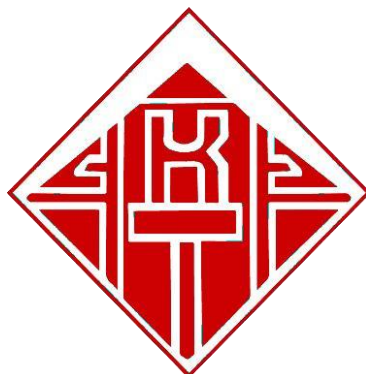


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ
NẴNG, PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ (2023 - 2025)**

Giảng viên hướng dẫn : TS. Lê Thị Minh Hương

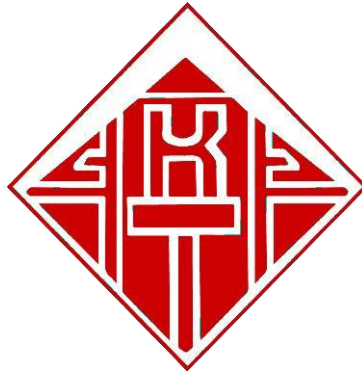
Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Quỳnh Như

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ
NẴNG, PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ (2023 - 2025)**

Giảng viên hướng dẫn : TS. Lê Thị Minh Hương

Sinh viên thực hiện : Nguyễn Thị Quỳnh Như

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

Đà Nẵng, ngày 30 tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2025 - 2026

1. Thông tin sinh viên thực hiện:

- Họ và tên sinh viên : Nguyễn Thị Quỳnh Như
- Chuyên ngành : Tài chính - Ngân hàng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp:

*“GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI
CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ”*

3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp.

Số liệu về kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông
- Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025, bao gồm: kết quả
huy động vốn, kết quả sử dụng vốn và kết quả hoạt động kinh doanh.

Số liệu về tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông -
Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025 bao gồm: tình hình
cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay, tình hình cho vay tiêu dùng theo mục đích
vay, tình hình cho vay tiêu dùng theo phương thức hoàn trả, tình hình cho vay tiêu
dùng theo hình thức đảm bảo

4. Giảng viên hướng dẫn:

Tên giảng viên hướng dẫn : TS. Lê Thị Minh Hương
Khoa : Kinh tế
Ngành : Tài chính - Ngân hàng

5. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp: 02/03/2026

6. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận: 30/05/2026

Sinh viên thực hiện

(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành khóa luận tốt nghiệp với đề tài “*Giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025*”, em đã nhận được sự quan tâm, giúp đỡ và hỗ trợ tận tình từ quý thầy cô, đơn vị thực tập, gia đình và bạn bè.

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, quý thầy cô Khoa Kinh tế, đặc biệt là các thầy cô trong Bộ môn Tài chính - Ngân hàng đã tận tình giảng dạy, truyền đạt cho em những kiến thức chuyên môn, kỹ năng học tập và kinh nghiệm thực tiễn trong suốt quá trình học tập tại trường. Đây là nền tảng quan trọng giúp em có thể vận dụng vào quá trình nghiên cứu và hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến TS. Lê Thị Minh Hương, giảng viên hướng dẫn khóa luận, đã tận tình định hướng, góp ý và hướng dẫn em trong suốt quá trình thực hiện đề tài. Những nhận xét và chỉ dẫn của cô đã giúp em hoàn thiện nội dung nghiên cứu, điều chỉnh cách trình bày và nâng cao chất lượng bài khóa luận.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng các anh chị cán bộ, nhân viên tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng giao dịch Thanh Khê đã tạo điều kiện thuận lợi cho em trong quá trình thực tập, hỗ trợ cung cấp thông tin, số liệu và chia sẻ những kinh nghiệm thực tế liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị. Sự giúp đỡ của quý ngân hàng là cơ sở quan trọng để em có thể hoàn thành phần phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp trong khóa luận.

Mặc dù em đã cố gắng trong quá trình nghiên cứu và hoàn thiện đề tài, tuy nhiên do kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế nên khóa luận không thể tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện
Nguyễn Thị Quỳnh Như

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung.

Họ tên sinh viên: Nguyễn Thị Quỳnh Như

Lớp: 22N01 MSSV: 2254020014

Khóa: K22 Khoa: Kinh tế

Ngành: Tài chính - Ngân hàng

Trường: Đại học Kinh tế Đại Nẵng

Thời gian thực tập:

Đơn vị thực tập: Ngân hàng TMCP Phương Đông Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê

Địa chỉ: 45 Điện Biên Phủ, P.6.T., Phường Chính Gián, Quận Thanh Khê, TP. Đà Nẵng

Cán bộ hướng dẫn thực tập: Phạm Thanh Hoàng

2. Nhận xét của đơn vị về quá trình thực tập của sinh viên.

tuân thủ quy định, làm việc chăm chỉ

Đà Nẵng, ngày 9 tháng 1 năm 2022

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)



Chu Hải Bằng

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1 TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1.1 Khái niệm Ngân hàng Thương mại	1
1.1.2 Chức năng Ngân hàng Thương mại	1
1.1.3 Các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại	2
1.1.4 Vai trò của Ngân hàng Thương mại	3
1.2 TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	4
1.2.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại	4
1.2.2 Đặc điểm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại	4
1.2.3 Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại	6
1.2.3.1 Đối với người tiêu dùng	6
1.2.3.2 Đối với nhà sản xuất	7
1.2.3.3 Đối với Ngân hàng Thương mại	7
1.2.3.4 Đối với nền kinh tế - xã hội	8
1.2.4 Phân loại cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại	8
1.2.4.1 Căn cứ vào thời hạn vay	8
1.2.4.2 Căn cứ vào mục đích sử dụng	8
1.2.4.3 Căn cứ vào hình thức đảm bảo nợ vay	9
1.2.4.4 Căn cứ vào hình thức hoàn trả	10
1.2.4.5 Căn cứ vào hình thức vay	10
1.2.5 Quy trình cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại	11
1.2.5.1 Chuẩn bị hồ sơ vay tiêu dùng	11
1.2.5.2 Quy trình cho vay tiêu dùng	11
1.3 TỔNG QUAN VỀ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	12
1.3.1 Quan niệm về hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại	12
1.3.2 Ý nghĩa về hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại ..	13
1.3.3 Các chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại	13
1.3.3.1 Doanh số cho vay	13
1.3.3.2 Doanh số thu nợ	13
1.3.3.3 Dư nợ	13
1.3.3.4 Nợ xấu	14

1.3.3.5 Tỷ lệ nợ xấu.....	14
1.4 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG MỞ RỘNG CHO VAY	
TIÊU DÙNG:	15
1.4.1 Các nhân tố vi mô.....	15
1.4.1.1 Nhân tố từ phía khách hàng.....	15
1.4.1.2 Nhân tố từ phía ngân hàng.....	15
1.4.2 Các nhân tố vĩ mô.....	17
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	19
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN	
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG	
- PGD THANH KHÊ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025	20
2.1 TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH	
ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ	20
2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Phương Đông.....	20
2.1.2 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê	21
2.1.3 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê	21
2.2 KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN	
HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH	
KHÊ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025.....	24
2.2.1 Tình hình huy động vốn.....	24
2.2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh.....	27
2.2.3 Tình hình cho vay chung.....	30
2.3 CÁC SẢN PHẨM VÀ QUY TRÌNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN	
HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH	
KHÊ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025	34
2.3.1 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng.....	34
2.3.1.1 Cho vay mua ô tô.....	34
2.3.1.2 Cho vay BĐS.....	35
2.3.1.3 Vay tiêu dùng khác.....	39
2.3.2 Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê	40
2.4 THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP	
PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ GIAI	
ĐOẠN 2023 - 2025	41
2.4.1 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay.....	41

2.4.2 Tình hình cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn	44
2.4.3 Tình hình cho vay tiêu dùng theo phương thức hoàn trả nợ vay	48
2.4.4 Tình hình cho vay theo phương thức đảm bảo nợ vay	52
2.5 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025	56
2.5.1 Những kết quả đạt được	56
2.5.2 Hạn chế	58
TỔNG KẾT CHƯƠNG 2.....	61
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ	62
3.1 ĐỊNH HƯỚNG MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ	62
3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ	65
3.2.1 Đẩy mạnh mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng trên cơ sở khai thác tốt hơn nhu cầu khách hàng cá nhân	65
3.2.2 Điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng cân đối, giảm phụ thuộc vào các khoản vay giá trị lớn	66
3.2.3 Nâng cao chất lượng thẩm định và quản lý đối với nhóm vay tiêu dùng khác.....	67
3.2.4 Kiểm soát chặt chẽ rủi ro đối với các khoản vay không có TSDB	68
3.2.5 Lựa chọn phương thức hoàn trả phù hợp với dòng tiền và khả năng tài chính của khách hàng	68
3.2.6 Duy trì kiểm soát chất lượng cho vay và hạn chế nguy cơ nợ xấu tăng trở lại.....	69
3.3 KIẾN NGHỊ	70
3.3.1 Kiến nghị đối với Hội sở Ngân hàng TMCP Phương Đông.....	70
3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	71
3.3.3 Kiến nghị đối với Chính phủ	72
TỔNG KẾT CHƯƠNG 3.....	75
KẾT LUẬN.....	76
TÀI LIỆU THAM KHẢO	78

DANH SÁCH BẢNG BIỂU, SƠ ĐỒ

Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê.....	20
Bảng 2.1: Cơ cấu nhân sự theo trình độ và độ tuổi của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê.....	22
Bảng 2.2: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Phương Đông - CN Đà Nẵng, PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025.....	24
Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025.....	27
Bảng 2.4: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025.....	30
Hình 2.2: Sơ đồ quy trình cho vay tiêu dùng tại OCB - Thanh Khê.....	40
Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025.....	42
Bảng 2.6: Tình hình cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025.....	46
Bảng 2.7: Tình hình cho vay tiêu dùng theo phương thức hoàn trả của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025.....	51
Bảng 2.8: Tình hình cho vay tiêu dùng theo phương thức đảm bảo nợ vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025.....	55

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	TỪ VIẾT TẮT	CHỮ VIẾT ĐẦY ĐỦ
1	ATM	Máy rút tiền tự động (Automated Teller Machine)
2	BDS	Bất động sản
3	CASA	Tiền gửi không kỳ hạn (Current Account Savings Account)
4	CCCD	Căn cước công dân
5	CHCC	Căn hộ chung cư
6	CIC	Trung tâm thông tin tín dụng (Credit Information Center)
7	CL	Chênh lệch
8	CVTD	Cho vay tiêu dùng
9	DSR	Tỷ lệ khả năng trả nợ (Debt Service Ratio)
10	GCN	Giấy chứng nhận
11	GDV	Giao dịch viên
12	KH	Khách hàng
13	KHCN	Khách hàng cá nhân
14	KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
15	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
16	NHTM	Ngân hàng Thương mại
17	OCB	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông
18	PGD	Phòng giao dịch
19	QHKH	Quan hệ khách hàng
20	RM	Chuyên viên quan hệ khách hàng (Relationship Manager)
21	TCTD	Tổ chức tín dụng
22	TGKHCN	Tiền gửi khách hàng cá nhân
23	TSDB	Tài sản đảm bảo
24	VND	Đồng Việt Nam

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang hồi phục mạnh mẽ sau đại dịch, nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng tăng cao và đa dạng. Đối với các Ngân hàng thương mại, cho vay tiêu dùng không chỉ là sản phẩm chiến lược để gia tăng lợi nhuận và phân tán rủi ro, mà còn là công cụ quan trọng để chiếm lĩnh thị phần ngân hàng bán lẻ.

Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, đặc biệt là Phòng giao dịch (PGD) Thanh Khê, nằm trên địa bàn có mật độ dân cư đông đúc và hoạt động kinh doanh sôi động bậc nhất thành phố. Tuy nhiên, trước áp lực cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng đối thủ và các công ty tài chính, việc mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng nhưng vẫn đảm bảo an toàn tín dụng là một thách thức lớn. Nhận thức được tầm quan trọng đó, tôi quyết định chọn đề tài: ***"Giải pháp mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng giao dịch Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025"*** làm khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu lý luận: Hệ thống hóa những vấn đề cơ bản về cho vay tiêu dùng và các chỉ tiêu đánh giá hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng của NHTM.

Mục tiêu thực tiễn: Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại OCB Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025 để chỉ ra những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân.

Mục tiêu giải pháp: Đề xuất các giải pháp có tính khả thi nhằm mở rộng quy mô và nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại đơn vị trong thời gian tới.

3. Câu hỏi nghiên cứu

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

- Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông, Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023 - 2025 như thế nào?

- Các giải pháp cần thiết nào nhằm mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông, Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê trong giai đoạn tiếp theo.

4. Phạm vi và đối tượng

Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng tại PGD Thanh Khê. Phạm vi nghiên cứu:

- Về nội dung: Tập trung vào các sản phẩm, quy mô, quy trình và các nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay tiêu dùng.

- Về không gian: Tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê.

- Về thời gian: Dữ liệu phân tích từ năm 2023 đến năm 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

Tác giả sử dụng các phương pháp phân tích, tổng hợp và đánh giá đối với hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025.

6. Bố cục đề tài

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

Chương 1: Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng tại NHTM

Chương 2: Thực trạng mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

Trong nền kinh tế thị trường, NHTM vận hành như một định chế tài chính đa năng, không chỉ thực hiện vai trò trung gian thanh toán và tín dụng mà còn là kênh dẫn vốn hiệu quả góp phần cho các nhu cầu sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng của mọi chủ thể trong xã hội.

1.1.1 Khái niệm Ngân hàng Thương mại

NHTM là định chế tài chính trung gian đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Ngân hàng có lịch sử ra đời rất lâu, 3000 năm trước Công nguyên. Từ nghề đổi tiền của một số thương nhân dần dần hình thành nên các tổ chức nhận tiền gửi, cho vay, chuyển tiền, thanh toán... v.v. hoạt động như các NHTM.

Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường theo xu hướng hội nhập quốc tế hiện nay, các NHTM không ngừng phát triển hình thành mạng lưới rộng khắp toàn cầu, hoạt động ngân hàng có tính hệ thống cao, được xem như một kênh chu chuyển vốn quan trọng và cung ứng dịch vụ tài chính ngày càng đa dạng và phong phú tác động đáng kể đến sự phát triển của nền kinh tế thị trường.

Hiện nay, tùy theo lịch sử hình thành của hệ thống ngân hàng có nhiều khái niệm về NHTM, còn tại Việt Nam, Khái niệm về NHTM được quy định của pháp luật:

Theo Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức Tín dụng năm 2024 định nghĩa: “Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.”

1.1.2 Chức năng Ngân hàng Thương mại

NHTM đóng vai trò trung gian quan trọng trong nền kinh tế, với ba chức năng cơ bản là: trung gian tín dụng, trung gian thanh toán và tạo tiền. Các chức năng này không chỉ giúp tối ưu hóa hoạt động tài chính mà còn góp phần vào sự phát triển của nền kinh tế quốc dân.

Chức năng trung gian tín dụng là một trong những chức năng cơ bản của NHTM. Ngân hàng thực hiện vai trò trung gian tín dụng bằng cách chuyển vốn từ nơi thừa (bằng nghiệp vụ nguồn vốn) sang nơi thiếu (bằng nghiệp vụ tín dụng).

Trong đó, nguồn vốn từ các khách hàng gửi tiền sẽ được ngân hàng sử dụng để cấp tín dụng cho các khách hàng có nhu cầu vay. Điều này giúp duy trì sự lưu thông vốn trong nền kinh tế. Nguyên tắc cơ bản trong hoạt động này là hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi theo đúng thời hạn đã thỏa thuận.

Chức năng trung gian thanh toán là một chức năng quan trọng và đặc biệt của NHTM. Ngân hàng thực hiện nhiệm vụ này thông qua việc cung cấp các dịch vụ thanh toán, giúp giảm thiểu việc sử dụng tiền mặt trong nền kinh tế. Cụ thể ngân hàng cung cấp các dịch vụ như mở tài khoản tiền gửi, quản lý và cung cấp các phương tiện thanh toán, tổ chức và kiểm soát quy trình thanh toán giữa các khách hàng. Một trong những ý nghĩa lớn của chức năng này là việc đẩy nhanh tốc độ luân chuyển tiền - hàng hóa, đồng thời giảm bớt lượng tiền mặt lưu hành từ đó giúp giảm bớt nhiều chi phí cho xã hội (in tiền, vận chuyển, bảo quản tiền, tiết kiệm nhiều chi phí về giao dịch thanh toán). Điều này không chỉ tiết kiệm chi phí cho các ngân hàng mà còn mang lại lợi ích lớn cho cả xã hội nói chung.

Chức năng tạo tiền (bút tệ) là một chức năng đặc biệt của NHTM, giúp ngân hàng có khả năng tạo ra tiền tín dụng (hay tiền ghi sổ) thể hiện trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tại ngân hàng. Mức độ mở rộng tiền gửi này phụ thuộc vào hệ số mở rộng tiền gửi của ngân hàng, một yếu tố quan trọng trong việc điều tiết cung tiền. Hệ số mở rộng tiền gửi lại chịu tác động bởi nhiều yếu tố, trong đó có tỷ lệ dự trữ bắt buộc, tỷ lệ dự trữ vượt mức và tỷ lệ giữ tiền mặt so với tiền gửi thanh toán của công chúng. Những yếu tố này ảnh hưởng đến khả năng tạo tiền của ngân hàng và từ đó tác động đến chính sách tiền tệ của nền kinh tế.

Với ba chức năng cơ bản trên NHTM không chỉ đóng vai trò quan trọng trong việc điều tiết nguồn vốn, mà còn góp phần vào việc thúc đẩy quá trình thanh toán và ổn định hệ thống tài chính quốc gia. Các chức năng này cùng nhau tạo thành một phần không thể thiếu trong cơ cấu tài chính hiện đại, giúp nền kinh tế hoạt động hiệu quả và bền vững.

1.1.3 Các hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại

Trong nền kinh tế hiện đại, các NHTM đóng vai trò quan trọng trong việc cung ứng vốn, dịch vụ thanh toán và các dịch vụ tài chính - ngân hàng khác. Những hoạt động này không chỉ giúp ngân hàng duy trì hoạt động mà còn góp phần thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế quốc dân. NHTM thực hiện các hoạt

động huy động vốn thông qua nhiều hình thức khác nhau.

Đầu tiên, NHTM được phép nhận tiền gửi từ các tổ chức, cá nhân dưới dạng tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền tiết kiệm và các loại tiền gửi khác. Bên cạnh đó, ngân hàng có thể phát hành các loại chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn trong và ngoài nước. Ngoài ra, NHTM còn có quyền vay vốn từ Ngân hàng Nhà nước dưới hình thức tái cấp vốn, tuân thủ theo quy định của Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Ngân hàng cũng có thể vay vốn từ các tổ chức tín dụng và các tổ chức tài chính trong và ngoài nước, dựa trên các quy định của pháp luật hiện hành.

Về hoạt động cấp tín dụng, NHTM được cấp tín dụng cho khách hàng thông qua nhiều hình thức như: Cho vay, Chiết khấu, tái chiết khấu, Bảo lãnh ngân hàng, Phát hành thẻ tín dụng, Bao thanh toán trong nước, Bao thanh toán quốc tế đối với các ngân hàng được phép thực hiện thanh toán quốc tế, Các hình thức cấp tín dụng khác sau khi được NHNN chấp thuận.

Trong lĩnh vực kinh doanh, NHTM sau khi được NHNN chấp thuận bằng văn bản, có thể cung ứng dịch vụ ngoại hối và sản phẩm phái sinh cho khách hàng trong nước và ngoài nước. Các sản phẩm này có thể bao gồm dịch vụ mua bán ngoại tệ, chuyển đổi ngoại tệ, và các sản phẩm phái sinh về tỷ giá, lãi suất, ngoại hối, tiền tệ và tài sản tài chính khác. Việc cung ứng dịch vụ ngoại hối của NHTM cho khách hàng thực hiện theo quy định của pháp luật về ngoại hối. NHNN quy định về phạm vi kinh doanh ngoại hối, điều kiện, trình tự, thủ tục chấp thuận việc kinh doanh ngoại hối, kinh doanh, cung ứng sản phẩm phái sinh của NHTM.

Ngoài các hoạt động trên, NHTM được tham gia đấu thầu tín phiếu Kho bạc, mua, bán công cụ chuyển nhượng, trái phiếu Chính phủ, tín phiếu Kho bạc, tín phiếu NHNN và các giấy tờ có giá khác trên thị trường tiền tệ.

1.1.4 Vai trò của Ngân hàng Thương mại

Cùng với sự phát triển đa dạng các nghiệp vụ kinh doanh, NHTM ngày càng thực hiện nhiều vai trò mới để có thể duy trì khả năng cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu của xã hội. Các ngân hàng ngày nay có những vai trò cơ bản như sau:

Thứ nhất, NHTM là trung gian tài chính, thực hiện vai trò điều chuyển các khoản tiết kiệm, chủ yếu từ hộ gia đình thành vốn tín dụng cho các tổ chức kinh doanh và các thành phần kinh tế khác để đầu tư vào nhà cửa, thiết bị và các tài sản khác.

Thứ hai, NHTM giữ vai trò là trung gian thanh toán, thay mặt khách hàng thực hiện thanh toán các giao dịch mua bán hàng hóa và dịch vụ của họ.

Thứ ba, NHTM giữ vai trò là người bảo lãnh, cam kết trả nợ cho khách hàng khi khách hàng mất khả năng thanh toán.

Thứ tư, NHTM giữ vai trò đại lý, thay mặt khách hàng quản lý và bảo vệ tài sản của họ, phát hành hoặc chuộc lại chứng khoán...

Thứ năm, NHTM là người thực hiện các chính sách kinh tế của Chính phủ góp phần điều tiết sự tăng trưởng kinh tế và theo đuổi các mục tiêu xã hội.

Thứ sáu, NHTM là cầu nối cho việc phát triển kinh tế đối ngoại giữa các quốc gia.

1.2 TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại

Theo Khoản 16, Điều 4 Luật Các tổ chức Tín dụng 2024, số 32/2024/QH15: *“Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi.”*

Theo quy định về cho vay tiêu dùng của ngân hàng, cho vay tiêu dùng là hình thức cho vay dành cho cá nhân có nhu cầu sử dụng vốn cho mục đích tiêu dùng, không dùng vào hoạt động sản xuất kinh doanh. Khách hàng có thể tiếp cận vốn từ các ngân hàng cho vay tiêu dùng hoặc các công ty tài chính với nhiều lựa chọn phù hợp.

1.2.2 Đặc điểm cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại Về quy mô:

Vì cho vay tiêu dùng là khoản vay dùng để cấp cho cá nhân và hộ gia đình để chi tiêu cần thiết chứ không nhằm mục đích kinh doanh vì vậy giá trị của các khoản vay thường nhỏ. Ngoài ra hầu hết các khách hàng sẽ đều có một sự tích lũy trước và ngân hàng chỉ cần hỗ trợ thêm phần thiếu hụt, đó cũng là lý do vì sao giá trị các khoản vay tiêu dùng thường nhỏ.

Tuy nhiên số lượng các khoản cho vay tiêu dùng thường lớn, đặc biệt ở các ngân hàng thương mại hoạt động theo định hướng ngân hàng bán lẻ thì số lượng này là rất lớn, do đó chung quy lại tổng dư nợ các khoản cho vay tiêu dùng thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ của ngân hàng.

Về lãi suất:

Lãi suất của các khoản cho vay tiêu dùng cao hơn lãi suất cho vay thương mại do phải bao hàm cả một phần bù rủi ro đồng thời vẫn phải đủ để bù đắp chi phí huy động vốn và tùy thuộc vào chiến lược của từng ngân hàng mà sẽ được ấn định hoặc thay đổi theo thị trường. Ngân hàng có thể sử dụng rất nhiều cách thức khác nhau để xác định mức lãi suất cho vay mà mình muốn nhưng thông thường được xác định dựa trên mức lãi suất cơ bản cộng phần lợi nhuận cận biên và phần bù rủi ro.

Cụ thể theo công thức:

$$\text{Lãi suất cho vay} = \text{Chi phí huy động vốn} + \text{Rủi ro tổn thất dự kiến} + \text{Phần bù kỳ hạn với những khoản cho vay dài hạn} + \text{Lợi nhuận cận biên}$$

Và hiện nay các ngân hàng có rất nhiều phương pháp tính lãi riêng tùy thuộc vào tính chất từng khoản vay cũng như mong muốn của khách hàng song thường tập trung vào những phương pháp sau: phương pháp tính lãi đơn, phương pháp tính lãi kép, phương pháp tính lãi suất hiệu dụng...

Nhu cầu cho vay tiêu dùng cũng nhạy cảm theo chu kỳ và bị ảnh hưởng bởi trình độ dân trí và mức thu nhập khác nhau.

Khi nền kinh tế phát triển, ổn định làm cho con người có niềm tin vào một tương lai tươi sáng thì họ rất sẵn sàng chi tiêu để phục vụ những nhu cầu cá nhân, gia đình nhằm hoàn thiện và nâng cao đời sống nhưng ngược lại trong nền kinh tế suy thoái với nhiều bất ổn gây khó khăn cho hầu hết mọi cá thể trong đó thì bất cứ ai khi chi tiêu cũng đều cân nhắc một cách kỹ lưỡng, thấy rất cần thiết họ mới sẵn lòng chi tiêu làm cho nhu cầu này sụt giảm.

Bên cạnh đó những người có mức thu nhập cao đều có xu hướng vay nhiều hơn so với thu nhập hàng năm mà mình có được hoặc những người làm chủ gia đình có dân trí cao thì thường coi việc vay mượn để tiêu dùng như một công cụ để đạt được mức sống mà mình mong muốn.

Về rủi ro:

Khi cho vay phục vụ mục đích tiêu dùng ngân hàng phải đối mặt với nhiều rủi ro dẫn đến nguy cơ mất vốn lớn.

Rủi ro về lãi suất: chỉ xảy ra đối với những ngân hàng có chiến lược giữ lãi suất cho vay tiêu dùng cố định thì khi lãi suất trên thị trường tăng còn lãi suất cho

vay tiêu dùng vẫn không đổi sẽ dẫn đến ngân hàng phải bù đắp một phần lãi suất huy động vốn.

Do lãi suất cho vay tiêu dùng được xác định dựa trên lãi suất cơ bản cộng với phân bù rủi ro và lãi suất cận biên.

Rủi ro về tín dụng: Nguồn tài chính dùng để chi trả cho khoản vay lại không dựa vào lợi nhuận hay do khoản vay ấy mang lại mà lại dựa vào thu nhập của người đi vay điều đó mang lại những rủi ro khách quan lẫn chủ quan như là tình hình kinh tế vi mô, vĩ mô bất ổn, lạm phát, thất nghiệp, tệ nạn xã hội, thiên tai...

Rủi ro về thông tin bất cân xứng: Các thông tin mà ngân hàng có được đều do khách hàng chủ động cung cấp nhưng so với các khách hàng doanh nghiệp thì chất lượng thông tin sẽ không được chính xác và đảm bảo bằng, có thể người đi vay sẽ chỉ cung cấp những thông tin có lợi cho bản thân và giấu những thông tin bất lợi để dễ dàng được ngân hàng chấp nhận làm cho gia tăng thêm các rủi ro cho khoản vay.

Rủi ro về đạo đức: Tư cách khách hàng là yếu tố rất khó xác định nhưng lại là yếu tố quyết định đến khả năng hoàn trả khoản vay. Khách hàng có thể sử dụng vốn của ngân hàng để chi tiêu sai mục đích hoặc cố tình không hoàn trả nợ vay.

Về lợi nhuận:

Vì cho vay tiêu dùng luôn tiềm ẩn rủi ro ở mức cao do đó lợi nhuận kỳ vọng từ mảng này cũng thường cao hơn so với các mảng cho vay khác.

1.2.3 Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại

Hiện nay, cho vay tiêu dùng không những là hình thức cho vay phổ biến của ngân hàng thương mại mà còn thể hiện rõ vai trò to lớn không chỉ đối với ngân hàng mà còn đối với nền kinh tế, đối với người tiêu dùng.

1.2.3.1 Đối với người tiêu dùng

Cuộc sống của con người không ngừng được nâng cao làm cho nhu cầu của con người về hàng hoá tiêu dùng không dừng lại ở những mặt hàng giản đơn. Ngày nay nhu cầu của con người về những hàng hoá xa xỉ như ô tô, nhà cửa, du lịch... tăng cao. Điều này đặt ra cho con người nhu cầu về nguồn tài chính lớn để đáp ứng cho tất cả các nhu cầu trên. Có thể nói, chỉ có nguồn tài trợ từ ngân hàng cho người tiêu dùng thông qua cho vay tiêu dùng mới đáp ứng được những yêu cầu trên của người tiêu dùng.

Mặt khác, hình thức tín dụng này còn làm tăng sự cạnh tranh của các nhà sản xuất với nhau, làm cho họ phải chú trọng hơn đến chủng loại hàng hoá, mẫu mã, chất lượng và cả giá cả của hàng hoá. Tất cả các điều này đều đem lại lợi ích cho người tiêu dùng. Tuy nhiên, nếu lạm dụng việc đi vay để tiêu dùng thì có thể làm cho người đi vay vượt quá khả năng chi trả, giảm khả năng tiết kiệm và chi tiêu trong tương lai.

1.2.3.2 Đối với nhà sản xuất

Các doanh nghiệp sản xuất luôn muốn tối đa hoá lợi nhuận thu được, do vậy họ luôn tìm mọi cách để tiêu thụ hàng hoá, dịch vụ sản xuất ra. Điều này phụ thuộc hoàn toàn vào nhu cầu tiêu thụ hàng hoá của dân cư. Hiện nay nhu cầu về hàng hoá, dịch vụ của người tiêu dùng không ngừng tăng, nhưng nó lại khó có thể được thoả mãn bằng nguồn tài chính hiện có của khách hàng.

Hàng hoá không thể xếp hết vào kho cho đến khi khách hàng có đủ điều kiện về tài chính được. Và nguồn tài chính do ngân hàng tài trợ là một giải pháp tối ưu. Như vậy, cho vay tiêu dùng của ngân hàng giúp giải quyết được sự ứ đọng trong việc tiêu thụ hàng hoá. Nguồn tín dụng này cũng giúp cho doanh nghiệp mở rộng quy mô sản xuất, tối đa hoá lợi nhuận cho doanh nghiệp.

1.2.3.3 Đối với Ngân hàng Thương mại

Cho vay tiêu dùng vẫn luôn là một trong những hoạt động được quan tâm và mở rộng ở hầu hết các ngân hàng bởi đối với thị trường bán lẻ nói chung cũng như cho vay tiêu dùng nói riêng thì thị trường Việt Nam vẫn được đánh giá là còn nhiều tiềm năng phát triển, chính vì thế đã thu hút được không ít các ngân hàng trong và ngoài nước và mỗi ngân hàng đều đưa ra những điều kiện hấp dẫn để thu hút khách hàng.

Cho vay tiêu dùng là một trong những hoạt động tạo thu nhập quan trọng cho ngân hàng, đồng thời góp phần mở rộng đầu ra tín dụng trong phân khúc khách hàng cá nhân đang bị tắc nghẽn hiện nay. Trong bối cảnh nền kinh tế gặp nhiều biến động, nhiều doanh nghiệp và cá nhân gặp khó khăn tài chính, hàng tồn kho gia tăng, vòng quay vốn chậm lại, từ đó làm giảm nhu cầu vay vốn sản xuất kinh doanh tại ngân hàng ngay cả các cá nhân cũng không ngoại lệ và việc còn tồn đọng không ít hàng tồn kho làm chậm vòng quay vốn của các doanh nghiệp cũng kéo theo việc giảm nhu cầu đi vay đối với các ngân hàng và làm cho các ngân

hàng lại bị ứ đọng về vốn trong khi vẫn phải trang trải những chi phí huy động vốn. Trong bối cảnh đó, cho vay tiêu dùng trở thành một hướng mở rộng tín dụng phù hợp, góp phần cải thiện đầu ra vốn và nâng cao hiệu quả hoạt động bán lẻ của ngân hàng.

Hoạt động cho vay tiêu dùng còn giúp mở rộng quan hệ với khách hàng, từ đó làm tăng khả năng huy động các loại tiền gửi cho ngân hàng, tạo nguồn vốn huy động dân cư lớn.

Cho vay tiêu dùng tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, mở rộng các sản phẩm, nâng cao cơ hội tiếp xúc với nhiều đối tượng khách hàng khác nhau, nhờ đó nâng cao được thu nhập và phân tán rủi ro cho ngân hàng. Cho vay tiêu dùng cũng là một giải pháp để ngân hàng quảng bá hình ảnh rất hiệu quả, góp phần làm tăng thị phần của các ngân hàng thương mại, đưa hình ảnh của ngân hàng đến gần hơn với khách hàng, cung cấp cho khách hàng danh mục sản phẩm đa dạng, phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng.

1.2.3.4 Đối với nền kinh tế - xã hội

Cho vay tiêu dùng góp phần cải thiện đời sống dân cư, giảm chi phí giao dịch xã hội qua việc tiết kiệm chi phí và thời gian cho cả ngân hàng và người sử dụng.

Cho vay tiêu dùng là hình thức được dùng để tài trợ cho những chi tiêu về hàng hoá và dịch vụ trong nước. Do đó, việc mở rộng cho vay tiêu dùng góp phần quan trọng trong việc kích cầu, từ đó kích thích sản xuất phát triển, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

1.2.4 Phân loại cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại

1.2.4.1 Căn cứ vào thời hạn vay

Theo Điều 10 Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định các tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài có 03 loại cho vay như sau:

- Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay tối đa 01 năm.
- Cho vay trung hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 01 năm và tối đa 05 năm.
- Cho vay dài hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 05 năm.

1.2.4.2 Căn cứ vào mục đích sử dụng

Cho vay tiêu dùng cư trú: là các khoản cho vay nhằm phục vụ nhu cầu mua

sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà cửa, bất động sản của cá nhân, hộ gia đình để ở.

Cho vay tiêu dùng không cư trú: là các khoản cho vay phục vụ nhu cầu chi tiêu cho cuộc sống như mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí học tập, du lịch, giải trí, chữa bệnh,...

1.2.4.3 Căn cứ vào hình thức đảm bảo nợ vay

a) Cho vay có tài sản đảm bảo

Cho vay có tài sản đảm bảo là hình thức cho vay trong đó khách hàng sử dụng tài sản thuộc quyền sở hữu hợp pháp của mình hoặc của bên thứ ba để bảo đảm cho nghĩa vụ trả nợ đối với ngân hàng. Tài sản đảm bảo có thể là bất động sản, ô tô, giấy tờ có giá hoặc các tài sản hợp pháp khác theo quy định của ngân hàng và pháp luật hiện hành.

Đối với hình thức cho vay này, ngân hàng sẽ căn cứ vào giá trị tài sản đảm bảo, mục đích vay vốn, thu nhập, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ của khách hàng để xem xét cấp tín dụng. Trong trường hợp khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ theo hợp đồng tín dụng, ngân hàng có quyền xử lý tài sản đảm bảo theo thỏa thuận và quy định của pháp luật nhằm thu hồi nợ vay.

Cho vay có tài sản đảm bảo thường được áp dụng đối với các khoản vay có giá trị lớn, thời hạn vay dài như vay mua nhà, mua ô tô, sửa chữa nhà ở hoặc các nhu cầu tiêu dùng dài hạn khác. Hình thức này giúp ngân hàng hạn chế rủi ro tín dụng, đồng thời tạo điều kiện để khách hàng tiếp cận khoản vay với hạn mức cao hơn và thời hạn vay linh hoạt hơn.

b) Cho vay không có tài sản đảm bảo

Cho vay không có tài sản đảm bảo là hình thức cho vay trong đó khách hàng không cần sử dụng tài sản để bảo đảm cho khoản vay. Việc xét duyệt khoản vay chủ yếu dựa trên uy tín, thu nhập, lịch sử tín dụng, nghề nghiệp, khả năng tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng.

Đối với hình thức này, ngân hàng thường thẩm định kỹ nguồn thu nhập, mức độ ổn định công việc, các nghĩa vụ nợ hiện có và lịch sử trả nợ của khách hàng trước khi quyết định cho vay. Do không có tài sản để xử lý khi khách hàng mất khả năng thanh toán, cho vay không có tài sản đảm bảo thường có mức độ rủi ro cao hơn so với cho vay có tài sản đảm bảo.

Cho vay không có tài sản đảm bảo thường phù hợp với các khoản vay tiêu

dùng có giá trị nhỏ hoặc vừa, thời hạn vay ngắn hơn, phục vụ các nhu cầu như mua sắm đồ dùng sinh hoạt, học tập, y tế, du lịch hoặc chi tiêu cá nhân khác. Hình thức này giúp khách hàng tiếp cận vốn nhanh chóng và linh hoạt hơn, tuy nhiên ngân hàng cần kiểm soát chặt chẽ quá trình thẩm định và quản lý sau vay nhằm hạn chế rủi ro phát sinh nợ quá hạn, nợ xấu.

1.2.4.4 Căn cứ vào hình thức hoàn trả

Cho vay tiêu dùng thông thường: Là khoản vay hàng tháng người đi vay phải trả cho ngân hàng khoản vốn gốc và tiền lãi vay, trong đó tiền lãi vay được tính trên số dư nợ thực tế. Đây là hình thức cho vay chủ yếu của NHTM.

Cho vay tiêu dùng trả góp: Là hình thức CVTD trong đó người đi vay trả nợ (gốc và lãi) cho ngân hàng một số tiền bằng nhau nhất định trong suốt thời hạn vay. Phương thức này thường được áp dụng với các khoản vay có giá trị nhỏ, người đi vay ít quan tâm đến lãi suất mà chỉ quan tâm đến mục đích sử dụng của khoản vay, số tiền và kỳ hạn của khoản vay sao cho phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng.

Cho vay tuần hoàn: Là các khoản vay mà NH cho phép người vay sử dụng các loại thẻ tín dụng, các loại thẻ ATM, các loại séc hoặc hạn mức thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai. Theo phương thức này thì Ngân hàng sẽ cấp cho khách hàng một hạn mức tín dụng nhất định trong một khoảng thời gian nhất định, trong khoảng thời gian này khách hàng có quyền vay và trả nợ nhiều lần.

1.2.4.5 Căn cứ vào hình thức vay

Cho vay gián tiếp: trong đó Ngân hàng cho vay thông qua các doanh nghiệp bán hàng qua việc mua hàng trả góp, Ngân hàng không phải tiếp xúc trực tiếp khách hàng.

Cho vay trực tiếp: là khách hàng và Ngân hàng trực tiếp gặp mặt nhau để bàn bạc về các điều khoản trong hợp đồng tín dụng

1.2.5 Quy trình cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại

1.2.5.1 Chuẩn bị hồ sơ vay tiêu dùng

Tùy vào hình thức vay sẽ chuẩn bị hồ sơ khác nhau. Cụ thể:

VAY TÍN CHẤP	VAY THẺ CHẤP
● Đơn đề nghị vay vốn theo mẫu mà ngân hàng/công ty tài chính quy định ● Thẻ căn cước/CCCD/Hộ chiếu còn hiệu lực pháp lý ● Hộ khẩu thường trú/KT3/Sổ tạm trú còn thời hạn ● Hợp đồng lao động/Quyết định bổ nhiệm còn hiệu lực ● Bảng lương ở thời điểm vay tín chấp hoặc bảng sao kê lương tối thiểu 03 tháng gần nhất	● Đơn đề nghị vay vốn theo mẫu mà ngân hàng/công ty tài chính quy định ● Thẻ căn cước/CCCD/Hộ chiếu còn hiệu lực pháp lý ● Hộ khẩu thường trú/KT3/Sổ tạm trú còn thời hạn ● Hồ sơ chứng minh năng lực tài chính như: Bảng lương/Nguồn thu nhập từ các nguồn khác... ● Giấy tờ liên quan đến tài sản đảm bảo ● Bản phương án sử dụng khoản vốn vay hợp pháp

1.2.5.2 Quy trình cho vay tiêu dùng

Quy trình cho vay tiêu dùng tại các Ngân hàng Thương mại bao gồm các bước chính như sau:

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn

Ở bước này, ngân hàng tiếp nhận nhu cầu vay vốn của khách hàng và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ vay vốn theo quy định. Hồ sơ thường bao gồm giấy đề nghị vay vốn, giấy tờ tùy thân, hồ sơ chứng minh thu nhập, tài liệu liên quan đến mục đích vay vốn và các giấy tờ về TSDB (nếu có). Đây là bước khởi đầu quan trọng để ngân hàng có cơ sở xem xét và đánh giá khoản vay.

Bước 2: Thẩm định khách hàng

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, ngân hàng tiến hành thẩm định khách hàng nhằm đánh giá mức độ tín nhiệm và khả năng trả nợ. Nội dung thẩm định bao gồm việc xem xét năng lực pháp lý, tình hình tài chính, nguồn thu nhập, lịch sử tín dụng, mục đích sử dụng vốn và TSDB. Thông qua quá trình này, ngân hàng có thể xác định mức độ rủi ro và khả năng thu hồi vốn.

Bước 3: Quyết định cho vay

Căn cứ vào kết quả thẩm định, ngân hàng sẽ đưa ra quyết định có chấp thuận cho vay hay không. Nếu khoản vay được phê duyệt, ngân hàng sẽ xác định các điều kiện cụ thể như số tiền cho vay, thời hạn vay, lãi suất, phương thức trả nợ và các điều khoản liên quan. Quyết định cho vay cần đảm bảo phù hợp với quy định nội bộ và chính sách tín dụng của ngân hàng.

Bước 4: Ký kết hợp đồng tín dụng

Sau khi khoản vay được phê duyệt, ngân hàng và khách hàng tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng và các văn bản liên quan như hợp đồng bảo đảm tiền vay (nếu có). Hợp đồng tín dụng là cơ sở pháp lý quy định quyền và nghĩa vụ của các bên trong quá trình vay vốn.

Bước 5: Giải ngân

Ngân hàng thực hiện giải ngân vốn vay cho khách hàng theo đúng nội dung đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Việc giải ngân có thể được thực hiện bằng hình thức chuyển khoản trực tiếp cho bên thụ hưởng hoặc vào tài khoản của khách hàng, nhằm đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích.

Bước 6: Giám sát và quản lý khoản vay

Sau khi giải ngân, ngân hàng tiến hành theo dõi và giám sát việc sử dụng vốn vay của khách hàng. Đồng thời, ngân hàng kiểm tra tình hình tài chính, khả năng trả nợ và việc thực hiện các cam kết trong hợp đồng tín dụng. Công tác này giúp phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro để có biện pháp xử lý kịp thời.

Bước 7: Thu nợ và thanh lý hợp đồng

Đến kỳ hạn, khách hàng có trách nhiệm trả nợ gốc và lãi theo thỏa thuận. Ngân hàng thực hiện thu nợ và theo dõi quá trình trả nợ. Khi khách hàng hoàn tất nghĩa vụ trả nợ, ngân hàng tiến hành thanh lý hợp đồng tín dụng và giải chấp TSDB (nếu có), kết thúc quan hệ tín dụng.

1.3 TỔNG QUAN VỀ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.3.1 Quan niệm về hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại

Mở rộng cho vay tiêu dùng là tập hợp các biện pháp của ngân hàng nhằm tăng cường quy mô dư nợ, phát triển số lượng khách hàng và đa dạng hóa các hình thức cấp tín dụng, đồng thời không ngừng cải thiện quy trình dịch vụ để đáp ứng

nhu cầu tiêu dùng ngày càng cao của xã hội trong phạm vi mức độ rủi ro có thể chấp nhận được.

1.3.2 Ý nghĩa về hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại

Việc lập quan niệm mở rộng đúng đắn giúp ngân hàng:

- **Đối với Ngân hàng:** Phân tán rủi ro (nhờ tệp khách hàng nhỏ lẻ, đông đảo), tăng thu nhập từ lãi và phí dịch vụ, đồng thời nâng cao vị thế thương hiệu trên thị trường bán lẻ.

- **Đối với Khách hàng:** Tiếp cận được nguồn vốn chính thống với chi phí hợp lý, hỗ trợ nâng cao chất lượng cuộc sống và kích cầu tiêu dùng cá nhân.

- **Đối với Nền kinh tế:** Thúc đẩy lưu thông hàng hóa, cải thiện sản xuất phát triển và góp phần hạn chế vẩn nạn "tín dụng đen" trong xã hội.

1.3.3 Các chỉ tiêu đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương mại

1.3.3.1 Doanh số cho vay

$$\text{Doanh số cho vay} = \sum \text{Khoản vay giải ngân trong kỳ}$$

Doanh số cho vay là tổng số tiền Ngân hàng/tổ chức tín dụng đã thực tế giải ngân (phát ra) cho khách hàng trong một khoảng thời gian cụ thể (tháng, quý, năm). Đây là chỉ số phản ánh quy mô hoạt động tín dụng, thể hiện mức độ tăng trưởng và khả năng tiếp thị sản phẩm vay của ngân hàng.

Chỉ tiêu này phản ánh tổng giá trị các khoản vay tiêu dùng mà ngân hàng đã cấp cho khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định. Nó giúp đánh giá hiệu quả kinh doanh của ngân hàng trong việc cung cấp các khoản vay tiêu dùng và khả năng mở rộng thị phần cho vay.

1.3.3.2 Doanh số thu nợ

Doanh số thu nợ là tổng số tiền thực tế (gốc và lãi) mà khách hàng đã trả cho ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng trong một khoảng thời gian nhất định. Đây là chỉ tiêu đo lường hiệu quả thu hồi vốn, phản ánh lượng tiền đã quay trở về.

Chỉ tiêu này cho thấy khả năng thu hồi vốn của ngân hàng từ các khoản vay tiêu dùng đã cấp. Doanh số thu nợ càng cao, chứng tỏ ngân hàng có khả năng quản lý và thu hồi nợ hiệu quả, giảm thiểu rủi ro cho vay.

1.3.3.3 Dư nợ

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

Dư nợ là tổng số tiền gốc và lãi mà người vay còn nợ tổ chức tín dụng tại một thời điểm, bao gồm cả các khoản vay thế chấp, tín chấp hoặc thế tín dụng. Số tiền này giảm dần sau mỗi kỳ trả nợ và bằng 0 khi tất toán. Quản lý dư nợ tốt giúp tránh nợ xấu và đảm bảo điểm tín dụng.

Chỉ tiêu này thể hiện số dư nợ vay tiêu dùng của ngân hàng tại một thời điểm nhất định. Dư nợ cao có thể cho thấy ngân hàng đang có sự phát triển mạnh trong hoạt động cho vay, nhưng cũng cần chú ý đến việc quản lý chất lượng tín dụng, tránh rủi ro.

1.3.3.4 Nợ xấu

Theo khoản 8 Điều 3 Thông tư 11/2021/TT – NHNN quy định: ***“Nợ xấu được hiểu là các khoản nợ khó đòi khi người vay không thể trả nợ khi đến hạn phải thanh toán như đã cam kết trong hợp đồng tín dụng”.***

1.3.3.5 Tỷ lệ nợ xấu

Theo quy định tại khoản 8 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư 37/2025/TT-NHNN, “nợ xấu” là khoản nợ được phân loại vào nhóm 3, nhóm 4 và nhóm 5. Do đó, tỷ lệ nợ xấu được xác định là tỷ lệ giữa nợ xấu so với tổng dư nợ của ngân hàng.

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

Ngân hàng tiến hành phân loại nợ căn cứ vào nợ vay đã hạch toán vào tài khoản nợ quá hạn, trích lập dự phòng rủi ro, xử lý nợ quá hạn. Việc phân loại theo 5 nhóm sau:

- Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn), bao gồm:

Các khoản nợ trong hạn mà Tổ chức Tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi gốc và lãi đúng hạn.

Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và Tổ chức Tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi quá hạn và thu đúng thời hạn còn lại.

- Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

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

Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ đúng hạn theo thời hạn nợ đã cơ cấu lại.

- Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn từ 90 đến

180 ngày.

Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn nợ đã được cơ cấu lại.

- Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

Các khoản nợ quá hạn từ 181 đến 360 ngày.

Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn từ 90 ngày đến 180 ngày theo thời hạn nợ đã được cơ cấu lại.

- Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm: Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.

Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ quá hạn trên 180 ngày theo thời hạn nợ đã được cơ cấu lại.

Quyết định cũng quy định nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5 là nợ xấu. Nợ từ 6 đến 12 tháng là nợ có vấn đề, nợ quá hạn trên 12 tháng được gọi là nợ khó đòi.

1.4 CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG:

1.4.1 Các nhân tố vi mô

1.4.1.1 Nhân tố từ phía khách hàng

Đạo đức khách hàng:

- Là yếu tố quan trọng nhất (uy tín, sự trung thực).
- Khách hàng có đạo đức tốt sẽ cung cấp thông tin chính xác và thiện chí trả nợ đúng hạn, giúp ngân hàng duy trì và nâng cao hiệu quả cho vay.

Năng lực pháp lý:

- Là điều kiện bắt buộc để thiết lập quan hệ tín dụng.
- Giúp ngân hàng xác định khách hàng có đủ tư cách pháp nhân, có đang tranh chấp hay vi phạm pháp luật không, đảm bảo an toàn thu hồi nợ.

Khả năng tài chính:

- Là nguồn trả nợ chủ yếu. Khách hàng có thu nhập cao và ổn định giúp giảm thiểu rủi ro và rắc rối pháp lý cho ngân hàng.
- Thu nhập bấp bênh khiến việc thu hồi nợ gặp khó khăn do ngân hàng không chủ động được thời điểm khách hàng có tiền.

1.4.1.2 Nhân tố từ phía ngân hàng

Tài sản đảm bảo (TSDB):

- Là nguồn thu nợ thứ hai, có tính chất dự phòng rủi ro.
- TSDB có giá trị và tính thanh khoản cao (dễ phát mại) giúp quá trình xét duyệt thuận lợi và đảm bảo an toàn vốn cho ngân hàng.

Đối thủ cạnh tranh:

- Áp lực từ các ngân hàng trong và ngoài nước buộc ngân hàng phải đa dạng hóa sản phẩm và nới lỏng cơ chế để thu hút khách hàng.
- Tuy nhiên, cạnh tranh quá mức có thể khiến ngân hàng chấp nhận những khoản vay vượt quá khả năng tài chính của người vay, ảnh hưởng đến hiệu quả chung.

Lãi suất cho vay

- Là yếu tố then chốt để cạnh tranh và gia tăng thị phần. Lãi suất thấp giúp ngân hàng thu hút khách hàng và đẩy nhanh quyết định vay vốn.
- Khách hàng luôn nhạy cảm với chi phí vay. Lãi suất quá cao sẽ khiến nhu cầu sụt giảm và kéo dài thời gian cân nhắc của người vay.
- Lãi suất được tính toán dựa trên mức độ rủi ro, quy mô khoản vay, thời hạn và chi phí huy động vốn.

Chính sách tín dụng

- Là "kim chỉ nam" quy định các điều kiện, giới hạn và quy trình cho vay, đảm bảo hoạt động của ngân hàng diễn ra thống nhất.
- Chính sách cần được xây dựng khoa học, phù hợp với thực tế thị trường để vừa mở rộng được kinh doanh, vừa kiểm soát tốt rủi ro.

Nhân sự (Cán bộ tín dụng)

- Cán bộ tín dụng là người trực tiếp tiếp xúc, tạo dựng niềm tin và ấn tượng đầu tiên với khách hàng.
- Cần sự kết hợp giữa kiến thức chuyên môn vững vàng, kỹ năng giao tiếp tốt và đạo đức nghề nghiệp (trung thực, nhiệt tình).
- Nhân sự chất lượng giúp xử lý hồ sơ nhanh chóng, thẩm định chính xác, từ đó giảm chi phí và hạn chế nợ xấu phát sinh.

Công tác thẩm định

- Khả năng phân tích và đánh giá đúng thực trạng khách hàng giúp ngăn chặn các khoản vay xấu ngay từ đầu.
- Thẩm định tốt giúp ngân hàng chủ động kiểm soát chất lượng nợ và đảm bảo

an toàn hệ thống vốn.

Quy mô vốn và tình hình tài chính

- Nguồn vốn dồi dào cho phép ngân hàng triển khai nhiều sản phẩm đa dạng và đầu tư vào công nghệ quản lý hiện đại.

- Tình hình tài chính lành mạnh là nền tảng để khách hàng tin tưởng và giúp ngân hàng đứng vững trước các biến động của thị trường.

1.4.2 Các nhân tố vĩ mô

Môi trường kinh tế xã hội

Bất cứ một sự biến động nào của nền kinh tế cũng ảnh hưởng đến tất cả các lĩnh vực khách hàng trong đó có sản xuất và tiêu dùng. Chẳng hạn, khi nền kinh tế phát triển người tiêu dùng yên tâm về mức thu nhập của họ trong tương lai vì vậy họ sẽ phát sinh nhu cầu tiêu dùng nhiều hơn, họ sẵn sàng chi những khoản tiền lớn, thậm chí hơn nhiều lần so với mức thu nhập hiện tại, hoạt động CVTD từ đó có cơ hội phát triển hơn. Ngược lại, khi nền kinh tế suy thoái, bất ổn định, xảy ra tình trạng thất nghiệp, thu nhập của người dân không ổn định họ sẽ có xu hướng tiết kiệm hơn, nhu cầu chi tiêu ít hơn và hạn chế việc vay mượn của ngân hàng, vì thế CVTD sẽ không có điều kiện để phát triển.

Môi trường văn hóa - xã hội

Những yếu tố thuộc về văn hóa xã hội như: thói quen sử dụng các sản phẩm ngân hàng, tỷ lệ tiết kiệm, trình độ dân trí, thị hiếu,... ảnh hưởng rất lớn đến việc đưa ra quyết định lựa chọn hình thức CVTD. Các quan niệm về ngân hàng quen thuộc hay xa lạ, an toàn hay không an toàn, thói quen thanh toán tiền mặt trong dân cư cũng là những yếu tố có tác động đến các dịch vụ mà ngân hàng cung cấp, trong đó có hoạt động CVTD. Chẳng hạn như ở trình độ dân trí cao thường là những người có thu nhập cao, nhu cầu chi tiêu lớn nên mảng CVTD cũng sẽ phát triển. Hay ở Việt Nam, miền Nam thường có tâm lý phóng khoáng hơn trong mảng CVTD ở miền Bắc.

Môi trường pháp lý

Các hoạt động trong xã hội đều bị chi phối bởi pháp luật Nhà nước đã đề ra. Hoạt động cho vay của các NHTM cũng không ngoại lệ. Cả ngân hàng và khách hàng đều phải tuân thủ đúng quy định của NHNN. Pháp luật tạo ra một môi trường

lành mạnh, tạo một sân chơi bình đẳng giữa các NHTM với nhau. Bên cạnh đó, những chính sách của Nhà nước, đặc biệt là các chính sách về kinh tế cũng tác động đến CVTD của các NHTM. Chính vì thế các ngân hàng cũng như cán bộ tín dụng phải thường xuyên cập nhật những thông tin về luật pháp một cách kịp thời để đảm bảo các hoạt động phù hợp để hiệu quả CVTD cao nhất.

Môi trường chính trị

Một quốc gia có tình hình chính trị ổn định thì khi đó người dân mới có thể yên tâm lao động sản xuất kích thích nền kinh tế phát triển, nhu cầu tiêu dùng của dân cư sẽ tăng, kích thích sự phát triển của hoạt động CVTD. Còn nếu tình hình chính trị bất ổn định dẫn đến những hoạt động bạo loạn trong dân chúng, người dân không chú tâm vào lao động sản xuất ảnh hưởng đến nền kinh tế. Từ đó nhu cầu tiêu dùng của người dân giảm sút và ảnh hưởng đến hiệu quả CVTD của ngân hàng.

Chính sách của Nhà nước

Hiện nay, Nhà nước khuyến khích đầu tư trong nước và thu hút đầu tư nước ngoài như hạ trần lãi suất. Một mặt chính sách sẽ kích thích đầu tư phát triển kinh tế, mặt khác giảm được thất nghiệp, tăng thu nhập của người lao động, từ đó tăng mức sống của người dân. Ngoài ra, các chính sách ưu đãi cho hộ nghèo vay vốn, cho vay tín chấp đối với nông dân... là những chính sách rất tích cực, làm cho khoảng cách giàu nghèo giảm đi, cải thiện mức sống, bắt kịp cuộc sống thời đại. Đó đều là cơ sở thuận lợi để phát triển hoạt động CVTD.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã hệ thống hóa một cách toàn diện những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại, làm rõ quan niệm mở rộng cho vay tiêu dùng không chỉ đơn thuần là gia tăng quy mô dư nợ hay số lượng khách hàng mà còn bao gồm việc đa dạng hóa danh mục sản phẩm, hiện đại hóa quy trình nghiệp vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ trên nền tảng kiểm soát rủi ro bền vững, đồng thời thiết lập hệ thống các chỉ tiêu đánh giá định lượng và định tính cùng việc nhận diện các nhân tố tác động chủ quan và khách quan, từ đó tạo lập khung lý thuyết đầy đủ và khách quan làm cơ sở khoa học để tác giả đi sâu vào phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động này tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng giao dịch Thanh Khê trong giai đoạn 2023 - 2025 ở chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.1 TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Phương Đông

Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) được thành lập ngày 10/06/1996 theo giấy phép hoạt động của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, với trụ sở chính đặt tại Thành phố Hồ Chí Minh. Ngay từ khi thành lập, OCB đã định hướng phát triển trở thành một ngân hàng thương mại cổ phần hoạt động đa năng, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính - ngân hàng cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

Trong giai đoạn đầu hoạt động, ngân hàng tập trung xây dựng nền tảng tổ chức, phát triển nguồn nhân lực và từng bước mở rộng mạng lưới hoạt động. Đồng thời, OCB không ngừng đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ ngân hàng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của khách hàng.

Từ năm 2007, OCB bước vào giai đoạn phát triển mạnh khi thiết lập quan hệ hợp tác chiến lược với BNP Paribas - một trong những tập đoàn tài chính lớn trên thế giới. Sự hợp tác này đã góp phần nâng cao năng lực quản trị, cải tiến công nghệ ngân hàng và phát triển các sản phẩm dịch vụ hiện đại.

Những năm tiếp theo, ngân hàng tiếp tục triển khai nhiều dự án cải tổ quan trọng như nâng cấp hệ thống công nghệ thông tin, áp dụng các tiêu chuẩn quản trị rủi ro quốc tế và đẩy mạnh mở rộng mạng lưới chi nhánh, phòng giao dịch trên nhiều tỉnh thành trong cả nước.

Đặc biệt, trong những năm gần đây, OCB đã đẩy mạnh chiến lược chuyển đổi số, phát triển ngân hàng số và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Ngân hàng cũng từng bước khẳng định vị thế của mình trong hệ thống ngân hàng thương mại tại Việt Nam, đóng góp tích cực vào sự phát triển của thị trường tài chính – ngân hàng và nền kinh tế.

Hiện nay, OCB đang tiếp tục mở rộng hoạt động kinh doanh, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ, nâng cao năng lực cạnh tranh và hướng tới mục tiêu trở thành một trong những ngân hàng thương mại cổ phần phát triển bền vững tại Việt Nam.

2.1.2 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê

Tên đầy đủ: Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê

Địa chỉ cũ: 354 Điện Biên Phủ, phường Chính Gián, quận Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng.

Địa chỉ mới: 135 Điện Biên Phủ, tổ 67, phường Chính Gián, Quận Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng.

Đơn vị quản lý trực tiếp: Chi nhánh Đà Nẵng (Trụ sở tại Quận Hải Châu, Đà Nẵng). Điện thoại: 0989 137 053

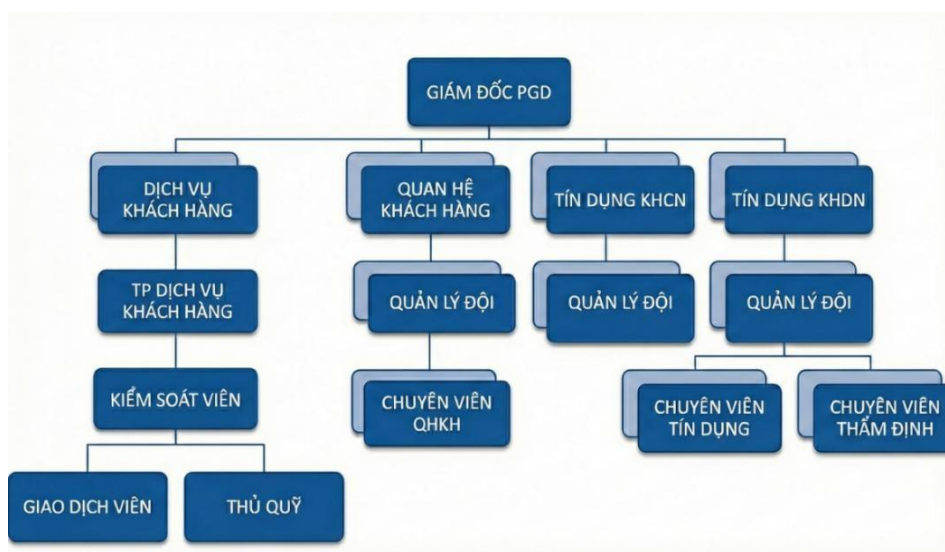
Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê được thành lập từ ngày 3/12/2013 trực thuộc chi nhánh Đà Nẵng với địa chỉ ban đầu tại A37 Điện Biên Phủ, thành phố Đà Nẵng. Vào ngày 27/05/2023, PGD Thanh Khê chính thức khai trương trụ sở mới tại 135 Điện Biên Phủ (di dời từ địa chỉ cũ 354 Điện Biên Phủ).

Trụ sở mới được thiết kế theo chuẩn nhận diện thương hiệu hiện đại của OCB, không gian giao dịch mở, tích hợp các tiện ích công nghệ cao nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê

Nhằm đảm bảo công tác quản lý và vận hành diễn ra hiệu quả, Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao dịch Thanh Khê đã xây dựng cơ cấu tổ chức rõ ràng, phù hợp với chức năng và nhiệm vụ của từng bộ phận, được thể hiện như sau:

Hình 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê



(Nguồn: PGD Thanh Khê - chi nhánh Đà Nẵng)

Giám đốc PGD vị trí đứng đầu sơ đồ, chịu trách nhiệm quản lý toàn diện bốn mảng hoạt động chính bên dưới (Dịch vụ, Quan hệ khách hàng, Tín dụng KHCN, Tín dụng KHDN) và báo cáo kết quả hoạt động trực tiếp lên Chi nhánh/Hội sở.

Bộ phận dịch vụ khách hàng được tổ chức theo mô hình phân cấp 4 tầng chặt chẽ để quản lý rủi ro tác nghiệp:

- TP Dịch vụ khách hàng: Quản lý chung mảng vận hành và chất lượng dịch vụ tại sảnh.
- Kiểm soát viên: Chốt chặn kiểm soát rủi ro, trực tiếp phê duyệt giao dịch và giám sát kho quỹ.
- Giao dịch viên & Thủ quỹ: Cấp thực thi dưới cùng. Giao dịch viên xử lý nghiệp vụ với khách hàng, trong khi Thủ quỹ quản lý an toàn tiền mặt.

Bộ phận Quan hệ Khách hàng

- Quản lý đội: Chịu trách nhiệm thúc đẩy chỉ tiêu huy động vốn và bán chéo sản phẩm.
- Chuyên viên QHKKH: Trực tiếp tìm kiếm khách hàng gửi tiền, tư vấn bảo hiểm/trái phiếu và chăm sóc khách hàng ưu tiên.

Bộ phận Tín dụng (Chia tách KHCN và KHDN) Sơ đồ cho thấy sự chuyên môn hóa cao khi tách riêng hai mảng Tín dụng Cá nhân (KHCN) và Doanh nghiệp (KHDN) với cơ cấu nhân sự giống nhau:

- Quản lý đội: Phân bổ chỉ tiêu dư nợ và quản lý danh mục khách hàng vay.
- Chuyên viên Tín dụng: Tìm kiếm khách hàng vay, lập hồ sơ vay vốn.
- Chuyên viên Thẩm định: Vị trí độc lập trong đội, chịu trách nhiệm đánh giá lại rủi ro của hồ sơ vay để đảm bảo tính khách quan trước khi trình duyệt.

2.1.4 Cơ cấu nhân sự của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê

**Bảng 2.1: Cơ cấu nhân sự theo trình độ và độ tuổi của Ngân hàng TMCP
Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê**

CHỈ TIÊU	NĂM 2023	NĂM 2024	NĂM 2025	CL 24/23	CL 25/24
I. Phân theo trình độ	15	16	18	+1	+2
1. Trình độ Đại học trở lên	15	16	18	+1	+2
- Trên Đại học	1	2	2	+1	0
- Đại học	14	14	16	0	+2
2. Cao đẳng, trung cấp	0	0	0	0	0
II. Phân theo độ tuổi	15	16	18	+1	+2
1. Dưới 30 tuổi	8	9	11	+1	+2
2. Từ 30 đến 45 tuổi	6	6	6	0	0
3. Trên 45 tuổi	1	1	1	0	0

Nguồn: Phòng Hành chính Nhân sự PGD OCB Thanh Khê

Xác định con người là yếu tố cốt lõi quyết định chất lượng dịch vụ ngân hàng, PGD OCB Thanh Khê đã thực hiện chuẩn hóa đội ngũ nhân sự với chất lượng chuyên môn rất cao. Tính đến cuối năm 2025, 100% cán bộ chuyên môn tại đơn vị đều có trình độ từ Đại học trở lên, trong đó có 02 nhân sự sở hữu trình độ Trên Đại học (Thạc sĩ) và 15 nhân sự có trình độ Đại học chuyên ngành Tài chính - Ngân hàng, Kinh tế và Quản trị kinh doanh. Việc duy trì tỷ lệ 100% nhân sự có trình độ từ Đại học trở lên không chỉ khẳng định vị thế của một định chế tài chính chuyên

nghiệp mà còn là điều kiện tiên quyết để thực hiện các nghiệp vụ phức tạp. Với nền tảng kiến thức vững vàng, đội ngũ cán bộ tại đơn vị có khả năng thẩm định hồ sơ vay tiêu dùng một cách chính xác, tư vấn chuyên sâu các sản phẩm tài chính hiện đại và quản trị rủi ro cho vay hiệu quả. Điều này giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, đảm bảo tính tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của Ngân hàng Nhà nước và hệ thống OCB, đồng thời cải thiện trực tiếp vào việc kéo giảm tỷ lệ nợ xấu về mức an toàn trong giai đoạn vừa qua.

PGD OCB Thanh Khê sở hữu đội ngũ nhân sự trẻ trung và năng động với nhóm dưới 30 tuổi chiếm ưu thế (chiếm 61,1% vào năm 2025). Sự gia tăng nhân sự trẻ qua các năm (từ 8 người lên 11 người) mang lại lợi thế lớn trong việc tiếp cận và ứng dụng các nền tảng ngân hàng số như OCB OMNI. Đội ngũ trẻ có khả năng chịu áp lực doanh số cao, dễ dàng thích nghi với quy trình thẩm định công nghệ mới, giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay tiêu dùng, từ đó nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng tại khu vực Đà Nẵng.

Nhìn chung, cơ cấu nhân sự tại PGD OCB Thanh Khê đang chuyển dịch theo hướng chuyên nghiệp hóa và trẻ hóa. Việc duy trì một bộ máy tinh gọn nhưng có trình độ chuyên môn vững và tập trung mạnh vào khối kinh doanh là nhân tố then chốt giúp PGD đạt được các mục tiêu về tăng trưởng dư nợ tiêu dùng bền vững, đồng thời kiểm soát tốt chất lượng cho vay trong giai đoạn vừa qua.

2.2 KHÁI QUÁT TÌNH HÌNH HOẠT ĐỘNG KINH DOANH CỦA NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.2.1 Tình hình huy động vốn

Trong giai đoạn 2023 - 2025, trước những biến động phức tạp của nền kinh tế và sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng thương mại trên địa bàn, hoạt động huy động vốn tại PGD Thanh Khê vẫn ghi nhận những kết quả hết sức khả quan. Nguồn vốn tăng trưởng ổn định về quy mô tổng thể, có sự chuyển dịch đáng kể trong cơ cấu kỳ hạn và đối tượng khách hàng, phản ánh chiến lược linh hoạt của đơn vị trong việc tiếp cận thị trường.

Để có cái nhìn khách quan và chi tiết hơn về tốc độ tăng trưởng cũng như tỷ trọng các thành phần vốn, bảng số liệu dưới đây sẽ thống kê cụ thể Tình hình huy động vốn của PGD qua 3 năm:

Bảng 2.2: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Phương Đông - CN Đà Nẵng, PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH 2024/2023		CHÊNH LỆCH 2025/2024	
	SỐ TIỀN	TỶ TRỌNG	SỐ TIỀN	TỶ TRỌNG	SỐ TIỀN	TỶ TRỌNG	GIÁ TRỊ	TỶ LỆ	GIÁ TRỊ	TỶ LỆ
I. Tiền gửi của khách hàng theo kỳ hạn										
1. Tiền gửi không kỳ hạn	181.161	64,13%	198.776	49,38%	242.274	48,15%	17.615	9,72%	43.498	21,88%
2. Tiền gửi có kỳ hạn	101.336	35,87%	203.755	50,62%	260.890	51,85%	102.419	101,07%	57.135	28,04%
TỔNG	282.497	100%	402.531	100%	503.164	100%	120.034	42,49%	100.633	25,00%
II. Tiền gửi của khách hàng theo đối tượng										
1. Tổ chức kinh tế	124.893	44,21%	150.113	37,29%	229.745	45,66%	25.220	20,19%	79.632	53,05%
2. Cá nhân	157.604	55,79%	252.418	62,71%	273.419	54,34%	94.814	60,16%	21.001	8,32%
TỔNG	282.497	100%	402.531	100%	503.164	100%	120.034	42,49%	100.633	25,00%
III. Tiền gửi của khách hàng theo loại tiền										
1. Đồng Việt Nam	282.497	100%	402.531	100%	503.164	100%	120.034	42,49%	100.633	25,00%
2. Đồng USD	0	0%	0	0%	0	0%	-	0,00%	-	0,00%
TỔNG	282.497	100%	402.531	100%	503.164	100%	120.034	42,49%	100.633	25,00%

(Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê)

Dựa vào bảng số liệu 2.2, số liệu cho thấy tiền gửi có kỳ hạn của PGD có bước nhảy vọt từ 101.336 triệu đồng (năm 2023) lên 260.890 triệu đồng (năm 2025), tương ứng mức tăng gấp 2,57 lần. Đặc biệt, tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn đã dịch chuyển từ 36% lên 51,8% trong tổng nguồn vốn. Thực tế này cho thấy PGD đã xây dựng được nguồn vốn trung và dài hạn ổn định, tạo điều kiện để giải ngân các khoản cho vay tiêu dùng cư trú như mua sắm, xây dựng hoặc sửa chữa nhà cửa - những khoản vay thường có thời hạn dài trên 5 năm và yêu cầu tài sản đảm bảo là bất động sản.

Khách hàng cá nhân đóng vai trò chủ chốt trong cấu trúc vốn của PGD, đạt 273.419 triệu đồng vào năm 2025. Việc nhóm khách hàng này luôn chiếm tỷ trọng cao (từ 54,3% đến 62,7%) không chỉ giúp đơn vị có nguồn vốn dồi dào mà còn tạo ra tệp khách hàng mục tiêu để triển khai các sản phẩm vay thế chấp bằng tài sản hình thành từ vốn vay như ô tô hay bất động sản. Sự tăng trưởng tuyệt đối về số tiền huy động từ cá nhân (tăng 115.815 triệu đồng sau hai năm) là nền tảng thực tế để PGD nâng cao năng lực tài trợ cho các hợp đồng cho vay tiêu dùng có giá trị lớn.

Nguồn vốn từ các tổ chức kinh tế có sự tăng trưởng mạnh mẽ vào năm 2025, tăng thêm 79.632 triệu đồng (tương đương mức tăng 53% so với năm 2024). Các doanh nghiệp trên địa bàn Thanh Khê duy trì số dư lớn trên tài khoản tiền gửi không kỳ hạn để đảm bảo tính thanh khoản tức thời. Nguồn vốn này được dùng để chi trả lương cho nhân viên và thanh toán cho nhà cung cấp. Thực tế, khi các doanh nghiệp này duy trì số dư lớn tại hệ thống, PGD có cơ sở để thực hiện các chương trình liên kết cho vay thế chấp cho nhân viên của các đơn vị đối tác với lãi suất cạnh tranh. Việc huy động 100% bằng đồng Việt Nam xuyên suốt giai đoạn 2023 - 2025 giúp PGD tránh được rủi ro tỷ giá, tập trung toàn bộ nguồn lực vào việc cung cấp các khoản cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo cho thị trường địa phương.

Qua việc phân tích cơ cấu và sự biến động nguồn vốn tại PGD OCB Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025, có thể thấy PGD đã xây dựng được một nền tảng tài chính vững chắc với quy mô tổng vốn huy động đạt 503.164 triệu đồng. Việc chủ động dịch chuyển cơ cấu sang tiền gửi có kỳ hạn ổn định, kết hợp với khả năng tận dụng dòng vốn CASA dồi dào từ tệp khách hàng cá nhân và tổ chức kinh tế đã tạo ra lợi thế kép: vừa đảm bảo an toàn thanh khoản cho các khoản vay dài hạn, vừa tối ưu hóa chi phí đầu vào. Đây chính là tiền đề then chốt để chi nhánh thực hiện chiến lược tập trung vào mảng cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo, đảm bảo nguồn lực tài chính sẵn sàng

phục vụ nhu cầu phát triển kinh tế tại địa phương một cách bền vững.

2.2.2 Kết quả hoạt động kinh doanh

Hiệu quả kinh doanh là thước đo chính xác nhất cho sự thành công trong việc điều hành dòng vốn và quản trị rủi ro cho vay tại PGD OCB Thanh Khê. Sau khi thiết lập được nền tảng huy động vốn vững chắc và thực hiện chiến lược cho vay tập trung vào chất lượng, kết quả tài chính của đơn vị giai đoạn 2023 - 2025 đã ghi nhận những chuyển biến tích cực. Việc tối ưu hóa cơ cấu thu nhập, đặc biệt là sự đóng góp từ thu nhập lãi cho vay và các hoạt động dịch vụ ngân hàng số, đã giúp chi nhánh không chỉ bù đắp được chi phí trả lãi tiền gửi đang có xu hướng tăng cao mà còn duy trì đà tăng trưởng lợi nhuận ổn định. Để đánh giá chi tiết năng lực tài chính và hiệu quả hoạt động thực tế, kết quả kinh doanh của đơn vị được thể hiện cụ thể qua bảng số liệu sau:

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

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

CHỈ TIÊU	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH 2024/2023		CHÊNH LỆCH 2025/2024	
	SỐ TIỀN	TỶ TRỌNG	SỐ TIỀN	TỶ TRỌNG	SỐ TIỀN	TỶ TRỌNG	GIÁ TRỊ	TỶ LỆ	GIÁ TRỊ	TỶ LỆ
1. Thu nhập	6.324	100%	7.193	100%	9.100	100%	869	13,74%	1.907	26,51%
Thu nhập lãi cho vay	4.804	75,96%	5.398	75,05%	6.856	75,34%	594	12,36%	1.458	27,01%
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	925	14,63%	1.249	17,36%	1.572	17,27%	324	35,03%	323	25,86%
Thu nhập khác	595	9,41%	546	7,59%	672	7,38%	-49	-8,24%	126	23,08%
2. Chi phí	2.254	100%	2.951	100%	4.088	100%	697	30,92%	1.137	38,53%
Chi phí trả lãi	1.300	57,68%	1.932	65,47%	2.706	66,19%	632	48,62%	774	40,06%
Chi cho hoạt động dịch vụ	679	30,12%	735	24,91%	809	19,79%	56	8,25%	74	10,07%
Chi phí khác	275	12,20%	284	9,62%	573	14,02%	9	3,27%	289	101,76%
3. Chênh lệch thu - chi	4.070	100%	4.242	100%	5.012	100%	172	4,23%	770	18,15%

(Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê)

Kết quả hoạt động kinh doanh tại PGD OCB Thanh Khê cho thấy sự tăng trưởng ổn định về mặt doanh thu, với tổng thu nhập năm 2025 đạt 9.100 triệu đồng, tăng 26,51% so với năm 2024. Trong đó, thu nhập lãi cho vay tiếp tục giữ vai trò trụ cột, chiếm tỷ trọng ổn định ở mức trên 75%. Một điểm đáng lưu ý là dù số dư nợ cuối kỳ (Bảng 2.2) có xu hướng giảm nhẹ, nhưng thu nhập lãi cho vay năm 2025 vẫn tăng trưởng mạnh 27,01% (tương ứng tăng 1.458 triệu đồng). Thực tế này phản ánh hiệu quả từ việc thay đổi khẩu vị rủi ro sang nhóm khách hàng có khả năng tài chính tốt và có tài sản đảm bảo. Việc kéo giảm nợ xấu xuống còn 2,19% đã giúp PGD giảm thiểu tình trạng ngừng dự thu lãi, từ đó ghi nhận được dòng tiền lãi thực tế và tối ưu hóa lợi nhuận trên từng đồng vốn giải ngân.

Song song với sự gia tăng thu nhập, chi phí hoạt động của đơn vị cũng ghi nhận mức tăng đáng kể, đặc biệt là năm 2025 tăng 38,53% so với năm trước. Trong đó, chi phí trả lãi tiền gửi luôn chiếm tỷ trọng cao nhất, đạt 2.706 triệu đồng vào năm 2025 (chiếm 66,19% tổng chi phí). Sự gia tăng chi phí trả lãi (40,06% trong năm 2025) hoàn toàn khớp với diễn biến tại Bảng 2.2, khi PGD chủ động đẩy mạnh huy động tiền gửi có kỳ hạn để đảm bảo tính bền vững cho nguồn vốn. Mặc dù việc gia tăng tỷ trọng vốn có kỳ hạn làm tăng chi phí đầu vào so với nguồn vốn giá rẻ (CASA), nhưng đây là bước đi tất yếu để đơn vị có đủ nguồn lực tài trợ ổn định cho các khoản vay tiêu dùng trung và dài hạn, giúp kiểm soát tốt rủi ro thanh khoản.

Về mặt hiệu quả cuối cùng, chênh lệch thu - chi của PGD OCB Thanh Khê ghi nhận mức tăng trưởng tích cực, đạt 5.012 triệu đồng vào năm 2025, tăng 18,15% so với năm 2024. Kết quả này không chỉ đến từ hoạt động cho vay mà còn nhờ sự đóng góp ổn định của thu nhập từ hoạt động dịch vụ (chiếm tỷ trọng 17,27% năm 2025). Việc thu nhập dịch vụ tăng trưởng đều qua các năm cho thấy đơn vị đang khai thác tốt tệp khách hàng cá nhân thông qua các sản phẩm bảo trợ như bảo hiểm, phí dịch vụ ngân hàng số và thanh toán. Sự kết hợp giữa việc kiểm soát tốt nợ xấu, tối ưu hóa vòng quay vốn ngắn hạn và đa dạng hóa nguồn thu đã giúp PGD giữ vững đà tăng trưởng lợi nhuận bền vững dù chi phí đầu vào có xu hướng tăng cao.

Tóm lại, có thể thấy PGD OCB Thanh Khê đang vận hành mô hình kinh doanh theo hướng "tăng trưởng chất lượng". Việc chấp nhận chi phí huy động cao để đổi lấy nguồn vốn bền vững và siết chặt quy trình cho vay để làm sạch nợ xấu đã mang lại kết

quả tài chính khả quan, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển của đơn vị trong những năm tiếp theo.

2.2.3 Tình hình cho vay chung

Song song với công tác huy động vốn, hoạt động cho vay luôn được xác định là mảng nghiệp vụ cốt lõi, quyết định trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh và khả năng sinh lời của PGD OCB Thanh Khê. Trong bối cảnh kinh tế địa phương có nhiều biến động giai đoạn 2023 - 2025, đơn vị đã chủ động điều chỉnh chính sách cho vay theo hướng linh hoạt nhưng vẫn đảm bảo sự thận trọng cần thiết. Việc khai thác nguồn vốn dồi dào từ tiền gửi cá nhân và tổ chức kinh tế đã tạo điều kiện cho PGD đẩy mạnh giải ngân các sản phẩm cho vay tiêu dùng, đặc biệt là các nhóm sản phẩm có tài sản đảm bảo nhằm tối ưu hóa lợi nhuận và kiểm soát rủi ro. Để có cái nhìn khách quan về hiệu quả hoạt động này, tình hình cho vay của PGD OCB Thanh Khê sẽ được phân tích chi tiết thông qua các chỉ tiêu về quy mô doanh số, dư nợ và chất lượng cho vay dưới đây:

Bảng 2.4: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÈNH LỆCH 2024/2023		CHÈNH LỆCH 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	327.532	100%	332.489	100%	391.167	100%	4.957	1,51%	58.678	17,65%
Cho vay cá nhân	180.143	55,00%	195.517	58,80%	200.206	51,18%	15.374	8,53%	4.689	2,40%
Cho vay tiêu dùng	116.419	35,54%	115.304	34,68%	116.337	29,74%	-1.115	-0,96%	1.033	0,90%
Cho vay sản xuất kinh doanh	63.724	19,46%	80.213	24,13%	83.869	21,44%	16.489	25,88%	3.656	4,56%
Cho vay doanh nghiệp	147.389	45,00%	136.972	41,20%	190.961	48,82%	-10.417	-7,07%	53.989	39,42%
2. Doanh số thu nợ	377.632	100%	332.600	100%	413.074	100%	-45.032	-11,92%	80.474	24,20%
Cho vay cá nhân	163.996	43,43%	180.693	54,33%	195.996	47,45%	16.697	10,18%	15.303	8,47%
Cho vay tiêu dùng	113.491	30,05%	81.341	24,46%	116.075	28,10%	-32.150	-28,33%	34.734	42,70%
Cho vay sản xuất kinh doanh	50.505	13,37%	99.352	29,87%	79.921	19,35%	48.847	96,72%	-19.431	-19,56%
Cho vay doanh nghiệp	213.636	56,57%	151.907	45,67%	217.078	52,55%	-61.729	-28,89%	65.171	42,90%
3. Dư nợ cuối kỳ	217.053	100%	216.942	100%	195.035	100%	-111	-0,05%	-21.907	-10,10%
Cho vay cá nhân	135.865	62,60%	150.689	69,46%	154.899	79,42%	14.824	10,91%	4.210	2,79%
Cho vay tiêu dùng	76.834	35,40%	110.797	51,07%	111.059	56,94%	33.963	44,20%	262	0,24%
Cho vay sản xuất kinh doanh	59.031	27,20%	39.892	18,39%	43.840	22,48%	-19.139	-32,42%	3.948	9,90%
Cho vay doanh nghiệp	81.188	37,40%	66.253	30,54%	40.136	20,58%	-14.935	-18,40%	-26.117	-39,42%
4. Nợ xấu	6.685	100%	8.141	100%	4.281	100%	1.456	21,78%	-3.860	-47,41%
Cho vay cá nhân	3.400	50,86%	4.227	51,92%	2.301	53,75%	827	24,32%	-1.926	-45,56%
Cho vay tiêu dùng	2.379	35,59%	2.606	32,01%	1.459	34,08%	227	9,54%	-1.147	-44,01%
Cho vay sản xuất kinh doanh	1.021	15,27%	1.621	19,91%	842	19,67%	600	58,77%	-779	-48,06%
Cho vay doanh nghiệp	3.285	49,14%	3.914	48,08%	1.980	46,25%	629	19,15%	-1.934	-49,41%
5. Tỷ lệ nợ xấu	3,08%		3,75%		2,19%		0,67%		-1,56%	
Cho vay cá nhân	2,50%		2,81%		1,49%		0,30%		-1,32%	
Cho vay tiêu dùng	3,10%		2,35%		1,31%		-0,74%		-1,04%	
Cho vay sản xuất kinh doanh	1,73%		4,06%		1,92%		2,33%		-2,14%	
Cho vay doanh nghiệp	4,05%		5,91%		4,93%		1,86%		-0,97%	

(Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê)

Dựa vào Bảng 2.4, tổng doanh số cho vay của PGD Thanh Khê tăng qua các năm. Năm 2023, doanh số cho vay đạt 327.532 triệu đồng; năm 2024 tăng nhẹ lên 332.489 triệu đồng, tương ứng tăng 1,51%; đến năm 2025 đạt 391.167 triệu đồng, tăng 17,65% so với năm 2024. Sự tăng trưởng mạnh hơn trong năm 2025 xuất phát từ nhu cầu vốn của khách hàng có dấu hiệu phục hồi, đồng thời PGD đã chủ động hơn trong việc khai thác khách hàng trên địa bàn. Điều này cho thấy hoạt động cấp tín dụng của đơn vị đang được mở rộng, tuy nhiên mức tăng chủ yếu tập trung vào năm 2025 nên vẫn cần được theo dõi để đánh giá tính ổn định trong các năm tiếp theo.

Xét theo cơ cấu, cho vay cá nhân vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh số cho vay, đạt 55,00% năm 2023, 58,80% năm 2024 và 51,18% năm 2025. Trong đó, doanh số cho vay tiêu dùng đạt 116.419 triệu đồng năm 2023, giảm nhẹ còn 115.304 triệu đồng năm 2024 và tăng trở lại lên 116.337 triệu đồng năm 2025. Nguyên nhân là do nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng cá nhân trong năm 2024 còn thận trọng, chịu ảnh hưởng bởi thu nhập, lãi suất và tâm lý hạn chế chi tiêu lớn. Sang năm 2025, nhu cầu này có cải thiện nhưng mức tăng chưa đáng kể. Điều đó cho thấy cho vay tiêu dùng vẫn là mảng quan trọng trong định hướng ngân hàng bán lẻ, nhưng khả năng mở rộng quy mô tại PGD Thanh Khê chưa thật sự bùng nổ.

Bên cạnh cho vay cá nhân, cho vay doanh nghiệp tăng mạnh trong năm 2025, từ 136.972 triệu đồng lên 190.961 triệu đồng, tương ứng tăng 39,42%. Sự gia tăng này cho thấy PGD đã mở rộng thêm dư địa tín dụng ngoài phân khúc khách hàng cá nhân, góp phần đa dạng hóa danh mục cho vay. Tuy nhiên, việc tỷ trọng cho vay tiêu dùng trong doanh số cho vay chưa tăng rõ rệt cũng đặt ra yêu cầu PGD cần có giải pháp riêng để khai thác hiệu quả hơn nhóm khách hàng cá nhân, đặc biệt là các nhu cầu vay mua nhà, mua ô tô và vay tiêu dùng phục vụ đời sống.

Về doanh số thu nợ, năm 2024 giảm 11,92% so với năm 2023, nhưng đến năm 2025 tăng mạnh lên 413.074 triệu đồng, tăng 24,20% so với năm 2024. Riêng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 81.341 triệu đồng năm 2024 lên 116.075 triệu đồng năm 2025, tương ứng tăng 42,70%. Nguyên nhân chủ yếu là PGD đã tăng cường công tác theo dõi, nhắc nợ và kiểm soát dòng tiền trả nợ của khách hàng. Tác động tích cực của kết quả này là giúp ngân hàng cải thiện vòng quay vốn, giảm áp lực nợ tồn đọng và tạo điều kiện để tiếp tục giải ngân các khoản vay mới. Đây là điểm tích cực trong quản lý tín dụng của PGD Thanh Khê.

Về dư nợ cuối kỳ, tổng dư nợ của PGD giảm từ 217.053 triệu đồng năm 2023 xuống 216.942 triệu đồng năm 2024 và còn 195.035 triệu đồng năm 2025. Trong khi đó, dư nợ cho vay tiêu dùng lại tăng từ 76.834 triệu đồng năm 2023 lên 110.797 triệu đồng năm 2024 và đạt 111.059 triệu đồng năm 2025. Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ tăng từ 35,40% năm 2023 lên 51,07% năm 2024 và 56,94% năm 2025. Điều này cho thấy mặc dù tổng dư nợ chung có xu hướng giảm, cho vay tiêu dùng vẫn ngày càng chiếm vị trí quan trọng trong cơ cấu tín dụng của PGD. Tuy nhiên, tỷ trọng tăng nhanh cũng làm cho PGD cần kiểm soát chặt hơn chất lượng các khoản vay tiêu dùng, tránh rủi ro khi dư nợ tập trung nhiều vào nhóm khách hàng cá nhân.

Về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu, nợ xấu của PGD tăng từ 6.685 triệu đồng năm 2023 lên 8.141 triệu đồng năm 2024, sau đó giảm còn 4.281 triệu đồng năm 2025. Tỷ lệ nợ xấu chung tăng từ 3,08% lên 3,75% trong năm 2024, nhưng giảm xuống còn 2,19% vào năm 2025. Riêng đối với cho vay tiêu dùng, tỷ lệ nợ xấu giảm liên tục từ 3,10% năm 2023 xuống 2,35% năm 2024 và còn 1,31% năm 2025. Kết quả này phản ánh công tác thẩm định, kiểm tra sau vay và thu hồi nợ đối với khách hàng cá nhân đã có chuyển biến tích cực. Đây là tín hiệu thuận lợi để PGD mở rộng cho vay tiêu dùng trong thời gian tới, nhưng việc mở rộng cần đi kèm kiểm soát rủi ro nhằm bảo đảm chất lượng tín dụng bền vững.

Nhìn chung, hoạt động cho vay của PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025 có xu hướng tăng trưởng thận trọng. Doanh số cho vay tăng, công tác thu nợ năm 2025 cải thiện rõ rệt, tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm. Đối với cho vay tiêu dùng, doanh số chưa tăng mạnh nhưng dư nợ chiếm tỷ trọng ngày càng cao và chất lượng tín dụng được cải thiện. Điều này cho thấy cho vay tiêu dùng là mảng có tiềm năng phát triển tại PGD Thanh Khê. Tuy nhiên, để mở rộng hiệu quả, PGD cần tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định, lựa chọn khách hàng phù hợp, kiểm soát mục đích sử dụng vốn và tăng cường quản lý sau giải ngân.

2.3 CÁC SẢN PHẨM VÀ QUY TRÌNH CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.3.1 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng

2.3.1.1 Cho vay mua ô tô

	ĐỐI VỚI TSDB LÀ Ô TÔ MUA
Đối tượng khách hàng	- Cá nhân từ đủ 18 tuổi và không quá 75 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay - Nơi cư trú (Sổ hộ khẩu/ Xác nhận tạm trú) tại địa bàn có trụ sở cho vay của OCB. - Uy tín tín dụng thỏa quy định của OCB.
Mục đích tài trợ (ô tô)	Xe ô tô < 9 chỗ, xe bán tải mới 100% phục vụ nhu cầu tiêu dùng.
Dòng xe tài trợ (ô tô)	Các thương hiệu có nguồn gốc xuất xứ: Hàn Quốc, Đức, Pháp, Anh, Hoa Kỳ.
Thời gian cho vay	Tối đa 84 tháng
Nguồn thu nhập trả nợ của khách hàng	Linh hoạt chứng từ chứng minh nguồn thu nhập thông qua Bảng kê khai: - Giá trị xe ≤ 1.5 tỷ đồng: KH kê khai nguồn thu nhập. - Giá trị xe > 1.5 tỷ: chứng từ chứng minh thu nhập đơn giản
TSDB	Chính ô tô mua
Tỷ lệ tài trợ tối đa	Cho vay lên đến 80% phương án vay
Tỷ lệ cho vay tối đa/TSDB	Tỷ lệ cho vay lên đến 80% giá trị TSDB.

2.3.1.2 Cho vay BĐS

	VAY MUA, NHẬN CHUYỂN NHƯỢNG CHCC/BDS CÓ GCN	NHÀ/CĂN HỘ THUỘC DỰ ÁN	XÂY DỰNG/SỬA CHỮA NHÀ	CĂN HỘ XANH
Đối tượng khách hàng	Cá nhân	KH là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên, có quốc tịch Việt Nam (điều kiện này không bắt buộc với vợ/chồng KH).	Cá nhân từ đủ 18 tuổi và không quá 70 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay Nơi cư trú (Sổ hộ khẩu/ Xác nhận tạm trú) tại địa bàn có trụ sở cho vay OCB. Uy tín tín dụng thỏa quy định của OCB.	KHCN có nhu cầu vay vốn để mua, nhận chuyển nhượng bất động sản (bao gồm đã có giấy chứng nhận/ hoặc chưa có giấy chứng nhận) tại các Dự án đạt chứng chỉ xanh. Ưu đãi dành riêng cho KH tham gia chương trình: Giảm 0,5% lãi suất trong thời gian cố định đầu tiên so với gói lãi suất vay mua BĐS khác Miễn phí định giá TSĐB
Thời gian cho	Tối đa 35 năm	Lên đến 40 năm	Thời gian cho vay lên đến 240 tháng	Thời gian cho vay lên đến 360 tháng theo từng sản

vay				phẩm cụ thể.
Thời gian ân hạn	Tối đa 60 tháng		Ân hạn gốc tối đa 6 tháng	Ân hạn gốc tối đa 60 tháng theo từng sản phẩm cụ thể.
Hạn mức cho vay	Tối đa 90% phương án vay vốn		Số tiền cho vay lên đến 100% phương án vay và 70% giá trị Tài sản đảm bảo	
Nguồn thu nhập trả nợ của khách hàng	Thu nhập từ lương, cho thuê tài sản, sản xuất kinh doanh, cổ tức...	Thu nhập từ lương/ lương hưu/ lợi nhuận được chia của doanh nghiệp/ Hộ kinh doanh/ nguồn thu từ cho thuê tài sản,...		

Phương thức trả nợ	Trả gốc: Trả gốc đều 01 tháng/03 tháng/12 tháng Ân hạn gốc lên đến 60 tháng 05 năm đầu giảm 50% mức trả đều hằng tháng Dừng trả gốc đến hết kỳ hạn sau khi giảm 50% dư nợ Trả lãi: lãi trả hằng tháng	Phương thức trả nợ linh hoạt phù hợp với nhu cầu và tình hình tài chính của KH Lãi: trả định kỳ hàng tháng theo dư nợ giảm dần. Trả gốc linh hoạt: KH được phép ân hạn trả gốc đến 24 tháng/ hoặc có thể trả đều 01 tháng/ 03 tháng/ trả nợ bậc thang		Lãi trả hàng tháng theo dư nợ giảm dần Gốc trả đều hàng tháng/quý hoặc trả theo phương thức bậc thang hàng tháng/quý
TSDB	CHCC/BDS có GCN	- Chính BDS hình thành từ vốn vay/ hoặc bổ sung thêm tài sản là BDS khác đã có giấy chứng nhận"	Giấy tờ có giá/ Bất động sản có Giấy chứng nhận	Tài sản mua/ tài sản dùng làm TSDB của khoản vay nằm trong các Dự án đạt chứng chỉ xanh.

Phương án chứng minh thu nhập với khoản vay	Chứng minh thu nhập qua chứng từ rõ ràng Kê khai thu nhập linh hoạt cho khoản vay lên tới 150 tỷ đồng	KH có thể lựa chọn linh hoạt các phương thức chứng minh thu nhập linh hoạt: Cung cấp hồ sơ chứng minh thu nhập Chứng minh thu nhập linh hoạt bằng bảng kê khai/ hoặc tài sản tích lũy		
Lãi suất ưu đãi	Áp dụng theo từng thời kỳ		Theo quy định lãi suất OCB từng thời kỳ	Áp dụng lãi suất thường/ hoặc lãi suất ưu đãi theo quy định của OCB trong từng thời kỳ.
Tỷ lệ tài trợ tối đa		Tối đa 100% nhu cầu vốn của KH		Theo từng sản phẩm cụ thể.
Tỷ lệ cho vay tối đa/TSDB		Lên đến 80%		

2.3.1.3 Vay tiêu dùng khác

	VAY TIÊU DÙNG THẾ CHẤP	VAY TIÊU DÙNG THẤU CHI
Đối tượng khách hàng	Khách hàng có tài sản và phát sinh nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống tiêu dùng của khách hàng và người thân khách hàng.	Khách hàng có TSĐB là bất động sản hoặc sổ tiết kiệm tại OCB.
Thời gian cho vay	Lên đến 180 tháng	Theo nhu cầu Khách hàng và khả năng trả nợ của khách hàng nhưng không quá 12 tháng.
Hạn mức cho vay	Tối đa 5 tỷ đồng/ Khách hàng	- Tối đa 100% giá trị tiền gửi tại OCB nếu KH vay thấu chi cầm cố sổ tiết kiệm. - Tối đa 2 tỷ đồng nếu KH vay thấu chi thế chấp Bất động sản.
TSĐB	Bất động sản của khách hàng và người thân khách hàng	Bất động sản thuộc sở hữu của Khách hàng/ người thân khách hàng hoặc Sổ tiết kiệm của chính KH tại OCB.
LTV (Tỷ lệ cho vay tối đa/TSĐB)	Tùy theo xếp loại TSĐB, lên đến 80% giá trị TSĐB.	Tùy theo xếp loại TBSD, tối đa 75% giá trị TSĐB
Hồ sơ yêu cầu (chứng từ chứng minh thu nhập)	- CMND/Hộ chiếu và Hộ khẩu thường trú/Giấy, sổ tạm trú. - Giấy đề nghị kiêm phương án vay vốn (mẫu OCB). - Chứng từ chứng minh nguồn thu nhập của khách hàng. - Chứng từ liên quan đến TSĐB	- CMND/Hộ chiếu và Hộ khẩu thường trú/Giấy, Sổ tạm trú. - Giấy đề nghị cấp Hạn mức thấu chi (mẫu OCB). - Chứng từ chứng minh nguồn thu nhập của khách hàng. - Chứng từ liên quan đến TSĐB.

2.3.2 Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê

Bước 1: Tiếp nhận nhu cầu và hướng dẫn hồ sơ

Khi khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng (mua nhà, ô tô, hoặc tiêu dùng khác), Nhân viên Quan hệ khách hàng sẽ thực hiện:

- Phòng vấn trực tiếp để xác định mục đích vay và khả năng tài chính.
- Tra cứu thông tin khách hàng trên hệ thống CIC (Trung tâm thông tin tín dụng). Đây là bước sàng lọc quan trọng, nếu khách hàng có lịch sử nợ xấu, RM sẽ từ chối ngay từ khâu tiếp nhận.
- Hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ: Pháp lý (CCCD, hộ khẩu), hồ sơ thu nhập (Hợp đồng lao động, sao kê lương) và hồ sơ TSDB (TSDB).

Bước 2: Thẩm định khách hàng và TSDB

Đây là khâu then chốt giúp PGD kiểm soát chất lượng cho vay:

- Thẩm định nguồn thu: Xác minh thực tế tại nơi công tác. Tại PGD Thanh Khê, RM chú trọng tệp khách hàng hưởng lương từ ngân sách nhà nước hoặc các doanh nghiệp có uy tín tại Đà Nẵng.
- Định giá TSDB: Phối hợp với bộ phận định giá của OCB hoặc công ty định giá độc lập để xác định giá trị thị trường của nhà đất/ô tô. Thông thường, OCB cho vay tối đa 70% - 80% giá trị tài sản này.

Bước 3: Phân tích cho vay và Đề xuất cho vay

RM lập tờ trình thẩm định, trong đó phân tích:

- Năng lực trả nợ: Đảm bảo sau khi trả góp hàng tháng, khách hàng vẫn còn đủ chi phí sinh hoạt (DSR - Debt Service Ratio)
- Phương thức hoàn trả: Chủ yếu áp dụng Phương thức Trả tổng gốc lãi hàng tháng bằng nhau (Gốc + Lãi) như đã phân tích, giúp dòng tiền thu nợ của PGD luôn ổn định.

Bước 4: Phê duyệt khoản vay

Tùy vào hạn mức vay, hồ sơ sẽ được phê duyệt tại:

- Cấp PGD: Giám đốc PGD Thanh Khê phê duyệt các khoản vay nhỏ trong thẩm quyền.
- Cấp Trung tâm: Các khoản vay lớn (mua BĐS) được gửi lên Trung tâm phê duyệt cho vay tập trung của OCB để đảm bảo tính khách quan.

Bước 5: Hoàn thiện thủ tục pháp lý và Giải ngân

Ký kết Hợp đồng cho vay và Hợp đồng thế chấp.

Thực hiện công chứng TSĐB và đăng ký giao dịch đảm bảo (đối với nhà đất, ô tô).

Giải ngân: PGD ưu tiên giải ngân không dùng tiền mặt (chuyển khoản trực tiếp cho bên bán) để kiểm soát đúng mục đích sử dụng vốn của khách hàng.

Bước 6: Kiểm tra sau vay và Thu hồi nợ

RM định kỳ kiểm tra tình trạng TSĐB và khả năng tài chính của khách hàng để nhận diện sớm các dấu hiệu nợ xấu.

Hệ thống tự động nhắc nợ và trích thu nợ hàng tháng qua ứng dụng OCB OMNI, giúp tỷ lệ nợ xấu năm 2025 tại đơn vị luôn ở mức thấp (2,19%).

Quy trình cho vay tại PGD OCB Thanh Khê đã có sự kết hợp hài hòa giữa yếu tố công nghệ (phê duyệt số hóa) và yếu tố con người (thẩm định thực tế). Việc tuân thủ nghiêm ngặt các bước trong quy trình, đặc biệt là khâu định giá tài sản và xác minh thu nhập thực tế, là nhân tố cốt lõi giúp PGD duy trì chất lượng dư nợ và hoàn thành chỉ tiêu kinh doanh trong giai đoạn 2023 - 2025.

Hình 2.2: Sơ đồ quy trình cho vay tiêu dùng tại OCB - Thanh Khê



2.4 THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.4.1 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay

Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn phản ánh định hướng cấp tín dụng, khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng và mức độ kiểm soát rủi ro của ngân hàng. Tại PGD Thanh Khê, hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn được phân thành hai nhóm chính là cho vay ngắn hạn và cho vay trung - dài hạn, thể hiện tại Bảng 2.5 dưới đây.

Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng
- PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH 2024/2023		CHÊNH LỆCH 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Doanh số cho vay	116.419	100%	115.304	100%	116.337	100%	-1.115	-0,96%	1.033	0,90%
Ngắn hạn	29.500	25,34%	31.500	27,32%	32.800	28,19%	2.000	6,78%	1.300	4,13%
Trung - Dài hạn	86.919	74,66%	83.804	72,68%	83.537	71,81%	-3.115	-3,58%	-267	-0,32%
2. Doanh số thu nợ	113.491	100%	81.341	100%	116.075	100%	-32.150	-28,33%	34.734	42,70%
Ngắn hạn	31.000	27,31%	28.500	35,04%	34.000	29,29%	-2.500	-8,06%	5.500	19,30%
Trung - Dài hạn	82.491	72,69%	52.841	64,96%	82.075	70,71%	-29.650	-35,94%	29.234	55,33%
3. Dư nợ cuối kỳ	76.834	100%	110.797	100%	111.059	100%	33.963	44,20%	262	0,24%
Ngắn hạn	21.000	27,33%	26.500	23,92%	27.000	24,31%	5.500	26,19%	500	1,89%
Trung - Dài hạn	55.834	72,67%	84.297	76,08%	84.059	75,69%	28.463	50,98%	-238	-0,28%
4. Nợ xấu	2.379	100%	2.606	100%	1.459	100%	227	9,54%	-1.147	-44,01%
Ngắn hạn	680	28,58%	760	29,16%	350	23,99%	80	11,76%	-410	-53,95%
Trung - Dài hạn	1.699	71,42%	1.846	70,84%	1.109	76,01%	147	8,65%	-737	-39,92%
5. Tỷ lệ nợ xấu	3,10%		2,35%		1,31%		-0,74%		-1,04%	
Ngắn hạn	3,24%		2,87%		1,30%		-0,37%		-1,57%	
Trung - Dài hạn	3,04%		2,19%		1,32%		-0,85%		-0,87%	

(Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê)

Dựa vào Bảng 2.5, có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025 có sự ổn định về tổng quy mô nhưng cơ cấu cho vay vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay trung - dài hạn. Điều này phù hợp với đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng, do phần lớn các khoản vay có giá trị lớn như vay mua bất động sản, vay mua ô tô hoặc sửa chữa nhà ở thường có thời hạn vay dài nhằm phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng.

Về doanh số cho vay, tổng doanh số cho vay tiêu dùng năm 2023 đạt 116.419 triệu đồng; năm 2024 giảm nhẹ xuống còn 115.304 triệu đồng, giảm 1.115 triệu đồng, tương ứng giảm 0,96%; đến năm 2025 tăng nhẹ trở lại lên 116.337 triệu đồng, tăng 1.033 triệu đồng, tương ứng tăng 0,90%. Mức biến động này không lớn, cho thấy quy mô cho vay tiêu dùng của ngân hàng được duy trì tương đối ổn định nhưng tốc độ tăng trưởng chưa cao. Trong đó, cho vay trung - dài hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn, đạt 86.919 triệu đồng năm 2023, chiếm 74,66%; năm 2024 đạt 83.804 triệu đồng, chiếm 72,68%; đến năm 2025 đạt 83.537 triệu đồng, chiếm 71,81%. Ngược lại, cho vay ngắn hạn tăng dần từ 29.500 triệu đồng năm 2023 lên 32.800 triệu đồng năm 2025, tỷ trọng tăng từ 25,34% lên 28,19%. Điều này cho thấy ngân hàng vẫn tập trung vào các khoản vay có thời hạn dài nhưng đã bắt đầu mở rộng thêm các khoản vay ngắn hạn để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng linh hoạt của khách hàng cá nhân.

Về doanh số thu nợ, năm 2023 ngân hàng thu được 113.491 triệu đồng. Sang năm 2024, doanh số thu nợ giảm xuống còn 81.341 triệu đồng, giảm 32.150 triệu đồng, tương ứng giảm 28,33%. Sự sụt giảm này chủ yếu đến từ nhóm trung - dài hạn, khi doanh số thu nợ giảm từ 82.491 triệu đồng xuống còn 52.841 triệu đồng, giảm 29.650 triệu đồng, tương ứng giảm 35,94%. Nguyên nhân là do các khoản vay trung - dài hạn thường có thời gian thu hồi vốn dài, phụ thuộc nhiều vào thu nhập ổn định của khách hàng nên khi tình hình tài chính của khách hàng biến động, công tác thu hồi nợ sẽ gặp khó khăn hơn. Đến năm 2025, doanh số thu nợ phục hồi mạnh lên 116.075 triệu đồng, tăng 34.734 triệu đồng, tương ứng tăng 42,70%. Trong đó, thu nợ trung - dài hạn tăng 55,33%, còn thu nợ ngắn hạn tăng 19,30%, cho thấy ngân hàng đã cải thiện công tác theo dõi, nhắc nợ và thu hồi vốn đối với các khoản vay tiêu dùng.

Về dư nợ cuối kỳ, tổng dư nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 76.834 triệu đồng năm 2023 lên 110.797 triệu đồng năm 2024, tăng 33.963 triệu đồng, tương ứng tăng 44,20%. Đến năm 2025, dư nợ đạt 111.059 triệu đồng, chỉ tăng nhẹ 262 triệu đồng, tương ứng tăng 0,24%. Trong cơ cấu dư nợ, dư nợ trung - dài hạn luôn chiếm tỷ trọng

lớn, đạt 55.834 triệu đồng năm 2023, chiếm 72,67%; năm 2024 tăng lên 84.297 triệu đồng, chiếm 76,08%; đến năm 2025 đạt 84.059 triệu đồng, chiếm 75,69%. Điều này phản ánh danh mục cho vay tiêu dùng của ngân hàng vẫn phụ thuộc nhiều vào các khoản vay có thời hạn dài. Trong khi đó, dư nợ ngắn hạn tăng từ 21.000 triệu đồng năm 2023 lên 27.000 triệu đồng năm 2025, cho thấy ngân hàng có xu hướng mở rộng dần các khoản vay ngắn hạn nhưng vẫn duy trì ở mức hợp lý để kiểm soát rủi ro.

Về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu, tổng nợ xấu năm 2023 đạt 2.379 triệu đồng, tỷ lệ nợ xấu ở mức 3,10%. Năm 2024, nợ xấu tăng lên 2.606 triệu đồng, tăng 227 triệu đồng, tương ứng tăng 9,54%, tuy nhiên tỷ lệ nợ xấu giảm còn 2,35% do dư nợ cuối kỳ tăng nhanh hơn tốc độ tăng của nợ xấu. Đến năm 2025, nợ xấu giảm mạnh xuống còn 1.459 triệu đồng, giảm 1.147 triệu đồng, tương ứng giảm 44,01%; đồng thời tỷ lệ nợ xấu giảm còn 1,31%. Xét theo thời hạn vay, nợ xấu trung - dài hạn luôn chiếm tỷ trọng cao hơn do nhóm này chiếm phần lớn trong dư nợ và có thời gian thu hồi vốn dài. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu của cả hai nhóm đều giảm qua các năm; trong đó, tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn giảm từ 3,24% năm 2023 xuống còn 1,30% năm 2025, còn tỷ lệ nợ xấu trung - dài hạn giảm từ 3,04% xuống còn 1,32%. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng của ngân hàng đã được cải thiện rõ rệt vào cuối giai đoạn.

Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025 vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay trung - dài hạn do đặc điểm của các khoản vay tiêu dùng có giá trị lớn. Bên cạnh đó, cho vay ngắn hạn có xu hướng tăng dần, phản ánh ngân hàng đang từng bước mở rộng các khoản vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng linh hoạt hơn. Mặc dù doanh số thu nợ từng giảm trong năm 2024 và dư nợ trung - dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng cao, nhưng đến năm 2025 công tác thu hồi nợ và kiểm soát nợ xấu đã có sự cải thiện rõ rệt. Trong thời gian tới, ngân hàng cần tiếp tục duy trì cơ cấu cho vay hợp lý giữa ngắn hạn và trung - dài hạn, đồng thời kiểm soát chặt chẽ các khoản vay dài hạn nhằm đảm bảo mở rộng cho vay tiêu dùng theo hướng an toàn và bền vững.

2.4.2 Tình hình cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn

Trong bối cảnh nền kinh tế khu vực Đà Nẵng đang trên đà phục hồi mạnh mẽ sau đại dịch, nhu cầu cải thiện chất lượng đời sống và đầu tư bất động sản của người dân trên địa bàn quận Thanh Khê ngày càng gia tăng. Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng của PGD chủ yếu gồm ba nhóm: vay mua bất động sản, vay mua ô tô và vay tiêu dùng khác, thể hiện tại Bảng 2.6 dưới đây.

Bảng 2.6: Tình hình cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng
- PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH 2024/2023		CHÊNH LỆCH 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Doanh số cho vay	116.419	100%	115.304	100%	116.337	100%	-1.115	-0,96%	1.033	0,90%
Vay mua BĐS	55.705	47,85%	47.403	41,11%	49.053	42,16%	-8.302	-14,90%	1.650	3,48%
Vay mua Ô tô	30.137	25,89%	35.817	31,06%	34.405	29,57%	5.680	18,85%	-1.412	-3,94%
Vay tiêu dùng khác	30.577	26,26%	32.084	27,83%	32.879	28,26%	1.507	4,93%	795	2,48%
2. Doanh số thu nợ	113.491	100%	81.341	100%	116.075	100%	-32.150	-28,33%	34.734	42,70%
Vay mua BĐS	58.491	51,54%	31.699	38,97%	47.466	40,89%	-26.792	-45,81%	15.767	49,74%
Vay mua Ô tô	26.507	23,36%	26.620	32,73%	37.666	32,45%	113	0,43%	11.046	41,50%
Vay tiêu dùng khác	28.493	25,11%	23.022	28,30%	30.943	26,66%	-5.471	-19,20%	7.921	34,41%
3. Dư nợ cuối kỳ	76.834	100%	110.797	100%	111.059	100%	33.963	44,20%	262	0,24%
Vay mua BĐS	45.451	59,15%	61.155	55,20%	62.742	56,49%	15.704	34,55%	1.587	2,60%
Vay mua Ô tô	17.423	22,68%	26.620	24,03%	23.359	21,03%	9.197	52,79%	-3.261	-12,25%
Vay tiêu dùng khác	13.960	18,17%	23.022	20,78%	24.958	22,47%	9.062	64,91%	1.936	8,41%
4. Nợ xấu	2.379	100%	2.606	100%	1.459	100%	227	9,54%	-1.147	-44,01%
Vay mua BĐS	1.363	57,29%	940	36,07%	685	46,95%	-423	-31,03%	-255	-27,13%
Vay mua Ô tô	558	23,46%	880	33,77%	282	19,33%	322	57,71%	-598	-67,95%
Vay tiêu dùng khác	458	19,25%	786	30,16%	492	33,72%	328	71,62%	-294	-37,40%
5. Tỷ lệ nợ xấu	3,10%		2,35%		1,31%		-0,74%		-1,04%	
Vay mua BĐS	3,00%		1,54%		1,09%		-1,46%		-0,45%	
Vay mua Ô tô	3,20%		3,31%		1,21%		0,11%		-2,10%	
Vay tiêu dùng khác	3,28%		3,41%		1,97%		0,13%		-1,44%	

(Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê)

Dựa trên số liệu tại Bảng 2.6, tổng doanh số cho vay tiêu dùng của PGD Thanh Khê biến động nhẹ qua các năm, từ 116.419 triệu đồng năm 2023 giảm còn 115.304 triệu đồng năm 2024, sau đó tăng lên 116.337 triệu đồng năm 2025. Trong cơ cấu theo mục đích sử dụng vốn, vay mua bất động sản vẫn là nhóm chiếm tỷ trọng lớn nhất, đạt 47,85% năm 2023, 41,11% năm 2024 và 42,16% năm 2025. Nguyên nhân là do nhu cầu mua nhà, sửa chữa nhà ở thường có giá trị khoản vay lớn, thời hạn vay dài và có tài sản bảo đảm, phù hợp với định hướng kiểm soát rủi ro của ngân hàng.

Trong cơ cấu doanh số cho vay, vay mua bất động sản luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất. Năm 2023, doanh số cho vay mua bất động sản đạt 55.705 triệu đồng, chiếm 47,85% tổng doanh số cho vay. Sang năm 2024, khoản mục này giảm xuống còn 47.403 triệu đồng, giảm 8.302 triệu đồng, tương ứng giảm 14,90%. Đến năm 2025, doanh số cho vay mua bất động sản tăng nhẹ lên 49.053 triệu đồng, chiếm 42,16%. Việc nhóm vay mua bất động sản chiếm tỷ trọng cao là phù hợp với đặc điểm của cho vay tiêu dùng, bởi đây là nhóm khoản vay có giá trị lớn, thường gắn với nhu cầu mua nhà, sửa chữa nhà ở và có thời hạn vay dài. Tuy nhiên, tỷ trọng nhóm này có xu hướng giảm so với năm 2023 cho thấy ngân hàng đã thận trọng hơn trong việc cấp tín dụng đối với các khoản vay bất động sản, đồng thời từng bước điều chỉnh danh mục cho vay để hạn chế rủi ro tập trung.

Đối với vay mua ô tô, doanh số cho vay năm 2023 đạt 30.137 triệu đồng, chiếm 25,89%. Năm 2024, doanh số cho vay tăng lên 35.817 triệu đồng, tăng 5.680 triệu đồng, tương ứng tăng 18,85%. Điều này cho thấy nhu cầu vay mua phương tiện đi lại của khách hàng cá nhân có xu hướng tăng trong năm 2024. Tuy nhiên, đến năm 2025, doanh số cho vay mua ô tô giảm nhẹ xuống còn 34.405 triệu đồng, giảm 1.412 triệu đồng, tương ứng giảm 3,94%. Sự giảm nhẹ này có thể phản ánh việc ngân hàng kiểm soát chặt chẽ hơn đối với nhóm vay mua ô tô sau khi nhóm này ghi nhận tỷ lệ nợ xấu tăng trong năm 2024.

Đối với vay tiêu dùng khác, doanh số cho vay có xu hướng tăng đều qua các năm, từ 30.577 triệu đồng năm 2023 lên 32.084 triệu đồng năm 2024 và đạt 32.879 triệu đồng năm 2025. Tỷ trọng của nhóm này cũng tăng từ 26,26% lên 28,26%. Đây là tín hiệu tích cực, cho thấy ngân hàng đã từng bước mở rộng các khoản vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân ngoài vay mua bất động sản và vay mua ô tô, như sửa chữa nhà ở, mua sắm đồ dùng sinh hoạt, học tập, y tế, du lịch hoặc các nhu cầu tiêu dùng khác. Tuy nhiên, do nhóm này thường có giá trị khoản vay nhỏ hơn, tài sản đảm bảo thấp hoặc không có tài sản đảm bảo nên mức độ rủi ro vẫn cao hơn so với các nhóm vay chủ lực.

Về doanh số thu nợ, năm 2023 ngân hàng thu được 113.491 triệu đồng. Sang năm 2024, doanh số thu nợ giảm mạnh xuống còn 81.341 triệu đồng, giảm 32.150 triệu đồng, tương ứng giảm 28,33%. Sự sụt giảm này chủ yếu đến từ khoản vay mua bất động sản, khi doanh số thu nợ giảm 26.792 triệu đồng, tương ứng giảm 45,81%. Điều này cho thấy công tác thu hồi nợ trong năm 2024 gặp khó khăn hơn, đặc biệt đối với các khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài. Đến năm 2025, doanh số thu nợ phục hồi mạnh lên 116.075 triệu đồng, tăng 34.734 triệu đồng, tương ứng tăng 42,70%. Trong đó, thu nợ vay mua bất động sản tăng 49,74%, vay mua ô tô tăng 41,50% và vay tiêu dùng khác tăng 34,41%. Kết quả này cho thấy ngân hàng đã cải thiện đáng kể công tác thu hồi nợ, đồng thời khả năng trả nợ của khách hàng có xu hướng ổn định hơn vào cuối giai đoạn.

Trong cơ cấu dư nợ, vay mua bất động sản vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Năm 2023, dư nợ vay mua bất động sản đạt 45.451 triệu đồng, chiếm 59,15%, năm 2024 tăng lên 61.155 triệu đồng, chiếm 55,20%, đến năm 2025 đạt 62.742 triệu đồng, chiếm 56,49%. Điều này cho thấy vay mua bất động sản vẫn là nhóm sản phẩm chủ lực do có giá trị khoản vay lớn và thường có tài sản đảm bảo. Dư nợ vay mua ô tô tăng mạnh từ 17.423 triệu đồng năm 2023 lên 26.620 triệu đồng năm 2024, nhưng giảm còn 23.359 triệu đồng năm 2025, phản ánh sự điều chỉnh thận trọng hơn của ngân hàng đối với nhóm vay này. Trong khi đó, dư nợ vay tiêu dùng khác tăng liên tục từ 13.960 triệu đồng lên 24.958 triệu đồng, cho thấy ngân hàng đang từng bước mở rộng nhóm sản phẩm này để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng đa dạng của khách hàng cá nhân.

Về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu theo mục đích sử dụng vốn, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của các nhóm vay nhìn chung đều có xu hướng cải thiện vào cuối giai đoạn. Đối với vay mua bất động sản, nợ xấu giảm liên tục từ 1.363 triệu đồng năm 2023 xuống 940 triệu đồng năm 2024 và còn 685 triệu đồng năm 2025, tỷ lệ nợ xấu cũng giảm từ 3,00% xuống còn 1,09%. Điều này cho thấy nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của nhóm vay mua bất động sản đã được cải thiện rõ rệt nhờ ngân hàng kiểm soát chặt chẽ hơn trong thẩm định tài sản bảo đảm, đánh giá khả năng trả nợ và quản lý sau vay. Đối với vay mua ô tô, nợ xấu tăng từ 558 triệu đồng năm 2023 lên 880 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 57,71%, khiến tỷ lệ nợ xấu tăng nhẹ từ 3,20% lên 3,31%; tuy nhiên đến năm 2025, nợ xấu giảm mạnh còn 282 triệu đồng và tỷ lệ nợ xấu giảm xuống 1,21%. Diễn biến này cho thấy nhóm vay mua ô tô từng phát sinh rủi ro cao hơn trong năm 2024, có thể do áp lực trả nợ định kỳ và thu nhập của một số khách hàng chưa ổn định, nhưng sang năm 2025 ngân hàng đã thận trọng hơn trong

xét duyệt khoản vay và tăng cường thu hồi, xử lý các khoản nợ có dấu hiệu rủi ro.

Đối với vay tiêu dùng khác, nợ xấu tăng từ 458 triệu đồng năm 2023 lên 786 triệu đồng năm 2024, sau đó giảm còn 492 triệu đồng năm 2025; tỷ lệ nợ xấu cũng tăng từ 3,28% lên 3,41% rồi giảm xuống còn 1,97%. Mặc dù đã cải thiện vào năm 2025, nhóm vay tiêu dùng khác vẫn cần được kiểm soát chặt chẽ do mục đích vay đa dạng, khoản vay chủ yếu phục vụ nhu cầu chi tiêu cá nhân và nguồn trả nợ phụ thuộc nhiều vào thu nhập hằng tháng của khách hàng. Nhìn chung, cả ba nhóm mục đích vay đều ghi nhận sự cải thiện về chất lượng tín dụng vào cuối giai đoạn, trong đó vay mua bất động sản có mức độ cải thiện ổn định nhất, còn vay mua ô tô và vay tiêu dùng khác vẫn cần chú trọng hơn trong thẩm định, kiểm tra mục đích sử dụng vốn và quản lý sau giải ngân.

Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng theo mục đích vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025 vẫn duy trì được sự ổn định và tập trung chủ yếu vào các nhóm sản phẩm chủ lực như vay mua bất động sản và vay mua ô tô. Đây là các khoản vay có giá trị lớn, nhu cầu tương đối ổn định và thường có TSDB nên phù hợp với định hướng cho vay an toàn của ngân hàng. Bên cạnh đó, nhóm vay tiêu dùng khác có xu hướng tăng, cho thấy ngân hàng đã từng bước đa dạng hóa sản phẩm để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn còn một số hạn chế như tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay chưa cao, danh mục cho vay còn phụ thuộc nhiều vào các khoản vay có giá trị lớn, trong khi nhóm vay tiêu dùng khác vẫn tiềm ẩn rủi ro cao hơn do nguồn trả nợ chủ yếu phụ thuộc vào thu nhập hằng tháng và nhiều khoản vay có TSDB thấp hoặc không có TSDB. Vì vậy, trong thời gian tới, ngân hàng cần tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định, kiểm soát mục đích sử dụng vốn và tăng cường quản lý sau cho vay nhằm vừa mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng, vừa đảm bảo chất lượng tín dụng.

2.4.3 Tình hình cho vay tiêu dùng theo phương thức hoàn trả nợ vay

Việc lựa chọn phương thức hoàn trả phù hợp không chỉ giúp khách hàng chủ động trong kế hoạch tài chính cá nhân mà còn là công cụ quan trọng để ngân hàng kiểm soát dòng tiền thu hồi nợ và giảm thiểu rủi ro quá hạn. Tại PGD OCB Thanh Khê, chiến lược tập trung vào các sản phẩm vay dài hạn có tài sản đảm bảo đã kéo theo sự chuyên dịch rõ nét trong cơ cấu các hình thức trả nợ. Để có cái nhìn chi tiết về hiệu quả quản trị dòng tiền và chất lượng cho vay, được tổng hợp số liệu thực tế qua Bảng 2.7 dưới đây:

Bảng 2.7: Tình hình cho vay tiêu dùng theo phương thức hoàn trả của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÈNH LỆCH 2024/2023		CHÈNH LỆCH 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	116.419	100%	115.304	100%	116.337	100%	-1.115	-0,96%	1.033	0,90%
Trả gốc đều nhau hàng kỳ, lãi giảm dần	85.842	73,74%	92.243	80,00%	98.125	84,35%	6.401	7,46%	5.882	6,38%
Trả tổng gốc và lãi đều nhau hàng kỳ	15.241	13,09%	11.530	10,00%	9.106	7,83%	-3.711	-24,35%	-2.424	-21,02%
Các phương thức khác	15.336	13,17%	11.531	10,00%	9.106	7,83%	-3.805	-24,81%	-2.425	-21,03%
2. Doanh số thu nợ	113.491	100%	81.341	100%	116.075	100%	-32.150	-28,33%	34.734	42,70%
Trả gốc đều nhau hàng kỳ, lãi giảm dần	84.998	74,89%	62.831	77,24%	95.132	81,96%	-22.167	-26,08%	32.301	51,41%
Trả tổng gốc và lãi đều nhau hàng kỳ	14.157	12,47%	9.255	11,38%	10.450	9,00%	-4.902	-34,63%	1.195	12,91%
Các phương thức khác	14.336	12,63%	9.255	11,38%	10.493	9,04%	-5.081	-35,44%	1.238	13,38%
3. Dư nợ cuối kỳ	76.834	100%	110.797	100%	111.059	100%	33.963	44,20%	262	0,24%
Trả gốc đều nhau hàng kỳ, lãi giảm dần	61.068	79,48%	94.177	85,00%	96.621	87,00%	33.109	54,22%	2.444	2,60%
Trả tổng gốc và lãi đều nhau hàng kỳ	8.006	10,42%	8.310	7,50%	8.219	7,40%	304	3,80%	-91	-1,10%
Các phương thức khác	7.760	10,10%	8.310	7,50%	6.219	5,60%	550	7,09%	-2.091	-25,16%
4. Nợ xấu	2.379	100%	2.606	100%	1.459	100%	227	9,54%	-1.147	-44,01%
Trả gốc đều nhau hàng kỳ, lãi giảm dần	1.782	74,91%	2.110	80,97%	1.138	78,00%	328	18,41%	-972	-46,07%
Trả tổng gốc và lãi đều nhau hàng kỳ	245	10,30%	248	9,52%	175	11,99%	3	1,22%	-73	-29,44%
Các phương thức khác	352	14,80%	248	9,52%	146	10,01%	-104	-29,55%	-102	-41,13%
5. Tỷ lệ nợ xấu	3,10%		2,35%		1,31%		-0,74%		-1,04%	
Trả gốc đều nhau hàng kỳ, lãi giảm dần	2,92%		2,24%		1,18%		-0,68%		-1,06%	
Trả tổng gốc và lãi đều nhau hàng kỳ	3,06%		2,98%		2,13%		-0,08%		-0,86%	
Các phương thức khác	4,54%		2,98%		2,35%		-1,55%		-0,64%	

(Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê)

Dựa vào Bảng 2.7 cho thấy cơ cấu cho vay tiêu dùng theo phương thức hoàn trả tại PGD Thanh Khê có xu hướng tập trung ngày càng nhiều vào các phương thức trả nợ ổn định và dễ kiểm soát dòng tiền. Đây là điểm đáng chú ý vì phương thức hoàn trả có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng thu hồi nợ của ngân hàng cũng như áp lực tài chính của khách hàng trong quá trình vay vốn.

Trong đó phương thức trả gốc đều hằng kỳ, lãi giảm dần luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất và có xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể, doanh số cho vay theo phương thức này tăng từ 85.842 triệu đồng năm 2023 lên 92.243 triệu đồng năm 2024, tăng 6.401 triệu đồng, tương ứng tăng 7,46%, đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 98.125 triệu đồng, tăng 5.882 triệu đồng, tương ứng tăng 6,38% so với năm 2024. Tỷ trọng của phương thức này cũng tăng từ 73,74% năm 2023 lên 80,00% năm 2024 và đạt 84,35% năm 2025. Đây là xu hướng phù hợp vì phương thức trả nợ này giúp khách hàng có kế hoạch trả nợ rõ ràng, nghĩa vụ trả nợ được phân bổ theo từng kỳ, đồng thời giúp ngân hàng dễ theo dõi dòng tiền thu nợ và phát hiện sớm các khoản vay có dấu hiệu chậm trả.

Ngược lại, phương thức trả tổng gốc và lãi đều nhau hằng kỳ có xu hướng giảm cả về doanh số cho vay lẫn tỷ trọng. Năm 2023, doanh số cho vay theo phương thức này đạt 15.241 triệu đồng, chiếm 13,09% tổng doanh số cho vay, sang năm 2024 giảm xuống còn 11.530 triệu đồng, giảm 3.711 triệu đồng, tương ứng giảm 24,35%. Đến năm 2025, doanh số tiếp tục giảm còn 9.106 triệu đồng, giảm 2.424 triệu đồng, tương ứng giảm 21,02% so với năm 2024, tỷ trọng cũng giảm còn 7,83%. Đối với nhóm các phương thức khác, doanh số cho vay giảm từ 15.336 triệu đồng năm 2023 xuống còn 11.531 triệu đồng năm 2024, giảm 3.805 triệu đồng, tương ứng giảm 24,81%, đến năm 2025 còn 9.106 triệu đồng, giảm 2.425 triệu đồng, tương ứng giảm 21,03%. Tỷ trọng của nhóm này giảm từ 13,17% năm 2023 xuống còn 10,00% năm 2024 và 7,83% năm 2025. Các phương thức khác có thể hiểu là các hình thức hoàn trả linh hoạt như trả lãi định kỳ, gốc trả cuối kỳ, trả nợ theo thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng, hoặc các hình thức trả nợ không cố định đều theo từng kỳ. Việc hai nhóm phương thức này giảm dần cho thấy ngân hàng đang thận trọng hơn với các khoản vay có dòng tiền hoàn trả không ổn định, nhằm hạn chế rủi ro nợ quá hạn.

Doanh số thu nợ của phương thức trả gốc đều hằng kỳ, lãi giảm dần giảm từ 84.998 triệu đồng xuống còn 62.831 triệu đồng, giảm 22.167 triệu đồng, tương ứng

giảm 26,08%. Phương thức trả tổng gốc và lãi đều nhau hằng kỳ giảm từ 14.157 triệu đồng xuống còn 9.255 triệu đồng, giảm 4.902 triệu đồng, tương ứng giảm 34,63%. Nhóm các phương thức khác cũng giảm từ 14.336 triệu đồng xuống còn 9.255 triệu đồng, giảm 5.081 triệu đồng, tương ứng giảm 35,44%.

Đến năm 2025, phương thức trả gốc đều hằng kỳ, lãi giảm dần tăng mạnh từ 62.831 triệu đồng lên 95.132 triệu đồng, tăng 32.301 triệu đồng, tương ứng tăng 51,41% và chiếm 81,96% tổng doanh số thu nợ. Phương thức trả tổng gốc và lãi đều nhau hằng kỳ tăng từ 9.255 triệu đồng lên 10.450 triệu đồng, tăng 1.195 triệu đồng, tương ứng tăng 12,91%. Nhóm các phương thức khác tăng từ 9.255 triệu đồng lên 10.493 triệu đồng, tăng 1.238 triệu đồng, tương ứng tăng 13,38%. Kết quả này cho thấy công tác thu hồi nợ của ngân hàng đã có sự cải thiện rõ rệt, đặc biệt ở nhóm phương thức trả nợ định kỳ. Nguyên nhân có thể đến từ việc ngân hàng tăng cường nhắc nợ trước hạn, theo dõi lịch trả nợ, kiểm tra sau vay và đôn đốc khách hàng thanh toán đúng kỳ hạn.

Trong cơ cấu dư nợ, phương thức trả gốc đều hằng kỳ, lãi giảm dần vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất và tiếp tục tăng qua các năm. Năm 2023, dư nợ của phương thức này đạt 61.068 triệu đồng, chiếm 79,48% tổng dư nợ, sang năm 2024 tăng lên 94.177 triệu đồng, chiếm 85,00%, đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 96.621 triệu đồng, chiếm 87,00%. Điều này cho thấy ngân hàng đang tập trung dư nợ vào nhóm khoản vay có lịch trả nợ rõ ràng, dòng tiền hoàn trả ổn định và dễ kiểm soát. Ngược lại, dư nợ của phương thức trả tổng gốc và lãi đều nhau hằng kỳ chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ, từ 8.006 triệu đồng năm 2023 lên 8.310 triệu đồng năm 2024 và đạt 8.219 triệu đồng năm 2025. Nhóm các phương thức khác giảm từ 7.760 triệu đồng năm 2023 xuống còn 7.710 triệu đồng năm 2024 và 6.219 triệu đồng năm 2025, cho thấy ngân hàng đang thu hẹp dần các khoản vay có phương thức hoàn trả linh hoạt hơn.

Về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu, phương thức trả gốc đều hằng kỳ, lãi giảm dần có nợ xấu chiếm tỷ trọng lớn nhất do đây là nhóm có quy mô dư nợ cao nhất, nhưng tỷ lệ nợ xấu giảm từ 2,92% năm 2023 xuống còn 1,18% năm 2025. Phương thức trả tổng gốc và lãi đều nhau hằng kỳ cũng có tỷ lệ nợ xấu giảm từ 3,06% xuống 2,13%. Riêng nhóm các phương thức khác tuy tỷ lệ nợ xấu giảm từ 4,54% xuống 2,35%, nhưng vẫn tiềm ẩn rủi ro cao hơn do dòng tiền trả nợ không đều và nghĩa vụ thanh toán có thể tập trung vào cuối kỳ. Nguyên nhân là do nhóm này có phương thức trả nợ linh hoạt, dòng

tiền trả nợ không đều, nhiều trường hợp trả gốc vào cuối kỳ nên rủi ro tập trung tại thời điểm đáo hạn. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu giảm dần qua các năm cho thấy ngân hàng đã chủ động thu hẹp nhóm khoản vay này, đồng thời nâng cao hiệu quả thẩm định, kiểm tra sau vay và xử lý nợ.

Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng theo phương thức hoàn trả của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025 có xu hướng chuyển dịch theo hướng an toàn và dễ kiểm soát hơn. Ngân hàng ngày càng tập trung vào phương thức trả gốc đều hằng kỳ, lãi giảm dần do phương thức này giúp khách hàng chủ động kế hoạch tài chính, đồng thời giúp ngân hàng kiểm soát dòng tiền thu nợ ổn định hơn. Bên cạnh đó, các phương thức hoàn trả linh hoạt như trả lãi định kỳ, gốc trả cuối kỳ hoặc trả nợ theo thỏa thuận được thu hẹp dần nhằm hạn chế rủi ro tín dụng. Mặc dù tỷ lệ nợ xấu năm 2023 còn ở mức khá cao và doanh số thu nợ năm 2024 có sự sụt giảm mạnh, nhưng đến năm 2025 nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu đã được cải thiện rõ rệt. Tuy nhiên, một số phương thức hoàn trả linh hoạt vẫn tiềm ẩn rủi ro tín dụng cao hơn do dòng tiền trả nợ không đều và nghĩa vụ thanh toán có thể tập trung vào thời điểm đáo hạn. Do đó, trong thời gian tới, ngân hàng cần tiếp tục ưu tiên các phương thức trả nợ định kỳ ổn định, đồng thời kiểm soát chặt chẽ hơn đối với các khoản vay có phương thức hoàn trả linh hoạt nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng.

2.4.4 Tình hình cho vay theo phương thức đảm bảo nợ vay

Hình thức bảo đảm nợ vay là một trong những chốt chặn quan trọng nhất trong quy trình quản trị rủi ro cho vay tại các ngân hàng thương mại. Việc xác lập các biện pháp bảo đảm phù hợp không chỉ giúp ngân hàng bảo toàn vốn trong trường hợp khách hàng mất khả năng thanh toán mà còn phản ánh khẩu vị rủi ro và định hướng chiến lược sản phẩm của đơn vị. Tại PGD OCB Thanh Khê, hoạt động cho vay được phân tách rõ rệt giữa nhóm có TSDB và không có TSDB nhằm tối ưu hóa danh mục cho vay tiêu dùng. Thực trạng này được thể hiện chi tiết qua bảng số liệu sau:

Bảng 2.8: Tình hình cho vay tiêu dùng theo phương thức đảm bảo nợ vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	NĂM 2023		NĂM 2024		NĂM 2025		CHÊNH LỆCH 2024/2023		CHÊNH LỆCH 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
1. Doanh số cho vay	116.419	100%	115.304	100%	116.337	100%	-1.115	-0,96%	1.033	0,90%
Có TSDB	85.842	73,74%	83.220	72,17%	83.458	71,74%	-2.622	-3,05%	238	0,29%
Không TSDB	30.577	26,26%	32.084	27,83%	32.879	28,26%	1.507	4,93%	795	2,48%
2. Doanh số thu nợ	113.491	100%	81.341	100%	116.075	100%	-32.150	-28,33%	34.734	42,70%
Có TSDB	84.998	74,89%	58.319	71,70%	85.132	73,34%	-26.679	-31,39%	26.813	45,98%
Không TSDB	28.493	25,11%	23.022	28,30%	30.943	26,66%	-5.471	-19,20%	7.921	34,41%
3. Dư nợ cuối kỳ	76.834	100%	110.797	100%	111.059	100%	33.963	44,20%	262	0,24%
Có TSDB	61.096	79,52%	87.775	79,22%	86.101	77,53%	26.679	43,67%	-1.674	-1,91%
Không TSDB	15.738	20,48%	23.022	20,78%	24.958	22,47%	7.284	46,28%	1.936	8,41%
4. Nợ xấu	2.379	100%	2.606	100%	1.459	100%	227	9,54%	-1.147	-44,01%
Có TSDB	1.782	74,91%	1.820	69,84%	967	66,28%	38	2,13%	-853	-46,87%
Không TSDB	597	25,09%	786	30,16%	492	33,72%	189	31,66%	-294	-37,40%
5. Tỷ lệ nợ xấu	3,10%		2,35%		1,31%		-0,74%		-1,04%	
Có TSDB	2,92%		2,07%		1,12%		-0,84%		-0,95%	
Không TSDB	3,79%		3,41%		1,97%		-0,38%		-1,44%	

(Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê)

Dựa vào Bảng 2.8, có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng theo phương thức đảm bảo nợ vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023 - 2025 tập trung chủ yếu vào nhóm khách hàng có tài sản đảm bảo. Đây là nhóm luôn chiếm tỷ trọng lớn trong doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ, phản ánh định hướng cho vay thận trọng, ưu tiên kiểm soát rủi ro của ngân hàng.

Trong cơ cấu doanh số cho vay, nhóm có tài sản đảm bảo luôn chiếm tỷ trọng cao hơn nhiều so với nhóm không có tài sản đảm bảo. Cụ thể, doanh số cho vay có tài sản đảm bảo đạt 85.842 triệu đồng năm 2023, chiếm 73,74%, năm 2024 giảm xuống còn 83.220 triệu đồng, chiếm 72,17%, đến năm 2025 tăng nhẹ lên 83.458 triệu đồng, chiếm 71,74%. Mặc dù tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ qua các năm, nhóm này vẫn giữ vai trò chủ đạo trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Nguyên nhân là do các khoản vay có tài sản đảm bảo thường gắn với những nhu cầu tiêu dùng có giá trị lớn như vay mua nhà, mua ô tô hoặc sửa chữa nhà ở. Đối với ngân hàng, tài sản đảm bảo là cơ sở quan trọng để giảm thiểu rủi ro mất vốn và nâng cao khả năng thu hồi nợ khi khách hàng mất khả năng thanh toán.

Ngược lại, doanh số cho vay không có tài sản đảm bảo có xu hướng tăng nhẹ qua các năm, từ 30.577 triệu đồng năm 2023 lên 32.084 triệu đồng năm 2024 và đạt 32.879 triệu đồng năm 2025. Tỷ trọng của nhóm này cũng tăng từ 26,26% lên 28,26%. Điều này cho thấy ngân hàng đang từng bước mở rộng các khoản vay tín chấp nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn linh hoạt của khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, do các khoản vay này chủ yếu dựa vào uy tín, thu nhập và lịch sử tín dụng của khách hàng, không có tài sản đảm bảo nghĩa vụ trả nợ nên mức độ rủi ro thường cao hơn so với nhóm có tài sản đảm bảo.

Doanh số thu nợ của nhóm có tài sản đảm bảo giảm từ 84.998 năm 2023 triệu đồng xuống còn 58.319 triệu đồng năm 2024, giảm 26.679 triệu đồng, tương ứng giảm 31,39%, nhóm không có tài sản đảm bảo giảm từ 28.493 triệu đồng xuống còn 23.022 triệu đồng, giảm 5.471 triệu đồng, tương ứng giảm 19,20%. Sự sụt giảm này cho thấy công tác thu hồi nợ trong năm 2024 gặp khó khăn, chủ yếu do khả năng trả nợ của một bộ phận khách hàng cá nhân chưa ổn định, trong khi áp lực chi tiêu và nghĩa vụ trả nợ vẫn duy trì.

Đến năm 2025, doanh số thu nợ phục hồi mạnh, đạt 116.075 triệu đồng, tăng 34.734 triệu đồng, tương ứng tăng 42,70% so với năm 2024. Trong đó, doanh số thu nợ nhóm có tài sản đảm bảo tăng lên 85.132 triệu đồng, tăng 26.813 triệu đồng, tương ứng tăng

45,98%, nhóm không có tài sản đảm bảo tăng lên 30.943 triệu đồng, tăng 7.921 triệu đồng, tương ứng tăng 34,41%. Kết quả này cho thấy công tác thu hồi nợ của ngân hàng đã được cải thiện rõ rệt, nhờ việc tăng cường kiểm tra sau vay, nhắc nợ, theo dõi khả năng trả nợ của khách hàng và xử lý kịp thời các khoản vay có dấu hiệu chậm trả.

Trong cơ cấu dư nợ, nhóm có tài sản đảm bảo luôn chiếm tỷ trọng áp đảo. Năm 2023, dư nợ có tài sản đảm bảo đạt 61.096 triệu đồng, chiếm 79,52% tổng dư nợ, năm 2024 tăng lên 87.775 triệu đồng, chiếm 79,22%, đến năm 2025 đạt 86.101 triệu đồng, chiếm 77,53%. Mặc dù tỷ trọng giảm nhẹ, nhóm này vẫn chiếm phần lớn trong tổng dư nợ, phản ánh định hướng của ngân hàng trong việc ưu tiên các khoản vay có cơ sở bảo đảm nhằm hạn chế rủi ro tín dụng. Trong khi đó, dư nợ không có tài sản đảm bảo tăng từ 15.738 triệu đồng năm 2023 lên 23.022 triệu đồng năm 2024 và đạt 24.958 triệu đồng năm 2025, tỷ trọng tăng từ 20,48% lên 22,47%. Điều này cho thấy ngân hàng có mở rộng cho vay tín chấp, nhưng vẫn duy trì ở mức hợp lý để kiểm soát rủi ro.

Xét theo phương thức đảm bảo nợ vay, nợ xấu của nhóm có tài sản đảm bảo đạt 1.782 triệu đồng năm 2023, tăng lên 1.820 triệu đồng năm 2024, sau đó giảm còn 967 triệu đồng năm 2025. Tỷ lệ nợ xấu của nhóm này giảm từ 2,92% năm 2023 xuống còn 2,07% năm 2024 và 1,12% năm 2025. Trong khi đó, nợ xấu của nhóm không có tài sản đảm bảo tăng từ 597 triệu đồng năm 2023 lên 786 triệu đồng năm 2024, sau đó giảm còn 492 triệu đồng năm 2025. Tỷ lệ nợ xấu của nhóm này luôn cao hơn nhóm có tài sản đảm bảo, lần lượt đạt 3,79%, 3,41% và 1,97%. Nguyên nhân là do các khoản vay không có tài sản đảm bảo chủ yếu dựa vào uy tín và thu nhập của khách hàng, nên khi khách hàng gặp khó khăn tài chính, ngân hàng sẽ gặp nhiều trở ngại hơn trong công tác thu hồi nợ. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu của nhóm này đã giảm mạnh vào năm 2025, cho thấy ngân hàng đã kiểm soát tốt hơn các khoản vay tín chấp thông qua việc thẩm định kỹ hơn về thu nhập, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ của khách hàng.

Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng theo phương thức đảm bảo nợ vay của Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025 được duy trì theo hướng thận trọng và an toàn. Ngân hàng vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay có tài sản đảm bảo nhằm kiểm soát rủi ro, bảo đảm cơ sở thu hồi nợ và phù hợp với đặc điểm của các khoản vay tiêu dùng có giá trị lớn. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng từng bước mở rộng các khoản vay không có tài sản đảm bảo

đa dạng hóa sản phẩm và đáp ứng nhu cầu vay vốn linh hoạt của khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, nhóm không có tài sản đảm bảo vẫn tiềm ẩn rủi ro cao hơn do không có tài sản để xử lý khi khách hàng mất khả năng thanh toán. Vì vậy, trong thời gian tới, ngân hàng cần tiếp tục duy trì tỷ trọng hợp lý đối với các khoản vay có tài sản đảm bảo, đồng thời kiểm soát chặt chẽ hơn đối với các khoản vay tín chấp nhằm vừa mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng, vừa đảm bảo chất lượng tín dụng.

2.5 ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.5.1 Những kết quả đạt được

Qua phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê giai đoạn 2023 - 2025, có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của đơn vị nhìn chung duy trì được sự ổn định và từng bước chuyển dịch theo hướng an toàn hơn. Mặc dù tốc độ tăng trưởng chưa cao, ngân hàng vẫn kiểm soát được quy mô cho vay, duy trì dư nợ ở mức hợp lý và cải thiện rõ rệt chất lượng cho vay vào cuối giai đoạn.

Thứ nhất, quy mô cho vay tiêu dùng được duy trì tương đối ổn định trong giai đoạn nghiên cứu. Doanh số cho vay tiêu dùng năm 2023 đạt 116.419 triệu đồng, sang năm 2024 giảm nhẹ xuống còn 115.304 triệu đồng, tương ứng giảm 0,96%, đến năm 2025 tăng trở lại lên 116.337 triệu đồng, tương ứng tăng 0,89% so với năm 2024. Mặc dù mức tăng trưởng chưa cao, nhưng việc doanh số cho vay không biến động quá lớn cho thấy PGD Thanh Khê vẫn duy trì được hoạt động cho vay tiêu dùng trong bối cảnh thị trường còn nhiều biến động và nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân chưa thật sự ổn định. Đây là nền tảng quan trọng để ngân hàng tiếp tục mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

Thứ hai, cơ cấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn có sự chuyển dịch theo hướng thận trọng hơn. Cho vay trung - dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng cao trong doanh số cho vay, do phần lớn nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng tập trung vào các khoản vay có giá trị lớn như vay mua nhà, sửa chữa nhà ở hoặc vay mua ô tô. Tuy nhiên, tỷ trọng cho vay trung - dài hạn có xu hướng giảm từ 63,82% năm 2023 xuống còn 56,00% năm 2025, trong khi tỷ trọng cho vay ngắn hạn tăng từ 36,18% lên 44,00%. Sự chuyển dịch này cho thấy ngân hàng đã chủ động điều chỉnh danh mục cho vay theo hướng tăng các khoản vay có thời gian thu hồi vốn nhanh hơn, góp phần nâng cao khả năng quay vòng vốn và hạn chế rủi ro phát sinh trong dài hạn.

Thứ ba, doanh số thu nợ đã có sự phục hồi rõ rệt vào năm 2025. Năm 2024, doanh số thu nợ giảm xuống còn 81.341 triệu đồng, giảm 28,33% so với năm 2023. Tuy nhiên, đến năm 2025, doanh số thu nợ tăng mạnh lên 116.075 triệu đồng, tăng 34.734 triệu đồng, tương ứng tăng 42,70% so với năm 2024. Kết quả này cho thấy công tác thu hồi nợ của ngân hàng đã được cải thiện đáng kể. Ngân hàng đã chú trọng hơn đến việc theo dõi lịch trả nợ, nhắc nợ, kiểm tra sau vay và xử lý các khoản vay có dấu hiệu chậm trả. Việc doanh số thu nợ phục hồi cũng cải thiện giúp ngân hàng kiểm soát dư nợ tốt hơn, hạn chế tình trạng vốn bị tồn đọng trong các khoản vay tiêu dùng.

Thứ tư, dư nợ cho vay tiêu dùng vẫn tăng nhưng được kiểm soát tốt hơn vào cuối giai đoạn. Dư nợ cuối kỳ tăng từ 76.834 triệu đồng năm 2023 lên 110.797 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 44,20%. Đến năm 2025, dư nợ đạt 111.059 triệu đồng, chỉ tăng nhẹ 0,24% so với năm 2024. Việc dư nợ tăng mạnh trong năm 2024 cho thấy ngân hàng vẫn mở rộng được quy mô cho vay tiêu dùng, trong khi mức tăng rất thấp vào năm 2025 phản ánh xu hướng kiểm soát tăng trưởng dư nợ chặt chẽ hơn. Điều này cho thấy ngân hàng không chỉ chú trọng mở rộng quy mô mà còn quan tâm đến chất lượng khoản vay và khả năng thu hồi vốn.

Thứ năm, danh mục cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn đã từng bước được đa dạng hóa. Bên cạnh các khoản vay mua bất động sản và vay mua ô tô là hai nhóm sản phẩm chủ lực, nhóm vay tiêu dùng khác cũng có xu hướng tăng qua các năm. Doanh số cho vay tiêu dùng khác tăng từ 30.577 triệu đồng năm 2023 lên 32.879 triệu đồng năm 2025, tỷ trọng tăng từ 26,26% lên 28,26%. Điều này cho thấy ngân hàng đã từng bước mở rộng thêm các khoản vay phục vụ nhu cầu chi tiêu cá nhân như sửa chữa nhà ở, mua sắm đồ dùng sinh hoạt, học tập, y tế, du lịch hoặc các nhu cầu tiêu dùng khác. Việc mở rộng nhóm vay này giúp ngân hàng đa dạng hóa sản phẩm và tiếp cận được nhiều nhóm khách hàng cá nhân hơn.

Thứ sáu, ngân hàng duy trì tỷ trọng lớn đối với các khoản vay có tài sản đảm bảo, qua đó góp phần kiểm soát rủi ro tín dụng. Trong cơ cấu doanh số cho vay theo phương thức đảm bảo nợ vay, nhóm có tài sản đảm bảo luôn chiếm tỷ trọng cao, đạt 73,74% năm 2023, 72,17% năm 2024 và 71,74% năm 2025. Trong cơ cấu dư nợ, nhóm có tài sản đảm bảo cũng chiếm tỷ trọng lớn, lần lượt đạt 79,52%, 79,22% và 77,53% trong giai đoạn 2023–2025. Điều này phù hợp với đặc điểm của cho vay tiêu dùng tại ngân hàng, bởi các khoản vay có tài sản đảm bảo thường gắn với nhu cầu có giá trị lớn như vay mua nhà, mua ô tô hoặc sửa chữa nhà ở. Việc duy trì tỷ trọng cao ở nhóm này giúp ngân hàng có cơ sở bảo đảm nghĩa vụ trả nợ và giảm thiểu rủi ro khi khách hàng mất khả năng thanh toán.

Thứ bảy, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu được cải thiện rõ rệt vào cuối giai đoạn. Nợ xấu năm 2023 đạt 2.379 triệu đồng với tỷ lệ nợ xấu 3,10%, sang năm 2024, nợ xấu tăng lên 2.606 triệu đồng nhưng tỷ lệ nợ xấu giảm còn 2,35% do dư nợ tăng nhanh hơn tốc độ tăng của nợ xấu. Đến năm 2025, nợ xấu giảm mạnh xuống còn 1.459 triệu đồng, đồng thời tỷ lệ nợ xấu giảm còn 1,31%. Đây là kết quả tích cực, cho thấy ngân hàng đã nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro, thẩm định khách hàng, kiểm tra sau vay và thu hồi nợ. Đặc biệt, tỷ lệ nợ xấu của các nhóm có mức độ rủi ro cao như vay mua ô tô, vay tiêu dùng khác, vay không có tài sản đảm bảo và các phương thức hoàn trả linh hoạt đều có xu hướng giảm vào năm 2025, phản ánh chất lượng cho vay tiêu dùng đã được cải thiện đáng kể.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê đã đạt được những kết quả đáng ghi nhận. Ngân hàng duy trì được quy mô cho vay ổn định, cơ cấu cho vay có sự điều chỉnh theo hướng an toàn hơn, công tác thu hồi nợ được cải thiện, dư nợ được kiểm soát chặt chẽ hơn và tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh vào cuối giai đoạn. Đây là cơ sở quan trọng để ngân hàng tiếp tục mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

2.5.2 Hạn chế

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023 - 2025 vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Các hạn chế này không chỉ thể hiện ở tốc độ tăng trưởng cho vay chưa cao mà còn thể hiện qua cơ cấu danh mục cho vay, khả năng thu hồi nợ và mức độ rủi ro của một số nhóm khoản vay.

Thứ nhất, tốc độ mở rộng cho vay tiêu dùng còn chậm, chưa tạo được sự bứt phá rõ rệt. Qua Bảng 2.4, doanh số cho vay tiêu dùng của ngân hàng nhìn chung được duy trì ổn định nhưng mức tăng trưởng thấp (chưa đến 1%). Điều này cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của PGD Thanh Khê vẫn còn mang tính thận trọng, chưa khai thác mạnh mẽ tiềm năng của thị trường khách hàng cá nhân trên địa bàn. Trong khi nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng đa dạng, việc doanh số cho vay chưa tăng trưởng rõ rệt có thể làm hạn chế khả năng mở rộng thị phần và gia tăng thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Thứ hai, cơ cấu cho vay tiêu dùng vẫn còn tập trung nhiều vào các khoản vay có giá trị lớn như vay mua bất động sản, vay mua ô tô và các khoản vay trung - dài hạn. Theo phân tích trong Bảng 2.6, vay mua bất động sản luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng doanh số cho vay và dư nợ cho vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, các khoản vay trung - dài hạn cũng luôn chiếm

tỷ trọng cao hơn so với cho vay ngắn hạn do phần lớn nhu cầu vay tiêu dùng tập trung vào mua nhà, mua ô tô hoặc sửa chữa nhà ở. Đây là nhóm sản phẩm giúp ngân hàng duy trì dư nợ lớn, tuy nhiên cũng là một hạn chế vì danh mục cho vay chưa thật sự cân đối. Các khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài thường làm thời gian thu hồi vốn kéo dài, khiến ngân hàng phải theo dõi khoản vay trong thời gian lâu hơn và chịu ảnh hưởng nhiều hơn từ biến động thu nhập của khách hàng. Nếu khách hàng gặp khó khăn tài chính trong quá trình vay, ngân hàng có thể đối mặt với nguy cơ phát sinh nợ quá hạn hoặc nợ xấu. Vì vậy, việc phụ thuộc nhiều vào các khoản vay giá trị lớn tuy giúp tăng quy mô dư nợ nhưng cũng làm giảm tính linh hoạt của danh mục cho vay tiêu dùng.

Thứ ba, nhóm vay tiêu dùng khác vẫn tiềm ẩn rủi ro cho vay cao hơn so với các nhóm vay chủ lực. Theo phân tích tại Bảng 2.6, tỷ lệ nợ xấu của nhóm vay tiêu dùng khác ở mức khá cao trong các năm đầu giai đoạn, lần lượt đạt 3,24% năm 2023 và 3,41% năm 2024, cao hơn nhiều so với hai nhóm còn lại. Đây là nhóm khoản vay phục vụ các nhu cầu chi tiêu cá nhân ngoài vay mua bất động sản và vay mua ô tô, như sửa chữa nhà ở, mua sắm đồ dùng sinh hoạt, học tập, y tế, du lịch hoặc các nhu cầu tiêu dùng khác. Nhóm này góp phần đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng, tuy nhiên nguồn trả nợ chủ yếu phụ thuộc vào thu nhập cá nhân của khách hàng, trong khi nhiều khoản vay có tài sản đảm bảo thấp hoặc không có tài sản đảm bảo. Do đó, khi khách hàng gặp khó khăn về tài chính, ngân hàng sẽ gặp nhiều trở ngại hơn trong công tác thu hồi nợ. Tỷ lệ nợ xấu của nhóm vay tiêu dùng khác từng ở mức cao trong giai đoạn đầu và chỉ giảm rõ hơn vào năm 2025, cho thấy nhóm này vẫn cần được kiểm soát chặt chẽ nếu ngân hàng muốn tiếp tục mở rộng.

Thứ tư, các khoản vay không có TSĐB vẫn có mức độ rủi ro cao hơn so với các khoản vay có TSĐB. Bảng 2.8 đã chỉ ra rằng tỷ lệ nợ xấu của nhóm không có TSĐB luôn cao hơn đáng kể so với nhóm có TSĐB. Đây là hạn chế vì cho vay không có TSĐB là hướng đi cần thiết để mở rộng tệp khách hàng cá nhân, nhưng nếu rủi ro cao thì ngân hàng sẽ phải thận trọng hơn, từ đó làm chậm tốc độ mở rộng cho vay tín chấp. Nguyên nhân là do các khoản vay tín chấp chủ yếu dựa vào uy tín, thu nhập và lịch sử tín dụng của khách hàng. Khi khách hàng mất khả năng thanh toán, ngân hàng không có tài sản để xử lý nhằm thu hồi nợ, nên công tác thu hồi nợ gặp nhiều khó khăn hơn. Do đó, dù nhóm này giúp ngân hàng đa dạng hóa sản phẩm và tiếp cận thêm khách hàng mới, nhưng rủi ro cho vay cao vẫn là trở ngại lớn đối với mục tiêu mở rộng cho vay tiêu dùng một cách bền vững.

Thứ năm, một số phương thức hoàn trả linh hoạt vẫn tiềm ẩn rủi ro do dòng tiền trả nợ

không ổn định. Theo Bảng 2.7, nhóm các phương thức khác, Mặc dù tỷ lệ nợ xấu của nhóm này có xu hướng giảm, nhưng vẫn cao hơn phương thức trả tổng gốc và lãi đều nhau hàng kỳ vào năm 2025. Đây là hạn chế vì các phương thức hoàn trả linh hoạt như trả nợ cuối kỳ hoặc trả nợ theo thỏa thuận thường không tạo ra dòng tiền thu nợ đều đặn cho ngân hàng. Nghĩa vụ trả nợ có thể tập trung vào một số thời điểm nhất định, đặc biệt là cuối kỳ, nên nếu khách hàng không chuẩn bị được nguồn tiền đúng hạn thì khoản vay dễ phát sinh nợ quá hạn. Đối với ngân hàng, dòng tiền thu nợ không đều cũng gây khó khăn hơn trong việc theo dõi, cảnh báo sớm và xử lý rủi ro. Vì vậy, dù phương thức hoàn trả linh hoạt có thể tạo thuận tiện cho một số khách hàng, ngân hàng vẫn cần kiểm soát chặt chẽ vì nhóm này có mức độ rủi ro cao hơn các phương thức trả nợ định kỳ.

Thứ sáu, tỷ lệ nợ xấu của CVTD tuy đã cải thiện vào cuối giai đoạn nhưng vẫn chưa thể xem là ổn định tuyệt đối. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh vào năm 2025 là kết quả tích cực, tuy nhiên trong cả giai đoạn, một số nhóm khoản vay vẫn từng ghi nhận tỷ lệ nợ xấu cao hơn mặt bằng chung, như vay tiêu dùng khác, vay không có TSDB và các phương thức hoàn trả linh hoạt. Điều này cho thấy chất lượng cho vay của ngân hàng vẫn còn phụ thuộc khá lớn vào cơ cấu danh mục cho vay và khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân. Đây là hạn chế vì nếu ngân hàng mở rộng cho vay tiêu dùng trong thời gian tới nhưng không kiểm soát tốt các nhóm khoản vay có rủi ro cao, nợ xấu có thể tăng trở lại. Do đó, kết quả giảm nợ xấu năm 2025 là tín hiệu tốt nhưng chưa đủ để ngân hàng chủ quan trong công tác thẩm định, kiểm tra sau vay và thu hồi nợ.

Tóm lại, các hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng của OCB Thanh Khê không chỉ nằm ở quy mô tăng trưởng còn chậm mà còn thể hiện ở cơ cấu danh mục cho vay chưa thật sự cân đối, mức độ phụ thuộc vào các khoản vay giá trị lớn, rủi ro của nhóm vay tiêu dùng khác, vay không có TSDB và phương thức hoàn trả linh hoạt. Những hạn chế này ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng, bởi nếu mở rộng quy mô mà không kiểm soát tốt các nhóm rủi ro thì chất lượng cho vay có thể bị ảnh hưởng trong các kỳ tiếp theo.

TỔNG KẾT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã khái quát quá trình hình thành, cơ cấu tổ chức, tình hình hoạt động kinh doanh và thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023 - 2025. Qua phân tích, có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng nhìn chung được duy trì ổn định, cơ cấu cho vay từng bước chuyển dịch theo hướng an toàn hơn, tập trung vào các khoản vay có khả năng kiểm soát rủi ro tốt và phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng cá nhân.

Bên cạnh những kết quả đạt được như duy trì quy mô cho vay, cải thiện chất lượng cho vay, nâng cao hiệu quả thu hồi nợ và ưu tiên các khoản vay có TSDB, hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Thanh Khê vẫn còn một số hạn chế nhất định. Cụ thể, tốc độ mở rộng cho vay chưa thật sự bứt phá, danh mục sản phẩm còn tập trung vào một số nhóm vay chủ lực, trong khi các khoản vay tín chấp, vay tiêu dùng khác và một số phương thức hoàn trả linh hoạt vẫn tiềm ẩn rủi ro cao hơn.

Nhìn chung, kết quả phân tích tại Chương 2 cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng đang phát triển theo hướng thận trọng và an toàn. Những kết quả đạt được là nền tảng quan trọng để ngân hàng tiếp tục mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới. Đồng thời, các hạn chế đã chỉ ra cũng là cơ sở để đề xuất các giải pháp phù hợp ở Chương 3, nhằm nâng cao hiệu quả mở rộng cho vay tiêu dùng gắn với kiểm soát tốt rủi ro cho vay.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH THANH KHÊ

3.1 ĐỊNH HƯỚNG MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ

Trên cơ sở thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng đã phân tích ở Chương 2, có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê trong giai đoạn 2023 - 2025 nhìn chung được duy trì theo hướng ổn định, thận trọng và chú trọng kiểm soát rủi ro. Ngân hàng vẫn duy trì được quy mô cho vay tiêu dùng, dư nợ cho vay có xu hướng tăng và chất lượng cho vay được cải thiện vào cuối giai đoạn. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động này vẫn còn một số hạn chế như tốc độ mở rộng cho vay chưa cao, cơ cấu danh mục cho vay còn tập trung nhiều vào các khoản vay có giá trị lớn, nhóm vay tiêu dùng khác và vay không có TSĐB vẫn tiềm ẩn rủi ro cao hơn, đồng thời một số phương thức hoàn trả linh hoạt còn gây khó khăn cho công tác kiểm soát dòng tiền thu nợ. Vì vậy, trong thời gian tới, PGD Thanh Khê cần định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng mở rộng quy mô nhưng phải gắn liền với nâng cao chất lượng tín dụng và đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay.

Trước hết, ngân hàng cần tiếp tục xác định cho vay tiêu dùng là một trong những mảng hoạt động quan trọng trong định hướng phát triển ngân hàng bán lẻ. Nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của khách hàng cá nhân ngày càng đa dạng, không chỉ dừng lại ở vay mua bất động sản, vay mua ô tô mà còn mở rộng sang các nhu cầu như sửa chữa nhà ở, mua sắm đồ dùng sinh hoạt, học tập, chăm sóc sức khỏe, du lịch hoặc các nhu cầu tiêu dùng ngắn hạn khác. Đây là cơ sở để PGD Thanh Khê tiếp tục mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới. Tuy nhiên, việc mở rộng cần được thực hiện có chọn lọc, phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng và năng lực quản trị rủi ro của ngân hàng, tránh tình trạng tăng trưởng cho vay quá nhanh nhưng không kiểm soát được chất lượng khoản vay.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần định hướng mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng trên cơ sở khai thác tốt hơn nhu cầu của khách hàng cá nhân hiện hữu và khách hàng tiềm năng trên địa bàn. Qua phân tích ở Chương 2, tốc độ mở rộng cho vay tiêu dùng của

ngân hàng vẫn còn chậm, doanh số cho vay tuy được duy trì ổn định nhưng chưa có sự bứt phá rõ rệt. Do đó, trong thời gian tới, PGD Thanh Khê cần chủ động hơn trong công tác tiếp cận khách hàng, tư vấn sản phẩm và khai thác các nhu cầu vay vốn phát sinh trong đời sống. Ngân hàng cần chú trọng đến nhóm khách hàng có thu nhập ổn định, có lịch sử tín dụng tốt, có nhu cầu vay vốn rõ ràng và có khả năng trả nợ phù hợp. Đây là nhóm khách hàng có mức độ rủi ro thấp hơn, giúp ngân hàng vừa mở rộng được quy mô cho vay vừa đảm bảo chất lượng tín dụng.

Đồng thời, PGD Thanh Khê cần tiếp tục điều chỉnh cơ cấu danh mục cho vay tiêu dùng theo hướng cân đối và linh hoạt hơn. Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng vẫn tập trung nhiều vào các khoản vay có giá trị lớn như vay mua bất động sản, vay mua ô tô và các khoản vay trung - dài hạn. Đây là các nhóm khoản vay quan trọng, có khả năng tạo dư nợ lớn và thường gắn với TSDB nên phù hợp với định hướng cho vay an toàn. Tuy nhiên, nếu ngân hàng phụ thuộc quá nhiều vào nhóm này thì danh mục cho vay sẽ thiếu linh hoạt, thời gian thu hồi vốn kéo dài và dễ chịu tác động khi thu nhập của khách hàng biến động. Vì vậy, trong thời gian tới, ngân hàng cần tiếp tục duy trì các khoản vay mua bất động sản và vay mua ô tô đối với những khách hàng có năng lực tài chính tốt, đồng thời từng bước mở rộng các khoản vay có giá trị nhỏ và vừa, các khoản vay ngắn hạn hoặc các khoản vay có thời gian thu hồi vốn nhanh hơn. Điều này sẽ giúp ngân hàng nâng cao khả năng quay vòng vốn, phân tán rủi ro và tạo sự cân đối hơn trong danh mục cho vay tiêu dùng.

Đối với nhóm vay tiêu dùng khác, ngân hàng cần xem đây là hướng phát triển cần thiết nhằm đa dạng hóa sản phẩm và mở rộng tệp khách hàng cá nhân. Nhóm vay này bao gồm các khoản vay phục vụ nhu cầu chi tiêu cá nhân như sửa chữa nhà ở, mua sắm đồ dùng sinh hoạt, học tập, y tế, du lịch hoặc các nhu cầu tiêu dùng khác. Đây là những nhu cầu thực tế, phát sinh thường xuyên trong đời sống của khách hàng cá nhân. Việc phát triển nhóm vay tiêu dùng khác sẽ giúp ngân hàng không chỉ phụ thuộc vào các khoản vay mua bất động sản và vay mua ô tô, đồng thời tăng khả năng tiếp cận các khách hàng có nhu cầu vay nhỏ lẻ, linh hoạt. Tuy nhiên, do nhóm vay này thường có TSDB thấp hoặc không có TSDB, nguồn trả nợ chủ yếu phụ thuộc vào thu nhập hằng tháng của khách hàng nên ngân hàng cần mở rộng một cách thận trọng. Việc cấp tín dụng đối với nhóm này cần gắn với thẩm định kỹ mục đích sử dụng vốn, thu nhập, khả năng trả nợ và lịch sử tín dụng của khách hàng.

Đối với các khoản vay không có TSDB, ngân hàng cần định hướng phát triển ở mức hợp lý nhằm mở rộng tệp khách hàng cá nhân nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro. Cho vay tín chấp là sản phẩm cần thiết để đáp ứng nhu cầu vay vốn nhanh, linh hoạt của khách hàng, đặc biệt đối với những khách hàng có thu nhập ổn định nhưng không có TSDB. Tuy nhiên, Bảng 2.8 đã cho thấy nhóm vay không có TSDB có mức độ rủi ro cao hơn so với nhóm có TSDB do ngân hàng chủ yếu dựa vào uy tín, thu nhập và lịch sử tín dụng của khách hàng. Vì vậy, định hướng phát triển cho vay tín chấp trong thời gian tới không nên là mở rộng đại trà, mà cần tập trung vào những khách hàng có thông tin tài chính rõ ràng, thu nhập ổn định và khả năng trả nợ tốt. Ngân hàng cần xác định hạn mức vay, thời hạn vay và phương thức trả nợ phù hợp để hạn chế áp lực tài chính cho khách hàng và giảm nguy cơ phát sinh nợ quá hạn.

Về phương thức hoàn trả, ngân hàng cần tiếp tục ưu tiên các phương thức trả nợ có dòng tiền ổn định, đặc biệt là phương thức trả tổng gốc và lãi đều nhau hàng kỳ. Đây là phương thức phù hợp với phần lớn khách hàng cá nhân vì số tiền trả nợ được phân bổ đều qua các kỳ, giúp khách hàng chủ động cân đối thu nhập và kế hoạch tài chính. Đối với ngân hàng, phương thức này giúp dòng tiền thu nợ ổn định, thuận lợi hơn trong việc theo dõi khoản vay và phát hiện sớm các dấu hiệu chậm trả. Ngược lại, các phương thức hoàn trả linh hoạt như trả nợ cuối kỳ hoặc trả nợ theo thỏa thuận tuy có thể phù hợp với một số khách hàng nhất định nhưng vẫn tiềm ẩn rủi ro do dòng tiền trả nợ không đều và nghĩa vụ thanh toán có thể tập trung vào thời điểm đáo hạn. Vì vậy, trong thời gian tới, ngân hàng cần áp dụng thận trọng các phương thức hoàn trả linh hoạt, chỉ lựa chọn đối với khách hàng có nguồn trả nợ rõ ràng, năng lực tài chính tốt và lịch sử tín dụng uy tín.

Ngoài ra, PGD Thanh Khê cần tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định, kiểm tra sau vay và thu hồi nợ. Đây là định hướng quan trọng nhằm đảm bảo hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng không làm gia tăng rủi ro tín dụng. Trong quá trình thẩm định, ngân hàng cần đánh giá đầy đủ mục đích vay vốn, nguồn thu nhập, khả năng trả nợ, lịch sử tín dụng, TSDB nếu có và phương thức hoàn trả của khách hàng. Sau khi giải ngân, ngân hàng cần tiếp tục theo dõi tình hình sử dụng vốn, khả năng tài chính và việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ của khách hàng. Đối với các khoản vay có dấu hiệu rủi ro, ngân hàng cần chủ động nhắc nợ, làm việc với khách hàng và có biện pháp xử lý kịp thời. Việc tăng cường kiểm tra sau vay sẽ giúp ngân hàng phát hiện sớm các dấu

hiệu suy giảm chất lượng khoản vay, hạn chế nợ quá hạn và duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn.

Bên cạnh việc kiểm soát rủi ro, ngân hàng cũng cần chú trọng nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Cán bộ tín dụng cần tư vấn rõ ràng cho khách hàng về hạn mức vay, thời hạn vay, phương thức trả nợ và nghĩa vụ trả nợ trong suốt thời gian vay. Việc tư vấn đúng và đầy đủ sẽ giúp khách hàng lựa chọn khoản vay phù hợp với khả năng tài chính, tránh tình trạng vay vượt quá khả năng trả nợ. Đồng thời, thái độ phục vụ chuyên nghiệp, quy trình xử lý hồ sơ nhanh chóng và sự hỗ trợ kịp thời trong quá trình vay vốn sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng, từ đó tạo điều kiện thuận lợi để ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng. Nhìn chung, định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê trong thời gian tới là mở rộng quy mô cho vay theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững. Ngân hàng cần tiếp tục phát huy các thế mạnh hiện có như duy trì các khoản vay có TSDB, kiểm soát nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu và ưu tiên phương thức trả nợ ổn định, đồng thời khắc phục các hạn chế về tốc độ mở rộng cho vay, cơ cấu danh mục sản phẩm và rủi ro ở một số nhóm khoản vay. Việc mở rộng cho vay tiêu dùng cần được thực hiện trên cơ sở lựa chọn khách hàng phù hợp, đa dạng hóa sản phẩm, kiểm soát chặt chẽ rủi ro và nâng cao hiệu quả thu hồi nợ. Đây là cơ sở quan trọng giúp PGD Thanh Khê nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng, mở rộng thị phần khách hàng cá nhân và đảm bảo phát triển ổn định trong thời gian tới.

3.2 MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD THANH KHÊ

3.2.1 Đẩy mạnh mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng trên cơ sở khai thác tốt hơn nhu cầu khách hàng cá nhân

Xuất phát từ hạn chế tốc độ mở rộng cho vay tiêu dùng còn chậm, PGD Thanh Khê cần chủ động hơn trong việc khai thác nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân trên địa bàn. Trong thời gian tới, ngân hàng cần tăng cường tiếp cận nhóm khách hàng hiện hữu, đặc biệt là khách hàng đã có quan hệ tiền gửi, thanh toán hoặc sử dụng các sản phẩm dịch vụ tại OCB. Đây là nhóm khách hàng mà ngân hàng đã có dữ liệu giao dịch và thông tin tài chính nhất định, từ đó thuận lợi hơn trong việc tư vấn sản phẩm vay phù hợp.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần nâng cao vai trò tư vấn của cán bộ tín dụng trong quá trình tiếp xúc khách hàng. Cán bộ tín dụng không chỉ giới thiệu sản phẩm vay mà còn cần xác định đúng nhu cầu, khả năng tài chính và mục đích sử dụng vốn của từng khách hàng để tư vấn hạn mức vay, thời hạn vay và phương thức trả nợ phù hợp. Việc tư vấn đúng nhu cầu sẽ giúp tăng khả năng khách hàng sử dụng sản phẩm cho vay tiêu dùng, đồng thời hạn chế tình trạng khách hàng vay vượt quá khả năng trả nợ.

Ngoài ra, việc mở rộng quy mô cho vay cần được thực hiện trên nguyên tắc thận trọng. Ngân hàng không nên nói lỏng điều kiện cho vay để tăng trưởng nhanh mà cần tiếp tục kiểm soát chặt hồ sơ vay, thu nhập, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ của khách hàng. Như vậy, PGD Thanh Khê vừa có thể mở rộng doanh số cho vay tiêu dùng, vừa đảm bảo chất lượng cho vay trong quá trình phát triển.

3.2.2 Điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng cân đối, giảm phụ thuộc vào các khoản vay giá trị lớn

Đối với hạn chế cơ cấu cho vay còn tập trung nhiều vào vay mua bất động sản, vay mua ô tô và các khoản vay trung - dài hạn, ngân hàng cần từng bước điều chỉnh danh mục cho vay theo hướng cân đối hơn. Các khoản vay có giá trị lớn vẫn là nhóm sản phẩm quan trọng vì giúp ngân hàng duy trì quy mô dư nợ, tuy nhiên nếu phụ thuộc quá nhiều vào nhóm này sẽ làm giảm tính linh hoạt của danh mục cho vay và gia tăng áp lực quản lý rủi ro trong dài hạn.

Vì vậy, PGD Thanh Khê cần tiếp tục duy trì các khoản vay mua bất động sản và vay mua ô tô đối với những khách hàng có năng lực tài chính tốt, có TSDB rõ ràng và khả năng trả nợ ổn định. Đồng thời, ngân hàng cần từng bước mở rộng các khoản vay có giá trị nhỏ và vừa, các khoản vay ngắn hạn hoặc các khoản vay có thời gian thu hồi vốn nhanh hơn. Việc tăng tỷ trọng các khoản vay này sẽ giúp ngân hàng nâng cao khả năng quay vòng vốn, giảm áp lực theo dõi các khoản vay dài hạn và hạn chế rủi ro phát sinh khi thu nhập khách hàng biến động.

Ngoài ra, đối với các khoản vay trung - dài hạn, ngân hàng cần tiếp tục thẩm định kỹ nguồn thu nhập, lịch sử tín dụng, TSDB và phương án trả nợ của khách hàng. Việc kiểm soát chặt ngay từ khâu xét duyệt sẽ giúp ngân hàng hạn chế nguy cơ phát sinh nợ quá hạn trong suốt thời gian vay.

3.2.3 Nâng cao chất lượng thẩm định và quản lý đối với nhóm vay tiêu dùng khác

Đối với hạn chế nhóm vay tiêu dùng khác vẫn tiềm ẩn mức độ rủi ro cao hơn so với các nhóm vay chủ lực, ngân hàng cần nâng cao chất lượng thẩm định trước khi cho vay và tăng cường quản lý sau khi giải ngân. Đây là nhóm khoản vay phục vụ nhiều nhu cầu chi tiêu cá nhân khác nhau như sửa chữa nhà ở, mua sắm đồ dùng sinh hoạt, học tập, y tế, du lịch hoặc các nhu cầu tiêu dùng phát sinh trong đời sống. Do mục đích vay khá đa dạng, giá trị khoản vay có thể khác nhau và nguồn trả nợ chủ yếu phụ thuộc vào thu nhập hằng tháng của khách hàng nên nếu ngân hàng mở rộng nhóm vay này nhưng không kiểm soát chặt chẽ, nguy cơ phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu sẽ tăng lên.

Trước hết, cán bộ tín dụng cần đánh giá kỹ khả năng tài chính và nguồn trả nợ của khách hàng. Việc thẩm định không chỉ dừng lại ở mức thu nhập hiện tại mà còn cần xem xét tính ổn định của công việc, lịch sử trả nợ, các khoản chi tiêu thường xuyên và nghĩa vụ nợ hiện có. Trên cơ sở đó, ngân hàng cần xác định hạn mức vay, thời hạn vay và phương thức trả nợ phù hợp với năng lực tài chính thực tế của từng khách hàng. Đối với những khách hàng có thu nhập không ổn định, đang có nhiều khoản vay hoặc chưa chứng minh được nguồn trả nợ rõ ràng, ngân hàng cần xem xét thận trọng hơn nhằm tránh tình trạng khách hàng vay vượt quá khả năng chi trả.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần kiểm soát chặt chẽ mục đích sử dụng vốn đối với nhóm vay tiêu dùng khác. Do nhóm vay này phục vụ nhiều nhu cầu cá nhân khác nhau nên ngân hàng cần yêu cầu khách hàng cung cấp hồ sơ, chứng từ hoặc thông tin phù hợp để chứng minh mục đích vay. Việc kiểm soát mục đích sử dụng vốn giúp hạn chế tình trạng khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, dùng vốn vay tiêu dùng để đầu tư rủi ro hoặc bù đắp các khoản thiếu hụt tài chính không rõ ràng. Đây là yếu tố quan trọng giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro ngay từ khâu xét duyệt khoản vay.

Ngoài ra, sau khi giải ngân, ngân hàng cần tăng cường công tác quản lý sau vay đối với nhóm khách hàng này. Cán bộ tín dụng cần thường xuyên theo dõi tình hình trả nợ, nhắc nợ trước hạn và kịp thời làm việc với khách hàng khi phát sinh dấu hiệu chậm trả. Đối với các khoản vay có dấu hiệu rủi ro, ngân hàng cần chủ động đánh giá lại khả năng tài chính của khách hàng để có biện pháp xử lý phù hợp. Việc quản lý sau vay chặt chẽ sẽ giúp ngân hàng phát hiện sớm các khoản vay có nguy cơ chuyển thành nợ quá hạn, từ đó hạn chế nợ xấu phát sinh.

Như vậy, việc nâng cao chất lượng thẩm định và quản lý đối với nhóm vay tiêu dùng khác sẽ giúp ngân hàng vừa mở rộng được danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng, vừa kiểm soát tốt hơn nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu. Đây là giải pháp cần thiết để PGD Thanh Khê khai thác hiệu quả nhu cầu vay vốn đa dạng của khách hàng cá nhân nhưng vẫn đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay.

3.2.4 Kiểm soát chặt chẽ rủi ro đối với các khoản vay không có TSDB

Đối với hạn chế các khoản vay không có TSDB có mức độ rủi ro cao hơn so với nhóm có TSDB, ngân hàng cần xây dựng cơ chế kiểm soát riêng đối với nhóm khoản vay này. Cho vay không có TSDB là hướng đi cần thiết để mở rộng tệp khách hàng cá nhân, tuy nhiên do khoản vay chủ yếu dựa vào uy tín, thu nhập và lịch sử tín dụng của khách hàng nên mức độ rủi ro thường cao hơn.

Trước hết, ngân hàng cần thẩm định kỹ nguồn thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng vay tín chấp. Cán bộ tín dụng cần xem xét tính ổn định của công việc, mức thu nhập hằng tháng, lịch sử quan hệ tín dụng và các nghĩa vụ nợ hiện có. Đối với khách hàng có thu nhập không ổn định, lịch sử trả nợ chưa tốt hoặc đang có nhiều khoản vay khác, ngân hàng cần cân nhắc kỹ trước khi cấp tín dụng.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần xác định hạn mức và thời hạn vay phù hợp với từng khách hàng. Các khoản vay không có TSDB không nên có hạn mức quá cao hoặc thời gian vay quá dài nếu nguồn trả nợ chưa thật sự chắc chắn. Việc xác định hạn mức hợp lý sẽ giúp khách hàng giảm áp lực trả nợ, đồng thời giúp ngân hàng hạn chế rủi ro mất vốn.

Ngoài ra, công tác quản lý sau vay đối với nhóm tín chấp cần được thực hiện thường xuyên hơn. Cán bộ tín dụng cần theo dõi lịch trả nợ, chủ động nhắc nợ trước hạn và phát hiện sớm các dấu hiệu suy giảm khả năng thanh toán của khách hàng. Khi phát sinh dấu hiệu chậm trả, ngân hàng cần nhanh chóng làm việc với khách hàng để có phương án xử lý phù hợp, tránh để khoản vay chuyển thành nợ xấu.

3.2.5 Lựa chọn phương thức hoàn trả phù hợp với dòng tiền và khả năng tài chính của khách hàng

Đối với hạn chế một số phương thức hoàn trả linh hoạt vẫn tiềm ẩn rủi ro do dòng tiền trả nợ không ổn định, ngân hàng cần chú trọng hơn đến việc lựa chọn phương thức trả nợ phù hợp với từng nhóm khách hàng. Các phương thức như trả nợ cuối kỳ hoặc trả nợ theo thỏa thuận tuy tạo sự linh hoạt, nhưng lại làm cho dòng tiền thu nợ của

ngân hàng không đều và nghĩa vụ trả nợ có thể tập trung vào thời điểm đáo hạn.

Đối với phần lớn khách hàng cá nhân có thu nhập định kỳ hằng tháng, ngân hàng nên tiếp tục ưu tiên phương thức trả tổng gốc và lãi đều nhau hàng kỳ. Phương thức này giúp khách hàng biết trước số tiền phải trả trong từng kỳ, dễ cân đối thu nhập và chi tiêu. Đối với ngân hàng, dòng tiền thu nợ đều đặn giúp việc theo dõi khoản vay thuận lợi hơn và dễ phát hiện các dấu hiệu chậm trả.

Đối với phương thức trả gốc đều, lãi giảm dần, ngân hàng cần tư vấn kỹ cho khách hàng về áp lực trả nợ trong giai đoạn đầu. Phương thức này chỉ nên áp dụng đối với khách hàng có nguồn thu nhập ổn định và khả năng tài chính tốt. Đối với khách hàng có thu nhập trung bình hoặc chưa ổn định, ngân hàng nên định hướng khách hàng lựa chọn phương thức trả đều cả gốc và lãi nhằm giảm áp lực thanh toán.

Đối với các phương thức hoàn trả linh hoạt, ngân hàng cần giới hạn áp dụng cho những khách hàng có nguồn trả nợ rõ ràng, lịch sử tín dụng tốt và năng lực tài chính ổn định. Đồng thời, cán bộ tín dụng cần theo dõi sát thời điểm đáo hạn, nhắc nợ trước hạn và kiểm tra khả năng tài chính của khách hàng trong suốt thời gian vay. Như vậy, ngân hàng có thể hạn chế rủi ro phát sinh từ các khoản vay có dòng tiền trả nợ không đều.

3.2.6 Duy trì kiểm soát chất lượng cho vay và hạn chế nguy cơ nợ xấu tăng trở lại

Đối với hạn chế tỷ lệ nợ xấu tuy đã cải thiện nhưng chưa thể xem là ổn định tuyệt đối, ngân hàng cần tiếp tục duy trì các biện pháp kiểm soát chất lượng cho vay. Một số nhóm khoản vay như vay tiêu dùng khác, vay không có TSDB và các phương thức hoàn trả linh hoạt vẫn từng ghi nhận mức độ rủi ro cao hơn mặt bằng chung. Do đó, nếu ngân hàng mở rộng cho vay tiêu dùng trong thời gian tới nhưng không kiểm soát tốt các nhóm rủi ro này, nợ xấu có thể tăng trở lại.

Trước hết, ngân hàng cần tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định trước khi cho vay. Mỗi khoản vay cần được đánh giá đầy đủ về mục đích sử dụng vốn, nguồn trả nợ, lịch sử tín dụng, TSDB nếu có và phương thức hoàn trả. Việc thẩm định kỹ ngay từ đầu sẽ giúp ngân hàng hạn chế cấp tín dụng cho những khách hàng có khả năng trả nợ thấp hoặc có mức độ rủi ro cao.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần thường xuyên rà soát danh mục cho vay tiêu dùng để nhận diện các nhóm khoản vay có dấu hiệu rủi ro. Những nhóm có rủi ro cao như vay tiêu dùng khác, vay không có TSDB và phương thức hoàn trả linh hoạt cần được theo dõi chặt chẽ hơn. Trên cơ sở đó, ngân hàng có thể điều chỉnh hạn mức, điều kiện cho

vay và phương thức trả nợ phù hợp với từng nhóm khách hàng.

Ngoài ra, công tác kiểm tra sau vay và thu hồi nợ cần được thực hiện thường xuyên, không chỉ khi khoản vay đã phát sinh vấn đề. Khi phát hiện khách hàng có dấu hiệu chậm trả hoặc khả năng tài chính suy giảm, ngân hàng cần chủ động liên hệ, nhắc nợ và có phương án xử lý kịp thời. Việc kiểm soát chất lượng cho vay liên tục sẽ giúp ngân hàng duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn, tạo nền tảng để mở rộng cho vay tiêu dùng một cách bền vững.

3.3 KIẾN NGHỊ

3.3.1 Kiến nghị đối với Hội sở Ngân hàng TMCP Phương Đông

Trước hết, Hội sở Ngân hàng TMCP Phương Đông cần tiếp tục hoàn thiện chính sách tín dụng đối với hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng linh hoạt nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro. Qua phân tích thực trạng tại PGD Thanh Khê, hoạt động cho vay tiêu dùng tuy được duy trì ổn định nhưng tốc độ tăng trưởng chưa cao, cơ cấu cho vay còn tập trung nhiều vào một số nhóm sản phẩm như vay mua bất động sản, vay mua ô tô và các khoản vay có tài sản đảm bảo. Vì vậy, Hội sở cần nghiên cứu điều chỉnh chính sách cho vay phù hợp hơn với từng nhóm khách hàng, từng mục đích vay và từng mức độ rủi ro, tránh áp dụng quá cứng nhắc một chính sách chung cho tất cả các khoản vay tiêu dùng.

Bên cạnh đó, Hội sở cần phát triển thêm các sản phẩm cho vay tiêu dùng đa dạng, phù hợp hơn với nhu cầu thực tế của khách hàng cá nhân. Ngoài các sản phẩm truyền thống như vay mua nhà, vay mua ô tô, ngân hàng cần chú trọng hơn đến các khoản vay phục vụ sửa chữa nhà ở, mua sắm đồ dùng sinh hoạt, học tập, y tế, du lịch hoặc các nhu cầu tiêu dùng ngắn hạn khác. Việc đa dạng hóa sản phẩm sẽ giúp các chi nhánh và phòng giao dịch mở rộng tệp khách hàng, hạn chế sự phụ thuộc vào một số khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài, đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh của OCB trên thị trường bán lẻ.

Hội sở cũng cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống chấm điểm tín dụng và cảnh báo sớm rủi ro đối với khách hàng cá nhân. Đối với hoạt động cho vay tiêu dùng, thông tin tài chính của khách hàng thường không đầy đủ và minh bạch như khách hàng doanh nghiệp. Vì vậy, việc ứng dụng công nghệ, dữ liệu giao dịch, lịch sử tín dụng, thu nhập và hành vi trả nợ của khách hàng vào quá trình thẩm định là rất cần thiết. Hệ thống đánh giá rủi ro hiện đại sẽ giúp cán bộ tín dụng nhận diện tốt hơn khả năng trả nợ của

khách hàng, hạn chế cấp tín dụng cho những trường hợp có nguy cơ phát sinh nợ quá hạn.

Ngoài ra, Hội sở cần tăng cường đào tạo nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng tại các chi nhánh, phòng giao dịch. Nội dung đào tạo cần tập trung vào kỹ năng thẩm định khách hàng cá nhân, phân tích nguồn thu nhập, kiểm soát mục đích sử dụng vốn, quản lý sau vay và xử lý nợ quá hạn. Cán bộ tín dụng là người trực tiếp tiếp xúc, tư vấn và đánh giá hồ sơ vay vốn của khách hàng, do đó chất lượng cán bộ có ảnh hưởng rất lớn đến hiệu quả mở rộng cho vay tiêu dùng. Việc đào tạo thường xuyên sẽ giúp nâng cao năng lực chuyên môn, hạn chế sai sót trong quá trình xét duyệt và quản lý khoản vay.

Bên cạnh đó, Hội sở cần có chính sách góp phần về lãi suất, phí và các chương trình ưu đãi theo từng thời kỳ để tạo điều kiện cho các đơn vị kinh doanh mở rộng cho vay tiêu dùng. Các chương trình ưu đãi cần được thiết kế phù hợp với từng nhóm khách hàng như khách hàng có thu nhập ổn định, khách hàng nhận lương qua tài khoản OCB, khách hàng có lịch sử tín dụng tốt hoặc khách hàng đã có quan hệ giao dịch lâu dài với ngân hàng. Điều này vừa giúp ngân hàng thu hút khách hàng mới, vừa khai thác tốt hơn tệp khách hàng hiện hữu.

3.3.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện khung pháp lý liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại. Hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng phát triển với nhiều hình thức và sản phẩm đa dạng, do đó hệ thống văn bản quy định cần được cập nhật kịp thời để phù hợp với thực tế thị trường. Các quy định về điều kiện cho vay, thẩm định khách hàng, quản lý sau vay, phân loại nợ và xử lý nợ cần được hướng dẫn rõ ràng, thống nhất nhằm tạo cơ sở pháp lý thuận lợi cho các ngân hàng trong quá trình triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng.

Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Thông tin tín dụng quốc gia. Trong cho vay tiêu dùng, việc đánh giá lịch sử tín dụng của khách hàng là yếu tố rất quan trọng để hạn chế rủi ro. Vì vậy, dữ liệu tín dụng cần được cập nhật nhanh chóng, đầy đủ và chính xác hơn, bao gồm thông tin về dư nợ, tình trạng trả nợ, nợ quá hạn, nợ xấu và lịch sử quan hệ tín dụng của khách hàng tại các tổ chức tín dụng. Khi thông tin tín dụng minh bạch và kịp thời, ngân hàng sẽ có cơ sở tốt hơn để thẩm định khách hàng, hạn chế tình trạng khách hàng vay vốn tại nhiều nơi vượt quá khả năng trả nợ.

Ngân hàng Nhà nước cũng cần tăng cường công tác thanh tra, giám sát đối với hoạt động cho vay tiêu dùng, đặc biệt là các khoản vay tín chấp, vay qua kênh số hoặc các sản phẩm có quy trình phê duyệt nhanh. Việc giám sát chặt chẽ sẽ giúp hạn chế tình trạng cạnh tranh không lành mạnh, nói lỏng điều kiện tín dụng quá mức hoặc cấp tín dụng vượt khả năng trả nợ của khách hàng. Tuy nhiên, công tác quản lý cũng cần đảm bảo tính linh hoạt, không gây cản trở quá lớn đến hoạt động kinh doanh hợp pháp của các ngân hàng thương mại.

Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước cần có định hướng điều hành chính sách tiền tệ ổn định, phù hợp với tình hình kinh tế từng thời kỳ. Lãi suất, thanh khoản và khả năng tiếp cận vốn của ngân hàng có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi chính sách tiền tệ ổn định, mặt bằng lãi suất hợp lý, các ngân hàng sẽ có điều kiện thuận lợi hơn để đưa ra các sản phẩm cho vay tiêu dùng với chi phí phù hợp, qua đó góp phần khách hàng cá nhân tiếp cận vốn chính thức và hạn chế tình trạng tìm đến các nguồn vốn phi chính thức.

Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục thúc đẩy hoạt động chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng, tạo điều kiện để các ngân hàng thương mại ứng dụng công nghệ vào quy trình cho vay tiêu dùng. Việc số hóa hồ sơ, định danh khách hàng điện tử, khai thác dữ liệu tín dụng và tự động hóa một số khâu trong quy trình xét duyệt sẽ giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, nâng cao trải nghiệm khách hàng và giảm chi phí hoạt động cho ngân hàng. Tuy nhiên, quá trình chuyển đổi số cần đi kèm với các quy định bảo mật thông tin, an toàn dữ liệu và phòng ngừa rủi ro gian lận.

3.3.3 Kiến nghị đối với Chính phủ

Đối với Chính phủ, trước hết cần tiếp tục duy trì môi trường kinh tế vĩ mô ổn định, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng của người dân. Hoạt động cho vay tiêu dùng phụ thuộc rất lớn vào thu nhập, việc làm và mức sống của khách hàng cá nhân. Khi nền kinh tế ổn định, thu nhập của người dân được cải thiện, khách hàng sẽ có nhu cầu vay vốn nhiều hơn để phục vụ các mục đích như mua nhà, sửa chữa nhà ở, mua ô tô, học tập, y tế, du lịch hoặc các nhu cầu tiêu dùng khác. Đồng thời, khi nguồn thu nhập ổn định, khả năng trả nợ của khách hàng cũng được đảm bảo hơn, qua đó giúp ngân hàng hạn chế rủi ro phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu. Vì vậy, việc Chính phủ tiếp tục điều hành ổn định kinh tế vĩ mô, kiểm soát lạm phát, duy trì việc làm và góp phần phục hồi thu nhập của người dân là điều kiện quan trọng để

các ngân hàng thương mại mở rộng cho vay tiêu dùng một cách an toàn.

Bên cạnh đó, Chính phủ cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống pháp luật liên quan đến hoạt động tín dụng tiêu dùng, giao dịch bảo đảm và xử lý tài sản đảm bảo. Đối với các khoản vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo như vay mua nhà, vay mua ô tô hoặc sửa chữa nhà ở, tài sản đảm bảo là cơ sở quan trọng giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro mất vốn khi khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ. Tuy nhiên, trên thực tế, quá trình xử lý tài sản đảm bảo có thể mất nhiều thời gian do vướng mắc về thủ tục pháp lý, định giá, tranh chấp tài sản hoặc quá trình thi hành án. Do đó, Chính phủ cần tiếp tục hoàn thiện các quy định pháp luật theo hướng rõ ràng, minh bạch và rút ngắn thời gian xử lý tài sản đảm bảo, giúp ngân hàng có cơ sở pháp lý thuận lợi hơn trong việc thu hồi nợ, đồng thời vẫn đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của khách hàng vay vốn.

Ngoài ra, Chính phủ cần đẩy mạnh xây dựng và kết nối cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, thu nhập, tài sản và lịch sử giao dịch của người dân nhằm tạo điều kiện các ngân hàng trong công tác thẩm định khách hàng cá nhân. Một trong những khó khăn của hoạt động cho vay tiêu dùng là thông tin tài chính của khách hàng cá nhân thường chưa đầy đủ, thiếu minh bạch hoặc khó kiểm chứng. Điều này làm tăng rủi ro thông tin bất cân xứng giữa ngân hàng và khách hàng, khiến ngân hàng gặp khó khăn trong việc đánh giá chính xác khả năng trả nợ. Nếu các cơ sở dữ liệu quốc gia được hoàn thiện và kết nối hiệu quả với hệ thống ngân hàng theo đúng quy định về bảo mật thông tin, ngân hàng sẽ có thêm căn cứ để xác minh nhân thân, thu nhập, tình trạng tài sản và nghĩa vụ tài chính của khách hàng. Từ đó, công tác thẩm định khoản vay tiêu dùng sẽ chính xác hơn, hạn chế tình trạng khách hàng vay vượt quá khả năng trả nợ hoặc sử dụng thông tin không trung thực khi lập hồ sơ vay vốn.

Chính phủ cũng cần tiếp tục thúc đẩy phát triển thanh toán không dùng tiền mặt và chuyển đổi số trong nền kinh tế. Khi các giao dịch thanh toán của người dân được thực hiện nhiều hơn qua tài khoản ngân hàng, ví điện tử hoặc các kênh thanh toán số, ngân hàng sẽ có thêm dữ liệu để đánh giá dòng tiền, thói quen chi tiêu và khả năng tài chính của khách hàng. Đây là nguồn thông tin quan trọng giúp ngân hàng nâng cao chất lượng thẩm định và quản lý sau vay đối với khách hàng cá nhân. Đồng thời, việc phát triển thanh toán không dùng tiền mặt còn góp phần nâng cao tính minh bạch trong nền kinh tế, giảm phụ thuộc vào tiền mặt, góp phần ngân hàng mở rộng các sản phẩm tín dụng tiêu dùng qua kênh số một cách hiệu quả hơn.

Bên cạnh đó, Chính phủ cần tăng cường công tác tuyên truyền, phổ biến kiến thức tài chính cho người dân. Trong hoạt động cho vay tiêu dùng, không ít khách hàng chưa hiểu rõ về lãi suất, phí phạt, nghĩa vụ trả nợ, lịch sử tín dụng và hậu quả của việc phát sinh nợ quá hạn. Điều này có thể dẫn đến tình trạng khách hàng vay vượt quá khả năng tài chính hoặc không có kế hoạch trả nợ phù hợp. Vì vậy, Chính phủ cần phối hợp với các cơ quan quản lý, tổ chức giáo dục, tổ chức tín dụng và các phương tiện truyền thông để nâng cao hiểu biết tài chính cho người dân. Khi khách hàng có kiến thức tài chính tốt hơn, họ sẽ chủ động cân nhắc nhu cầu vay, lựa chọn khoản vay phù hợp với khả năng trả nợ và có ý thức hơn trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn.

Ngoài ra, Chính phủ cần có chính sách kiểm soát và hạn chế hoạt động tín dụng đen, cho vay nặng lãi và các hình thức cho vay bất hợp pháp. Sự tồn tại của tín dụng đen gây ảnh hưởng tiêu cực đến đời sống người dân, tạo ra môi trường cạnh tranh không lành mạnh đối với các ngân hàng và tổ chức tín dụng chính thức. Khi người dân được bảo vệ tốt hơn khỏi các hình thức cho vay bất hợp pháp và được khuyến khích tiếp cận nguồn vốn chính thống, hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng sẽ có điều kiện phát triển lành mạnh hơn. Đồng thời, việc hạn chế tín dụng đen cũng góp phần bảo đảm an ninh tài chính, ổn định xã hội và nâng cao vai trò của hệ thống ngân hàng trong việc đáp ứng nhu cầu vốn tiêu dùng của người dân.

TỔNG KẾT CHƯƠNG 3

Chương 3 đã tập trung đề xuất định hướng phát triển, các giải pháp và kiến nghị nhằm mở rộng và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân tại OCB Thanh Khê trong thời gian tới. Trên cơ sở những hạn chế và nguyên nhân đã được phân tích ở Chương 2 đã đưa ra nhiều giải pháp phù hợp với tình hình thực tế của PGD và định hướng phát triển ngân hàng bán lẻ của OCB.

Các giải pháp được đề xuất tập trung vào việc mở rộng cho vay tiêu dùng theo hướng chọn lọc, điều chỉnh cơ cấu cho vay hợp lý, nâng cao chất lượng thẩm định và quản lý đối với nhóm vay tiêu dùng khác, kiểm soát chặt chẽ các khoản vay không có tài sản đảm bảo, lựa chọn phương thức hoàn trả phù hợp với dòng tiền của khách hàng và duy trì kiểm soát chất lượng cho vay nhằm hạn chế nguy cơ nợ xấu tăng trở lại.

Bên cạnh đó, chương 3 cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Hội sở OCB, Ngân hàng Nhà nước và Chính phủ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân tại OCB Thanh Khê phát triển an toàn, hiệu quả và bền vững hơn trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Cho vay tiêu dùng là một trong những hoạt động tín dụng quan trọng của ngân hàng thương mại, góp phần đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân, nâng cao chất lượng đời sống dân cư, đồng thời tạo điều kiện cho ngân hàng mở rộng thị phần, gia tăng thu nhập và phát triển theo định hướng ngân hàng bán lẻ hiện đại. Trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng đa dạng, cùng với sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng thương mại và công ty tài chính, việc mở rộng cho vay tiêu dùng theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững có ý nghĩa thiết thực đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng giao dịch Thanh Khê.

Trên cơ sở mục tiêu nghiên cứu đã đề ra, khóa luận đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về ngân hàng thương mại, hoạt động cho vay tiêu dùng và mở rộng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại. Các nội dung như khái niệm, đặc điểm, vai trò, phân loại, quy trình cho vay tiêu dùng, các chỉ tiêu đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng đã được trình bày nhằm tạo nền tảng lý luận cho việc phân tích thực trạng tại đơn vị nghiên cứu.

Bên cạnh đó, khóa luận đã đi sâu phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng giao dịch Thanh Khê trong giai đoạn 2023 - 2025. Thông qua các số liệu về doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ, nợ xấu và cơ cấu cho vay tiêu dùng theo nhiều tiêu chí khác nhau, bài nghiên cứu đã làm rõ những kết quả đạt được trong quá trình mở rộng cho vay tiêu dùng tại đơn vị. Hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Thanh Khê đã có những chuyển biến tích cực, góp phần nâng cao quy mô tín dụng, mở rộng tệp khách hàng cá nhân và đóng góp vào kết quả kinh doanh chung của ngân hàng.

Tuy nhiên, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng còn chậm, chưa tạo được sự bứt phá rõ rệt so với tiềm năng của địa bàn. Cơ cấu cho vay vẫn còn tập trung nhiều vào các khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài như vay mua bất động sản, vay mua ô tô, trong khi nhóm vay tiêu dùng khác tuy có xu hướng mở rộng nhưng vẫn tiềm ẩn rủi ro cao hơn do mục đích vay đa dạng và nguồn trả nợ phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập cá nhân của khách hàng. Bên cạnh đó, các khoản vay không có tài sản đảm bảo và một số phương thức hoàn trả linh hoạt vẫn có mức độ rủi ro cao hơn, đòi hỏi ngân hàng phải tiếp tục kiểm

soát chặt chẽ trong quá trình thẩm định, giải ngân và quản lý sau vay. Mặc dù tỷ lệ nợ xấu đã giảm rõ rệt vào năm 2025, nhưng nếu ngân hàng mở rộng cho vay tiêu dùng thiếu chọn lọc, rủi ro nợ quá hạn và nợ xấu vẫn có thể phát sinh trở lại.

Từ những hạn chế trên, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Thanh Khê trong thời gian tới. Các giải pháp tập trung vào việc mở rộng cho vay tiêu dùng theo hướng chọn lọc, đa dạng hóa sản phẩm phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng cá nhân, điều chỉnh cơ cấu cho vay hợp lý, nâng cao chất lượng thẩm định và quản lý đối với nhóm vay tiêu dùng khác, kiểm soát chặt chẽ các khoản vay không có tài sản đảm bảo, hoàn thiện phương thức hoàn trả và tăng cường công tác quản lý sau vay. Bên cạnh đó, khóa luận cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Hội sở OCB, Ngân hàng Nhà nước và Chính phủ nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn về chính sách, pháp lý, thông tin tín dụng và môi trường kinh tế để hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển an toàn, hiệu quả và bền vững.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình nghiên cứu, thu thập số liệu và hoàn thiện nội dung, song do kiến thức thực tiễn và thời gian nghiên cứu còn hạn chế nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Quốc hội. (2024). Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15, ban hành ngày 18 tháng 01 năm 2024.
2. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2021). Thông tư số 11/2021/TT-NHNN ngày 30 tháng 7 năm 2021 quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
3. Ngân hàng TMCP Phương Đông. (2023). Báo cáo thường niên năm 2023.
4. Ngân hàng TMCP Phương Đông. (2024). Báo cáo thường niên năm 2024.
5. Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng giao dịch Thanh Khê. (2023). Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2023.
6. Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng giao dịch Thanh Khê. (2024). Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2024.
7. Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng giao dịch Thanh Khê. (2025). Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2025.
8. Ngân hàng TMCP Phương Đông - Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng giao dịch Thanh Khê. (2023-2025). Số liệu tình hình cho vay tiêu dùng cá nhân giai đoạn 2023 - 2025.
9. Ngân hàng TMCP Phương Đông. Chính sách sản phẩm cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân. Tài liệu nội bộ.
10. Nguyễn Minh Kiều. (2014). Nghiệp vụ ngân hàng thương mại. Hà Nội: Nhà xuất bản Tài chính.
11. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Cổng thông tin điện tử Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Truy cập tại: <https://www.sbv.gov.vn>
12. Ngân hàng TMCP Phương Đông. Website chính thức của Ngân hàng TMCP Phương Đông. Truy cập tại: <https://www.ocb.com.vn>
13. Tổng cục Thống kê Việt Nam. Số liệu kinh tế - xã hội Việt Nam các năm 2023, 2024, 2025. Truy cập tại: <https://www.gso.gov.vn>