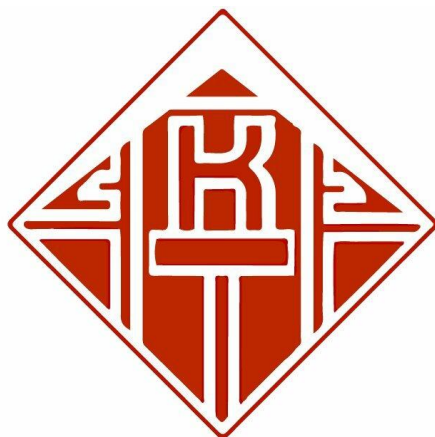


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG
– CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH 2 THÁNG 9**

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Nguyễn Thị Ngọc
Sinh viên thực hiện	: Nguyễn Thị Hoài Nhi
Khóa học	: 2022 – 2026
Mã số sinh viên	: 2254020012
Lớp	: 22NH1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và rèn luyện tại Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, em đã nhận được sự quan tâm, giảng dạy và hỗ trợ tận tình từ Ban Giám hiệu cùng toàn thể quý thầy cô trong Trường nói chung và Khoa Kinh tế nói riêng. Nhờ đó, em có nền tảng chính là nền tảng quan trọng giúp em hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp cũng như phát triển nghề nghiệp của em sau này.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô Nguyễn Thị Ngọc – giảng viên hướng dẫn khóa luận, người đã tận tình hướng dẫn, theo sát và đóng góp nhiều ý kiến quý báu trong suốt quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài. Sự chỉ bảo tận tâm cùng những góp ý chuyên môn của cô đã giúp em định hướng đúng đắn, hoàn thiện bài khóa luận của mình.

Đồng thời, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng toàn thể anh/chị cán bộ, nhân viên tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch 2 Tháng 9 đã tạo điều kiện thuận lợi và hỗ trợ em trong quá trình tìm hiểu thực tế tại đơn vị. Những chia sẻ, kinh nghiệm thực tiễn và sự hướng dẫn nhiệt tình của các anh/chị đã giúp em có thêm nhiều kiến thức thực tế quý báu, góp phần hoàn thiện bài khóa luận tốt nghiệp.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình thực hiện, song do kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế nên bài khóa luận khó tránh khỏi có những thiếu sót. Em rất mong nhận được những ý kiến đóng góp quý báu từ quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn và kính chúc quý thầy cô cùng các anh/chị tại đơn vị thực tập dồi dào sức khỏe, thành công trong công tác và sự nghiệp.

Sinh viên thực hiện

Nguyễn Thị Hoài Nhi

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên hướng dẫn

(Chữ ký và họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	ii
MỤC LỤC	iii
DANH SÁCH BẢNG BIỂU	vii
DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ.....	viii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	ix
LỜI MỞ ĐẦU	
CHƯƠNG 1. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại	1
1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại	1
1.1.3. Các hoạt động của Ngân hàng thương mại.....	2
1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại.....	3
1.2.1. Khái niệm cho vay	3
1.2.2. Nguyên tắc cho vay	4
1.3. Tổng quan về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại ..	5
1.3.1. Khái niệm khách hàng cá nhân.....	5
1.3.2. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân	5
1.3.3. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân	5
1.3.4. Vai trò cho vay khách hàng cá nhân.....	6
1.3.5. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân.....	7
1.4. Quan điểm của tác giả về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân.....	9
1.5. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân	9
1.5.1. Các chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay.....	9
1.5.2. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay.....	11
1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân.....	12
1.6.1. Các nhân tố khách quan.....	12
1.6.2. Các nhân tố chủ quan	13
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	15

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH 2 THÁNG 9	16
2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9	16
2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông.....	16
2.1.2. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng.....	18
2.1.3. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9	19
2.1.4. Cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9.....	22
2.1.5. Chức năng và mối quan hệ của các bộ phận	22
2.1.6. Thực trạng hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9	24
2.1.6.1. Thực trạng huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9.....	24
2.1.6.2. Thực trạng cho vay của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 từ năm 2023 – 2025.....	27
2.1.6.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 từ năm 2023 – 2025	30
2.1.6.4. Đánh giá chung về thực trạng hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025	33
2.2. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025	35
2.2.1. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9	35
2.2.2. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9	37

2.2.3. Thực trạng về cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025.....	39
2.2.3.1. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân theo mục đích tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025	42
2.2.3.2. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025	45
2.2.3.3. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025	48
2.3. Đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025..	52
2.3.1. Những kết quả đạt được	52
2.3.2. Những hạn chế.....	53
2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....	53
2.3.3.1. Về phía ngân hàng	53
2.3.3.2. Về phía khách hàng và môi trường kinh doanh	54
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	55
CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH 2 THÁNG 9 GIAI ĐOẠN 2023 – 2025.....	56
3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9.....	56
3.2. Giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9.....	57
3.2.1. Điều chỉnh cơ cấu sản phẩm tín dụng KHCN	57
3.2.2. Tăng cường kiểm soát doanh mục tín dụng KHCN	58
3.2.3. Tăng cường kiểm soát nợ xấu đối với cho vay tín chấp và cho vay ngắn hạn....	59
3.2.4. Rút ngắn quy trình cho vay trung – dài hạn nhằm đẩy nhanh tốc độ giải ngân..	61
3.2.5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động cấp tín dụng và nâng cao năng lực cạnh tranh	62

3.2.6. Đẩy mạnh hoạt động Marketing	62
3.3. Một số kiến nghị	63
3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ	63
3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam	64
3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông.....	64
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	65
KẾT LUẬN	66
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	

DANH SÁCH BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Thực trạng huy động vốn tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 từ 2023 – 2025	25
Bảng 2.2. Thực trạng cho vay của NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025	28
Bảng 2.3. Bảng thực trạng hoạt động kinh doanh của NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 từ 2023 – 2025.....	31
Bảng 2.4. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025	40
Bảng 2.5. Thực trạng cho vay KHCN theo mục đích tại NH OCB – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025	43
Bảng 2.6. Thực trạng cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025	46
Bảng 2.7. Thực trạng cho vay KHCN theo thời hạn tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025	49

DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Hình 2.1. Logo Ngân hàng TMCP Phương Đông.....	17
Hình 2.2. Phòng giao dịch OCB 2 Tháng 9.....	21
Hình 2.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của NH OCB – PGD 2 Tháng 9.....	22
Hình 2.4. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại NH OCB – PGD 2 Tháng 9	35

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Từ viết tắt	Nghĩa
1	OCB	Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông
2	TMCP	Thương mại cổ phần
3	CN	Chi nhánh
4	PGD	Phòng giao dịch
5	NHTM	Ngân hàng thương mại
6	NH	Ngân hàng
7	CV	Cho vay
8	KHCN	Khách hàng cá nhân
9	SXKD	Sản xuất kinh doanh
10	ĐVT	Đơn vị tính
11	BĐS	Bất động sản
12	GCN	Giấy chứng nhận
13	KH	Khách hàng
14	TD	Tiêu dùng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế đang ngày càng phát triển, hoạt động của các ngân hàng thương mại ngày càng không ngừng được mở rộng cả về quy mô lẫn chất lượng dịch vụ, trong đó, cho vay khách hàng cá nhân đang dần chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong tổng dư nợ của ngân hàng. Việc phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân không chỉ giúp ngân hàng gia tăng thu nhập, mở rộng thị phần mà còn góp phần đa dạng hóa danh mục cho vay, hạn chế rủi ro so với việc tập trung cho vay khách hàng doanh nghiệp. Đặc biệt, tại thành phố lớn như Đà Nẵng, sự phát triển kinh tế – xã hội và mức sống của người dân ngày càng được nâng cao, dẫn đến nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân nhằm phục vụ cho mục đích tiêu dùng, mua nhà ở, phương tiện đi lại và sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ cũng ngày càng gia tăng.

Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 là đơn vị có nhiều tiềm năng phát triển đối với phân khúc khách hàng cá nhân nhờ vị trí thuận lợi, nằm ở trung tâm thành phố, nơi tập trung đông dân cư và nhiều cơ sở kinh doanh. Điều này tạo điều kiện thuận lợi trong việc tiếp cận và khai thác nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân. Bên cạnh đó, trong thời gian qua, Ngân hàng đã từng bước triển khai nhiều sản phẩm cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, chưa phát huy hết lợi thế sẵn có và tiềm năng của địa bàn. Xuất phát từ điều đó, cùng với kiến thức chuyên ngành đã được trang bị trong quá trình học tập và thời gian tìm hiểu thực tế tại đơn vị, em lựa chọn đề tài ***“Giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9”*** để nghiên cứu và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung: Phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông (OCB) – Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025. Từ đó đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 giai đoạn tiếp theo.

Mục tiêu cụ thể:

+ Hệ thống cơ sở lý luận liên quan đến cho vay khách hàng cá nhân, vai trò hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại.

+ Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 trong giai đoạn 2023 – 2025. Đánh giá những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân hạn chế trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng.

+ Đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông Chi – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 trong thời gian tới.

3. Câu hỏi nghiên cứu

+ Khách hàng cá nhân là ai? Cho vay khách hàng cá nhân là gì? Đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân? Vai trò của hoạt động cho vay? Các chỉ tiêu nào đo lường hoạt động cho vay? Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân?

+ Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025 như thế nào?

+ Những kiến nghị, giải pháp nào giúp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 trong giai đoạn tới?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

➤ Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9.

➤ Phạm vi nghiên cứu:

Về không gian: Đề tài được thực hiện tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9.

Về thời gian: Đề tài phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vào giai đoạn 2023 – 2025

5. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng các phương pháp chủ yếu là phương pháp thu thập thông tin và phương pháp phân tích. Thông tin thu thập được thông qua nhiều kênh như quá trình thực tập trực tiếp tại ngân hàng, phỏng vấn cán bộ nhân viên Ngân hàng, các báo cáo tài chính, báo cáo tín dụng...Phương pháp phân tích sử dụng các thông tin này, kết hợp với phương pháp so sánh, đối chiếu, tổng hợp các thông tin. Từ đó đưa ra những nhận định về tình hình kinh doanh cũng như thực trạng chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9.

6. Ý nghĩa của đề tài

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ tổng hợp các lý thuyết liên quan đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại. Bên cạnh đó, đề tài cho thấy thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 trong giai đoạn 2023 – 2025. Từ đó, đề tài đề xuất những giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9.

7. Cấu trúc đề tài

Chương 1: Tổng quan cơ sở lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại.

Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 trong giai đoạn 2023 – 2025.

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9.

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

1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại

Theo Khoản 23, Điều 4, Luật các tổ chức tín dụng, ngày 18 tháng 01 năm 2024, *Ngân hàng thương mại (NHTM) là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật các tổ chức tín dụng nhằm mục tiêu lợi nhuận.*

Như vậy, ngân hàng thương mại có thể được hiểu là một loại hình tổ chức tài chính hoạt động với mục tiêu chính là tìm kiếm lợi nhuận. Theo đó, ngân hàng thương mại được phép thực hiện đầy đủ các hoạt động ngân hàng như nhận tiền gửi, cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán, đồng thời triển khai các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của pháp luật.

1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại

a. Chức năng 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 có nhu cầu về vốn, góp phần đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn, góp phần điều tiết nguồn vốn cho nền kinh tế.

b. Chức năng 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 được 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.

c. Chức năng 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.

1.1.3. Các hoạt động của Ngân hàng thương mại

a. Huy động vốn

❖ Nhận tiền gửi

Nhận tiền gửi là hoạt động nhận tiền của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi và hình thức nhận tiền gửi khác theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho tổ chức, cá nhân gửi tiền.

- Tiền gửi không kỳ hạn: là hình thức tiền gửi mà khách hàng gửi vào NHTM với mục đích để được ngân hàng thanh toán và thu chi hộ theo yêu cầu của khách hàng.

- Tiền gửi có kỳ hạn: là hình thức tiền gửi huy động các khoản tiền để dành tạm thời chưa sử dụng mà khi gửi vào khách hàng chỉ được rút ra sau một khoảng thời gian nhất định.

- Tiền gửi tiết kiệm: là hình thức huy động vốn chủ yếu khoản tiền để dành của cá nhân được gửi vào ngân hàng với mục đích sinh lời và an toàn về tài sản.

- Ngoài những hình thức tiền gửi nêu trên hiện nay các NHTM còn có tiền gửi ký quỹ L/C, tiền gửi đặt cọc, tiền gửi séc bảo chi... Đây là các hình thức tiền gửi theo yêu cầu của khách hàng gắn liền với các nghiệp vụ khác của ngân hàng.

❖ Phát hành chứng từ có giá

Chứng từ có giá là giấy chứng nhận do NHTM phát hành để huy động vốn, xác nhận nghĩa vụ trả nợ một số tiền trong một khoảng thời gian nhất định với điều kiện trả lãi và các điều khoản cam kết khác giữa NHTM với người mua chứng từ có giá.

b. Cấp tín dụng

Cấp tín dụng là nghiệp vụ phân phối nguồn vốn còn lại của ngân hàng sau khi thiết lập dự trữ cho các chủ thể thiếu vốn trong nền kinh tế, nhằm điều tiết nguồn vốn

cho nền kinh tế, đồng thời mang lại nguồn thu nhập cho ngân hàng. Tuy nhiên, đây cũng là mảng nghiệp vụ tiềm ẩn rủi ro, NHTM cần chú trọng công tác quản trị rủi ro đối với nghiệp vụ này. Nghiệp vụ cấp tín dụng tại các NHTM bao gồm:

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

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

- Bảo lãnh: là nghiệp vụ cấp tín dụng mà ngân hàng (người bảo lãnh) theo yêu cầu của khách hàng (người được bảo lãnh) cam kết thực hiện nghĩa vụ tài chính trong tương lai cho người thụ hưởng bảo lãnh (người nhận bảo lãnh), nếu khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ tài chính đã cam kết thì ngân hàng bảo lãnh phải có nghĩa vụ thực hiện các nghĩa vụ tài chính này.

- Phát hành thẻ tín dụng: cung cấp thẻ tín dụng cho phép khách hàng chi tiêu trước, trả tiền sau với hạn mức tín dụng nhất định.

- 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.

- Cho thuê tài chính: là nghiệp vụ cấp tín dụng trong đó bên cho thuê giao tài sản cho bên thuê sử dụng trong thời gian nhất định. Bên thuê phải trả tiền thuê định kỳ và khi hết hạn, bên thuê có thể mua lại, tiếp tục thuê hoặc trả lại tài sản cho bên cho thuê.

c. Cung ứng dịch vụ thanh toán

NHTM mở và quản lý tài khoản thanh toán, thực hiện chuyển tiền, thu hộ - chi hộ, thanh toán hóa đơn, đồng thời cung cấp các phương tiện thanh toán như séc, ủy nhiệm chi, thẻ ngân hàng, Internet Banking, Mobile Banking và thanh toán trong nước và quốc tế...Hoạt động này ít rủi ro hơn cấp tín dụng, thu nhập chủ yếu từ phí dịch vụ, đồng thời giúp khách hàng thanh toán nhanh chóng, tiện lợi, thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt và nâng cao hiệu quả lưu thông tiền tệ trong nền kinh tế.

1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay

Theo Khoản 7, Điều 4, Luật các tổ chức tín dụng, ngày 18 tháng 01 năm 2024, *Cho vay (CV) là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết*

giao cho khách hàng (KH) một khoản tiền gửi 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.

Như vậy, có thể hiểu rằng, cho vay là một hoạt động cấp tín dụng trong đó ngân hàng cung cấp hoặc cam kết cung cấp một khoản vốn cho khách hàng trên cơ sở thỏa thuận rõ ràng về mục đích sử dụng, thời hạn vay và nghĩa vụ hoàn trả. Trong thời gian vay, khách hàng được quyền sử dụng nguồn vốn này để phục vụ nhu cầu của mình, đồng thời phải có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi theo đúng thỏa thuận đã ký kết với ngân hàng.

1.2.2. Nguyên tắc cho vay

Theo Điều 4, Văn bản hợp nhất số 06/VBHN – NHNN, ngày 07 tháng 01 năm 2026 Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng, Nguyên tắc cho vay được quy định như sau:

Hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng, phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật có liên quan bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường.

Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích đã cam kết, hoàn trả nợ gốc, lãi tiền vay, phí đầy đủ, đúng thời hạn theo thỏa thuận với tổ chức tín dụng.

➤ **Nguyên tắc trên cơ sở thỏa thuận:** Nguyên tắc này cho thấy quan hệ vay vốn giữa ngân hàng và khách hàng được thiết lập dựa trên sự tự nguyện và thống nhất của hai bên. Các nội dung trong hợp đồng vay vốn như số tiền vay, lãi suất, thời hạn hay phương thức trả nợ đều do hai bên thỏa thuận với nhau. Tuy nhiên, sự thỏa thuận này vẫn phải nằm trong khuôn khổ pháp luật, không được trái quy định của pháp luật. Nguyên tắc này vừa giúp đảm bảo quyền lợi cho cả hai bên vừa hạn chế những rủi ro có thể xảy ra trong quá trình vay vốn.

➤ **Nguyên tắc sử dụng vốn vay đúng mục đích:** Khách hàng phải sử dụng khoản vay đúng với mục đích đã cam kết với ngân hàng ngay tại thời điểm ký kết hợp đồng vay vốn. Nếu khách hàng sử dụng vốn sai mục đích ban đầu, thì khả năng tạo ra thu nhập để trả nợ có thể bị ảnh hưởng, dẫn đến rủi ro không trả nợ được. Vì vậy, nguyên

tắc này nhằm đảm bảo khoản vay được sử dụng hiệu quả, đúng mục đích ban đầu, từ đó góp phần nâng cao khả năng trả nợ và hạn chế rủi ro cho ngân hàng.

➤ **Nguyên tắc hoàn trả nợ gốc, lãi và phí đúng hạn:** Khách hàng có nghĩa vụ phải thực hiện thanh toán cả gốc, lãi và các khoản phí liên quan đúng thời hạn cho ngân hàng theo cam kết trong hợp đồng vay vốn. Nguyên tắc này giúp cho khách hàng nâng cao uy tín, tạo sự thuận lợi cho những lần vay tiếp theo, đồng thời, giúp ngân hàng duy trì khả năng thanh khoản và hạn chế rủi ro.

1.3. Tổng quan về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

1.3.1. Khái niệm khách hàng cá nhân

Trong hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, khách hàng cá nhân (KHCCN) có thể được hiểu là các cá nhân hoặc hộ gia đình có nhu cầu vay vốn nhằm phục vụ mục đích tiêu dùng (TD), sinh hoạt hoặc sản xuất kinh doanh (SXKD), đồng thời đáp ứng các điều kiện vay vốn theo quy định của pháp luật.

1.3.2. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân

Theo Khoản 7, Điều 4, Luật các tổ chức tín dụng, ngày 18 tháng 01 năm 2024, *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 gửi 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*

Như vậy, ta có thể hiểu rằng, cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng giao cho khách hàng cá nhân một khoản tiền để sử dụng vào mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn cho ngân hàng.

1.3.3. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân

❖ Quy mô khoản vay

Đặc điểm của khách hàng cá nhân là vay vốn với mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ nên khoản vay thường có giá trị nhỏ hơn so với khoản vay của các doanh nghiệp. Tuy nhiên đối tượng khách hàng lại là đông đảo nhất, các khoản vay thường xuyên phát sinh khi khách hàng có nhu cầu tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh. Do đó, số lượng các khoản vay nhiều dẫn đến lợi nhuận từ hoạt động cho vay

khách hàng cá nhân là khá cao nếu ngân hàng biết cách thu hút được khách hàng và tốt các công tác quản lý có liên quan.

❖ *Khoản cho vay có độ rủi ro cao*

Các khoản vay của KHCN thường được đảm bảo bằng thu nhập của chính cá nhân đó. Tuy nhiên, nếu khách hàng gặp phải bất trắc như ốm đau, bệnh tật hoặc các yếu tố khác ngoài ý muốn khác thì ngay lập tức thu nhập đó hoặc giảm sút hoặc thậm chí có thể mất đi hoàn toàn. Nhiều khách hàng cá nhân còn tham gia các hoạt động sản xuất, kinh doanh nhỏ lẻ như bán hàng tạp hóa, dịch vụ ăn uống..., thu nhập từ những hoạt động này thường không ổn định và dễ bị ảnh hưởng bởi nhu cầu thị trường hay các yếu tố bên ngoài. Do đó, NHTM luôn phải đối mặt với những rủi ro mà công tác thẩm định, quản lý khách hàng lại không thể kiểm soát được hết tất cả. Chính vì điều này đã khiến nhiều NHTM trong một thời gian dài trước đây khá e ngại khi cho KHCN vay vốn. Tuy nhiên hiện nay, nhận thấy hoạt động cho vay đối với KHCN mang lại một nguồn thu không nhỏ nên các NHTM đã tập trung hướng tới mục tiêu này và chú trọng hơn đến công tác quản lý rủi ro để giảm thiểu nguy cơ mất vốn.

❖ *Chi phí tốn kém*

Đặc điểm của KHCN là số lượng nhiều và phân tán rộng nên ngân hàng sẽ đầu tư nhiều chi phí vào mở rộng hệ thống mạng lưới, quảng cáo, tiếp thị nhằm tiếp cận đối tượng KHCN ở từng địa bàn, khu vực để phục vụ khách hàng nhanh chóng, chính xác từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định đến quyết định cho vay, giải ngân và thu nợ của khách hàng vay vốn. Ngoài ra việc thu thập thông tin cá nhân là rất khó khăn, thường không đầy đủ và thiếu chính xác, do đó ngân hàng thường tiêu tốn rất nhiều tiền bạc cho việc thẩm định và xét duyệt vay.

❖ *Lãi suất thường cao hơn so với lãi suất của các khoản vay khác*

Lãi suất áp dụng cho KHCN thường cao hơn các lãi suất khác của các khoản vay khác của NHTM. Do quy mô của các khoản vay thường nhỏ nhưng chi phí bỏ ra để quản lý lại rất lớn, đồng thời rủi ro của các khoản vay này rất cao, do đó các NHTM phải đề ra mức lãi suất cao để bù đắp chi phí.

1.3.4. *Vai trò cho vay khách hàng cá nhân*

Đối với khách hàng cá nhân: Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đóng vai trò rất quan trọng trong việc giúp khách hàng ổn định cuộc sống và phát triển trong hoạt động sản xuất kinh doanh của mình. Các khoản vay giúp khách hàng có thể đáp

ứng các nhu cầu chi tiêu cấp bách, chi trả học phí, y tế, hoặc mua sắm các tài sản cần thiết mà không cần phải tích lũy lâu dài. Đối với những khách hàng vay vốn để phục vụ sản xuất kinh doanh, khoản vay giúp họ giải quyết nhu cầu về vốn trong kinh doanh và nâng cao khả năng sản xuất, mở rộng quy mô và cải thiện thu nhập. Nhờ đó, khách hàng cá nhân được hưởng một cuộc sống cao hơn dù chưa đủ khả năng chi trả ở hiện tại.

Đối với ngân hàng: Do có đối tượng khách hàng rất rộng nên ngân hàng dễ dàng thu hút được nhiều đối tượng khách hàng mới, từ đó giúp hình ảnh thương hiệu của ngân hàng được phổ biến rộng rãi. Thông qua cho vay khách hàng cá nhân, ngoài việc cho vay các cá nhân còn giúp ngân hàng thuận lợi trong việc bán chéo sản phẩm như giao dịch thanh toán qua tài khoản, phát hành – thanh toán thẻ, dịch vụ ngân hàng điện tử... Điều này giúp ngân hàng nâng cao sức mạnh trong cạnh tranh, đồng thời tạo ra sự khác biệt trong sản phẩm, dịch vụ của mình. Hơn thế nữa, hoạt động cho vay KHCN mang lại một khoản lợi nhuận không nhỏ cho ngân hàng, bởi vì lãi suất áp dụng đối với loại hình cho vay cá nhân tương đối cao. Hơn nữa số lượng khoản vay KHCN lại lớn, do đó rủi ro sẽ được chia sẻ bớt.

Đối với nền kinh tế: Cho vay KHCN thúc đẩy tiêu dùng, kích thích doanh nghiệp gia tăng sản xuất và thúc đẩy nền kinh tế phát triển, đồng thời góp phần tạo sự ổn định về mặt xã hội. Ngân hàng cho khách hàng cá nhân vay vốn để trang trải các chi phí phát sinh trong cuộc sống. Khi các cá nhân có khả năng tiếp cận vốn, họ có thể mở rộng sản xuất kinh doanh, tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ. Để đáp ứng nhu cầu tăng của khách hàng, doanh nghiệp phải đẩy mạnh sản xuất, giúp các tổ chức kinh tế tăng khả năng cạnh tranh trước những đối thủ trong nước và nước ngoài trong thời kỳ hội nhập. Ngoài ra, thúc đẩy sản xuất còn thu hút nhiều lực lượng lao động tham gia xây dựng, tạo công ăn việc làm, giúp xã hội xóa đói, giảm nghèo, tăng thu nhập, từ đó giảm các tệ nạn xã hội, góp phần ổn định trật tự xã hội.

1.3.5. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân

a. Căn cứ vào thời hạn cho vay

Cho vay ngắn hạn: Là khoản cho vay có thời hạn cho vay đến 12 tháng, thường áp dụng trong cho vay bù đắp thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

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

b. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

Cho vay sản xuất kinh doanh: Là khoản cho vay mà vốn vay được khách hàng sử dụng để bổ sung vốn cho nhu cầu mua sắm, xây dựng tài sản cố định phục vụ cho sản xuất kinh doanh; bổ sung vốn lưu động cho các doanh nghiệp...

Cho vay sinh hoạt tiêu dùng: Là khoản cho vay mà vốn vay được khách hàng sử dụng để phục vụ nhu cầu mua sắm tư liệu tiêu dùng, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở...

c. Căn cứ vào hình thức đảm bảo nợ vay

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

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

d. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

Cho vay trả một lần khi đáo hạn: Là các khoản vay ngắn hạn của cá nhân hoặc hộ gia đình để đáp ứng nhu cầu tiền mặt tức thời và được thanh toán một lần khi khoản vay đáo hạn.

Cho vay trả góp: Là khoản vay ngắn hạn hoặc trung dài hạn được thanh toán hai hoặc nhiều lần liên tiếp. Khoản cho vay được trả làm nhiều lần theo thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng, phương thức này được sử dụng trong các khoản vay lớn như vay mua nhà, mua ô tô,...

Cho vay qua thẻ tín dụng: Là hình thức vay dựa trên hạn mức thẻ tín dụng mà các khách hàng đang sở hữu. Thẻ tín dụng được phát hành bởi ngân hàng giúp khách hàng thực hiện các giao dịch trong hạn mức tín dụng đã được cấp bất cứ khi nào họ có nhu cầu.

Cho vay thấu chi tài khoản tiền gửi: Khi khách hàng có một tài khoản tiền gửi ở ngân hàng, khách hàng có thể chi vượt một giới hạn nhất định so với số tiền có trên tài khoản của mình trong một khoản thời gian xác định.

e. Căn cứ vào hình thức cho vay

Cho vay trực tiếp: Khi khách hàng trực tiếp đến giao dịch tại ngân hàng và xin vay vốn, ngân hàng sẽ thẩm định, nếu thống nhất cho vay, ngân hàng sẽ chuyển giao tiền cho khách hàng sử dụng trên cơ sở những điều kiện mà hai bên thỏa thuận.

Cho vay gián tiếp: Đây là hình thức cho vay thông qua các tổ chức trung gian. Ngân hàng cho vay thông qua tổ, đội, hội nhóm như: nhóm sản xuất, hội nông dân, hội phụ nữ, đoàn thanh niên,...

1.4. Quan điểm của tác giả về mở rộng cho vay khách hàng cá nhân

Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân là quá trình phát triển hoạt động cho vay theo cả chiều rộng lẫn chiều sâu, vừa mở rộng về quy mô, vừa phải bảo đảm chất lượng khoản vay nhằm đạt sự tăng trưởng và phát triển bền vững. Về quy mô, việc mở rộng thể hiện ở việc gia tăng doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ khách hàng cá nhân qua các kỳ. Tuy nhiên, nếu chỉ chú trọng đến quy mô thì chưa đủ, mà ngân hàng còn phải quan tâm đến chất lượng cho vay thông qua cơ cấu khoản vay, khả năng kiểm soát nợ xấu và duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức hợp lý. Nếu ngân hàng chỉ tập trung vào mục tiêu tăng trưởng mà chưa chú trọng đến công tác quản lý rủi ro, thì hoạt động cho vay có thể phát sinh nợ xấu, từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh và sự ổn định tài chính. Do đó, việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân cần phải được thực hiện một cách đồng bộ giữa tăng trưởng và kiểm soát rủi ro. Việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân đem lại rất nhiều lợi ích cho ngân hàng, hoạt động này không chỉ giúp ngân hàng mở rộng thị phần, gia tăng nguồn thu nhập và phân tán rủi ro, mà còn tạo ra lợi thế cạnh tranh cho các NHTM và làm lành mạnh thị trường tài chính.

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

1.5.1. Các chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay

◆ Doanh số cho vay khách hàng cá nhân

Doanh số cho vay phản ánh tổng số tiền ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng cá nhân trong một khoảng thời gian nhất định, thường tính theo năm tài chính. Chỉ tiêu này cho thấy mức độ hoạt động và khả năng mở rộng cho vay của ngân hàng trong từng giai đoạn. Doanh số cho vay khách hàng cá nhân càng cao thì việc mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng càng tốt, quy mô cho vay càng lớn. Ngược lại, nếu ngân hàng đang gặp khó khăn, nhất là trong việc tìm kiếm khách hàng thì hoạt động cho vay là không hiệu quả.

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

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

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

♦ **Doanh số thu nợ khách hàng cá nhân**

Doanh số thu nợ phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi được từ các khoản vay đối với khách hàng cá nhân trong một khoảng thời gian nhất định, thường là cuối kỳ kinh doanh. Chỉ tiêu này giúp đánh giá khả năng thu hồi vốn cũng như mức độ luân chuyển vốn trong hoạt động tín dụng.

Doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân càng lớn cho thấy khả năng thu hồi nợ của ngân hàng càng tốt, đồng thời phản ánh hiệu quả các công tác quản lý và giám sát các khoản vay. Khi ngân hàng thu hồi được nhiều vốn cho vay, nguồn vốn sẽ được quay vòng nhanh hơn, từ đó tạo điều kiện mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Ngược lại, nếu doanh số thu nợ thấp có thể thấy việc thu hồi vốn gặp khó khăn, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh nợ quá hạn hoặc nợ xấu. Vì vậy, ngân hàng cần chú trọng công tác quản lý, kiểm tra và giám sát sau khi cho vay nhằm đảm bảo việc thu hồi nợ đúng hạn và nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng.

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

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

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

♦ **Dư nợ cuối kỳ cho vay khách hàng cá nhân**

Chỉ tiêu dư nợ cuối kỳ phản ánh tổng dư nợ cho vay của ngân hàng tại một thời điểm nhất định là cuối kỳ kinh doanh. Tổng dư nợ cho vay bao gồm tổng dư nợ ngắn, trung và dài hạn. Tổng dư nợ cuối kỳ tăng cao nhìn chung phản ánh một phần hiệu quả hoạt động tín dụng tốt và ngược lại tổng dư nợ cuối kỳ thấp thể hiện việc ngân hàng không có khả năng mở rộng, phát triển hoạt động tín dụng hay mở rộng thị phần.

$$\text{Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN} = (\text{Doanh số cho vay KHCN} - \text{Doanh số thu nợ KHCN}) + \text{Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN kì trước}$$

$$\text{Chênh lệch tuyệt đối} = \text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ này} - \text{Dư nợ cho vay KHCN kỳ trước}$$

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

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

1.5.2. Các chỉ tiêu phản ánh chất lượng cho vay

♦ **Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu**

Nợ xấu là các khoản nợ mà khách hàng không thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn theo hợp đồng tín dụng đã ký với ngân hàng.

Tại Việt Nam việc phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng được thực hiện theo Điều 11, Thông tư 31/2024/TT – NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2024 của Thống đốc ngân hàng nhà nước. Theo đó nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3, nhóm 4 và nhóm 5. Việc phân loại nợ thực hiện như sau:

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

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 đến 180 ngày;
- Các khoản nợ được ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng đánh giá là không có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn. Các khoản nợ này được ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng đánh giá là có khả năng tổn thất.
- Các cam kết ngoại bảng được ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng đánh giá là khách hàng không có khả năng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo cam kết.
- Nợ phải phân loại theo nhóm 3 theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Thông tư này.

❖ Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày;
- Các khoản nợ được ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng đánh giá là không còn khả năng thu hồi, có khả năng mất vốn.
- Các cam kết ngoại bảng mà khả năng khách hàng không thực hiện cam kết là rất cao.

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

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

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày;
- Các khoản nợ được ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng đánh giá là không còn khả năng thu hồi, có khả năng mất vốn.
- Các cam kết ngoại bảng mà khách hàng không còn khả năng thực hiện nghĩa vụ cam kết.
- Nợ phải phân loại vào nhóm 5 theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Thông tư này.

Nợ xấu phản ánh mức độ rủi ro trong hoạt động cho vay của ngân hàng, khi nợ xấu tăng sẽ ảnh hưởng đến khả năng thu hồi vốn, làm giảm hoạt động tín dụng và có thể gây tổn thất tài chính cho ngân hàng. Vì vậy, việc kiểm soát và hạn chế nợ xấu luôn là một trong những mục tiêu quan trọng trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay khách hàng cá nhân dùng để đo lường mức độ nợ xấu trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu càng thấp cho thấy chất lượng tín dụng của ngân hàng càng tốt và hoạt động cho vay được quản lý hiệu quả và ngược lại. Thực tế, rủi ro trong kinh doanh là không thể tránh khỏi, nên ngân hàng thường chấp nhận một tỷ lệ nhất định được coi là giới hạn an toàn. Mức dưới 3% có thể coi là ngưỡng khá tốt trong hoạt động ngân hàng. Do đó, trong quá trình mở rộng cho vay khách hàng cá nhân, ngân hàng cần chú trọng đến việc kiểm soát tỷ lệ nợ xấu nhằm đảm bảo sự phát triển ổn định của hoạt động tín dụng.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CV KHCN (\%)} = \frac{\text{Nợ xấu cho vay KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay KHCN cuối kỳ}} \times 100\%$$

1.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay khách hàng cá nhân

1.6.1. Các nhân tố khách quan

❖ Môi trường kinh tế.

Đây là yếu tố có ảnh hưởng lớn đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Khi nền kinh tế phát triển ổn định, thu nhập của người dân được cải thiện và mức sống ngày càng nâng cao thì nhu cầu vay vốn để phục vụ tiêu dùng, mua nhà, mua xe hoặc đầu tư kinh doanh cá nhân thường có xu hướng gia tăng. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại mở rộng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân. Ngược lại, khi nền kinh tế gặp khó khăn, lạm phát gia tăng hoặc tỷ lệ thất nghiệp tăng cao thì khả năng tài chính của người dân bị ảnh hưởng, từ đó làm giảm nhu cầu

vay vốn cũng như khả năng trả nợ của khách hàng, gây khó khăn cho hoạt động cho vay của ngân hàng.

❖ *Môi trường pháp lý*

Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại chịu sự điều chỉnh của nhiều quy định pháp luật và chính sách của Nhà nước như các quy định về hoạt động tín dụng, lãi suất, tài sản bảo đảm và xử lý nợ. Nếu hệ thống pháp luật đầy đủ, rõ ràng và ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng trong việc triển khai các sản phẩm tín dụng, đồng thời giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro trong quá trình cho vay. Ngược lại, nếu các quy định pháp lý còn thiếu đồng bộ hoặc thay đổi thường xuyên thì có thể gây ra những khó khăn nhất định cho ngân hàng trong quá trình thực hiện hoạt động tín dụng.

❖ *Đối thủ cạnh tranh*

Hiện nay, cùng với sự phát triển của hệ thống ngân hàng và các tổ chức tín dụng, mức độ cạnh tranh trong lĩnh vực ngày càng gia tăng. Các ngân hàng không chỉ cạnh tranh về lãi suất mà còn về chất lượng dịch vụ, sự đa dạng của sản phẩm tín dụng cũng như sự thuận tiện trong thủ tục vay vốn. Điều này buộc các ngân hàng phải không ngừng cải tiến sản phẩm, nâng cao chất lượng phục vụ và áp dụng công nghệ trong hoạt động tín dụng nhằm thu hút và giữ chân khách hàng cá nhân.

❖ *Khách hàng*

Khả năng tài chính, mức thu nhập, nghề nghiệp, trình độ hiểu biết tài chính và uy tín tín dụng của khách hàng là những yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định cho vay của ngân hàng. Những khách hàng có thu nhập ổn định, lịch sử tín dụng tốt và mục đích vay vốn rõ ràng thường được ngân hàng đánh giá cao và dễ dàng tiếp cận nguồn vốn hơn.

1.6.2. Các nhân tố chủ quan

❖ *Nguồn vốn của ngân hàng*

Quy mô nguồn vốn và khả năng huy động vốn có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng cung cấp tín dụng của ngân hàng. Ngân hàng có nguồn vốn dồi dào và ổn định sẽ có điều kiện thuận lợi để mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Ngược lại, nếu nguồn vốn hạn chế thì ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng.

❖ *Chính sách tín dụng của ngân hàng*

Đây là yếu tố đóng vai trò định hướng cho toàn bộ hoạt động cho vay của ngân hàng. Chính sách tín dụng bao gồm các quy định liên quan đến đối tượng khách hàng, điều kiện vay vốn, hạn mức cho vay, thời hạn vay, lãi suất và các quy định về tài sản bảo đảm. Nếu ngân hàng xây dựng chính sách tín dụng phù hợp, linh hoạt và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng cá nhân thì sẽ tạo điều kiện thuận lợi để mở rộng hoạt động cho vay. Ngược lại, nếu chính sách tín dụng quá chặt chẽ hoặc thiếu linh hoạt thì có thể hạn chế khả năng tiếp cận vốn vay của khách hàng cá nhân.

❖ Quy trình và thủ tục cho vay

Quy trình cho vay bao gồm các bước từ tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, phê duyệt, giải ngân đến kiểm tra và quản lý khoản vay. Nếu quy trình cho vay được xây dựng khoa học, thủ tục đơn giản và thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn hơn. Điều này không chỉ nâng cao sự hài lòng của khách hàng mà còn giúp ngân hàng thu hút thêm nhiều khách hàng cá nhân đến vay vốn.

❖ Đội ngũ nhân viên

Hoạt động cho vay KHCN là một nghiệp vụ phức tạp bao gồm nhiều công đoạn. Ngoài sự trợ giúp của các thiết bị và công nghệ, yếu tố con người được xem là rất quan trọng, quyết định sự thành công hay thất bại của hoạt động cho vay. Muốn mở rộng hoạt động cho vay cần phải có đội ngũ nhân viên giỏi về chuyên môn, có đạo đức nghề nghiệp từ các khâu như là tiếp thị, thẩm định, phân tích tín dụng đến các khâu quản lý và thu hồi nợ. Việc chú trọng phát triển nguồn nhân lực tốt giúp ngân hàng đánh giá chính xác khả năng tài chính của khách hàng, từ đó đưa ra quyết định cho vay phù hợp, đảm bảo cho việc xử lý hồ sơ của khách hàng nhanh chóng, an toàn, hạn chế rủi ro, đảm bảo khả năng thu hồi nợ tốt. Bên cạnh đó, thái độ làm việc chuyên nghiệp, tận tình của nhân viên cũng góp phần tạo sự tin tưởng và thu hút khách hàng cá nhân đến giao dịch tại ngân hàng.

❖ Cơ sở vật chất

Ngân hàng có cơ sở vật chất hiện đại, không gian giao dịch thuận tiện và hệ thống công nghệ tiên tiến sẽ giúp quá trình xử lý hồ sơ vay vốn diễn ra nhanh chóng và chính xác hơn. Đồng thời, việc đầu tư vào công nghệ và trang thiết bị cũng góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo sự thuận tiện cho khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

❖ Thương hiệu của ngân hàng

Thương hiệu không chỉ thể hiện sự uy tín, mức độ tin tưởng và yêu thích sản phẩm của khách hàng mà còn là một tài sản vô hình không thể đong đếm và được đánh giá qua suốt quá trình sản xuất kinh doanh. Những ngân hàng có thương hiệu mạnh, dịch vụ tốt và được khách hàng tin tưởng thường dễ dàng thu hút nhiều khách hàng hơn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1, tác giả đã trình bày một cách hệ thống những cơ sở lý luận cơ bản về Ngân hàng thương mại và hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại như khái niệm, chức năng và các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng thương mại. Đồng thời làm rõ khái niệm, đặc điểm, vai trò và các hình thức cho vay khách hàng cá nhân. Bên cạnh đó, tác giả cũng trình bày các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân và các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là một hoạt động quan trọng, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của Ngân hàng thương mại. Tuy nhiên, hoạt động này cũng tiềm ẩn rất nhiều rủi ro, do đó việc mở rộng cho vay khách hàng cá nhân có ý nghĩa rất quan trọng, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và an toàn của ngân hàng, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

CHƯƠNG 2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH 2 THÁNG 9

2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9

2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông

Ngân hàng Thương mại cổ phần (TMCP) Phương Đông (OCB), được thành lập từ năm 1996, trải qua hành trình 29 năm xây dựng và phát triển, đến nay OCB đã trở thành một trong những ngân hàng tốt hàng đầu Việt Nam theo 3 tiêu chí “Tốc độ tăng trưởng, An toàn và Hiệu quả”. Hiện OCB có mạng lưới 176 CN/PGD/TTKD tại 34 tỉnh thành kinh tế trọng điểm trên cả nước.

Bên cạnh việc không ngừng đẩy mạnh hoạt động kinh doanh, OCB đặc biệt chú trọng vào công tác kiểm soát rủi ro theo chuẩn mực quốc tế, tập trung chuyển đổi số, và thực thi chiến lược phát triển bền vững hướng tới mục tiêu trở thành Ngân hàng Xanh tiên phong tại Việt Nam, đem lại giá trị cho cổ đông, đối tác và khách hàng, đặc biệt đồng hành cùng Chính phủ trong mục tiêu Net Zero vào năm 2050.

Tên tiếng việt: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG

Tên tiếng anh: ORIENT COMMERCIAL JOINT STOCK BANK

Tên viết tắt: Ngân hàng Phương Đông hoặc OCB.

Ngày hoạt động: 10/06/1996

Lĩnh vực hoạt động: Huy động, cấp tín dụng và các dịch vụ tài chính liên quan.

Điện thoại: 0236 3525 255

Fax: 023 6352 5256

Fanpage: OCB - Ngân hàng Phương Đông

Website: www.ocb.com.vn

Tên trụ sở chính: Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông (OCB)

Địa chỉ trụ sở chính: tòa nhà The Hallmark, số 15 Trần Bạch Đằng, phường Thủ Thiêm, thành phố Thủ Đức, TP.HCM.

Hình 2.1. Logo Ngân hàng TMCP Phương Đông



(Nguồn: Website NH OCB)

♦ **Tầm nhìn:**

Top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân hàng đầu Việt Nam về hiệu quả và ESG

♦ **Sứ mệnh:**

Hỗ trợ hiện thực hóa ước mơ và tham vọng của người tiêu dùng, doanh nhân và doanh nghiệp tại Việt Nam, giúp họ đạt được sự tăng trưởng, và hoài bão như kỳ vọng.

♦ **Giá trị cốt lõi:**

OCB luôn mong muốn mang lại giá trị, thịnh vượng đến khách hàng, đối tác, cổ đông; từ đó tạo dựng niềm tin vững chắc và sự ủng hộ từ phía khách hàng, đối tác, cổ đông đối với các hoạt động của ngân hàng.

- Khách hàng là trọng tâm

+ Chúng ta lắng nghe, trân trọng và thấu hiểu khách hàng.

+ Chúng ta ưu tiên trước hết thỏa mãn nhu cầu khách hàng.

+ Chúng ta cam kết mang lại giải pháp, sản phẩm tốt nhất cho khách hàng.

- Nỗ lực

+ Chúng ta tập trung cao độ trong công việc và làm hết mình.

+ Chúng ta chủ động và nhanh nhạy trong công việc.

+ Chúng ta kiên cường trước những khó khăn.

- Sáng tạo

+ Chúng ta không thỏa mãn với những thứ hiện có và tìm cách đạt những thành tựu mới.

+ Chúng ta tìm những phương thức, giải pháp thông minh, hiệu quả hơn

+ Chúng ta tìm kiếm cơ hội, chuẩn bị kế hoạch, sẵn sàng ứng biến cho những thay đổi.

- Trách nhiệm
 - + Chúng ta ứng xử chuyên nghiệp, chuẩn mực.
 - + Chúng ta dám ra quyết định và chịu trách nhiệm với hành động của mình.
 - + Chúng ta giữ chữ tín, và hướng đến lợi ích, giá trị bền vững.
- Hợp tác cùng phát triển
 - + Chúng ta có thái độ tôn trọng và tư duy cùng thành công.
 - + Chúng ta chia sẻ, đồng hành cùng nhau.
 - + Chúng ta trao đổi cởi mở, minh bạch, tích cực.

2.1.2. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng

Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông (OCB) quyết định thành lập Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Trung Việt theo quyết định số 252003/QĐ-HĐQT ngày 16/09/2003 và chính thức đi vào hoạt động từ ngày 14/11/2003 tại số 05 Đống Đa – TP Đà Nẵng. Với mục tiêu góp phần vào sự phát triển mạnh mẽ của hệ thống NHTM Việt Nam, đồng thời nhận thấy tiềm năng phát triển tại TP Đà Nẵng. Tên Trung Việt với ý nghĩa là Chi nhánh lớn nhất của Ngân hàng TMCP Phương Đông ở miền Trung Việt Nam.

Ngày 30/10/2010, OCB – Chi nhánh Trung Việt long trọng tổ chức lễ khánh thành trụ sở mới tại 34 - 36 Quang Trung, Quận Hải Châu, TP Đà Nẵng, đồng thời chuyển đổi trụ sở cũ số 05 Đống Đa, TP Đà Nẵng thành điểm giao dịch mới là PGD Đống Đa.

Hoạt động trong môi trường gay gắt giữa một hệ thống nhiều Ngân hàng cạnh tranh trên địa bàn, tuy nhiên với chính sách khách hàng linh hoạt của chi nhánh và sự nỗ lực của cán bộ nhân viên, cho đến nay OCB chi nhánh Trung Việt đã không ngừng tăng trưởng về kết quả hoạt động kinh doanh cũng như về quy mô, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Năm 2025 Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) đã có sự điều chỉnh quan trọng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo điều kiện thuận lợi hơn cho khách hàng khi giao dịch. Cụ thể, chi nhánh Trung Việt đã được đổi tên thành “Chi nhánh Đà Nẵng” và chuyển địa điểm từ số 34-36 Quang Trung, P. Thạch Thang, Hải Châu đến địa chỉ mới tại số 224 Nguyễn Hữu Thọ, P. Hòa Thuận Tây, Hải Châu, Đà Nẵng. Việc thay đổi này chính thức có hiệu lực từ ngày 06/01/2025. Đây là một bước đi quan

trọng của OCB trong việc tối ưu hóa hệ thống chi nhánh, cải thiện trải nghiệm khách hàng và mở rộng phạm vi phục vụ tại khu vực Đà Nẵng.

Sau nhiều năm hoạt động, OCB – Đà Nẵng đã có những bước phát triển nhanh và bền vững, khẳng định thương hiệu, uy tín, chỗ đứng vững chắc trên địa bàn Đà Nẵng – một thị trường ngày càng cạnh tranh khốc liệt trên lĩnh vực Ngân hàng.

Về mạng lưới hoạt động, từ 1 điểm giao dịch với số lượng cán bộ nhân viên ít, thì đến nay OCB Đà Nẵng đã có 6 PGD trải đều trên các địa bàn kinh tế trọng điểm của Đà Nẵng bao gồm

- ❖ PGD Sơn Trà, 1011 Ngô Quyền, An Hải Nam, Sơn Trà, Đà Nẵng
- ❖ PGD Hòa Xuân, 45 – 47 – 49 Nguyễn Phước Lan, Hòa Xuân, Cẩm Lệ, Đà Nẵng
- ❖ PGD Hải Châu, 92 Chi Lăng, Hải Châu, Đà Nẵng
- ❖ PGD 2 Tháng 9, căn nhà 86, 2 tháng 9, Phước Ninh, Hải Châu, Đà Nẵng
- ❖ PGD Hòa Khánh, 79 - 81 Nguyễn Sinh Sắc, Hòa Minh, Liên Chiểu, Đà Nẵng
- ❖ PGD Thanh Khê, 135 Điện Biên Phủ, Chính Gián, Thanh Khê, Đà Nẵng

Các PGD đều thực hiện đầy đủ các nghiệp vụ như tại chi nhánh, tuy nhiên quyền hạn về quy mô nghiệp vụ phụ thuộc vào quy định của OCB

2.1.3. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần

Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông (OCB) được thành lập vào năm 1996 và từng bước phát triển để trở thành một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu tại Việt Nam. Với định hướng chiến lược lấy khách hàng làm trung tâm và không ngừng đổi mới, OCB đã mở rộng mạng lưới chi nhánh trên cả nước, cung cấp đa dạng các sản phẩm tài chính nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, trong đó có Chi nhánh OCB Đà Nẵng – Phòng Giao dịch 2 Tháng 9.

Nhằm mở rộng phạm vi hoạt động và đáp ứng nhu cầu tài chính ngày càng tăng tại khu vực miền Trung, OCB đã thành lập Chi nhánh Đà Nẵng và các phòng giao dịch trực thuộc. Trong đó, “Phòng Giao dịch 2 Tháng 9” được đưa vào hoạt động nhằm phục vụ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Phòng Giao dịch 2 Tháng 9 được khai trương vào ngày 20/10/2020, đặt tại số 86 đường 2 Tháng 9, phường Bình Hiên, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng. Với vị trí chiến lược trên tuyến đường quan trọng của thành phố, phòng giao dịch này tạo điều

kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận các dịch vụ ngân hàng chất lượng cao. Kể từ khi đi vào hoạt động, OCB Đà Nẵng – 2 Tháng 9 đã không ngừng mở rộng quy mô, nâng cao chất lượng dịch vụ, góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế tại địa phương. Ngân hàng tập trung đầu tư vào cơ sở vật chất, công nghệ hiện đại và đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp nhằm mang lại trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

OCB Đà Nẵng – 2 Tháng 9 đặt mục tiêu tiếp tục mở rộng thị phần tại khu vực miền Trung bằng cách mở rộng mạng lưới, tăng cường hợp tác với các doanh nghiệp địa phương, phát triển thêm điểm giao dịch để phục vụ khách hàng tốt hơn. Đổi mới công nghệ, đẩy mạnh chuyển đổi số, cải tiến các dịch vụ ngân hàng trực tuyến nhằm đáp ứng xu hướng giao dịch hiện đại. Nâng cao chất lượng dịch vụ, đào tạo nhân sự chuyên sâu, tăng cường chăm sóc khách hàng để nâng cao sự hài lòng. Phát triển sản phẩm tài chính mới, đưa ra các sản phẩm tín dụng linh hoạt, phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Trải qua quá trình hình thành và phát triển, OCB Đà Nẵng – Phòng Giao dịch 2 Tháng 9 đã khẳng định được vị thế trong hệ thống ngân hàng tại khu vực miền Trung. Với sự đầu tư bài bản về cơ sở hạ tầng, công nghệ và nhân sự, phòng giao dịch này không chỉ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ tài chính tại địa phương mà còn đóng vai trò quan trọng trong sự phát triển chung của OCB trên toàn quốc. Trong thời gian tới, với định hướng phát triển bền vững và không ngừng đổi mới, OCB Đà Nẵng – 2 Tháng 9 hứa hẹn sẽ tiếp tục mở rộng quy mô và mang lại nhiều giá trị hơn nữa cho khách hàng và cộng đồng.

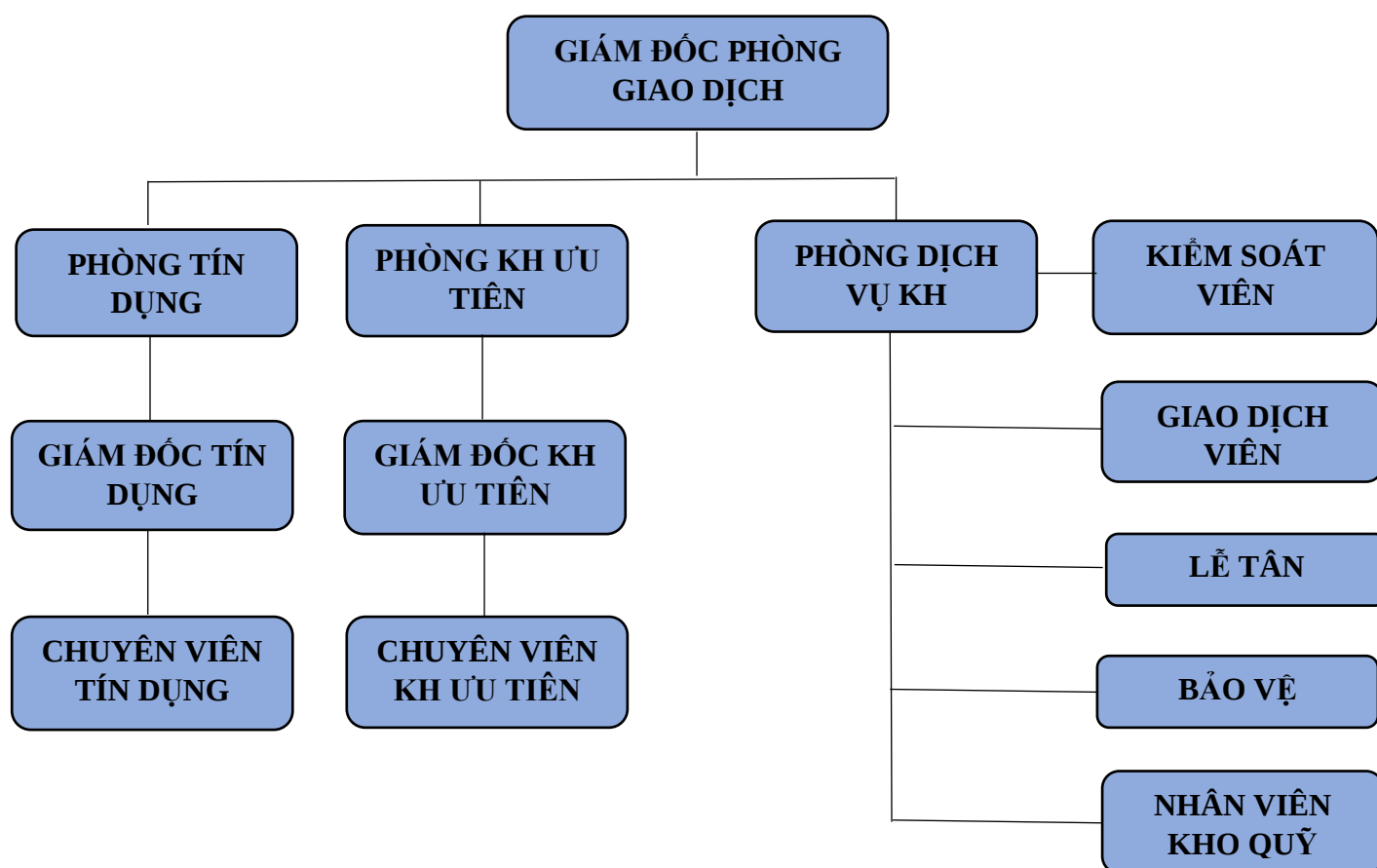
Hình 2.2. Phòng giao dịch OCB 2 Tháng 9



(Nguồn: NH OCB – Phòng giao dịch 2 Tháng 9)

2.1.4. Cơ cấu tổ chức và quản lý của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9

Hình 2.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của NH OCB – PGD 2 Tháng 9



(Nguồn: NH OCB – Phòng giao dịch 2 Tháng 9)

2.1.5. Chức năng và mối quan hệ của các bộ phận

Phòng Tín Dụng: đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển danh mục khách hàng vay cá nhân, đảm bảo tăng trưởng tín dụng bền vững cho ngân hàng. Hai vị trí Giám đốc tín dụng và Chuyên viên tín dụng tập trung vào việc thu hút khách hàng có nhu cầu vay vốn, đồng thời tư vấn và cung cấp các giải pháp tài chính phù hợp với từng đối tượng. Nhiệm vụ chính bao gồm chuẩn bị hồ sơ và soạn thảo hợp đồng tín dụng, đảm bảo tính chính xác và đầy đủ của các điều khoản theo quy định pháp luật và quy trình nội bộ. Bên cạnh đó, còn thực hiện các thủ tục pháp lý liên quan như công chứng hợp đồng, đăng ký giao dịch bảo đảm, cũng như các thủ tục pháp lý khác nhằm bảo vệ quyền lợi của ngân hàng và khách hàng.

Phòng Khách Hàng Ưu tiên: quản lý và phát triển nhóm khách hàng có giá trị cao của ngân hàng; triển khai các chính sách, chương trình và dịch vụ chuyên biệt

dành cho khách hàng ưu tiên, góp phần gia tăng doanh thu và nâng cao hình ảnh, chất lượng dịch vụ của ngân hàng. Trong đó, Giám đốc Khách Hàng Ưu tiên chịu trách nhiệm quản lý, điều hành toàn bộ hoạt động của phòng, xây dựng và triển khai kế hoạch kinh doanh, phân công, giám sát công việc, kiểm soát chất lượng dịch vụ, quản lý rủi ro và chịu trách nhiệm về hiệu quả hoạt động. Chuyên viên Khách hàng Ưu tiên trực tiếp tìm kiếm, quản lý và chăm sóc khách hàng, tư vấn và cung cấp sản phẩm dịch vụ, duy trì quan hệ khách hàng, xử lý nhu cầu và phản hồi của khách hàng theo đúng quy định và tiêu chuẩn của ngân hàng.

Phòng Dịch vụ Khách Hàng, Kiểm soát viên, Giao dịch viên: đóng vai trò quan trọng trong việc quản lý hoạt động và cung cấp dịch vụ giao dịch tại chi nhánh, đảm bảo trải nghiệm giao dịch chuyên nghiệp và thuận tiện cho khách hàng. Các nhiệm vụ chính bao gồm: tổ chức, giám sát hoạt động giao dịch tại quầy, đảm bảo các giao dịch diễn ra chính xác, nhanh chóng và tuân thủ quy trình ngân hàng. Kiểm soát viên hỗ trợ kiểm soát, phê duyệt các giao dịch quan trọng, đảm bảo an toàn tài chính và tuân thủ quy định nội bộ. Giao dịch viên trực tiếp thực hiện các giao dịch như mở tài khoản, gửi tiền, rút tiền, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn và hỗ trợ các yêu cầu tài chính khác của khách hàng. Bằng cách quản lý tốt hoạt động giao dịch tại quầy và nâng cao chất lượng dịch vụ, Phòng dịch vụ KH, Kiểm soát viên và Giao dịch viên đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng tích cực cho khách hàng, từ đó xây dựng lòng tin và nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng.

Lễ tân, Bảo vệ: Lễ tân và Bảo vệ đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ấn tượng ban đầu và hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình giao dịch. Họ là những người trực tiếp chào đón khách hàng khi bước vào chi nhánh, đảm bảo trải nghiệm dịch vụ chuyên nghiệp và thuận tiện.

Nhân viên Kho quỹ: Nhân viên Kho quỹ đóng vai trò quan trọng trong việc quản lý và vận hành hệ thống tiền mặt tại chi nhánh, đảm bảo các giao dịch liên quan đến tiền mặt diễn ra an toàn, chính xác và tuân thủ quy định nội bộ.

**2.1.6. Thực trạng hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần
Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9**

**2.1.6.1. Thực trạng huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương
Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9**

Nguồn vốn là yếu tố cốt lõi quyết định khả năng vận hành và phát triển của mọi ngân hàng thương mại. Sự ổn định và hợp lý trong huy động vốn không chỉ đảm bảo khả năng đáp ứng nhu cầu tín dụng, mà còn tạo ra nền tảng vững chắc cho sự tin tưởng và hợp tác lâu dài từ phía khách hàng và đối tác. Dưới đây là phân phân tích dữ liệu huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 để làm rõ hiệu quả huy động, cơ cấu nguồn vốn và xu hướng biến động của Ngân hàng trong giai đoạn 2023 – 2025.

Bảng 2.1. Thực trạng huy động vốn tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 từ 2023 – 2025

(ĐVT: Triệu đồng)

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Tổ chức kinh tế	45.451	29,18	54.129	26,81	80.694	32,26	8.678	19,09	26.565	49,08
2. Cá nhân	110.317	70,82	147.766	73,19	169.414	67,74	37.449	33,95	21.648	14,65
TỔNG	155.768	100	201.895	100	250.108	100	46.127	29,61	48.213	23,88

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9)

Trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động huy động tiền gửi của NH OCB – PGD 2 Tháng 9 có sự tăng trưởng rõ rệt cả về quy mô lẫn chất lượng nguồn vốn. Đây là kết quả của quá trình mở rộng thị phần, tăng cường uy tín trên thị trường và đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn dành cho khách hàng cá nhân và tổ chức kinh tế.

Theo bảng số liệu 2.1 ta thấy, tình hình huy động vốn của OCB trong năm 2023 là 155.768 triệu đồng. Năm 2024 với số tiền là 201.895 triệu đồng, tăng 46.127 triệu đồng tương đương tăng 29,61% so với năm 2023. Đến năm 2025, nguồn vốn huy động đạt 250.108 triệu đồng, tăng 48.213 triệu đồng tương đương tăng 23,88%. Mức tăng trưởng tương đối cao và ổn định này là cho thấy PGD đã từng bước mở rộng được quy mô khách hàng, đồng thời tạo dựng được niềm tin của khách hàng đối với thương hiệu OCB. Kết quả này có được là nhờ ngân hàng đã có các sản phẩm huy động phù hợp với nhu cầu của khách hàng, đồng thời ngày càng khẳng định được vị thế trên địa bàn Đà Nẵng.

Đối với khách hàng cá nhân, đây luôn là nguồn vốn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng huy động vốn của ngân hàng. Năm 2023, vốn huy động từ khách hàng cá nhân đạt 110.317 triệu đồng, chiếm 70,82% trong tổng nguồn vốn. Năm 2024, tăng lên 147.766 triệu đồng, tăng 37.449 triệu đồng tương đương tăng trưởng 33,95%, qua đó nâng tỷ trọng lên 73,19%. Sự tăng trưởng này xuất phát từ đặc trưng của sản phẩm huy động dành cho khách hàng cá nhân tại OCB, đó là tính đa dạng, linh hoạt và gắn chặt với nhu cầu tài chính hàng ngày. Các sản phẩm tài khoản thanh toán cá nhân tích hợp với ngân hàng số OCB OMNI, cho phép khách hàng giao dịch thuận tiện, miễn giảm nhiều loại phí và sử dụng thường xuyên trong sinh hoạt, chi tiêu. Do đó, khách hàng cá nhân có xu hướng duy trì số dư tiền gửi thường xuyên trên tài khoản, từ đó góp phần làm tăng quy mô của nguồn vốn huy động. Bên cạnh đó, các sản phẩm tiết kiệm dành cho khách hàng cá nhân lại đa dạng kỳ hạn, linh hoạt trong phương thức gửi và rút tiền, phù hợp với nhiều mục tiêu tài chính khác nhau. Đặc biệt, sản phẩm Tiết kiệm Online với lãi suất ưu đãi hơn 0,5% so với gửi tại quầy đã khuyến khích khách hàng chuyển dịch số tiền nhàn rỗi sang gửi tiết kiệm tại ngân hàng. Tuy nhiên, sang năm 2025, mặc dù vốn huy động từ khách hàng cá nhân tiếp tục tăng lên 169.414 triệu đồng nhưng tốc độ tăng trưởng chậm hơn năm 2024, qua đó kéo tỷ trọng giảm xuống 67,74%. Nguyên nhân có sự giảm tỷ trọng này là do sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt. Các ngân hàng không chỉ cạnh tranh về lãi suất tiền gửi mà còn đa dạng hóa sản phẩm, cải thiện chất lượng dịch vụ để thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, tâm lý khách hàng luôn ưu tiên lựa chọn những ngân hàng có lãi suất hấp dẫn, dịch vụ

tiện lợi và độ an toàn cao. Do đó, khiến dòng tiền nhàn rỗi của khách hàng cá nhân có xu hướng dịch chuyển sang những ngân hàng có mức sinh lời cạnh tranh hơn.

Về tổ chức kinh tế, trong giai đoạn 2023 – 2025, tiền gửi từ tổ chức kinh tế tại NH OCB – PGD 2 Tháng 9 có sự tăng trưởng rõ rệt cả về quy mô lẫn tỷ trọng, cho thấy có sự chuyển dịch tích cực trong cơ cấu nguồn vốn huy động. Năm 2023, tiền gửi từ tổ chức kinh tế đạt 45.451 triệu đồng, chiếm tỷ trọng 29,18% trong tổng nguồn vốn. Đến năm 2024, tăng lên 54.129 triệu đồng, tăng 8.678 triệu đồng tương đương tăng trưởng 19,09%, tuy nhiên tỷ trọng lại giảm xuống còn 26,81%. Nguyên nhân chủ yếu là do tốc độ tăng trưởng của tiền gửi khách hàng cá nhân trong năm này cao hơn so với tổ chức kinh tế. Sang năm 2025, tiền gửi từ tổ chức kinh tế tăng mạnh lên 80.694 triệu đồng, tăng 26.565 triệu đồng tương đương tăng trưởng 49,08% so với năm 2024, nâng tỷ trọng từ 26,81% lên 32,26%. Kết quả này có được là nhờ ngân hàng đã triển khai hiệu quả các sản phẩm dành cho khách hàng doanh nghiệp như tài khoản thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn, đặc biệt là sản phẩm Tài khoản Số ngắn – Số đẹp, sản phẩm này giúp khách hàng doanh nghiệp sở hữu một tài khoản ngắn, dễ nhớ và còn thu hút sự may mắn, phát tài phát lộc. Bên cạnh đó, việc tích hợp các tiện ích trên nền tảng ngân hàng số OCB OMNI giúp doanh nghiệp quản lý dòng tiền, thực hiện thanh toán nhanh chóng mọi lúc mọi nơi. Từ đó góp phần thu hút và duy trì nguồn tiền gửi lớn từ khách hàng cá nhân.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động huy động vốn tại NH OCB – PGD 2 Tháng 9 đã cho thấy năng lực triển khai hiệu các sản phẩm huy động vốn, kết hợp với nền tảng số OCB OMNI. Điều này giúp cho quy mô lẫn cơ cấu nguồn vốn tăng trưởng ổn định, phù hợp với mục tiêu mở rộng hoạt động, tăng cường năng lực cho vay, từ đó góp phần củng cố vị thế của NH OCB – PGD 2 Tháng 9 tại địa bàn Đà Nẵng.

2.1.6.2. Thực trạng cho vay của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 từ năm 2023 – 2025

Hoạt động cho vay là một trong những hoạt động chính, mang lại nguồn thu nhập chủ yếu cho ngân hàng, đồng thời tiềm ẩn nhiều rủi ro nhất trong quá trình kinh doanh. Hiệu quả hoạt động kinh doanh không chỉ phản ánh khả năng mở rộng tín dụng của ngân hàng mà còn thể hiện năng lực quản trị rủi ro, chất lượng thẩm định và công tác kiểm soát nợ.

Bảng 2.2. Thực trạng cho vay của NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

(ĐVT: Triệu đồng)

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	205.347	100	240.476	100	285.987	100	35.129	17,11	45.511	18,93
Trung- Dài hạn	178.561	86,96	200.879	83,53	225.761	78,94	22.318	12,50	24.882	12,39
Ngắn hạn	26.786	13,04	39.597	16,47	60.226	21,06	12.811	47,83	20.629	52,10
2. Doanh số thu nợ	178.675	100	128.258	100	190.358	100	-50.417	-28,22	62.100	48,42
Trung - Dài hạn	130.489	73,03	110.578	86,22	150.673	79,15	-19.911	-15,26	40.095	36,26
Ngắn hạn	48.186	26,97	17.680	13,78	39.685	20,85	-30.506	-63,31	22.005	124,46
3. Dư nợ cuối kỳ	107.378	100	219.596	100	315.225	100	112.218	104,51	95.629	43,55
Trung - Dài hạn	80.174	74,67	170.475	77,63	245.563	77,90	90.301	112,63	75.088	44,05
Ngắn hạn	27.204	25,33	49.121	22,37	69.662	22,10	21.917	80,57	20.541	41,82
4. Nợ xấu	2.114	100	2.003	100	1.962	100	-111	-5,25	-41	-2,05
Trung - Dài hạn	1.698	80,32	1.691	84,42	1.547	78,85	-7	-0,41	-144	-8,52
Ngắn hạn	416	19,68	312	15,58	415	21,15	-104	-25,00	103	33,01
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,97		0,91		0,66					
Trung- Dài hạn	2,12		0,99		0,63					
Ngắn hạn	1,53		0,64		0,60					

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9)

Theo bảng số liệu 2.2, hoạt động cho vay tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 trong giai đoạn 2023 – 2025 có sự tăng trưởng khá tích cực. Doanh số cho vay tăng liên tục qua các năm, từ 205.347 triệu đồng tăng lên 240.476 triệu đồng (tăng 17,11%) và tiếp tục tăng lên 285.987 triệu đồng (tăng 18,93%). Điều này cho thấy hoạt động cho vay của PGD đang được mở rộng dần. Trong tổng doanh số cho vay, cho vay trung – dài hạn luôn chiếm tỷ trọng rất lớn. Cụ thể, cho vay trung – dài hạn từ 178.561 triệu đồng năm 2023 tăng lên 225.761 triệu đồng năm 2025. Tuy nhiên, tỷ trọng của nhóm này có xu hướng giảm dần còn 78,94% vào năm 2025. Ngược lại, cho vay ngắn hạn tăng nhanh cả về giá trị lẫn tỷ trọng, từ 26.786 triệu đồng năm 2023 lên 60.226 triệu đồng năm 2025, dẫn đến tỷ trọng tăng từ 13,04% lên 21,06%. Nguyên nhân là do sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch – dịch vụ tại Đà Nẵng đã kéo theo nhu cầu vay vốn phục sản xuất kinh doanh ngày càng gia tăng. Bên cạnh đó, NH cũng chủ động tập trung đẩy mạnh các khoản vay tiêu dùng và vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn vì thời gian thu hồi vốn nhanh, dễ kiểm soát rủi ro hơn so với các khoản vay dài hạn, từ hút được nhiều khách hàng hơn.

Song song với sự gia tăng doanh số cho vay, doanh số thu nợ cũng có những biến động đáng chú ý. Năm 2024, tổng doanh số thu nợ chỉ đạt 128.258 triệu đồng, giảm 28,22% so với năm 2023. Trong đó, thu nợ ngắn hạn giảm rất mạnh, từ 48.186 triệu đồng xuống còn 17.680 triệu đồng tương đương giảm 63,31%, trong khi thu nợ trung – dài hạn chỉ giảm 19.911 triệu đồng tương đương giảm 15,26%. Điều này cho thấy khả năng thu hồi các khoản vay ngắn hạn trong năm 2024 gặp nhiều khó khăn hơn. Nguyên nhân chủ yếu là do một số khách hàng còn gặp khó khăn về dòng tiền nên có xu hướng trả nợ bị chậm hoặc phải xin gia hạn. Tuy nhiên, sang năm 2025, doanh số thu nợ phục hồi mạnh mẽ, đạt 190.358 triệu đồng, tăng 48,42% so với 2024, đặc biệt thu nợ ngắn hạn tăng rất nhanh, tăng tới 124,46%, trong khi thu nợ trung – dài hạn tăng 36,26%. Điều này cho thấy các khoản vay phát sinh trước đó đã bắt đầu đến kỳ thanh toán. Bên cạnh đó, NH đã có những chính sách hỗ trợ khách hàng điều chỉnh khoản nợ, do đó góp phần giúp doanh số thu nợ tăng trở lại.

Về dư nợ cuối kỳ, chỉ tiêu này tăng mạnh từ 107.378 triệu đồng năm 2023 lên 315.225 triệu đồng năm 2025. Xét theo cơ cấu, dư nợ trung – dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu và có xu hướng tăng từ 80.174 triệu đồng năm 2023 lên 245.563 triệu đồng năm 2025, nâng tỷ trọng từ 74,67% lên 77,90%. Điều này cho thấy PGD tập

trung nhiều vào các sản phẩm cho vay trung – dài hạn như vay mua BĐS, vay xây sửa nhà, vay mua ô tô, vay SXKD và vay đầu tư tài sản cố định. Đây là các sản phẩm tín dụng chủ lực của NH vì có giá trị khoản vay lớn, thời hạn vay dài và mang lại nguồn thu nhập lãi ổn định cho NH. Đồng thời, nhu cầu vay vốn phục vụ đầu tư, kinh doanh và tiêu dùng dài hạn của khách hàng tại khu vực Đà Nẵng trong giai đoạn phục hồi kinh tế cũng góp phần làm dư nợ trung – dài hạn tăng mạnh. Bên cạnh đó, dư nợ ngắn hạn cũng tăng từ 27.204 triệu đồng năm 2023 lên 69.662 triệu đồng năm 2025. Tuy nhiên, do dư nợ trung – dài hạn tăng nhanh hơn nên tỷ trọng dư nợ ngắn hạn trong tổng dư nợ có xu hướng giảm nhẹ từ 25,33% xuống 22,10%.

Đối với nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu, đây là hai chỉ tiêu phản ánh trực tiếp chất lượng tín dụng. Cụ thể, nợ xấu giảm từ 2.114 triệu đồng năm 2023 xuống 1.962 triệu đồng năm 2025, cho thấy NH đã kiểm soát rủi ro tín dụng tương đối hiệu quả. Đặc biệt, tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh từ 1,97% năm 2023 xuống 0,91% năm 2024 và xuống 0,66% năm 2025. Điều này phản ánh chất lượng tín dụng được cải thiện nhờ NH tăng cường thẩm định, siết chặt điều kiện cho vay và nâng cao công tác giám sát sau cho vay. Xét theo cơ cấu, nợ xấu trung – dài hạn chiếm tỷ trọng chủ yếu nhưng có xu hướng giảm từ 1.698 triệu đồng xuống 1.547 triệu đồng, kéo theo tỷ lệ nợ xấu giảm từ 2,12% xuống 0,63%, cho thấy chất lượng các khoản vay trung – dài hạn được cải thiện rõ rệt. Trong khi đó, nợ xấu ngắn hạn biến động nhẹ, nợ xấu năm 2025 có tăng nhẹ so với năm 2024, do ngân hàng mở rộng nhanh cho vay ngắn hạn và tín dụng tiêu dùng, vốn có tệp khách hàng rộng và mức độ rủi ro cao hơn so với các khoản vay trung – dài hạn. Tuy nhiên tỷ lệ nợ xấu vẫn ở mức thấp và chưa ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng tín dụng chung của NH.

2.1.6.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 từ năm 2023 – 2025

Hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại là sự tổng hợp của nhiều nghiệp vụ cơ bản như huy động vốn, cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ ngân hàng và quản lý chi phí hoạt động. Kết quả kinh doanh đạt được không chỉ phản ánh quy mô và hiệu quả trong việc sử dụng các nguồn lực của ngân hàng, mà còn cho thấy năng lực điều hành, mức độ thích ứng với biến động của thị trường cũng như khả năng kiểm soát rủi ro trong từng giai đoạn.

Bảng 2.3. Bảng thực trạng hoạt động kinh doanh của NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 từ 2023 – 2025

(ĐVT: Triệu đồng)

CHỈ TIÊU	NĂM 2023	NĂM 2024	NĂM 2025	CHÊNH LỆCH			
				2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
I. TỔNG THU NHẬP	27.212	34.217	40.962	7.005	25,74	6.745	19,71
1. Thu thuần từ lãi	19.813	25.453	30.875	5.640	28,47	5.422	21,30
Thu từ huy động	7.467	10.335	12.237	2.868	38,41	1.902	18,40
Thu từ tín dụng	12.346	15.118	18.638	2.772	22,45	3.520	23,28
2. Thu từ ngoài lãi	5.341	6.367	7.852	1.026	19,21	1.485	23,32
3. Thu nhập khác	2.058	2.397	2.235	339	16,47	-162	-6,76
II. TỔNG CHI PHÍ	15.069	19.163	17.604	4.094	27,17	-1.559	-8,14
1. Chi phí nhân viên	5.427	6.825	5.378	1.398	25,76	-1.447	-21,20
2. Chi phí quản lý	2.982	3.376	3.002	394	13,21	-374	-11,08
3. Chi phí quản lý tài sản	2.189	3.273	3.354	1.084	49,52	81	2,47
4. Chi phí từ hoạt động khác	2.050	2.126	2.563	76	3,71	437	20,56
5. Chi phí Bảo Hiểm Tiền Gửi	2.421	3.563	3.307	1.142	47,17	-256	-7,18
III. LỢI NHUẬN	12.143	15.054	23.358	-		-	

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9)

Theo bảng số liệu 2.3, kết quả hoạt động kinh doanh của NH OCB – PGD 2 Tháng 9 trong giai đoạn 2023 – 2025 có xu hướng tăng trưởng tích cực, phản ánh hiệu quả của chiến lược mở rộng hoạt động bán lẻ và tập trung vào khách hàng cá nhân. Tổng thu nhập tăng từ 27.212 triệu đồng năm 2023 lên 34.217 triệu đồng năm 2024 tương đương tăng 25,74% và tiếp tục tăng lên 40.962 triệu đồng năm 2025 tương đương tăng 19,71%. Điều này cho thấy PGD đang khai thác khách hàng ngày càng hiệu quả thông qua các sản phẩm huy động, tín dụng và dịch vụ ngân hàng số.

Trong cơ cấu thu nhập, thu thuần từ lãi luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất và tăng đều qua các năm, từ 19.813 triệu đồng năm 2023 lên 30.875 triệu đồng năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu đến từ việc ngân hàng tập trung đẩy mạnh tín dụng khách hàng cá nhân, đặc biệt là các sản phẩm vay mua nhà, vay mua ô tô và vay có tài sản bảo đảm, đây là những khoản vay có giá trị lớn và thời gian vay dài nên mang lại nguồn thu lãi ổn định. Đồng thời, thu từ huy động cũng tăng khá mạnh, từ 7.467 triệu đồng năm 2023 lên 12.237 triệu đồng năm 2025 nhờ ngân hàng phát triển các sản phẩm tài khoản thanh toán, tiền gửi trực tuyến và đẩy mạnh nền tảng OCB OMNI để gia tăng nguồn vốn chi phí thấp. Điều này giúp ngân hàng cải thiện chênh lệch lãi suất và nâng cao hiệu quả sinh lời. Tuy nhiên, nguồn thu nhập vẫn phụ thuộc chủ yếu vào hoạt động tín dụng, cho thấy khả năng đa dạng hóa nguồn thu của PGD chưa thực sự mạnh.

Bên cạnh đó, thu nhập ngoài lãi cũng tăng từ 5.341 triệu đồng năm 2023 lên 7.852 triệu đồng năm 2025. Kết quả này đến từ việc ngân hàng mở rộng các dịch vụ thanh toán, chuyển tiền, ngân hàng điện tử, thẻ và các sản phẩm tài khoản số đẹp. Mặc dù có xu hướng tăng trưởng tích cực nhưng tỷ trọng thu ngoài lãi vẫn còn thấp so với thu từ lãi, cho thấy hoạt động dịch vụ chưa phát huy hết tiềm năng, đặc biệt trong bối cảnh ngân hàng đang đẩy mạnh chuyển đổi số và phát triển hệ sinh thái ngân hàng số.

Về chi phí hoạt động, năm 2024 tổng chi phí tăng lên 19.163 triệu đồng do ngân hàng mở rộng nhân sự, đầu tư công nghệ và nâng cấp hệ thống quản lý nhằm phục vụ chiến lược tăng trưởng tín dụng. Trong đó, chi phí quản lý tài sản và chi phí bảo hiểm tiền gửi tăng khá mạnh, phản ánh quy mô hoạt động và dư nợ tín dụng ngày càng mở rộng. Tuy nhiên, đến năm 2025 tổng chi phí giảm xuống còn 17.604 triệu đồng nhờ ngân hàng kiểm soát tốt chi phí vận hành, tối ưu nhân sự và đẩy mạnh giao dịch trên nền tảng số OCB OMNI. Đặc biệt, chi phí nhân viên giảm 21,2% cho thấy PGD đã bắt

đầu tối ưu hiệu quả lao động thông qua ứng dụng công nghệ vào hoạt động kinh doanh và quản lý khách hàng.

Nhờ tốc độ tăng trưởng thu nhập cao hơn tốc độ tăng chi phí nên lợi nhuận của PGD tăng mạnh qua các năm, từ 12.143 triệu đồng năm 2023 lên 15.054 triệu đồng năm 2024 và đạt 23.358 triệu đồng năm 2025. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của ngân hàng đang được cải thiện rõ rệt. Tuy nhiên, cơ cấu thu nhập vẫn còn phụ thuộc nhiều vào nguồn thu từ tín dụng, trong khi nguồn thu dịch vụ chưa chiếm tỷ trọng cao. Đây cũng là một hạn chế cho thấy hoạt động bán lẻ của PGD vẫn chưa khai thác tối đa hiệu quả từ các sản phẩm phi tín dụng.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 – 2025, kết quả hoạt động kinh doanh của NH OCB – PGD 2 Tháng 9 có xu hướng tăng trưởng tích cực. Tổng thu nhập và lợi nhuận tăng đều qua các năm cho thấy khả năng mở rộng hoạt động kinh doanh và khai thác nguồn thu ngày càng hiệu quả. Tuy nhiên, nguồn thu của PGD vẫn chủ yếu phụ thuộc vào hoạt động tín dụng, trong khi thu từ dịch vụ còn chiếm tỷ trọng thấp. Những kết quả đạt được trong giai đoạn 2023 – 2025 sẽ tạo nền tảng để NH tiếp tục mở rộng hoạt động kinh doanh và nâng cao hiệu quả hoạt động trong các năm tiếp theo.

2.1.6.4. Đánh giá chung về thực trạng hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng

Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025 có xu hướng tăng trưởng tích cực và tương đối ổn định. Quy mô huy động vốn, doanh số cho vay, dư nợ và lợi nhuận đều tăng qua các năm, cho thấy PGD đang từng bước mở rộng hoạt động kinh doanh và nâng cao hiệu quả hoạt động. Đồng thời, ngân hàng cũng ngày càng khẳng định được vị thế trên địa bàn Đà Nẵng.

Hoạt động huy động vốn được thực hiện khá hiệu quả khi nguồn vốn huy động tăng liên tục qua các năm, trong đó tiền gửi khách hàng cá nhân luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu. Điều này cho thấy ngân hàng đã triển khai hiệu quả các sản phẩm huy động vốn, kết hợp với nền tảng ngân hàng số OCB OMNI để thu hút và duy trì khách hàng. Bên cạnh đó, tiền gửi từ tổ chức kinh tế cũng có xu hướng tăng, góp phần giúp cơ cấu nguồn vốn ổn định hơn.

Hoạt động tín dụng của PGD tăng trưởng khá tốt khi doanh số cho vay và dư nợ đều tăng mạnh, đặc biệt là các khoản vay trung – dài hạn phục vụ nhu cầu mua nhà, sản xuất kinh doanh và đầu tư tài sản cố định. Đồng thời, cho vay ngắn hạn cũng tăng nhanh nhờ nhu cầu vốn lưu động và tiêu dùng ngày càng cao. Chất lượng tín dụng được cải thiện rõ rệt khi tỷ lệ nợ xấu giảm liên tục qua các năm, cho thấy công tác quản lý và kiểm soát rủi ro của ngân hàng ngày càng hiệu quả.

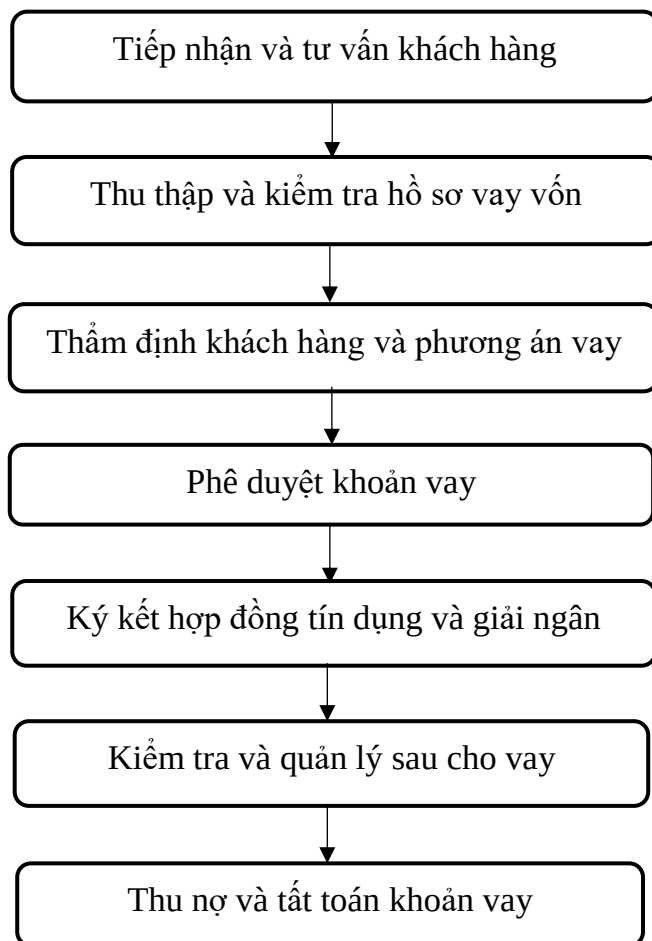
Kết quả hoạt động kinh doanh của PGD cũng có nhiều chuyển biến tích cực khi tổng thu nhập và lợi nhuận đều tăng qua các năm, trong khi chi phí hoạt động được kiểm soát tốt hơn. Tuy nhiên, nguồn thu của PGD vẫn phụ thuộc chủ yếu vào hoạt động tín dụng, còn thu nhập từ dịch vụ vẫn chiếm tỷ trọng thấp. Đây là hạn chế mà ngân hàng cần tiếp tục cải thiện nhằm đa dạng hóa nguồn thu và nâng cao hiệu quả hoạt động trong thời gian tới.

Những kết quả đạt được trong giai đoạn 2023 – 2025 cho thấy NH OCB – PGD 2 Tháng 9 đang phát triển theo hướng tích cực và bền vững. Đây sẽ là nền tảng quan trọng để PGD tiếp tục mở rộng hoạt động kinh doanh, nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển hiệu quả hơn trong các năm tiếp theo.

2.2. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

2.2.1. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9

Hình 2.4. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại NH OCB – PGD 2 Tháng 9



(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9)

Bước 1: Tiếp nhận và tư vấn khách hàng

Khi khách hàng có nhu cầu vay vốn, nhân viên ngân hàng tiếp nhận thông tin, tư vấn sản phẩm vay phù hợp và hướng dẫn chi tiết về điều kiện, thủ tục cùng các giấy tờ cần thiết về việc vay vốn cho khách hàng.

Bước 2: Thu thập và kiểm tra hồ sơ vay vốn

Khách hàng chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo yêu cầu và chuyển cho nhân viên ngân hàng. Sau khi nhận được hồ sơ vay vốn từ khách hàng, nhân viên ngân hàng tiến hành kiểm tra hồ sơ bao gồm:

- Hồ sơ pháp lý cá nhân (CMND/CCCD, sổ hộ khẩu, giấy đăng ký kết hôn hoặc xác nhận độc thân)

- Hồ sơ chứng minh thu nhập

- Hồ sơ mục đích vay vốn

- Hồ sơ tài sản đảm bảo

Chuyên viên tín dụng kiểm tra tính hợp pháp, tính chính xác và sự hoàn chỉnh đầy đủ của hồ sơ trước khi chuyển sang bước thẩm định.

Bước 3: Thẩm định khách hàng và phương án vay

Đây là khâu quan trọng nhất để đánh giá khả năng trả nợ và mức độ rủi ro của khoản vay. Ngân hàng tiến hành thẩm định các nội dung sau:

- Thẩm định thông tin cá nhân và lịch sử tín dụng của khách hàng

- Thẩm định thu nhập và tình hình tài chính của khách hàng (hợp đồng lao động, bảng lương, sao kê tài khoản,...)

- Thẩm định mục đích sử dụng vốn của khách hàng (vay tiêu dùng hoặc vay phục vụ sản xuất kinh doanh)

- Thẩm định tài sản đảm bảo

Kết quả thẩm định là cơ sở để ngân hàng quyết định hạn mức vay, thời hạn vay và điều kiện tín dụng phù hợp

Bước 4: Phê duyệt khoản vay

Sau khi hoàn tất công tác thẩm định, hồ sơ vay vốn được trình cấp có thẩm quyền phê duyệt theo quy định nội bộ của OCB. Căn cứ vào nhu cầu vay vốn của khách hàng, giá trị tài sản đảm bảo, nguồn vốn của ngân hàng và giới hạn cấp tín dụng, ngân hàng sẽ tiến hành xem xét, đánh giá và quyết định mức cấp dư nợ tín dụng phù hợp với từng hồ sơ. Nếu đồng ý cho vay, Ngân hàng thông báo cho khách hàng về: số tiền, lãi suất, thời hạn, tài sản đảm bảo, điều kiện tín dụng...

Bước 5: Ký kết hợp đồng tín dụng và giải ngân

Ngân hàng tiến hành soạn thảo hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tín dụng theo đúng quy định của pháp luật. Các hợp đồng đảm bảo những nội dung tối thiểu sau: điều kiện vay vốn, mục đích sử dụng tiền vay, số tiền vay, lãi suất cho vay, thời hạn cho vay, phương thức giải ngân, kỳ hạn trả nợ vốn gốc, lãi vay, quyền và nghĩa vụ của hai bên,...

Khách hàng và Ngân hàng tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tín dụng và các giấy tờ liên quan. Sau khi hoàn tất thủ tục pháp lý, Ngân hàng thực hiện giải ngân theo phương thức đã thỏa thuận, có thể chuyển khoản trực tiếp cho bên bán hoặc giải ngân vào tài khoản khách hàng tùy mục đích vay.

Bước 6: Kiểm tra và quản lý sau cho vay

Sau khi giải ngân, Ngân hàng định kỳ thực hiện công tác kiểm tra sau vay nhằm bảo đảm khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích đã cam kết. Đồng thời, Ngân hàng theo dõi tình hình trả nợ, thực hiện nhắc nợ định kỳ và hỗ trợ khách hàng trong quá trình thanh toán khoản vay để hạn chế rủi ro phát sinh.

Bước 7: Thu nợ và tắt toán khoản vay

Khi khách hàng hoàn tất việc thanh toán đầy đủ nợ gốc và lãi theo cam kết, Ngân hàng tiến hành kiểm tra và xác nhận lại dư nợ cũng như nghĩa vụ liên quan đến tài sản đảm bảo. Sau đó, Ngân hàng tiến hành thực hiện tắt toán khoản vay, thanh lý hợp đồng tín dụng và giải chấp tài sản đảm bảo (nếu có) và lưu trữ hồ sơ tín dụng đã tắt toán.

2.2.2. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9

Nhóm sản phẩm	Tên sản phẩm	Mô tả sản phẩm	Hạn mức	Thời hạn vay	Tài sản đảm bảo (TSDB)	Phương thức trả nợ	Lãi suất ưu đãi
Vay mua Bất Động Sản (BDS)	Bất Động Sản	Mua nhà, đất, căn hộ chung cư, nhận chuyển nhượng BĐS	90% phương án vay vốn	Tối đa 35 năm	Căn hộ chung cư/ BĐS có giấy chứng nhận (GCN)	Trả gốc linh hoạt, trả lãi hàng tháng	Theo từng thời kỳ
	Nhà/Căn Hộ Thuộc Dự Án	Vay mua căn hộ/ nhà dự án liên kết chưa có GCN	100% nhu cầu vốn	Lên đến 40 năm	BDS hình thành từ vốn vay/ BĐS khác có GCN	Trả gốc linh hoạt, trả lãi hàng tháng	Theo từng thời kỳ
	Xây/Sửa Nhà	Vay xây mới, cải tạo hoặc sửa chữa nhà ở	100% phương án vay/ 70% giá trị TSDB	Lên đến 240 tháng	Giấy tờ có giá/ BĐS có GCN	Trả gốc linh hoạt, trả lãi hàng tháng	Theo từng thời kỳ
	Căn Hộ Xanh	Vay mua căn hộ thuộc Dự án đạt chứng chỉ xanh	Theo từng sản phẩm cụ thể	Lên đến 360 tháng	Tài sản thuộc Dự án đạt chứng chỉ xanh	Trả gốc linh hoạt, trả lãi hàng tháng	Theo từng thời kỳ
Vay mua ô tô	Mục đích tiêu dùng	Vay mua ô tô phục vụ cá nhân/ gia đình	80% phương án vay vốn	Tối đa 84 tháng	Chính ô tô mua	Trả gốc linh hoạt, trả lãi hàng tháng	Theo từng thời kỳ

Vay sản xuất kinh doanh	Vay SXKD và Bổ sung vốn lưu động	Bổ sung vốn lưu động, mở rộng hoạt động kinh doanh	Tối đa 10 tỷ đồng	Tối đa 24 tháng	Giấy tờ có giá hoặc BĐS có GCN	Trả gốc linh hoạt, trả lãi hàng tháng	Theo từng thời kỳ
Vay tiêu dùng	Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo	Vay tiêu dùng cá nhân có tài sản thế chấp	Tối đa 5 tỷ đồng	Lên đến 180 tháng	BDS của khách hàng/ người thân	Trả gốc linh hoạt, trả lãi hàng tháng	Theo từng thời kỳ
	Vay thấu chi có tài sản đảm bảo	Vay tiêu dùng cá nhân có tài sản thế chấp	100% giá trị tiền gửi/ Tối đa 2 tỷ đồng	Không quá 12 tháng	BDS của khách hàng hoặc Sổ tiết kiệm	Trả gốc linh hoạt, trả lãi hàng tháng	Theo từng thời kỳ

Ngoài những sản phẩm trên, ngân hàng OCB – PGD 2 Tháng 9 còn có các sản phẩm phục vụ cho nhu cầu chi tiêu mà không cần tài sản đảm bảo như sản phẩm nhận lương qua tài khoản OCB, Thấu chi “Tôi có lương”...

2.2.3. Thực trạng về cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

Cho vay khách hàng cá nhân là một trong những mảng hoạt động phổ biến tại các ngân hàng thương mại, với các khoản vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng và kinh doanh nhỏ lẻ của cá nhân và hộ gia đình. Trong những năm gần đây, nhu cầu vay vốn của nhóm khách hàng này có nhiều biến động theo tình hình kinh tế và mức thu nhập. Để thấy rõ hơn sự thay đổi trong hoạt động tín dụng, ta có thể xem xét qua bảng số liệu sau đây:

Bảng 2.4. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

(ĐVT: Triệu đồng)

CHỈ TIÊU	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng doanh số cho vay	205.347	-	240.476	-	285.987	-	35.129	17,11	45.511	18,93
Doanh số cho vay KHCN	183.904	89,56	217.968	90,64	260.736	91,17	34.064	18,52	42.768	19,62
Tổng doanh số thu nợ	178.675	-	128.258	-	190.358	-	-50.417	-28,22	62.127	48,44
Doanh số thu nợ CV KHCN	160.459	89,80	120.131	93,66	174.591	91,70	-40.328	-25,13	54.460	45,33
Dư nợ cuối kỳ	107.378	-	219.596	-	315.198	-	112.218	104,51	95.602	43,54
Dư nợ cuối kỳ CV KHCN	99.179	92,36	197.016	89,72	283.161	89,84	97.837	98,65	86.145	43,72
Nợ xấu	2.114	-	2.003	-	1.962	-	-111	-5,25	-41	-2,05
Nợ xấu CV KHCN	1.938	91,67	1.842	91,96	1.773	90,37	-96	-4,95	-69	-3,75
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,97		0,91		0,62					
Tỷ lệ nợ xấu CV KHCN (%)	1,95		0,93		0,63					

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9)

Theo bảng số liệu 2.4 ta thấy, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 trong giai đoạn 2023 – 2025 chiếm tỷ trọng rất lớn và có xu hướng tăng liên tục qua các năm. Cụ thể, năm 2023 doanh số cho vay KHCN đạt 183.904 triệu đồng, chiếm 89,56% tổng doanh số cho vay. Năm 2024, tăng lên 217.968 triệu đồng tương đương tăng 18,52%. Đến năm 2025, tiếp tục tăng lên 260.736 triệu đồng, tương đương tăng 19,62%, nâng tỷ trọng lên 91,17%. Nguyên nhân có sự tăng trưởng này chủ yếu là do nhu cầu vay vốn của KHCN trên địa bàn Đà Nẵng ngày càng gia tăng, đặc biệt là các nhu cầu tiêu dùng, mua sắm tài sản, sửa chữa nhà ở và kinh doanh nhỏ lẻ trong bối cảnh nền kinh tế dần phục hồi và ổn định trở lại. Bên cạnh đó, PGD nằm ở vị trí trung tâm quận Hải Châu, nơi tập trung đông dân cư, hộ kinh doanh và các hoạt động thương mại dịch vụ, do đó dễ dàng tiếp cận và thu hút khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn. Đồng thời, PGD đã tăng cường triển khai các hoạt động marketing như quảng cáo trực tuyến và telesales nhằm tăng mức độ nhận diện thương hiệu cũng như mở rộng tệp khách hàng tiềm năng, từ đó làm doanh số cho vay KHCN tăng đều qua các năm.

Đối với doanh số thu nợ cho vay KHCN, năm 2023 đạt 160.459 triệu đồng, chiếm 89,80% tổng doanh số thu nợ. Sang năm 2024, giảm xuống còn 120.131 triệu đồng, giảm 40.328 triệu đồng tương đương giảm 25,13%. Nguyên nhân là do trong năm này PGD tập trung giải ngân nhiều khoản vay trung – dài hạn như vay mua nhà và vay mua ô tô nên chưa phát sinh nhiều khoản thu nợ gốc. Đồng thời, một số khách hàng còn gặp khó khăn khi mà nguồn thu chưa ổn định, trong khi chi phí sinh hoạt và kinh doanh tăng, do đó nhiều khách hàng có xu hướng trả chậm, trả không đầy đủ hoặc phải xin gia hạn. Tuy nhiên đến năm 2025, doanh số thu nợ tăng mạnh lên 174.591 triệu đồng, tương đương tăng 45,33% so với năm 2024 do nhiều khoản vay bắt đầu bước vào giai đoạn trả nợ gốc. Bên cạnh đó, PGD cũng có những chính sách hỗ trợ khách hàng điều chỉnh kỳ hạn trả nợ, nên một phần khoản nợ thu kỳ trước được chuyển qua kỳ này, do đó doanh số thu nợ cho vay KHCN đã tăng mạnh trở lại, thậm chí cao hơn năm 2023.

Về dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN, chỉ tiêu này luôn chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng dư nợ, từ khoảng 89% - 92%, cho thấy KHCN là phân khúc tín dụng chủ yếu của PGD. Đồng thời dư nợ KHCN có xu hướng tăng mạnh qua các năm, từ 99.179 triệu đồng năm 2023 lên 197.016 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục tăng lên 283.161 triệu đồng năm 2025. Đặc biệt, tốc độ tăng trưởng dư nợ KHCN trong năm 2024 ở mức rất cao, tăng 98,65% so với 2023. Nguyên nhân chủ yếu là do doanh số cho vay KHCN

tăng mạnh trong khi doanh số thu nợ lại giảm, làm cho lượng vốn chưa thu hồi tăng nhanh. Bên cạnh đó, PGD tập trung vào các khoản vay trung – dài hạn như vay mua nhà và vay mua ô tô nên dư nợ được tích lũy qua nhiều kỳ. Ngoài ra, NH cũng đẩy mạnh thêm các sản phẩm tín dụng linh hoạt như vay theo lương hay thẻ tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của KH, do đó cũng góp một phần nhỏ làm gia tăng dư nợ.

Về chất lượng tín dụng, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN có xu hướng giảm rõ rệt. Cụ thể, nợ xấu giảm nhẹ từ 1.938 triệu đồng năm 2023 xuống 1.773 triệu đồng năm 2025. Song song với đó, tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh từ 1,95% xuống 0,93% năm 2024 và còn 0,63% năm 2025. Nguyên nhân có sự giảm mạnh là do trong năm 2023, tình hình kinh tế còn gặp nhiều khó khăn sau thời kỳ suy giảm kinh tế và biến động thị trường. Hoạt động SXKD của nhiều KHCN bị ảnh hưởng do sức mua của thị trường giảm, doanh thu không ổn định, hàng tồn kho và chi phí sinh hoạt tăng cao bởi áp lực lạm phát, từ đó ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của KH. Đồng thời, NH có xu hướng thận trọng hơn trong việc mở rộng tín dụng, dẫn đến quy mô dư nợ chưa được đẩy mạnh. Tuy nhiên, sang năm 2024 và 2025, nền kinh tế đang dần phục hồi đã góp phần cải thiện khả năng trả nợ của KH. Bên cạnh đó, NH đã tăng cường thẩm định tín dụng, siết chặt điều kiện cấp tín dụng và tập trung vào nhóm khách hàng có lịch sử tín dụng tốt. Đồng thời, công tác quản lý sau cho vay cũng được thực hiện chặt chẽ hơn thông qua việc theo dõi khoản vay, nhắc nợ và xử lý kịp thời các khoản nợ có dấu hiệu rủi ro. Nhờ những chính sách trên mà tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN được cải thiện theo hướng tích cực qua từng năm.

2.2.3.1. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân theo mục đích tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

Trong những năm gần đây, nhu cầu tài chính của người dân có xu hướng tăng và ngày càng đa dạng hơn, không chỉ tập trung vào các khoản chi tiêu thiết yếu mà còn mở rộng sang nhu cầu mua sắm, cải thiện chất lượng cuộc sống và bổ sung vốn cho hoạt động kinh doanh. Trước sự thay đổi đó, Ngân hàng OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 đã chú trọng phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo nhiều mục đích sử dụng vốn khác nhau nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng. Tình hình cho vay được thể hiện qua bảng số liệu sau đây:

Bảng 2.5. Thực trạng cho vay KHCN theo mục đích tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay KHCN	183.904	100	217.968	100	260.736	100	34.064	18,52	42.768	19,62
Cho vay tiêu dùng	116.061	63,11	137.183	62,94	162.940	62,49	21.122	18,20	25.757	18,78
Cho vay SXKD	67.843	36,89	80.785	37,06	97.796	37,51	12.942	19,08	17.011	21,06
Doanh số thu nợ CV KHCN	160.459	100	120.131	100	174.591	100	-40.328	-25,13	54.460	45,33
Cho vay tiêu dùng	101.622	63,33	74.150	61,72	105.530	60,44	-27.472	-27,03	31.380	42,32
Cho vay SXKD	58.837	36,67	45.981	38,28	69.061	39,56	-12.856	-21,85	23.080	50,19
Dư nợ cuối kỳ CV KHCN	99.179	100	197.016	100	283.161	100	97.837	98,65	86.145	43,72
Cho vay tiêu dùng	61.274	61,78	124.307	63,09	181.717	64,17	63.033	102,87	57.410	46,18
Cho vay SXKD	37.905	38,22	72.709	36,91	101.444	35,83	34.804	91,82	28.735	39,52
Nợ xấu CV KHCN	1.938	100	1.842	100	1.773	100	-96	-4,95	-69	-3,75
Cho vay tiêu dùng	1.201	61,97	1.141	61,94	1.112	62,72	-60	-5,00	-29	-2,54
Cho vay SXKD	737	38,03	701	38,06	661	37,28	-36	-4,88	-40	-5,71
Tỷ lệ nợ xấu CV KHCN (%)	1,95		0,93		0,63					
Cho vay tiêu dùng	1,96		0,92		0,61					
Cho vay SXKD	1,94		0,96		0,65					

(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9)

Theo bảng số liệu 2.5, cho vay KHCN tại NH OCB – PGD 2 Tháng 9 tập trung chủ yếu vào hai nhóm chính là cho vay tiêu dùng và cho vay SXKD. Cả hai nhóm đều ghi nhận xu hướng tăng trưởng qua các năm. Cụ thể, cho vay tiêu dùng luôn giữ vai trò chủ đạo trong tổng doanh số cho vay, chiếm tỷ trọng trên 62%. Doanh số cho vay tiêu dùng tăng từ 116.061 triệu đồng năm 2023 lên 162.940 triệu đồng năm 2025. Sự gia tăng này xuất phát từ nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng đa dạng, bao gồm các nhu cầu như mua sắm, sửa chữa nhà, học tập, y tế và du lịch. Bên cạnh đó, NH cũng triển khai nhiều sản phẩm như vay tiêu dùng theo lương, thẻ tín dụng nhằm giúp khách hàng tiếp cận vốn dễ dàng hơn. Trong khi đó, cho vay SXKD cũng ghi nhận sự tăng trưởng, từ 67.843 triệu đồng năm 2023 lên 97.796 triệu đồng năm 2025, tuy nhiên tỷ trọng chỉ dao động ở mức 36% - 38%. Nguyên nhân chủ yếu là do đối tượng khách hàng của nhóm này phần lớn là hộ kinh doanh nhỏ lẻ, quy mô hoạt động còn hạn chế và phụ thuộc nhiều vào biến động thị trường. Bên cạnh đó, công tác thẩm định khoản vay SXKD thường phức tạp hơn do phải đánh giá phương án kinh doanh và dòng tiền, dẫn đến thời gian xét duyệt kéo dài hơn so với cho vay tiêu dùng, qua đó làm giảm tính linh hoạt trong phê duyệt khoản vay SXKD. Do đó, dù có sự gia tăng nhẹ cả về giá trị và tốc độ tăng trưởng, cho vay tiêu dùng vẫn giữ vai trò chủ lực.

Song song với sự gia tăng của doanh số cho vay KHCN, doanh số thu nợ có sự biến động. Cụ thể, năm 2024, doanh số thu nợ KHCN giảm mạnh xuống còn 120.131 triệu đồng, giảm 25,13% so với 2023, trong đó, thu nợ cho vay tiêu dùng giảm 27,03% và thu nợ cho vay SXKD giảm 21,85%. Nguyên nhân chủ yếu là do trong năm 2024, PGD chủ yếu cho cho vay các khoản vay trung – dài hạn như vay mua BĐS, mua ô tô và vay mua thiết bị phục vụ cho SXKD. Đặc điểm của các khoản vay này là thời hạn trả nợ dài, gốc được thu dần theo từng kỳ nên doanh số thu nợ không tăng nhanh trong một năm. Bên cạnh đó, tình hình dòng tiền của khách hàng chưa ổn định, đặc biệt là hộ kinh doanh nhỏ lẻ, khiến cho việc trả nợ bị chậm hoặc dời lại kỳ sau. Tuy nhiên, đến năm 2025, doanh số thu nợ cả tiêu dùng và SXKD đều tăng, cho thấy các khoản vay đã bắt đầu bước vào thời kỳ trả nợ gốc. Đồng thời, NH cũng tăng cường công tác quản lý và thu hồi nợ đến hạn rất tốt. Nhờ đó, góp phần làm doanh số thu nợ tăng trở lại.

Tiếp theo là đến dư nợ cuối kỳ, dư nợ tăng mạnh từ 99.179 triệu đồng năm 2023 lên 283.161 triệu đồng năm 2025. Trong đó, dư nợ tiêu dùng tăng từ 61.274 năm 2023

lên 181.717 triệu đồng năm 2025, còn dư nợ SXKD tăng từ 37.905 năm 2023 lên 101.444 triệu đồng năm 2025. Nguyên nhân chính là do tốc độ giải ngân tăng nhanh trong khi tốc độ thu nợ không tương ứng, đặc biệt với các khoản vay trung – dài hạn như mua nhà, mua ô tô. Đây là các khoản vay có giá trị lớn, thời gian thu hồi dài nên làm dư nợ tích lũy qua các năm tăng mạnh. Bên cạnh đó, một số khoản vay được điều chỉnh kỳ hạn trả nợ do một số khách hàng gặp khó khăn từ nguồn thu. Từ đó cũng góp phần làm dư nợ cuối kỳ tăng qua các năm.

Về chất lượng tín dụng, nợ xấu CV KHCN có xu hướng giảm nhẹ qua các năm, cho thấy chất lượng tín dụng ngày càng được cải thiện. Xét theo cơ cấu, nợ xấu tiêu dùng giảm từ 1.201 triệu đồng trong năm 2023 xuống còn 1.112 triệu đồng trong năm 2025, tương ứng với tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,96% xuống còn 0,61%. Trong khi đó, nợ xấu SXKD giảm từ 737 triệu đồng năm 2023 xuống còn 661 triệu đồng năm 2025, tương ứng tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,94% xuống còn 0,65%. Nguyên nhân xuất phát từ việc NH tăng cường kiểm soát chất lượng tín dụng ngay từ khâu thẩm định, đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng, từ đó hạn chế giải ngân các khoản vay tiềm ẩn rủi ro cao. Bên cạnh đó, sau thời kỳ suy giảm kinh tế và biến động thị trường, lãi suất trong giai đoạn này giảm, nhằm gia tăng nhu cầu vay vốn và góp phần giảm áp lực tài chính cho khách hàng. Đồng thời, NH đẩy mạnh công tác quản lý sau cho vay thông qua việc theo dõi thường xuyên, cảnh báo sớm và hỗ trợ khách hàng xử lý khó khăn tài chính kịp thời, qua đó giúp hạn chế chuyển nhóm nợ xấu.

2.2.3.2. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

Trong hoạt động tín dụng bán lẻ, cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo là một trong những hình thức cho vay phổ biến, được ngân hàng áp dụng nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng thông qua việc yêu cầu khách hàng cung cấp tài sản đảm bảo khi vay vốn. Tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9, hình thức cho vay này đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu tín dụng KHCN, không chỉ giúp ngân hàng mở rộng quy mô cho vay mà còn góp phần nâng cao mức độ an toàn trong hoạt động tín dụng. Ta có thể thấy được qua bảng số liệu sau đây:

Bảng 2.6. Thực trạng cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

(ĐVT: Triệu đồng)

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay KHCN	183.904	100	217.968	100	260.736	100	34.064	18,52	42.768	19,62
Cho vay có đảm bảo bằng tài sản	164.718	89,57	195.391	89,64	233.400	89,52	30.673	18,62	38.009	19,45
Cho vay tín chấp	19.186	10,43	22.577	10,36	27.336	10,48	3.391	17,67	4.759	21,08
2. Doanh số thu nợ KHCN	160.459	100	120.131	100	174.591	100	-40.328	-25,13	54.460	45,33
Cho vay có đảm bảo bằng tài sản	144.082	89,79	102.142	85,03	151.416	86,73	-41.940	-29,11	49.274	48,24
Cho vay tín chấp	16.377	10,21	17.989	14,97	23.175	13,27	1.612	9,84	5.186	28,83
3. Dư nợ cuối kỳ CV KHCN	99.179	100	197.016	100	283.161	100	97.837	98,65	86.145	43,72
Cho vay có đảm bảo bằng tài sản	87.585	88,31	180.834	91,79	262.818	92,82	93.249	106,47	81.984	45,34
Cho vay tín chấp	11.594	11,69	16.182	8,21	20.343	7,18	4.588	39,57	4.161	25,71
4. Nợ xấu CV KHCN	1.938	100	1.842	100	1.773	100	-96	-4,95	-69	-3,75
Cho vay có đảm bảo bằng tài sản	1.680	86,69	1.553	84,31	1.555	87,70	-127	-7,56	2	0,13
Cho vay tín chấp	258	13,31	289	15,69	218	12,30	31	12,02	-71	24,57
5. Tỷ lệ nợ xấu CV KHCN (%)	1,95		0,93		0,63					
Cho vay có đảm bảo bằng tài sản	1,92		0,86		0,59					
Cho vay tín chấp	2,23		1,79		1,07					

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9)

Theo bảng số liệu 2.6, hoạt động cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng khá tích cực. trong đó, cho vay có đảm bảo bằng tài sản luôn chiếm tỷ trọng áp đảo so với cho vay tín chấp. Cụ thể, doanh số cho vay có đảm bảo bằng tài sản tăng từ 164.718 triệu đồng lên 233.400 triệu đồng, chiếm khoảng 89% tổng doanh số cho vay KHCN. Trong khi đó, cho vay tín chấp chỉ dao động ở mức 10% và tăng từ 19.186 triệu đồng năm 2023 lên 27.336 triệu đồng năm 2025. Điều này cho thấy NH ưu tiên mở rộng các khoản vay có tài sản đảm bảo nhằm hạn chế rủi ro tín dụng, việc có tài sản đảm bảo giúp NH giảm thiểu rủi ro mất vốn. Nguyên nhân doanh số cho vay có đảm bảo bằng tài sản tăng mạnh xuất phát từ nhu cầu vay vốn của KHCN ngày càng cao, đặc biệt là các khoản vay mua nhà, mua ô tô và vay phục vụ SXKD. Đây đều là các khoản vay bắt buộc phải có tài sản đảm bảo, do đó doanh số cho vay tăng lên. Đồng thời, đội ngũ nhân viên chủ động tư vấn các gói vay phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của từng khách hàng, qua đó góp phần thúc đẩy doanh số cho vay tăng trưởng qua các năm.

Doanh số thu nợ KHCN có sự biến động khá rõ. Trong đó, thu nợ cho vay có đảm bảo bằng tài sản giảm từ 144.082 triệu đồng năm 2023 xuống 102.142 triệu đồng năm 2024, tương ứng giảm 29,11%, sau đó tăng mạnh lên 151.416 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 48,24%. Kết quả này chủ yếu là do đặc thù của các khoản vay trung – dài hạn như vay mua BĐS, mua ô tô vẫn trong thời gian ân hạn gốc, chưa đến hạn thanh toán. Đến năm 2025, doanh số thu nợ tăng 48,24%, đạt 151.416 triệu đồng nhờ các khoản vay bước vào giai đoạn trả nợ ổn định và ngân hàng tăng cường công tác nhắc nợ, quản lý sau vay. Đối với cho vay tín chấp, doanh số thu nợ tăng từ 16.377 triệu đồng năm 2023 lên 23.175 triệu đồng năm 2025. Nguyên nhân là do các khoản vay tín chấp thường có thời hạn ngắn, quay vòng nhanh nên dòng thu nợ diễn ra liên tục. Đồng thời, PGD tăng cường công tác thẩm định và quản sau cho vay nhằm hạn chế rủi ro.

Về dư nợ cuối kỳ, dư nợ KHCN tăng mạnh từ 99.179 triệu đồng năm 2023 lên 197.016 triệu đồng năm 2024, tăng 98,65%, và tiếp tục tăng lên 283.161 triệu đồng năm 2025, tăng 43,72%. Trong đó, dư nợ có đảm bảo bằng tài sản tăng từ 87.585 triệu đồng lên 262.818 triệu đồng, tốc độ tăng đạt 106,47% và 45,34%, chiếm trên 90% tổng dư nợ. Nguyên nhân là do các khoản vay thế chấp thường có giá trị lớn và thời

gian vay dài nên dư nợ được tích lũy qua nhiều năm. Trong khi đó, dư nợ tín chấp tăng từ 11.594 triệu đồng lên 20.343 triệu đồng nhưng tỷ trọng giảm từ 11,69% xuống còn 7,18%, cho thấy PGD vẫn kiểm soát khá chặt nhóm vay tín chấp để hạn chế rủi ro, từ đó làm chậm mức độ mở rộng của cho vay tín chấp trong cơ cấu danh mục và khiến cơ cấu danh mục vẫn chưa được đa dạng.

Bên cạnh việc mở rộng tín dụng, chất lượng cho vay cũng được cải thiện rõ rệt. Nợ xấu KHCN giảm từ 1.938 triệu đồng năm 2023 xuống còn 1.773 triệu đồng năm 2025. Tỷ lệ nợ xấu cũng giảm mạnh từ 1,95% xuống còn 0,63%. Xét theo cơ cấu, nợ xấu cho vay có đảm bảo bằng tài sản giảm nhẹ từ 1.680 triệu đồng xuống 1.555 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,92% xuống 0,59%. Trong khi đó, nợ xấu cho vay tín chấp tăng từ 258 triệu đồng lên 289 triệu đồng năm 2024 tương ứng tăng 12,02%, sau đó giảm xuống còn 218 triệu đồng năm 2025 tương ứng giảm 24,57%, tương ứng với tỷ lệ nợ xấu giảm từ 2,23% xuống 1,07%. Mặc dù tín chấp có mức độ rủi ro cao hơn, tuy nhiên tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm dần qua các năm. Nguyên nhân chủ yếu đến từ việc ngân hàng tăng cường công tác thẩm định tín dụng, siết chặt điều kiện cho vay và nâng cao chất lượng đánh giá khách hàng. Bên cạnh đó, việc đẩy mạnh giám sát sau cho vay, nhắc nợ và xử lý nợ kịp thời cũng góp phần hạn chế phát sinh nợ xấu. Ngoài ra, đội ngũ nhân viên tín dụng được nâng cao năng lực chuyên môn, giúp giảm sai sót trong thẩm định và nâng cao hiệu quả quản lý khoản vay.

2.2.3.3. Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

Trong hoạt động tín dụng, các khoản cho vay không chỉ khác nhau về mục đích sử dụng vốn, hình thức vay vốn mà còn được phân chia theo nhiều kỳ hạn khác nhau, nhằm phù hợp với nhu cầu và khả năng trả nợ của từng khách hàng. Sự phân bổ này thường có những biến động nhất định qua từng năm, phản ánh sự thay đổi trong chính sách tín dụng cũng như định hướng phát triển của ngân hàng. Để làm rõ hơn những biến động đó, ta có bảng số liệu sau đây:

Bảng 2.7. Thực trạng cho vay KHCN theo thời hạn tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

ĐVT: Triệu đồng

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH			
							2024/2023		2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số CV KHCN	183.904	100	217.968	100	260.736	100	34.064	18,52	42.768	19,62
Ngắn hạn	22.840	12,42	33.288	15,27	54.962	21,08	10.448	45,74	21.674	65,11
Trung - Dài hạn	161.064	87,58	184.680	84,73	205.774	78,92	23.616	14,66	21.094	11,42
2. Doanh số thu nợ CV KHCN	160.459	100	120.131	100	174.591	100	-40.328	-25,13	54.460	45,33
Ngắn hạn	41.106	25,62	29.986	24,96	31.849	18,24	-11.120	-27,05	1.863	6,21
Trung - Dài hạn	119.353	74,38	90.145	75,04	142.742	81,76	-29.208	-24,47	52.597	58,35
3. Dư nợ cuối kỳ CV KHCN	99.179	100	197.016	100	283.161	100	97.837	98,65	86.145	43,72
Ngắn hạn	23.070	23,26	26.372	13,39	49.485	17,48	3.302	14,31	23.113	87,64
Trung - Dài hạn	76.109	76,74	170.644	86,61	233.676	82,52	94.535	124,21	63.032	36,94
4. Nợ xấu CV KHCN	1.938	100	1.842	100	1.773	100	-96	-4,95	-69	-3,75
Ngắn hạn	376	19,40	285	15,47	386	21,77	-91	-24,20	101	35,44
Trung - Dài hạn	1.562	80,60	1.557	84,53	1.387	78,23	-5	-0,32	-170	-10,92
5. Tỷ lệ nợ xấu CV KHCN (%)	1,95		0,93		0,63					
Ngắn hạn	1,63		1,08		0,78					
Trung - Dài hạn	2,05		0,91		0,59					

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9)

Theo bảng số liệu 2.7, trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NH OCB – CN Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 có xu hướng tăng trưởng ổn định. Cụ thể, doanh số cho vay KHCN tăng từ 183.904 triệu đồng năm 2023 lên 260.736 triệu đồng năm 2025. Điều này cho thấy PGD đang từng bước mở rộng hoạt động tín dụng bán lẻ.

Xét theo thời hạn, cho vay trung – dài hạn luôn chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng doanh số cho vay. Cụ thể, cho vay trung – dài hạn từ 161.064 triệu đồng năm 2023 tăng lên 205.774 triệu đồng năm 2025. Tuy nhiên, tỷ trọng lại có xu hướng giảm từ 87,58% năm 2023 xuống còn 78,92% năm 2025. Trong khi đó, cho vay ngắn hạn tăng mạnh cả về giá trị lẫn tỷ trọng, từ 22.840 triệu đồng năm 2023 lên 54.962 triệu đồng năm 2025, dẫn đến tỷ trọng tăng từ 12,42% lên 21,08%, điều này cho thấy NH đang từng bước đa dạng hóa danh mục tín dụng theo hướng gia tăng các khoản vay ngắn hạn. Sự thay đổi này xuất phát từ sự phát triển mạnh mẽ của ngành du lịch – dịch vụ tại Đà Nẵng, kéo theo nhu cầu vay vốn phục sản xuất kinh doanh ngày càng tăng. Bên cạnh đó, NH cũng chủ động tập trung đẩy mạnh các khoản vay tiêu dùng và vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn vì thời gian thu hồi vốn nhanh, dễ kiểm soát rủi ro hơn so với các khoản vay trung – dài hạn, qua đó thu hút được nhiều khách hàng hơn. Mặc dù, doanh số cho vay trung – dài hạn có xu hướng tăng trưởng qua các năm, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, từ 14,66% xuống 11,42%. Nguyên nhân chủ yếu là do quy trình cho vay tại PGD còn nhiều bước, công tác thẩm định còn rất phức tạp và phải qua nhiều cấp phê duyệt, làm kéo dài thời gian xử lý hồ sơ, từ đó ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng kịp thời nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Song song với sự gia tăng về doanh số cho vay, doanh số thu nợ cũng có những biến động đáng chú ý. Trong năm 2024, tổng doanh số thu nợ giảm mạnh so với năm 2023, chủ yếu do cả 2 nhóm ngắn hạn và trung – dài hạn có xu hướng giảm. Cụ thể, thu nợ ngắn hạn giảm 11.120 triệu đồng tương đương giảm 27,05%, trong khi thu nợ trung – dài hạn giảm 29.208 triệu đồng tương đương giảm 24,47%. Nguyên nhân của sự sụt giảm này là do các sản phẩm vay chủ lực của NH là các khoản vay trung – dài hạn như vay mua BĐS, mua ô tô, mua thiết bị và mở rộng SXKD. Các khoản vay này thường có thời hạn trả nợ dài, nhiều khoản vay chưa đến kỳ hạn trả nợ trong năm 2024. Bên cạnh đó, nền kinh tế vẫn đang trong giai đoạn phục hồi sau thời kỳ suy giảm, một số KHCN và hộ kinh doanh có nguồn thu nhập chưa ổn định. Do đó PGD

đã thực hiện cơ cấu lại và giãn thời hạn trả nợ nhằm hỗ trợ khách hàng, qua đó cũng góp phần doanh số thu nợ giảm. Sang năm 2025, doanh số thu nợ tăng nhẹ lên 31.849 triệu đồng tương đương tăng 6,21%. Điều này cho thấy PGD đã tăng cường công tác quản lý sau vay, chủ động nhắc nợ, giám sát dòng tiền và xử lý nợ kịp thời. Mặc dù, NH đã chủ động đẩy mạnh các sản phẩm vay ngắn hạn, tuy nhiên cơ cấu tín dụng vẫn tập trung khá lớn vào các khoản vay trung – dài hạn, dẫn đến tốc độ thu nợ chưa thể cải thiện ngay.

Đối với dư nợ cuối kỳ, chỉ tiêu tăng mạnh từ 99.179 triệu đồng năm 2023 lên 197.016 triệu đồng năm 2024 tương đương tăng 98,65% và đạt 283.161 triệu đồng năm 2025 tương đương tăng 43,72%. Trong đó, cả dư nợ ngắn hạn và trung – dài hạn đều có xu hướng tăng. Cụ thể, dư nợ ngắn hạn tăng từ 23.070 triệu đồng năm 2023 lên 49.485 triệu đồng năm 2025. Song song với đó, dư nợ trung – dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng lớn và tăng mạnh về quy mô, từ 76.109 triệu đồng năm 2023 lên 233.676 triệu đồng năm 2025. Điều này cho thấy danh mục tín dụng của NH vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay trung – dài hạn như vay mua BĐS, mua xe và vay phục vụ SXKD, qua đó khẳng định đây vẫn là nhóm sản phẩm đóng vai trò trọng tâm trong danh mục cho vay của NH.

Về chất lượng tín dụng, nợ xấu KHCN giảm từ 1.938 triệu đồng năm 2023 xuống 1.773 triệu đồng năm 2025, tương ứng tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,95% xuống 0,63%. Kết quả này chủ yếu đến từ việc NH đã siết chặt điều kiện cấp tín dụng, nâng cao yêu cầu thẩm định khách hàng như thu nhập, lịch sử tín dụng và tài sản bảo đảm, đồng thời tăng cường giám sát sau cho vay thông qua theo dõi dòng tiền, nhắc nợ và xử lý sớm nợ quá hạn. Nhờ đó, nợ xấu trung – dài hạn giảm từ 1.562 năm 2023 xuống 1.387 triệu đồng năm 2025, kéo theo tỷ lệ giảm mạnh từ 2,05% xuống 0,59%. Trong khi đó, nợ xấu ngắn hạn giảm năm 2024 nhưng tăng nhẹ trở lại năm 2025 lên 386 triệu đồng do ngân hàng mở rộng mạnh tín dụng tiêu dùng và cho vay ngắn hạn đối với tệp khách hàng rộng hơn, dẫn đến phát sinh nhiều khoản vay nhỏ lẻ và dễ bị ảnh hưởng bởi biến động thu nhập. Tuy nhiên tỷ lệ vẫn giảm từ 1,63% xuống 0,78% nhờ tốc độ tăng dư nợ cao hơn tốc độ phát sinh nợ xấu.

2.3. Đánh giá chất lượng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025

2.3.1. Những kết quả đạt được

Trong bối cảnh hoạt động ngân hàng có nhiều biến động và cạnh tranh ngày càng gay gắt, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NH OCB – PGD 2 Tháng 9 trong giai đoạn 2023 – 2025 vẫn duy trì được sự ổn định và đạt được nhiều kết quả nhất định. Những kết quả này được thể hiện cụ thể như sau:

Quy mô cho vay khách hàng cá nhân có xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm. Doanh số cho vay tăng từ 183.904 triệu đồng năm 2023 lên 217.968 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục đạt 260.736 triệu đồng năm 2025. Tốc độ tăng trưởng duy trì ở mức khá, cho thấy hoạt động cấp tín dụng bán lẻ của PGD ngày càng được mở rộng và đóng vai trò quan trọng trong tổng hoạt động cho vay. Song song với đó, dư nợ KHCN cũng tăng mạnh từ 99.179 triệu đồng năm 2023 lên 197.016 triệu đồng năm 2024 và đạt 283.161 triệu đồng năm 2025. Sự gia tăng nhanh của dư nợ phản ánh khả năng mở rộng tín dụng tốt của PGD, đồng thời cho thấy nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân trên địa bàn Đà Nẵng ngày càng lớn, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế dần phục hồi sau giai đoạn khó khăn.

Cơ cấu cho vay KHCN có sự điều chỉnh theo hướng hợp lý hơn và phù hợp với định hướng phát triển tín dụng bán lẻ. Các khoản vay trung – dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng doanh số cho vay KHCN, phản ánh nhu cầu tiêu dùng, mua sắm, sửa chữa nhà ở và các nhu cầu đời sống ngày càng tăng của người dân. Ngoài ra, cho vay ngắn hạn có xu hướng tăng về tỷ trọng. Điều này cho thấy PGD đã chủ động mở rộng thêm các khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh ngắn hạn và tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu vốn linh hoạt của khách hàng, đồng thời góp phần cải thiện khả năng quay vòng vốn.

Chất lượng tín dụng có xu hướng cải thiện rõ rệt khi nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu đều giảm qua các năm. Kết quả này cho thấy PGD đã thực hiện khá tốt công tác quản trị rủi ro tín dụng. Ngân hàng đã tăng cường chất lượng thẩm định ngay từ khâu xét duyệt hồ sơ, chú trọng đánh giá thu nhập, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ của khách hàng. Đồng thời, công tác giám sát sau cho vay được thực hiện chặt chẽ hơn thông qua

việc theo dõi dòng tiền, nhắc nợ định kỳ và kịp thời xử lý các khoản vay có dấu hiệu rủi ro, qua đó giúp hạn chế đáng kể việc phát sinh nợ xấu mới.

2.3.2. Những hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay KHCN tại PGD vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định:

Cơ cấu tín dụng vẫn còn tập trung khá lớn vào các khoản vay trung – dài hạn và các khoản vay có tài sản bảo đảm. Mặc dù điều này giúp ngân hàng đảm bảo an toàn tín dụng, tuy nhiên cũng làm cho khả năng quay vòng vốn chậm và khiến doanh số thu nợ trong một số thời điểm chưa tăng tương ứng với tốc độ giải ngân.

Doanh số thu nợ trong năm 2024 có dấu hiệu chưa tương xứng với tốc độ tăng trưởng cho vay, dẫn đến dư nợ cuối kỳ tăng nhanh qua các năm. Nguyên nhân chủ yếu là do nhiều khoản vay trung – dài hạn chưa đến kỳ trả nợ gốc, trong khi một số khách hàng gặp khó khăn về dòng tiền nên tiến độ trả nợ bị chậm hoặc phải cơ cấu lại thời hạn trả nợ. Điều này làm cho dư nợ tồn đọng tăng cao, do đó gây áp lực lên công tác quản lý tín dụng của PGD, đặc biệt trong việc theo dõi dòng tiền, kiểm soát chất lượng danh mục và đảm bảo an toàn tín dụng trong các kỳ tiếp theo.

Mặc dù tỷ lệ nợ xấu giảm nhưng nợ xấu ngắn hạn và nợ xấu tín chấp vẫn có biến động. Nguyên nhân chủ yếu là do PGD mở rộng mạnh các khoản vay tiêu dùng và vay ngắn hạn đối với nhóm khách hàng có quy mô nhỏ lẻ và mức độ rủi ro cao hơn. Điều này cho thấy rủi ro tín dụng vẫn tiềm ẩn nếu Ngân hàng tiếp tục mở rộng tín dụng bán lẻ quá nhanh mà không kiểm soát tốt chất lượng khách hàng.

Quy trình cho vay đối với một số khoản vay trung – dài hạn còn khá phức tạp, phải trải qua nhiều bước thẩm định và phê duyệt, làm kéo dài thời gian xử lý hồ sơ và ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn kịp thời của khách hàng. Đây cũng là một hạn chế làm giảm tính cạnh tranh của PGD trong bối cảnh các ngân hàng đang đẩy mạnh chuyển đổi số và đơn giản hóa thủ tục tín dụng.

2.3.3. Nguyên nhân của những hạn chế

2.3.3.1. Về phía ngân hàng

Ngân hàng vẫn ưu tiên mục tiêu đảm bảo an toàn tín dụng nên chính sách cho vay tại PGD còn khá thận trọng, đặc biệt đối với các khoản vay tín chấp và các khoản vay có mức độ rủi ro cao. Vì vậy, danh mục tín dụng vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay trung – dài hạn và các khoản vay có tài sản bảo đảm nhằm hạn chế rủi ro

mất vốn. Điều này giúp NH kiểm soát chất lượng tín dụng tốt hơn nhưng cũng làm cho cơ cấu cho vay chưa thực sự đa dạng.

Công tác nghiên cứu thị trường và phát triển sản phẩm tín dụng tại PGD vẫn còn chậm so với nhu cầu thực tế của khách hàng. Các sản phẩm cho vay hiện nay chủ yếu vẫn tập trung vào các sản phẩm truyền thống như vay mua nhà, vay mua ô tô và vay sản xuất kinh doanh có tài sản bảo đảm, trong khi các sản phẩm vay linh hoạt hoặc vay tín chấp chưa được mở rộng mạnh. Điều này làm hạn chế khả năng tiếp cận nhiều nhóm khách hàng khác nhau.

Việc ứng dụng công nghệ vào quy trình cấp tín dụng và quản lý hồ sơ chưa thật sự đồng bộ. Một số khâu trong quá trình thẩm định và phê duyệt vẫn phải thực hiện thủ công hoặc thông qua nhiều cấp xét duyệt, đặc biệt đối với các khoản vay trung – dài hạn. Điều này làm kéo dài thời gian xử lý hồ sơ, ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn nhanh của khách hàng và làm giảm tính cạnh tranh của PGD so với các ngân hàng khác.

Nguồn nhân lực tại PGD mặc dù đã được nâng cao về chuyên môn nhưng kinh nghiệm xử lý các khoản vay phức tạp và kỹ năng đánh giá khách hàng ở một số trường hợp vẫn còn hạn chế. Vì vậy, nhân viên tín dụng thường có xu hướng thận trọng trong quá trình xét duyệt khoản vay nhằm hạn chế rủi ro phát sinh, từ đó ảnh hưởng đến tốc độ giải ngân và mở rộng tín dụng.

Khả năng cạnh tranh của PGD so với các ngân hàng khác trên cùng địa bàn chưa thực sự nổi bật, đặc biệt về tốc độ xử lý hồ sơ và chính sách chăm sóc khách hàng. Điều này ảnh hưởng đến khả năng thu hút khách hàng mới cũng như mở rộng dư nợ tín dụng.

2.3.3.2. Về phía khách hàng và môi trường kinh doanh

Nhiều KHCN, đặc biệt là hộ kinh doanh nhỏ lẻ, chưa có khả năng chứng minh thu nhập rõ ràng hoặc nguồn thu nhập còn thiếu ổn định. Điều này làm cho NH gặp khó khăn trong việc đánh giá chính xác năng lực tài chính và khả năng trả nợ của KH, từ đó phải tăng cường kiểm soát trong quá trình cấp tín dụng.

Sau giai đoạn suy giảm kinh tế và biến động thị trường, thu nhập và hoạt động SXKD của nhiều KHCN vẫn chưa thật sự ổn định. Chi phí sinh hoạt, chi phí nguyên vật liệu và chi phí kinh doanh tăng cao trong khi sức mua của thị trường phục hồi chậm đã ảnh hưởng trực tiếp đến dòng tiền trả nợ của khách hàng.

Sự cạnh tranh ngày càng lớn giữa các NHTM trên địa bàn khiến KH có nhiều sự lựa chọn hơn về nơi vay vốn. Nếu thời gian xử lý hồ sơ hoặc chính sách chăm sóc KH của PGD chưa thật sự linh hoạt, KH có xu hướng chuyển sang các NH khác có thủ tục nhanh hơn và chính sách thuận lợi hơn.

Một bộ phận khách hàng chưa có lịch sử tín dụng rõ ràng hoặc từng phát sinh nợ quá hạn tại các tổ chức tín dụng khác, làm ảnh hưởng đến khả năng tiếp cận vốn vay tại PGD.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã tập trung phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD 2 Tháng 9 trong giai đoạn 2023–2025. Thông qua các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ và nợ xấu, có thể thấy hoạt động cho vay KHCN có xu hướng tăng trưởng rõ rệt, cơ cấu tín dụng được điều chỉnh theo hướng hợp lý hơn giữa ngắn hạn và trung – dài hạn, đồng thời chất lượng tín dụng được cải thiện khi tỷ lệ nợ xấu giảm xuống mức thấp.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay KHCN vẫn còn tồn tại một số hạn chế như sự biến động trong thu nợ, rủi ro tín dụng ở nhóm vay ngắn hạn và khả năng mở rộng khách hàng chưa thật sự hiệu quả. Những vấn đề này đặt ra yêu cầu ngân hàng cần tiếp tục hoàn thiện chính sách tín dụng, nâng cao hiệu quả quản lý rủi ro và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay. Đây sẽ là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp nâng cao chất lượng cho vay KHCN tại đơn vị trong chương 3.

CHƯƠNG 3. GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH 2 THÁNG 9 GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9

Trên cơ sở định hướng phát triển chung của Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) về xây dựng mô hình ngân hàng hiện đại, lấy khách hàng làm trung tâm, đẩy mạnh chuyển đổi số và hướng đến phát triển bền vững, NH OCB – PGD 2 Tháng 9 đã và đang từng bước cụ thể hóa các mục tiêu này phù hợp với đặc điểm thị trường tại địa bàn thành phố Đà Nẵng. Trong bối cảnh cạnh tranh trong lĩnh vực ngân hàng ngày càng gay gắt, phòng giao dịch xác định việc nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng quy mô khách hàng và tối ưu hóa hiệu quả hoạt động là những nhiệm vụ trọng tâm trong thời gian tới.

Theo đó, NH OCB – PGD 2 Tháng 9 tập trung đẩy mạnh phát triển khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ – nhóm khách hàng chủ lực của OCB, thông qua việc đa dạng hóa danh mục sản phẩm dịch vụ như huy động vốn, cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh, dịch vụ thẻ, thanh toán trong nước và quốc tế, cũng như các giải pháp ngân hàng số. Đồng thời, PGD chú trọng khai thác tối đa lợi thế từ hệ sinh thái ngân hàng số của toàn hệ thống OCB nhằm mang đến trải nghiệm giao dịch nhanh chóng, tiện lợi và an toàn cho khách hàng, góp phần nâng cao mức độ hài lòng và gắn kết khách hàng lâu dài.

Bên cạnh định hướng phát triển kinh doanh, công tác quản trị rủi ro tiếp tục được xem là yếu tố then chốt trong hoạt động của NH. NH OCB – PGD 2 Tháng 9 luôn tuân thủ chặt chẽ các quy định của Ngân hàng Nhà nước và quy trình nội bộ của OCB, đặc biệt trong hoạt động cấp tín dụng, thẩm định khách hàng và kiểm soát chất lượng tài sản. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn, nâng cao chất lượng danh mục tín dụng và đảm bảo tính minh bạch trong hoạt động được đặt lên hàng đầu.

Song song với đó, NH cũng chú trọng công tác phát triển nguồn nhân lực thông qua đào tạo định kỳ, nâng cao kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng tư vấn và chăm sóc khách hàng. Việc xây dựng đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, năng động và am hiểu sản phẩm ngân hàng được xem là yếu tố quan trọng giúp nâng cao năng lực cạnh tranh của phòng giao dịch trong dài hạn.

Ngoài ra, NH OCB – PGD 2 Tháng 9 cũng tích cực triển khai các hoạt động truyền thông, chăm sóc khách hàng và gắn kết cộng đồng nhằm xây dựng hình ảnh thương hiệu OCB thân thiện, uy tín và gần gũi tại địa bàn. Với sự định hướng chiến lược từ toàn hệ thống OCB cùng sự nỗ lực của tập thể cán bộ nhân viên, NH kỳ vọng sẽ tiếp tục duy trì đà tăng trưởng ổn định, nâng cao hiệu quả hoạt động và đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của ngân hàng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

3.2. Giải pháp mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9

3.2.1. Điều chỉnh cơ cấu sản phẩm tín dụng KHCN

Để khắc phục hạn chế về cơ cấu tín dụng chưa thực sự đa dạng và còn phụ thuộc nhiều vào một số sản phẩm cho vay truyền thống, PGD cần thực hiện giải pháp điều chỉnh cơ cấu sản phẩm tín dụng khách hàng cá nhân theo hướng phù hợp hơn với nhu cầu thực tế của thị trường và xu hướng phát triển tín dụng bán lẻ hiện nay. Việc đa dạng hóa sản phẩm tín dụng không chỉ giúp ngân hàng mở rộng đối tượng khách hàng mà còn góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh, tăng tốc độ quay vòng vốn và phân tán rủi ro tín dụng một cách hiệu quả hơn.

Đầu tiên, PGD cần tiến hành rà soát toàn bộ danh mục sản phẩm tín dụng KHCN hiện đang triển khai. Quá trình rà soát cần tập trung vào các sản phẩm chủ yếu như vay mua nhà, vay mua ô tô, vay tiêu dùng, vay sản xuất kinh doanh và các khoản vay tín chấp. Thông qua việc đánh giá dư nợ, doanh số cho vay, khả năng sinh lời và mức độ rủi ro của từng sản phẩm, PGD sẽ xác định được những sản phẩm đang chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu tín dụng cũng như những sản phẩm còn chưa được khai thác hiệu quả. Từ đó, PGD sẽ có cơ sở để điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng cân đối và phù hợp hơn với nhu cầu thị trường.

Tiếp theo, PGD cần chủ động thực hiện khảo sát nhu cầu vay vốn thực tế của khách hàng cá nhân trên địa bàn Đà Nẵng nhằm nắm bắt xu hướng tiêu dùng và nhu cầu sử dụng vốn trong từng giai đoạn. Việc khảo sát được thông qua nhiều hình thức khác nhau như thu thập dữ liệu giao dịch, phỏng vấn trực tiếp khách hàng tại quầy, khảo sát online hoặc tổng hợp ý kiến phản hồi từ nhân viên tín dụng trong quá trình tiếp xúc với khách hàng. Qua hoạt động này, PGD sẽ xác định rõ nhóm sản phẩm đang được khách hàng quan tâm nhiều nhất, đồng thời nhận biết được những khó khăn mà khách hàng gặp phải trong quá trình tiếp cận vốn vay.

Từ kết quả khảo sát, PGD cần điều chỉnh danh mục sản phẩm tín dụng theo hướng tăng tỷ trọng các khoản vay có nhu cầu cao và khả năng quay vòng vốn nhanh như vay tiêu dùng ngắn hạn, vay phục vụ nhu cầu đời sống và vay sản xuất kinh doanh quy mô nhỏ. Đối với các sản phẩm này, ngân hàng có thể thiết kế thời hạn vay linh hoạt, phương thức trả nợ phù hợp với thu nhập của khách hàng và mức lãi suất cạnh tranh hơn nhằm nâng cao khả năng tiếp cận vốn. Đồng thời, PGD cũng cần chú trọng phát triển các sản phẩm vay tín chấp dành cho khách hàng có thu nhập ổn định, khách hàng nhận lương qua tài khoản hoặc hộ kinh doanh có dòng tiền thường xuyên nhằm mở rộng dư nợ bán lẻ nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát được rủi ro tín dụng.

PGD cần chủ động kiến nghị lên Hội sở nghiên cứu và phát triển thêm các gói sản phẩm tín dụng mới phù hợp với từng nhóm khách hàng mục tiêu trên địa bàn. Ví dụ, đối với nhóm khách hàng trẻ tuổi có nhu cầu tiêu dùng cao, triển khai các gói vay tiêu dùng nhanh với thủ tục đơn giản và thời gian giải ngân ngắn. Đối với hộ kinh doanh nhỏ lẻ, xây dựng các sản phẩm vay bổ sung vốn lưu động dựa trên dòng tiền kinh doanh thực tế thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào tài sản bảo đảm. Việc đa dạng hóa sản phẩm theo từng phân khúc khách hàng sẽ giúp NH tiếp cận được nhiều đối tượng vay vốn hơn và nâng cao hiệu quả mở rộng tín dụng bán lẻ.

3.2.2. Tăng cường kiểm soát doanh mục tín dụng KHCN

Để hạn chế tình trạng dư nợ tăng nhanh gây áp lực lên công tác quản lý tín dụng và tiềm ẩn nguy cơ phát sinh nợ xấu, PGD cần tăng cường kiểm soát danh mục tín dụng khách hàng cá nhân theo hướng chặt chẽ và có hệ thống hơn. Việc kiểm soát tốt danh mục tín dụng không chỉ giúp ngân hàng đảm bảo an toàn vốn mà còn góp phần nâng cao chất lượng tín dụng và phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân một cách bền vững.

Đầu tiên, PGD cần xây dựng kế hoạch tăng trưởng tín dụng theo từng kỳ (tháng, quý, năm), trong đó quy định rõ hạn mức tăng trưởng đối với từng nhóm sản phẩm tín dụng và từng phân khúc khách hàng. Việc phân bổ hạn mức tăng trưởng theo từng nhóm sản phẩm sẽ giúp Ngân hàng chủ động kiểm soát tốc độ gia tăng dư nợ, tránh tình trạng tập trung tín dụng quá lớn vào một số lĩnh vực hoặc nhóm khách hàng có mức độ rủi ro cao.

Bên cạnh đó, PGD cần thường xuyên theo dõi và đánh giá biến động của danh mục tín dụng để kịp thời điều chỉnh cơ cấu cho vay khi cần thiết. Việc đánh giá cần

dựa trên các tiêu chí như tốc độ tăng trưởng dư nợ, tỷ lệ nợ xấu và khả năng thu hồi nợ của từng nhóm khách hàng. Qua đó, ngân hàng sẽ nhận diện sớm những lĩnh vực hoặc phân khúc khách hàng tiềm ẩn rủi ro nhằm đưa ra biện pháp kiểm soát phù hợp trước khi phát sinh tổn thất tín dụng.

Tiếp theo, PGD cần thực hiện phân loại danh mục tín dụng theo mức độ rủi ro của khách hàng. Cụ thể, PGD chia khách hàng thành các nhóm như nhóm khách hàng có thu nhập ổn định, nhóm khách hàng có thu nhập biến động và nhóm khách hàng có dấu hiệu rủi ro tiềm ẩn. Đối với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định như cán bộ công nhân viên, khách hàng nhận lương qua tài khoản hoặc khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, ngân hàng sẽ áp dụng chính sách tín dụng linh hoạt hơn nhằm tăng khả năng mở rộng dư nợ. Ngược lại, đối với nhóm khách hàng có thu nhập không ổn định hoặc hoạt động kinh doanh chịu nhiều biến động, PGD cần thực hiện thẩm định kỹ hơn và tăng cường giám sát trong quá trình vay vốn.

PGD cần tăng cường cơ chế giám sát sau giải ngân thông qua việc theo dõi định kỳ dòng tiền trả nợ, tình hình sử dụng vốn và biến động nghề nghiệp của khách hàng. Nhân viên tín dụng cần chủ động liên hệ với khách hàng để nắm bắt khó khăn phát sinh trong quá trình sử dụng vốn, đồng thời kiểm tra thực tế đối với các khoản vay phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh nhằm đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích. Đối với các khoản vay có dấu hiệu rủi ro, Ngân hàng cần nhanh chóng đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp như nhắc nợ sớm, cơ cấu lại thời hạn trả nợ hoặc điều chỉnh phương án trả nợ theo khả năng tài chính thực tế của khách hàng.

3.2.3. Tăng cường kiểm soát nợ xấu đối với cho vay tín chấp và cho vay ngắn hạn

Đối với nhóm cho vay tín chấp và cho vay ngắn hạn, rủi ro tín dụng thường cao hơn so với các khoản vay có tài sản bảo đảm do phần lớn các khoản vay này phụ thuộc chủ yếu vào uy tín và khả năng tài chính của khách hàng. Đồng thời, thời gian quay vòng vốn nhanh cũng khiến ngân hàng gặp nhiều khó khăn trong việc kiểm soát dòng tiền sử dụng vốn của khách hàng. Vì vậy, để hạn chế tình trạng nợ xấu phát sinh, PGD cần tăng cường kiểm soát chất lượng tín dụng ngay từ khâu xét duyệt khoản vay cho đến quá trình quản lý sau giải ngân.

Trước hết, PGD cần nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng ngay từ bước đầu tiếp nhận hồ sơ vay vốn. Nhân viên tín dụng phải thực hiện đầy đủ việc

kiểm tra lịch sử tín dụng của khách hàng thông qua Trung tâm Thông tin tín dụng quốc gia (CIC) nhằm đánh giá mức độ uy tín và khả năng trả nợ của khách hàng trong quá khứ. Đối với các khách hàng từng phát sinh nợ xấu hoặc có lịch sử tín dụng không tốt, PGD cần xem xét thận trọng hơn trong quá trình cấp tín dụng để hạn chế rủi ro phát sinh.

PGD cần yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ các giấy tờ chứng minh thu nhập như sao kê lương, hợp đồng lao động, xác nhận thu nhập hoặc giấy tờ liên quan đến hoạt động kinh doanh nhằm đánh giá tính ổn định của nguồn thu nhập. Đối với nhóm khách hàng là hộ kinh doanh cá thể hoặc lao động tự do, nhân viên tín dụng cần chủ động khảo sát thực tế tình hình kinh doanh, doanh thu và dòng tiền để có cơ sở đánh giá khả năng trả nợ chính xác hơn. Việc thẩm định kỹ nguồn thu nhập sẽ giúp ngân hàng hạn chế cấp tín dụng cho các trường hợp có khả năng tài chính không ổn định.

Ngoài việc kiểm tra hồ sơ, trong quá trình phỏng vấn trực tiếp khách hàng, nhân viên tín dụng cần làm rõ mục đích vay vốn, nhu cầu sử dụng vốn thực tế, tình hình công việc hiện tại cũng như kế hoạch trả nợ của khách hàng trong tương lai. Thông qua việc trao đổi trực tiếp, nhân viên tín dụng đánh giá thêm về thái độ hợp tác, mức độ trung thực và ý thức trả nợ của khách hàng. Đồng thời, cần kết hợp phân tích các yếu tố như độ tuổi, nghề nghiệp, thời gian công tác và mức độ ổn định công việc nhằm đánh giá toàn diện mức độ rủi ro của khoản vay.

Sau khi khoản vay được giải ngân, PGD cần thực hiện công tác theo dõi và giám sát khách hàng định kỳ nhằm phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro tín dụng. Nhân viên tín dụng cần chủ động liên hệ với khách hàng thông qua điện thoại, tin nhắn hoặc gặp trực tiếp để nhắc nợ định kỳ, đồng thời cập nhật tình hình công việc, thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng. Đối với các khoản vay tín chấp có giá trị lớn hoặc khách hàng có thu nhập biến động, PGD cần tăng tần suất theo dõi nhằm kiểm soát tốt hơn khả năng trả nợ.

PGD cũng cần tăng cường đào tạo đội ngũ nhân viên tín dụng về kỹ năng nhận diện rủi ro, kỹ năng thẩm định khách hàng cá nhân và kỹ năng xử lý nợ. Ngân hàng nên tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ về phân tích dòng tiền, đánh giá hành vi tín dụng và nhận biết các dấu hiệu gian lận trong hồ sơ vay vốn. Đồng thời, cần nâng cao kỹ năng giao tiếp và kỹ năng xử lý tình huống cho cán bộ tín dụng nhằm tăng hiệu quả trong công tác thu hồi nợ và làm việc với khách hàng có vấn đề về tài chính.

3.2.4. Rút ngắn quy trình cho vay trung – dài hạn nhằm đẩy nhanh tốc độ giải ngân

Để khắc phục tình trạng tốc độ xử lý hồ sơ cho vay trung – dài hạn còn chậm, PGD cần rà soát và điều chỉnh lại quy trình cấp tín dụng theo hướng tinh gọn, giảm bớt các bước trung gian nhưng vẫn đảm bảo tuân thủ đúng quy định và kiểm soát rủi ro tín dụng.

Ngay từ khâu tiếp nhận hồ sơ, nhân viên tín dụng cần thực hiện kiểm tra tính đầy đủ và hợp lệ của hồ sơ theo một danh mục chuẩn thống nhất. Việc chuẩn hóa danh mục hồ sơ sẽ giúp hạn chế tình trạng khách hàng phải bổ sung giấy tờ nhiều lần trong quá trình xét duyệt, từ đó giảm thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao tính chuyên nghiệp trong quá trình phục vụ khách hàng. Đồng thời, Ngân hàng cần hướng dẫn cụ thể cho khách hàng về các giấy tờ cần thiết trước khi nộp hồ sơ nhằm hạn chế phát sinh sai sót và tiết kiệm thời gian giao dịch.

Sau khi hồ sơ đã đầy đủ, nhân viên tín dụng tiến hành thẩm định khách hàng và phương án vay vốn theo hướng tập trung vào các yếu tố chính như mục đích sử dụng vốn, khả năng tạo dòng tiền và khả năng trả nợ trong tương lai.

Đồng thời, cần hạn chế tình trạng lặp lại nhiều vòng xác minh giữa các bộ phận như bộ phận tín dụng, thẩm định và quản lý rủi ro. Ngân hàng cần quy định rõ trách nhiệm và phạm vi xử lý của từng bộ phận nhằm tránh chồng chéo công việc. Đối với các thông tin đã được xác minh đầy đủ từ giai đoạn đầu, các bộ phận liên quan cần sử dụng chung dữ liệu thay vì yêu cầu kiểm tra lại nhiều lần.

Tiếp theo, PGD cần phân quyền phê duyệt rõ ràng hơn đối với các khoản vay có giá trị vừa và nhỏ. Những khoản vay nằm trong hạn mức được quy định có thể được phê duyệt trực tiếp tại chi nhánh, thay vì phải trình lên nhiều cấp, từ đó giúp rút ngắn đáng kể thời gian xét duyệt khoản vay.

Trong quá trình xử lý hồ sơ, PGD cần tăng cường sự phối hợp giữa các bộ phận liên quan theo cơ chế làm việc song song thay vì thực hiện tuần tự từng bước như trước. Ví dụ, trong khi bộ phận tín dụng tiến hành thẩm định khách hàng thì bộ phận pháp lý đồng thời kiểm tra hồ sơ tài sản bảo đảm hoặc bộ phận quản lý rủi ro thực hiện đánh giá sơ bộ khoản vay. Việc xử lý song song sẽ giúp giảm đáng kể thời gian chờ đợi giữa các khâu, từ đó đẩy nhanh tiến độ phê duyệt và giải ngân cho khách hàng.

3.2.5. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động cấp tín dụng và nâng cao năng lực cạnh tranh

Để khắc phục hạn chế về mức độ ứng dụng công nghệ còn chưa đồng bộ, đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh so với các ngân hàng khác trên địa bàn, PGD cần đẩy mạnh số hóa quy trình cấp tín dụng theo hướng đơn giản, nhanh chóng và hiệu quả hơn.

Đầu tiên, PGD cần từng bước chuyển đổi từ lưu trữ hồ sơ giấy sang hệ thống lưu trữ hồ sơ điện tử. Theo đó, toàn bộ thông tin khách hàng, hồ sơ vay vốn và quá trình phê duyệt cần được cập nhật trên hệ thống nội bộ, giúp nhân viên tín dụng dễ dàng tra cứu, theo dõi và giảm thiểu tình trạng xử lý thủ công mất nhiều thời gian.

Sau đó, PGD cần tăng cường ứng dụng chữ ký số và các công cụ phê duyệt trực tuyến trong quy trình cấp tín dụng. Việc này giúp rút ngắn thời gian luân chuyển hồ sơ giữa các bộ phận, đồng thời hạn chế tình trạng chậm trễ do phải ký duyệt thủ công như trước đây.

Bên cạnh đó, PGD nên triển khai hoặc khai thác hiệu quả hệ thống chấm điểm tín dụng tự động, trong đó các thông tin như lịch sử CIC, thu nhập và lịch sử giao dịch của khách hàng được hệ thống tổng hợp và đánh giá ban đầu. Từ đó, nhân viên tín dụng có thể đưa ra quyết định nhanh hơn, đồng thời vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro ở mức phù hợp.

Ngoài ra, PGD cần tổ chức đào tạo và hướng dẫn cán bộ tín dụng trong việc sử dụng các công cụ công nghệ và hệ thống chấm điểm tín dụng. Nội dung đào tạo tập trung vào kỹ năng thao tác trên hệ thống, khai thác dữ liệu khách hàng, đọc hiểu kết quả chấm điểm tín dụng và xử lý hồ sơ trên nền tảng số hóa. Việc này giúp đảm bảo cán bộ tín dụng có thể vận hành hệ thống một cách đồng bộ, hạn chế sai sót trong quá trình thực hiện và nâng cao hiệu quả ứng dụng công nghệ trong thực tế.

3.2.6. Đẩy mạnh hoạt động Marketing

Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại ngày càng gay gắt, việc mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân không chỉ phụ thuộc vào sản phẩm tín dụng mà còn phụ thuộc rất lớn vào hoạt động marketing và khả năng tiếp cận khách hàng. Vì vậy, PGD cần đẩy mạnh các hoạt động marketing theo hướng chủ động, đa kênh và phù hợp với từng nhóm khách hàng mục tiêu nhằm thu hút thêm khách hàng vay vốn và mở rộng quy mô tín dụng.

Đầu tiên, PGD cần tận dụng hiệu quả tệp khách hàng hiện đang có giao dịch tại NH như khách hàng gửi tiết kiệm, khách hàng sử dụng dịch vụ thanh toán hoặc khách hàng đã từng vay vốn. Qua đó, nhân viên tín dụng cần chủ động giới thiệu thêm các sản phẩm vay phù hợp, đồng thời thực hiện tư vấn trực tiếp tại quầy giao dịch để gia tăng khả năng chuyển đổi từ khách hàng tiền gửi sang khách hàng vay vốn.

Tiếp theo, PGD cần tăng cường hoạt động truyền thông tại địa bàn Đà Nẵng như phát tờ rơi, treo banner tại khu dân cư, chợ, tuyến đường đông người qua lại hoặc phối hợp với các tổ chức, doanh nghiệp trên địa bàn để giới thiệu sản phẩm tín dụng.

Bên cạnh đó, PGD cần đẩy mạnh marketing số thông qua các kênh như website Ngân hàng, mạng xã hội và các nền tảng ngân hàng số. Cung cấp thông tin minh bạch về sản phẩm vay, lãi suất, điều kiện vay và quy trình đăng ký trực tuyến giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin và chủ động liên hệ nếu có nhu cầu vay vốn, từ đó mở rộng tệp khách hàng tiềm năng.

Cuối cùng, PGD cần kết hợp hoạt động marketing với chính sách chăm sóc khách hàng, đặc biệt là các chương trình ưu đãi dành cho khách hàng thân thiết hoặc khách hàng giới thiệu thêm người vay mới. Điều này không chỉ giúp tăng số lượng khách hàng vay vốn mà còn góp phần duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

3.3. Một số kiến nghị

Để hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NH OCB – PGD 2 Tháng 9 được mở rộng theo hướng hiệu quả và ổn định trong thời gian tới, bên cạnh nỗ lực từ phía Ngân hàng thì cũng cần có sự hỗ trợ và phối hợp từ các cơ quan quản lý nhà nước cũng như từ Hội sở Ngân hàng TMCP Phương Đông. Hoạt động cho vay KHCN chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như chính sách pháp lý, cơ chế điều hành tín dụng, mức độ cạnh tranh trên thị trường và nhu cầu vay vốn của khách hàng. Vì vậy, việc đưa ra các kiến nghị đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và Ngân hàng TMCP Phương Đông là cần thiết nhằm tạo nền tảng thuận lợi cho PGD mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân một cách an toàn, nâng cao khả năng cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu vốn của khách hàng trong thời gian tới.

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ

Chính phủ cần tiếp tục hoàn thiện môi trường pháp lý liên quan đến hoạt động tín dụng ngân hàng, đặc biệt là các quy định về xử lý nợ xấu, tài sản bảo đảm và hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Việc xây dựng hành lang pháp lý đồng bộ sẽ giúp

các ngân hàng thuận lợi hơn trong quá trình cấp tín dụng, đồng thời hạn chế các rủi ro phát sinh trong hoạt động cho vay.

Chính phủ cần duy trì ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát và tạo điều kiện thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh của người dân và hộ kinh doanh cá thể. Khi nền kinh tế ổn định và thu nhập của khách hàng được cải thiện sẽ góp phần nâng cao khả năng trả nợ, từ đó hỗ trợ các ngân hàng mở rộng tín dụng bán lẻ hiệu quả hơn.

Chính phủ cần có thêm các chính sách hỗ trợ phát triển thanh toán không dùng tiền mặt và minh bạch hóa thu nhập cá nhân. Điều này sẽ giúp ngân hàng thuận lợi hơn trong việc xác minh thu nhập, đánh giá khả năng tài chính của khách hàng và kiểm soát rủi ro tín dụng.

3.3.2. Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện các cơ chế, chính sách liên quan đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nhằm tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại mở rộng tín dụng nhưng vẫn đảm bảo an toàn hệ thống.

Ngân hàng Nhà nước cần nâng cao chất lượng và khả năng cập nhật của hệ thống thông tin tín dụng quốc gia (CIC), đảm bảo thông tin khách hàng được cập nhật đầy đủ, chính xác và kịp thời. Điều này sẽ giúp các ngân hàng thương mại thuận lợi hơn trong công tác thẩm định, đánh giá lịch sử tín dụng và hạn chế rủi ro phát sinh nợ xấu.

Ngân hàng Nhà nước cần có định hướng hỗ trợ các ngân hàng thương mại đẩy mạnh chuyển đổi số trong hoạt động tín dụng, đặc biệt là việc triển khai hồ sơ điện tử, chấm điểm tín dụng tự động và phê duyệt trực tuyến. Việc này sẽ góp phần rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh của các ngân hàng thương mại.

3.3.3. Kiến nghị với Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông

NH TMCP Phương Đông cần tiếp tục hoàn thiện chính sách tín dụng KHCN theo hướng linh hoạt và phù hợp hơn với nhu cầu thực tế tại từng địa bàn hoạt động. Đồng thời, hội sở cần xem xét nghiên cứu và phát triển thêm các sản phẩm tín dụng KHCN như vay tiêu dùng ngắn hạn, vay phục vụ đời sống hoặc vay SXKD quy mô nhỏ nhằm hỗ trợ các PGD mở rộng cơ cấu tín dụng và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường.

NH TMCP Phương Đông cần tiếp tục đơn giản hóa quy trình cấp tín dụng, đặc biệt đối với các khoản vay trung – dài hạn có mức độ rủi ro thấp hoặc khoản vay giá trị nhỏ. Việc phân quyền phê duyệt hợp lý cho chi nhánh và phòng giao dịch sẽ giúp rút

ngắn thời gian xử lý hồ sơ, nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn kịp thời của khách hàng.

NH TMCP Phương Đông cần tăng cường đầu tư hệ thống công nghệ phục vụ hoạt động tín dụng như hồ sơ điện tử, hệ thống lưu trữ dữ liệu khách hàng tập trung và công cụ chấm điểm tín dụng tự động nhằm hỗ trợ cán bộ tín dụng trong công tác thẩm định và quản lý khoản vay.

NH TMCP Phương Đông cần thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo chuyên môn cho cán bộ tín dụng về kỹ năng thẩm định khách hàng, nhận diện rủi ro và quản lý nợ sau vay nhằm nâng cao chất lượng tín dụng và hạn chế nợ xấu phát sinh trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã trình bày định hướng phát triển và các giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NH OCB – PGD 2 Tháng 9. Trên cơ sở những hạn chế đã phân tích ở chương 2, chương 3 đã đề xuất một số giải pháp như: điều chỉnh cơ cấu sản phẩm tín dụng, tăng cường kiểm soát danh mục tín dụng, kiểm soát nợ xấu tín chấp và ngắn hạn, rút ngắn quy trình cho vay, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và tăng cường hoạt động marketing. Bên cạnh đó, chương 3 cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và NH TMCP Phương Đông nhằm hỗ trợ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phát triển hiệu quả và bền vững hơn trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu đề tài “Mở rộng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch 2 Tháng 9 giai đoạn 2023 – 2025”, em đã có cơ hội tìm hiểu thực tế về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng, đồng thời vận dụng các kiến thức đã học để phân tích và đánh giá hoạt động tín dụng tại đơn vị.

Qua quá trình nghiên cứu, có thể thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD 2 Tháng 9 trong giai đoạn 2023 – 2025 đạt được nhiều kết quả tích cực. Quy mô cho vay và dư nợ KHCN tăng trưởng ổn định qua các năm, cơ cấu tín dụng từng bước được điều chỉnh hợp lý hơn và chất lượng tín dụng có xu hướng được cải thiện. Hoạt động cho vay KHCN ngày càng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của PGD, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và mở rộng tệp khách hàng cá nhân trên địa bàn Đà Nẵng.

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay KHCN tại PGD vẫn còn tồn tại một số hạn chế như cơ cấu tín dụng chưa thực sự đa dạng, áp lực quản lý tín dụng do dư nợ tăng nhanh, rủi ro tín dụng đối với cho vay tín chấp và cho vay ngắn hạn vẫn còn tiềm ẩn, quy trình xử lý hồ sơ còn tương đối phức tạp và mức độ ứng dụng công nghệ chưa đồng bộ. Từ đó cho thấy PGD cần tiếp tục hoàn thiện hoạt động tín dụng bán lẻ nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

Dựa trên phân tích thực trạng, em đã đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại NH OCB – PGD 2 Tháng 9 như điều chỉnh cơ cấu sản phẩm tín dụng, tăng cường kiểm soát danh mục tín dụng, kiểm soát nợ xấu, rút ngắn quy trình cấp tín dụng, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và tăng cường hoạt động marketing. Đồng thời, em cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và NH TMCP Phương Đông nhằm hỗ trợ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân phát triển hiệu quả và bền vững hơn.

Nhìn chung, quá trình thực hiện khóa luận đã giúp em hiểu rõ hơn về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại, đồng thời nâng cao khả năng phân tích, tổng hợp và vận dụng kiến thức chuyên ngành vào thực tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngân hàng Thương mại cổ phần Phương Đông. (2026). *Sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân*. <https://ocb.com.vn/vi/ca-nhan/tien-vay>
2. Quốc hội. (2024). *Luật các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15*
3. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2026). *Văn bản hợp nhất số 06/VBHN - NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng*.
4. Trầm Thị Xuân Hương, & Hoàng Thị Minh Ngọc. (2020). *Giáo trình ngân hàng thương mại* (Tái bản lần thứ 1). Nhà xuất bản Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
5. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2024). *Thông tư 31/2024/TT - NHNN quy định về phân loại tài sản có trong hoạt động của ngân hàng thương mại, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài*.