cơ sở phân tích toàn diện thực trạng, đánh giá khách quan các kết quả đạt được, đồng thời nhận diện rõ những hạn chế và nguyên nhân cốt lõi trong Chương 2, Chương 3 đã xây dựng khung giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại OCB Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo. Chi nhánh xác định định hướng phát triển theo hướng tăng trưởng quy mô đi đôi với an toàn và bền vững, đồng thời chuyển dịch mô hình quản trị rủi ro từ phản ứng sang phòng ngừa chủ động, gắn với đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số và đổi mới hoạt động tiếp thị theo hướng lấy khách hàng làm trung tâm. Trên cơ sở đó, Chương 3 đề xuất 05 nhóm giải pháp trọng tâm nhằm xử lý các hạn chế đã được xác định, đảm bảo tính liên kết và phù hợp với thực tiễn hoạt động tại chi nhánh. Đồng thời, đề tài cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông và Ngân hàng Nhà nước nhằm hỗ trợ về công nghệ và khung pháp lý, tạo điều kiện cho việc triển khai giải pháp hiệu quả hơn. Việc triển khai đồng bộ các nhóm giải pháp và kiến nghị trên sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng, kiểm soát rủi ro và tăng cường năng lực cạnh tranh của OCB Chi nhánh Đà Nẵng, hướng tới mục tiêu phát triển ổn định và bền vững.

## KẾT LUẬN

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường tài chính, hoạt động cho vay tiêu dùng đang trở thành một trong những mảng kinh doanh quan trọng của các ngân hàng thương mại. Xuất phát từ thực tiễn đó, đề tài ***“Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng”*** được thực hiện nhằm phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp phù hợp với điều kiện hoạt động của chi nhánh.

Trên cơ sở hệ thống hóa các vấn đề lý luận về cho vay tiêu dùng, khóa luận đã phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại OCB Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025. Kết quả nghiên cứu cho thấy chi nhánh đạt được một số kết quả tích cực như tăng trưởng dư nợ, đa dạng hóa sản phẩm và bước đầu ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn còn tồn tại những hạn chế như rủi ro nợ xấu gia tăng cục bộ, công tác thẩm định còn phụ thuộc vào đánh giá cảm tính và tài sản bảo đảm, hoạt động giám sát sau vay chưa chủ động.

Từ những hạn chế đã được nhận diện, khóa luận đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh. Các giải pháp tập trung vào chuẩn hóa quy trình thẩm định, tăng cường khai thác dữ liệu hỗ trợ, nâng cao hiệu quả giám sát rủi ro, đổi mới hoạt động marketing và hoàn thiện công tác đào tạo nhân sự gắn với chất lượng cho vay. Đồng thời, đề tài cũng đưa ra kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước và Ngân hàng TMCP Phương Đông nhằm hỗ trợ hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

Các giải pháp được đề xuất phù hợp với điều kiện hoạt động tại OCB Chi nhánh Đà Nẵng và góp phần nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng, kiểm soát rủi ro tín dụng và tăng cường năng lực cạnh tranh của chi nhánh.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài, song do hạn chế về thời gian và kinh nghiệm thực tiễn nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp từ Quý thầy cô và các anh chị cán bộ tại OCB Chi nhánh Đà Nẵng để đề tài được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn Giảng viên hướng dẫn Thạc sĩ Trần Ngọc Minh Trang cùng Ban Giám đốc và toàn thể anh chị cán bộ nhân viên tại OCB Chi nhánh Đà Nẵng, đặc biệt là chị Nguyễn Thị Nhung đã tận tình hỗ trợ em trong suốt quá trình thực tập và hoàn thành khóa luận.

## PHỤ LỤC

### PHỤ LỤC 1: DANH MỤC HỒ SƠ VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

| Sản phẩm vay tiêu dùng                        | Danh mục hồ sơ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Áp dụng cho toàn bộ sản phẩm vay tiêu dùng    | <p><b>Hồ sơ pháp lý:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- CMND/CCCD gắn chip/Hộ chiếu (còn hiệu lực) của người vay và vợ/chồng người vay;</li><li>- Giấy xác nhận thông tin về cư trú (thay thế Sổ hộ khẩu) hoặc sổ tạm trú (KT3);</li><li>- Giấy tờ chứng minh tình trạng hôn nhân: Giấy chứng nhận đăng ký kết hôn HOẶC Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân (độc thân/đã ly hôn).</li></ul> <p><b>Hồ sơ chứng minh thu nhập:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nguồn thu từ lương:<ul style="list-style-type: none"><li>+ Hợp đồng lao động/Quyết định bổ nhiệm;</li><li>+ Sao kê tài khoản nhận lương (3-6 tháng gần nhất) hoặc Bảng lương tiền mặt có xác nhận của công ty;</li><li>+ Dữ liệu VssID (nếu có).</li></ul></li><li>- Nguồn thu từ kinh doanh:<ul style="list-style-type: none"><li>+ Giấy phép ĐKKD/Xác nhận của địa phương;</li><li>+ Sổ sách ghi chép doanh thu;</li><li>+ Biên lai nộp thuế;</li><li>+ Hình ảnh cơ sở kinh doanh.</li></ul></li><li>- Nguồn thu từ cho thuê tài sản:<ul style="list-style-type: none"><li>+ Giấy tờ sở hữu tài sản cho thuê;</li><li>+ Hợp đồng cho thuê;</li><li>+ Hình ảnh chụp tài sản;</li><li>+ Sao kê nhận tiền thuê.</li></ul></li></ul> |
| Vay mua sắm hàng tiêu dùng, vật dụng gia đình | <p><b>Hồ sơ mục đích vay vốn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Bảng báo giá/Hóa đơn bán lẻ/Hợp đồng mua bán các vật dụng, thiết bị nội thất, đồ điện tử...;</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên lai, chứng từ đặt cọc (nếu có).</li> </ul> <p><b>Hồ sơ Tài sản đảm bảo (TSDB):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tín chấp: Không yêu cầu TSDB (căn cứ vào điểm tín dụng và thu nhập).</li> <li>- Thế chấp: Sổ đỏ/Sổ hồng bất động sản hoặc Giấy đăng ký xe ô tô.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Vay xây dựng, sửa chữa, mua nhà                 | <p><b>Hồ sơ mục đích vay vốn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp mua nhà: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Hợp đồng đặt cọc;</li> <li>+ Hợp đồng mua bán công chứng (có thể bổ sung sau khi giải ngân phong tỏa);</li> <li>+ Biên lai nộp tiền tự có.</li> </ul> </li> <li>- Trường hợp xây/sửa nhà: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giấy phép xây dựng;</li> <li>+ Bảng dự toán chi phí xây dựng/sửa chữa;</li> <li>+ Hợp đồng thi công; Hình ảnh hiện trạng căn nhà trước khi sửa.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Hồ sơ TSDB:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy chứng nhận Quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà ở (Sổ hồng/Sổ đỏ);</li> <li>- Tờ khai lệ phí trước bạ, Thông báo nộp thuế đất.</li> <li>- TSDB có thể chính là căn nhà định mua (tài sản hình thành từ vốn vay) hoặc bất động sản độc lập khác của người vay/bên thứ 3.</li> </ul> |
| Vay cho người lao động đi làm việc ở nước ngoài | <p><b>Hồ sơ mục đích vay vốn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng đưa người lao động đi làm việc ở nước ngoài ký với công ty Xuất khẩu lao động;</li> <li>- Thông báo nộp tiền phí/Thông báo trúng tuyển của công ty XKLD;</li> <li>- Hộ chiếu, Visa hoặc tư cách lưu trú do nước tiếp nhận cấp (nếu đã có).</li> </ul> <p><b>Hồ sơ TSDB:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sổ đỏ/Sổ hồng của người lao động hoặc của người bảo lãnh (thường là bố mẹ, người thân).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Vay mua xe ô tô                       | <p><b>Hồ sơ mục đích vay vốn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hợp đồng mua bán xe ô tô (bản chính);</li> <li>- Phiếu thu/Ủy nhiệm chi chứng minh khách hàng đã thanh toán phần vốn tự có (tiền đối ứng).</li> </ul> <p><b>Hồ sơ TSDB:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy chứng nhận chất lượng an toàn kỹ thuật, Phiếu kiểm tra chất lượng xuất xưởng (xe mới);</li> <li>- Giấy hẹn lấy Đăng ký xe hoặc Giấy đăng ký xe (bản gốc sẽ do ngân hàng giữ lại và cấp Giấy biên nhận thế chấp để khách hàng lưu thông);</li> <li>- Hợp đồng bảo hiểm vật chất xe (Ngân hàng thụ hưởng).</li> </ul> |
| Vay cầm cố giấy tờ có giá             | <p><b>Hồ sơ mục đích vay vốn và chứng minh thu nhập:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thường được miễn chứng minh thu nhập và mục đích vay do TSDB có tính thanh khoản tuyệt đối.</li> </ul> <p><b>Hồ sơ TSDB:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bản gốc Sổ tiết kiệm, Chứng chỉ tiền gửi, Trái phiếu (do OCB hoặc các ngân hàng/tổ chức được OCB chấp thuận phát hành).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                               |
| Vay dưới hình thức thấu chi tài khoản | <p><b>Hồ sơ mục đích vay vốn:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng điền Form đề nghị cấp hạn mức thấu chi phục vụ tiêu dùng đời sống (Không cần nộp hóa đơn chứng từ mua sắm).</li> </ul> <p><b>Hồ sơ TSDB:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thấu chi tín chấp: Bắt buộc phải có sao kê lương qua OCB hoặc ngân hàng khác (thường yêu cầu thâm niên công tác &gt;12 tháng).</li> <li>- Thấu chi thế chấp: Bản gốc Sổ tiết kiệm, Chứng chỉ tiền gửi, Trái phiếu (do OCB hoặc các ngân hàng/tổ chức được OCB chấp thuận phát hành).</li> </ul>                                              |
| Vay hỗ trợ du học                     | <p><b>Hồ sơ mục đích vay vốn:</b></p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy báo trúng tuyển/Thư chấp nhận học của cơ sở giáo dục nước ngoài;</li> <li>- Thông báo học phí, sinh hoạt phí;</li> <li>- Giấy tờ chứng minh mối quan hệ giữa người vay và du học sinh (Sổ hộ khẩu/Giấy khai sinh) nếu bố mẹ vay cho con;</li> <li>- Hộ chiếu/Visa của du học sinh.</li> </ul> <p><b>Hồ sơ TSDB:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bất động sản hoặc sổ/thẻ tiết kiệm đứng tên khách hàng hoặc người thân.</li> </ul> |
|--|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng).*

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. PGS.TS. Trầm Thị Xuân Hương, Th.S Hoàng Thị Minh Ngọc (2012). Giáo trình nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại (Tái bản lần thứ nhất). TP. Hồ Chí Minh, NXB Kinh tế.
2. Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 số 32/2024/QH15 của Quốc hội.
3. Thông tư số 31/2024/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
4. Thông tư số 06/2024/TT-NHNN ngày 18 tháng 6 năm 2024 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 02/2023/TT-NHNN ngày 23 tháng 4 năm 2023 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về việc Tổ chức tín dụng, Chi nhánh Ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn.
5. Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB). Trang thông tin chính thức. Truy cập từ: <https://ocb.com.vn>.
6. Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng. Kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023 - 2025. Tài liệu nội bộ.
7. Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng (2025). Sơ đồ cơ cấu tổ chức. Tài liệu nội bộ.