

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH
DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP
QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH
CẨM LỆ

SINH VIÊN THỰC HIỆN : NGUYỄN THỊ THU HIỀN
MÃ SỐ SINH VIÊN : 2254020013
NIÊN KHÓA : 2022 - 2026

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH
DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP
QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH
CẨM LỆ

Giáo viên hướng dẫn	: ThS. Trần Thị Yến Vinh
Sinh viên thực hiện	: Nguyễn Thị Thu Hiền
Mã số sinh viên	: 2254020013
Niên khóa	: 2022 - 2026

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

- Bảng 2.1: Các sản phẩm và dịch vụ của PGD Cẩm Lệ
- Bảng 2.2: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025
- Bảng 2.3: Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025
- Bảng 2.4: Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025
- Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025
- Bảng 2.6: Tình hình hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ phân theo thời hạn giai đoạn 2023 – 2025
- Bảng 2.7: Tình hình hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ phân theo hình thức đảm bảo giai đoạn 2023 – 2025

- Bảng 2.8: Hiệu quả hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025
- Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của MB PGD Cẩm Lệ
- Biểu đồ 2.1: Doanh số cho vay SXKD tại MB – PGD Cẩm Lệ
- Biểu đồ 2.2: Dư nợ cho vay SXKD tại MB – PGD Cẩm Lệ
- Biểu đồ 2.3: Doanh số cho vay SXKD phân theo thời hạn tại MB – PGD Cẩm Lệ
- Biểu đồ 2.4: Dư nợ cho vay SXKD phân theo thời hạn tại MB – PGD Cẩm Lệ

5. Giảng viên hướng dẫn:

Giảng viên hướng dẫn: ThS.Trần Thị Yến Vinh, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp:

Ngày 02 tháng 3 năm 2026

Trưởng bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Sinh viên đã hoàn thành và nộp khóa luận tốt nghiệp về cho bộ môn.

Ngày tháng năm 2026

Sinh viên thực hiện khóa luận

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập và thực hiện khóa luận tốt nghiệp với đề tài: ***“Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ”***, em đã nhận được rất nhiều sự quan tâm, giúp đỡ và hướng dẫn tận tình từ quý thầy cô, gia đình và các anh chị tại đơn vị thực tập.

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng cùng quý thầy cô Khoa kinh tế, Bộ môn Tài chính – Ngân hàng đã tận tình giảng dạy, truyền đạt những kiến thức quý báu và tạo điều kiện thuận lợi cho em trong suốt quá trình học tập tại trường.

Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô giáo hướng dẫn - Trần Thị Yến Vinh đã luôn tận tình hướng dẫn, góp ý và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận. Những ý kiến đóng góp quý báu của cô đã giúp em hoàn thiện bài khóa luận một cách tốt hơn.

Em cũng xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng các anh chị cán bộ nhân viên tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ đã tạo điều kiện thuận lợi, nhiệt tình hỗ trợ, cung cấp thông tin và chia sẻ những kinh nghiệm thực tế quý báu trong thời gian em thực tập và thực hiện đề tài nghiên cứu.

Bên cạnh đó, em xin gửi lời cảm ơn đến gia đình, bạn bè đã luôn động viên, hỗ trợ và tạo điều kiện cho em trong suốt thời gian học tập cũng như hoàn thành khóa luận tốt nghiệp.

Mặc dù đã cố gắng hoàn thiện bài khóa luận với tất cả sự nỗ lực của bản thân, tuy nhiên do kiến thức và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế nên bài khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện
(Ký và ghi rõ họ tên)

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

1. Thông tin chung

- Họ tên sinh viên: Nguyễn Thị Thu Hiền
- Trường: Đại học Kiến trúc Đà Nẵng
- Chuyên ngành: Tài chính – Ngân hàng
- MSSV: 2254020013

2. Nhận xét của GVHD

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU.....	viii
DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ.....	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	x
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.3. Vai trò của Ngân hàng thương mại trong nền kinh tế	1
1.2. KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.2.1. Khái niệm cho vay	3
1.2.2. Các hình thức cho vay	3
1.2.3. Vai trò của hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại.....	6
1.3. HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	7
1.3.1. Khái niệm cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân	7
1.3.2. Đặc điểm của cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân.....	7
1.3.3. Vai trò của hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân.....	8
1.3.4. Các hình thức cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân.....	9
1.4. MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.	10
1.4.1. Quan điểm về mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại.....	10
1.4.2. Sự cần thiết mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân	11
1.4.3. Các chỉ tiêu đánh giá mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân.....	11
1.5. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG MỞ RỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN	13
1.5.1. Các nhân tố khách quan	13

1.5.2. Các nhân tố chủ quan.....	14
TÓM TẮT CHƯƠNG 1	16
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG – PGD CẨM LỆ	17
2.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ	17
2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ.....	17
2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ	18
2.1.2.1 <i>Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ</i>	18
2.1.2.2 <i>Nhiệm vụ của các phòng ban tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ</i>	18
2.1.3. Các sản phẩm và dịch vụ kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ.....	20
2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	21
2.1.4.1. <i>Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025.....</i>	21
2.1.4.2. <i>Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025</i>	25
2.1.4.3. <i>Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025</i>	28
2.2. GIỚI THIỆU VỀ SẢN PHẨM CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ	31
2.2.1. Đối tượng cho vay	31
2.2.2. Điều kiện vay vốn.....	31
2.2.3. Giới hạn cho vay	31
2.2.4. Các phương thức cho vay	32
2.2.5. Thời hạn vay	32
2.2.6. Quy trình cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ	32
2.3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025	35

2.3.1. Tình hình chung về hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	35
2.3.2. Tình hình hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ phân theo thời hạn giai đoạn 2023 – 2025	40
2.3.3. Tình hình hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ phân theo hình thức đảm bảo giai đoạn 2023 – 2025	48
2.3.4. Hiệu quả hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025.....	52
2.4. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025	54
2.4.1. Những kết quả đạt được	54
2.4.2. Những hạn chế còn tồn tại	55
2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế.....	57
2.4.3.1 Về nguyên nhân khách quan	57
2.4.3.2 Về nguyên nhân chủ quan	57
TÓM TẮT CHƯƠNG 2	58
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG - PGD CẨM LỆ.....	59
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ.....	59
3.2. GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ	60
3.2.1. Đẩy mạnh mở rộng khách hàng cá nhân nhằm cải thiện tốc độ tăng trưởng cho vay SXKD	60
3.2.2. Đẩy mạnh cho vay SXKD ngắn hạn	61
3.2.3. Nâng cao hiệu quả công tác thu hồi nợ nhằm cải thiện vòng quay vốn SXKD	61
3.2.4. Đa dạng hóa hình thức cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân nhằm giảm phụ thuộc vào tài sản đảm bảo	62
3.2.5. Chính sách marketing nhằm thu hút khách hàng.....	62
3.2.6. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và quản lý sau cho vay.....	63
3.2.7. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay SXKD.....	63
3.2.8. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tín dụng.....	64

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ	64
3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	64
3.3.2. Kiến nghị đối với MB CN Nam Đà Nẵng	65
3.3.3. Kiến nghị đối với MB PGD Cẩm Lệ	66
TÓM TẮT CHƯƠNG 3	68
KẾT LUẬN	69

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

STT	Tên bảng biểu	Trang
Bảng 2.1	Các sản phẩm và dịch vụ của MB PGD Cẩm Lệ	20
Bảng 2.2	Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025	22
Bảng 2.3	Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025	26
Bảng 2.4	Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025	29
Bảng 2.5	Tình hình hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025	36
Bảng 2.6	Tình hình hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ phân theo thời hạn giai đoạn 2023 – 2025	42
Bảng 2.7	Tình hình hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ phân theo hình thức đảm bảo giai đoạn 2023 – 2025	49
Bảng 2.8	Hiệu quả hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025	52

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

STT	Tên các hình vẽ, đồ thị	Trang
Hình 2.1	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của MB PGD Cẩm Lệ	18
Biểu đồ 2.1	Doanh số cho vay SXKD tại MB – PGD Cẩm Lệ	37
Biểu đồ 2.2	Dư nợ cho vay SXKD tại MB – PGD Cẩm Lệ	39
Biểu đồ 2.3	Doanh số cho vay SXKD phân theo thời hạn tại MB – PGD Cẩm Lệ	43
Biểu đồ 2.4	Dư nợ cho vay SXKD phân theo thời hạn tại MB – PGD Cẩm Lệ	46

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Tên viết tắt	Diễn giải
CCCD	Căn cước công dân
CMND	Chứng minh nhân dân
CP	Chính phủ
DSCV	Doanh số cho vay
DSTN	Doanh số thu nợ
ĐVT	Đơn vị tính
GTCG	Giấy tờ có giá
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
MB	Ngân hàng TMCP Quân Đội
NĐ	Nghị định
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
PGD	Phòng giao dịch
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCTD	Tổ chức tín dụng
TD	Tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TSBĐ	Tài sản bảo đảm
TT	Tỷ trọng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển và nhu cầu vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh (SXKD) của cá nhân ngày càng gia tăng, hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc hỗ trợ nguồn vốn cho khách hàng phát triển kinh doanh, mở rộng quy mô hoạt động và nâng cao thu nhập. Đặc biệt, đối với nhóm khách hàng cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ, hộ kinh doanh cá thể, nguồn vốn từ ngân hàng là yếu tố quan trọng giúp duy trì và phát triển hoạt động SXKD.

Ngân hàng TMCP Quân Đội là một trong những ngân hàng thương mại có tốc độ phát triển nhanh tại Việt Nam, luôn chú trọng mở rộng hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân, đặc biệt là lĩnh vực cho vay SXKD. Tại PGD Cẩm Lệ – Chi nhánh Nam Đà Nẵng, hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân trong những năm gần đây đã đạt được nhiều kết quả tích cực, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của đơn vị. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế như quy mô cho vay chưa thật sự tương xứng với tiềm năng thị trường, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt, cùng với đó là những rủi ro tín dụng trong quá trình cấp vốn.

Chính vì vậy, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ là cần thiết. Với những lý do trên, tôi lựa chọn đề tài ***“Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ”*** làm nội dung nghiên cứu. Đề tài không chỉ góp phần hoàn thiện hoạt động tín dụng của ngân hàng mà còn đáp ứng tốt hơn nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân, qua đó thúc đẩy sự phát triển kinh tế địa phương.”

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu chung

Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ, đồng thời đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân trong thời gian tới.

2.2 Mục tiêu cụ thể

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại.

Phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023-2025.

Đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB) – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn nghiên cứu như thế nào?

Những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân của các hạn chế trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại MB – PGD Cẩm Lệ là gì?

Cần thực hiện những giải pháp nào nhằm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại MB – PGD Cẩm Lệ trong thời gian tới?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1 Đối tượng nghiên cứu

Hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.

4.2 Phạm vi nghiên cứu

Phạm vi nội dung: Hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.

Phạm vi không gian: Nghiên cứu được thực hiện tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ.

Phạm vi thời gian: Dữ liệu nghiên cứu được thu thập trong giai đoạn 2023 – 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập dữ liệu: Thu thập số liệu thứ cấp từ báo cáo tài chính, báo cáo hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ.

Phương pháp tổng hợp: Dựa trên các dữ liệu đã thu thập, tiến hành đối chiếu và so sánh giữa các chỉ tiêu theo từng năm để đánh giá thực trạng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023-2025.

Phương pháp phân tích dữ liệu: Sau khi xử lý dữ liệu, tiếp tục phân tích các chỉ tiêu liên quan nhằm đánh giá toàn diện tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân, nhận diện những mặt tích cực và hạn chế, từ đó đưa ra những giải pháp phù hợp.

6. Ý nghĩa của đề tài

Về mặt lý luận: Đề tài góp phần hệ thống hóa và làm rõ cơ sở lý luận về hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại. Thông qua việc nghiên cứu các khái niệm, đặc điểm, vai trò và các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay, đề tài giúp củng cố nền tảng lý thuyết liên quan đến hoạt động tín dụng ngân hàng, đặc biệt là tín dụng dành cho khách hàng cá nhân phục vụ mục đích SXKD.

Về mặt thực tiễn: Đề tài tiến hành phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023–2025. Từ đó, đề tài chỉ ra những kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại cũng như các nguyên nhân ảnh hưởng đến hoạt động mở rộng cho vay SXKD. Trên cơ sở đó, nghiên cứu đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng, tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng và đáp ứng tốt hơn nhu cầu vốn của khách hàng trên địa bàn.

6. Kết cấu đề tài

Ngoài phần mở đầu, kết luận và tài liệu tham khảo, nội dung đề tài được chia thành 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẴN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại

Theo quy định tại khoản 23 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng 2024, ngân hàng thương mại có thể được hiểu 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 Các tổ chức tín dụng 2024 nhằm mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại

Trung gian tín dụng: Ngân hàng thương mại đóng vai trò trung gian giữa những người có nhu cầu vốn và những người có dư thừa vốn. Bằng cách hình thành quỹ và cung cấp khoản vay, ngân hàng thương mại giúp phân phối vốn vào nền kinh tế bằng cách tận dụng các nguồn vốn tạm thời không sử dụng của các nhà đầu tư. Với chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng thương mại tạo ra lợi ích cho tất cả các bên tham gia và đồng thời thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

Trung gian thanh toán: Chức năng thanh toán có ý nghĩa quan trọng đối với xã hội. Ngân hàng thương mại thực hiện chức năng này bằng cách thực hiện các giao dịch thanh toán theo yêu cầu của khách hàng và tuân thủ theo pháp luật. Nhờ chức năng thanh toán của ngân hàng, mọi người tiết kiệm được thời gian và chi phí trong xã hội hiện đại so với quá khứ. Chức năng này giúp thúc đẩy quá trình kinh doanh, lưu thông hàng hóa và gia tăng tốc độ vận chuyển vốn.

Chức năng tạo tiền: Chức năng tạo tiền phản ánh bản chất của ngân hàng thương mại, với mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận. Mỗi hoạt động kinh doanh trong hệ thống ngân hàng mang đặc điểm riêng và đồng thời đóng góp vào chức năng tạo tiền của ngân hàng và nền kinh tế. Khả năng tạo tiền của ngân hàng thương mại đáp ứng yêu cầu thanh toán và chi trả của xã hội. Điều này góp phần tăng cường lượng tiền tệ phục vụ nhu cầu luân chuyển và phát triển kinh tế.

1.1.3. Vai trò của Ngân hàng thương mại trong nền kinh tế

Trong kinh tế thị trường, Ngân hàng thương mại đóng vai trò trung tâm, làm cầu nối giữa nguồn vốn nhàn rỗi và nhu cầu sử dụng vốn. Thông qua hoạt động tín dụng, Ngân

hàng góp phần phân bổ nguồn lực hiệu quả, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và ổn định vĩ mô. Ngoài việc cung cấp dịch vụ tài chính, Ngân hàng còn hỗ trợ hoạt động sản xuất – kinh doanh và đảm bảo dòng tiền lưu thông trong nền kinh tế.

Cung cấp vốn cho nền kinh tế: Một trong những chức năng quan trọng của Ngân hàng thương mại là cung cấp nguồn vốn cho nền kinh tế. Ngân hàng huy động vốn từ các tổ chức và cá nhân thông qua các sản phẩm tiết kiệm, rồi sử dụng số tiền này để cấp tín dụng cho các doanh nghiệp và cá nhân. Việc cung cấp các khoản vay giúp doanh nghiệp mở rộng quy mô sản xuất, đầu tư vào công nghệ mới, cải tiến quy trình sản xuất và nâng cao hiệu quả lao động. Đồng thời, ngân hàng cũng giúp khắc phục những khiếm khuyết của thị trường tài chính, đảm bảo phân phối vốn hợp lý và hiệu quả.

Cầu nối giữa doanh nghiệp và thị trường: Ngân hàng thương mại đóng vai trò trung gian thiết yếu, kết nối doanh nghiệp với các nguồn tài chính, giúp tối ưu hóa việc huy động và sử dụng vốn trong nền kinh tế. Khi các doanh nghiệp không đủ vốn tự có để duy trì và mở rộng hoạt động sản xuất, họ sẽ tìm đến ngân hàng để huy động vốn tín dụng. Ngân hàng thương mại giúp doanh nghiệp tiếp cận nguồn vốn cần thiết để duy trì hoạt động sản xuất, cải tiến chất lượng sản phẩm và đưa sản phẩm ra thị trường. Điều này không chỉ giúp doanh nghiệp duy trì và phát triển mà còn đóng góp vào sự tăng trưởng chung của nền kinh tế.

Hỗ trợ điều tiết vĩ mô nền kinh tế: Ngân hàng thương mại cũng giữ vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ nhà nước điều chỉnh nền kinh tế vĩ mô thông qua các công cụ chính sách tiền tệ, bao gồm lãi suất, tỷ giá và các công cụ giao dịch trên thị trường mở. Khi Ngân hàng thương mại thực hiện các giao dịch tín dụng và tài chính, thông tin về nhu cầu và khả năng cung ứng vốn sẽ được phản ánh lại về Ngân hàng Nhà nước, giúp Ngân hàng trung ương điều chỉnh các chính sách tiền tệ phù hợp. Điều này giúp duy trì sự ổn định cho nền kinh tế, kiềm chế lạm phát và tạo ra môi trường thuận lợi cho sự phát triển bền vững.

1.1.4. Các hoạt động của Ngân hàng thương mại

Căn cứ theo Điều 107 Luật Các tổ chức tín dụng 2024 thì hoạt động ngân hàng của ngân hàng thương mại gồm:

- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác.

- Phát hành chứng chỉ tiền gửi.
- Cấp tín dụng dưới các hình thức sau đây:
 - + 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.
 - + Thư tín dụng.
 - + Hình thức cấp tín dụng khác theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.
- Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng.
- Cung ứng các phương tiện thanh toán.
- Cung ứng các dịch vụ thanh toán qua tài khoản sau đây:
 - + Thực hiện dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, chuyển tiền, thẻ ngân hàng, dịch vụ thu hộ và chi hộ;
 - + Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận bằng văn bản; dịch vụ thanh toán khác theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

1.2. KHÁI QUÁT VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Khái niệm cho vay

Theo Thông tư 12/2024/TT-NHNN (sửa đổi Thông tư 39/2016/TT-NHNN), cho vay là hình thức cấp tín dụng, trong đó tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong thời gian nhất định, theo nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi đầy đủ, đúng hạn.

1.2.2. Các hình thức cho vay

- Phân loại theo thời hạn vay

- Vay ngắn hạn: Thời hạn dưới 12 tháng.
- Vay trung hạn: Thời hạn từ 1 năm đến 5 năm.
- Vay dài hạn: Thời hạn trên 5 năm.

- Phân loại theo mục đích vay

Cho vay SXKD: là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng thương mại, trong đó ngân hàng giao cho cá nhân, hộ kinh doanh hoặc doanh nghiệp một khoản tiền để sử dụng vào mục đích sản xuất, buôn bán, kinh doanh hoặc đầu tư nhằm tạo ra lợi nhuận, với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi trong thời hạn đã thỏa thuận.

Cho vay tiêu dùng: Theo khoản 1 Điều 3 Thông tư 43/2016/TT-NHNN (được sửa đổi bởi khoản 1 Điều 1 Thông tư 18/2019/TT-NHNN) giải thích cho vay tiêu dùng là việc công ty tài chính cho vay bằng đồng Việt Nam đối với khách hàng là cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng của khách hàng.

Cho vay bất động sản: Là hình thức tín dụng mà ngân hàng hoặc tổ chức tài chính cung cấp vốn cho cá nhân/doanh nghiệp để mua, xây dựng, sửa chữa nhà đất hoặc kinh doanh bất động sản, với tài sản đảm bảo chính là bất động sản đó.

Cho vay chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn: theo quy định của pháp luật (Nghị định 55/2015/NĐ - CP, sửa đổi bởi Nghị định 116/2018/NĐ-CP) là hình thức cấp tín dụng của tổ chức tín dụng đối với cá nhân, hộ gia đình hoặc doanh nghiệp trên địa bàn nông thôn nhằm phát triển lĩnh vực nông, lâm, ngư, diêm nghiệp.

- Phân loại theo phương thức cho vay:

Cho vay từng lần: Mỗi lần cho vay, tổ chức tín dụng và khách hàng thực hiện thủ tục cho vay đối với khách hàng và giao kết thỏa thuận cho vay.

Cho vay theo hạn mức: Tổ chức tín dụng xác định và thỏa thuận với khách hàng hạn mức cho vay tối đa duy trì trong một khoảng thời gian nhất định. Một năm ít nhất một lần, tổ chức tín dụng xem xét xác định lại hạn mức cho vay tối đa và thời gian duy trì hạn mức này.

Cho vay thấu chi: Tổ chức tín dụng chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng một mức thấu chi tối đa để thực hiện dịch vụ thanh toán trên tài khoản thanh toán. Mức thấu chi tối đa được duy trì trong một khoảng thời gian tối đa 01 năm.

Cho vay hợp vốn: Là việc có từ hai tổ chức tín dụng trở lên cùng thực hiện cho vay đối với khách hàng để thực hiện một phương án, dự án vay vốn.

Cho vay lưu vụ: Là việc tổ chức tín dụng thực hiện cho vay đối với khách hàng để nuôi trồng, chăm sóc các cây trồng, vật nuôi có tính chất mùa vụ theo chu kỳ sản xuất liên kế trong năm hoặc các cây lưu gốc, cây công nghiệp có thu hoạch hàng năm.

Cho vay quay vòng: Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận áp dụng cho vay đối với nhu cầu vốn có chu kỳ hoạt động kinh doanh không quá 01 tháng, khách hàng được sử dụng dư nợ gốc của chu kỳ hoạt động kinh doanh trước cho chu kỳ kinh doanh tiếp theo nhưng thời hạn cho vay không vượt quá 03 tháng.

Cho vay tuần hoàn: Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận áp dụng cho vay ngắn hạn đối với khách hàng với điều kiện:

- Đến thời hạn trả nợ, khách hàng có quyền trả nợ hoặc kéo dài thời hạn trả nợ thêm một khoảng thời gian nhất định đối với một phần hoặc toàn bộ số dư nợ gốc của khoản vay;
- Tổng thời hạn vay vốn không vượt quá 12 tháng kể từ ngày giải ngân ban đầu và không vượt quá một chu kỳ hoạt động kinh doanh;
- Tại thời điểm xem xét cho vay, khách hàng không có nợ xấu tại các tổ chức tín dụng;
- Trong quá trình cho vay tuần hoàn, nếu khách hàng có nợ xấu tại các tổ chức tín dụng thì không được thực hiện kéo dài thời hạn trả nợ theo thỏa thuận.

- Phân loại theo tài sản đảm bảo

Đảm bảo bằng tài sản: Là hình thức cấp tín dụng mà khách hàng phải dùng tài sản thuộc sở hữu hợp pháp của mình hoặc của bên thứ ba để đảm bảo thực hiện nghĩa vụ trả nợ đối với ngân hàng.

- Thế chấp tài sản: Khách hàng dùng tài sản (nhà, đất, xe, máy móc...) để đảm bảo nhưng vẫn được sử dụng tài sản đó.

- Cầm cố tài sản: Khách hàng giao tài sản (sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá...) cho ngân hàng giữ trong thời gian vay.
- Bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba: Là loại hình bảo đảm thực hiện nghĩa vụ bằng tài sản của bên thứ ba, theo đó, tổ chức, cá nhân (bên bảo lãnh) cam kết với bên có quyền (bên nhận bảo lãnh) sử dụng tài sản thuộc sở hữu của mình hoặc doanh nghiệp nhà nước sử dụng tài sản được giao để trả nợ thay cho bên có nghĩa vụ (bên được bảo lãnh), nếu đến hạn mà bên có nghĩa vụ không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ nghĩa vụ.
- Tài sản hình thành từ vốn vay: Là tài sản của khách hàng vay mà giá trị tài sản được tạo nên bởi một phần hoặc toàn bộ khoản vay của tổ chức tín dụng (khoản 4 Điều 2 NĐ178).

Đảm bảo không bằng tài sản: Là hình thức cho vay không cần tài sản bảo đảm, ngân hàng dựa vào uy tín của khách hàng, thu nhập, dòng tiền, lịch sử tín dụng để quyết định cấp tín dụng.

1.2.3. Vai trò của hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại

Hoạt động cho vay là nghiệp vụ quan trọng nhất của ngân hàng thương mại, giữ vai trò chủ yếu trong việc cung cấp vốn cho nền kinh tế và tạo ra nguồn thu nhập chính cho ngân hàng. Thông qua hoạt động cho vay, ngân hàng thương mại thực hiện chức năng trung gian tài chính, góp phần thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế thị trường.

Thứ nhất, cho vay giúp cung cấp vốn cho nền kinh tế. Ngân hàng thương mại huy động nguồn vốn nhàn rỗi từ các tổ chức và cá nhân trong xã hội, sau đó cho các chủ thể có nhu cầu vay lại để phục vụ sản xuất, kinh doanh hoặc tiêu dùng. Nhờ đó, nguồn vốn được sử dụng hiệu quả hơn, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

Thứ hai, hoạt động cho vay góp phần thúc đẩy sản xuất và kinh doanh phát triển. Khi được tiếp cận nguồn vốn tín dụng từ ngân hàng, các doanh nghiệp có điều kiện mở rộng quy mô hoạt động, đầu tư máy móc thiết bị, đổi mới công nghệ và nâng cao chất lượng sản phẩm. Điều này giúp tăng năng suất lao động và nâng cao sức cạnh tranh của nền kinh tế.

Thứ ba, cho vay là công cụ quan trọng để Nhà nước điều tiết nền kinh tế vĩ mô. Thông qua chính sách tín dụng, lãi suất và hạn mức cho vay, Ngân hàng Nhà nước có

thể kiểm soát lượng tiền trong lưu thông, góp phần kiềm chế lạm phát, ổn định thị trường tiền tệ và hỗ trợ tăng trưởng kinh tế bền vững.

Thứ tư, hoạt động cho vay tạo ra nguồn thu chủ yếu cho ngân hàng thương mại. Lãi thu được từ các khoản cho vay chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thu nhập của ngân hàng. Nhờ đó, ngân hàng có thể duy trì hoạt động, mở rộng dịch vụ và nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường tài chính.

Thứ năm, cho vay góp phần nâng cao đời sống của người dân. Các khoản vay tiêu dùng giúp người dân có điều kiện mua nhà, mua xe, học tập, chữa bệnh và cải thiện chất lượng cuộc sống. Điều này không chỉ mang lại lợi ích cho cá nhân mà còn thúc đẩy sự phát triển chung của xã hội.

1.3. HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.3.1. Khái niệm cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

Cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng thương mại, trong đó ngân hàng giao cho cá nhân hoặc hộ kinh doanh một khoản tiền để sử dụng vào mục đích sản xuất, buôn bán, kinh doanh hoặc đầu tư nhằm tạo ra lợi nhuận, với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi trong thời hạn đã thỏa thuận.

1.3.2. Đặc điểm của cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

Hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại có những đặc điểm riêng so với các loại hình cho vay khác. Những đặc điểm này xuất phát từ mục đích sử dụng vốn, quy mô khoản vay, thời hạn vay cũng như mức độ rủi ro trong quá trình cấp tín dụng.

Mục đích vay vốn: Gắn liền với hoạt động tạo ra thu nhập. Khác với cho vay tiêu dùng, cho vay SXKD được thực hiện nhằm cung cấp nguồn vốn cho cá nhân hoặc hộ kinh doanh để phục vụ các hoạt động như buôn bán, sản xuất, dịch vụ hoặc đầu tư kinh doanh. Nguồn trả nợ chủ yếu của khách hàng được hình thành từ lợi nhuận của hoạt động kinh doanh, do đó hiệu quả của phương án kinh doanh có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng trả nợ.

Thời hạn cho vay: Linh hoạt theo chu kỳ kinh doanh. Các khoản vay SXKD có thể là ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn tùy theo nhu cầu sử dụng vốn. Trong thực tế, phần

lớn các khoản vay phục vụ SXKD của khách hàng cá nhân là ngắn hạn hoặc trung hạn, nhằm đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn lưu động, nhập hàng hóa hoặc đầu tư trang thiết bị.

Quy mô khoản vay: Thường không quá lớn nhưng số lượng khách hàng nhiều. So với cho vay doanh nghiệp, khoản vay đối với cá nhân SXKD thường có giá trị nhỏ hơn, tuy nhiên số lượng khách hàng lại lớn. Điều này làm cho khối lượng công việc quản lý tín dụng tăng lên, đòi hỏi ngân hàng phải có quy trình thẩm định và kiểm soát chặt chẽ.

Yêu cầu tài sản bảo đảm khi vay vốn: Do hoạt động SXKD của cá nhân có mức độ rủi ro nhất định, ngân hàng thường yêu cầu khách hàng phải có tài sản bảo đảm như quyền sử dụng đất, nhà ở, phương tiện vận tải, hàng hóa hoặc sổ tiết kiệm. Tài sản bảo đảm giúp giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng trong trường hợp khách hàng không trả được nợ.

1.3.3. Vai trò của hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

Đối với nền kinh tế: Cho vay SXKD góp phần quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế thông qua việc cung cấp nguồn vốn cho các cá nhân và hộ kinh doanh mở rộng hoạt động sản xuất, buôn bán và dịch vụ. Khi được tiếp cận nguồn vốn vay từ ngân hàng, các cá nhân có thể đầu tư vào máy móc, trang thiết bị, nguyên vật liệu hoặc mở rộng quy mô kinh doanh, từ đó làm tăng sản lượng hàng hóa và dịch vụ trên thị trường.

Đối với ngân hàng: Cho vay SXKD là một trong những nghiệp vụ mang lại nguồn thu nhập chủ yếu cho ngân hàng thương mại. Lãi thu từ các khoản vay giúp ngân hàng bù đắp chi phí hoạt động, nâng cao lợi nhuận và mở rộng quy mô kinh doanh. Trong cơ cấu tín dụng, cho vay đối với khách hàng cá nhân SXKD thường có số lượng lớn, giúp ngân hàng tăng doanh số cho vay và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Ngoài ra, việc cho vay đối với khách hàng cá nhân kinh doanh còn giúp ngân hàng mở rộng quan hệ khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường. Khi khách hàng sử dụng vốn hiệu quả và trả nợ đúng hạn, ngân hàng có thể duy trì mối quan hệ lâu dài và cung cấp thêm nhiều dịch vụ khác như gửi tiền, thanh toán, chuyển tiền, bảo lãnh hoặc phát hành thẻ.

Đối với khách hàng vay vốn: Cho vay SXKD giúp khách hàng cá nhân có điều kiện tiếp cận nguồn vốn để duy trì và mở rộng hoạt động kinh doanh. Trong nhiều trường hợp, cá nhân có kinh nghiệm và ý tưởng kinh doanh nhưng thiếu vốn, vì vậy khoản vay

từ ngân hàng giúp họ có thể đầu tư mua hàng hóa, nguyên vật liệu, máy móc hoặc thuê mặt bằng để phát triển kinh doanh.

1.3.4. Các hình thức cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

- Phân loại theo thời hạn cho vay
 - Vay ngắn hạn: Thời hạn dưới 1 năm
 - Vay trung hạn: Thời hạn từ 1 năm đến 5 năm.
 - Vay dài hạn: Thời hạn trên 5 năm.
- Phân loại theo mục đích sử dụng vốn
 - Vay bổ sung vốn lưu động: Tài trợ hoạt động kinh doanh hàng ngày (trả nợ nhà cung cấp, lương nhân viên).
 - Vay đầu tư tài sản cố định: Mua sắm máy móc, trang thiết bị, phương tiện vận tải hoặc xây dựng, sửa chữa cơ sở sản xuất.
 - Vay kinh doanh theo mục đích đặc thù: Vay tiêu dùng kết hợp kinh doanh, vay mua xe tải kinh doanh,...
- Phân loại theo tài sản đảm bảo
 - Cho vay có tài sản bảo đảm: Bao gồm tài sản của chính khách hàng, tài sản của bên thứ ba hoặc tài sản hình thành từ vốn vay.
 - Cho vay không có tài sản bảo đảm (tín chấp): Dựa vào uy tín, thu nhập và lịch sử tín dụng của khách hàng.
- Phân loại theo phương thức cho vay
 - Cho vay theo hạn mức tín dụng: Ngân hàng cấp một hạn mức dư nợ tối đa trong một thời hạn nhất định, khách hàng có thể rút vốn nhiều lần.
 - Cho vay từng lần (theo món): Phù hợp với các nhu cầu vốn có tính chất thời điểm, giải ngân một lần hoặc vài lần theo dự án cụ thể.
 - Cho vay thấu chi: Ngân hàng cho phép chi tiêu vượt số dư trong tài khoản thanh toán, hữu ích cho nhu cầu thanh toán đột xuất.

1.4. MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.

Mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân là việc ngân hàng gia tăng quy mô và phạm vi cấp tín dụng cho nhóm khách hàng này. Sự mở rộng không chỉ thể hiện ở việc tăng dư nợ cho vay mà còn bao gồm đa dạng hóa sản phẩm tín dụng, mở rộng đối tượng khách hàng, cải tiến quy trình cho vay và nâng cao khả năng tiếp cận vốn.

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển, nhu cầu vốn phục vụ SXKD của cá nhân, hộ kinh doanh ngày càng tăng. Do đó, việc mở rộng hoạt động cho vay không chỉ giúp ngân hàng gia tăng lợi nhuận mà còn góp phần thúc đẩy hoạt động SXKD, tạo việc làm và phát triển kinh tế địa phương.

1.4.1. Quan điểm về mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại.

Thứ nhất, mở rộng về quy mô: Ngân hàng nên mở rộng với tốc độ tăng trưởng hợp lý khoảng 15-20% mỗi năm. Quan điểm này được xây dựng trên cơ sở lý luận về tăng trưởng tín dụng bền vững và định hướng điều hành của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Mức tăng trưởng này vừa đảm bảo khả năng mở rộng thị phần, gia tăng doanh số cho vay, vừa phù hợp với năng lực quản lý rủi ro.

Thứ hai, về cơ cấu sản phẩm cho vay: Ngân hàng cần chú trọng đa dạng hóa các sản phẩm cho vay đối với khách hàng SXKD. Quan điểm này dựa trên nguyên tắc phân tán rủi ro trong hoạt động ngân hàng, đồng thời xuất phát từ nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh. Việc phát triển nhiều sản phẩm cho vay như vay vốn lưu động, vay đầu tư mở rộng, vay theo hạn mức, vay tín chấp hoặc thế chấp sẽ giúp ngân hàng tiếp cận nhiều phân khúc khách hàng khác nhau, nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Thứ ba, mở rộng đối tượng khách hàng: Nên tập trung vào nhóm khách hàng có dòng tiền ổn định như hộ kinh doanh, chủ shop online, và cá nhân kinh doanh nhỏ. Đồng thời, mở rộng dần sang khách hàng tại khu vực nông thôn và ngoại ô – những nơi có nhu cầu cao nhưng tiếp cận tín dụng còn hạn chế.

1.4.2. Sự cần thiết mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

Đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng tăng: Các cá nhân, hộ kinh doanh ngày càng có nhu cầu vay vốn để mở rộng quy mô, đầu tư thiết bị, nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Tăng nguồn thu cho ngân hàng: Hoạt động cho vay là nguồn thu chính của ngân hàng, việc mở rộng sẽ giúp tăng thu nhập từ lãi và phí.

Tăng khả năng cạnh tranh: Trong bối cảnh các ngân hàng cạnh tranh gay gắt, việc mở rộng cho vay giúp thu hút và giữ chân khách hàng.

Góp phần phát triển kinh tế địa phương: Nguồn vốn tín dụng giúp các hộ kinh doanh phát triển, tạo việc làm và nâng cao thu nhập cho người dân.

Phân tán rủi ro tín dụng: Cho vay đối với nhiều khách hàng cá nhân nhỏ lẻ giúp ngân hàng giảm phụ thuộc vào một số ít khách hàng lớn.

1.4.3. Các chỉ tiêu đánh giá mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

- Doanh số cho vay SXKD

DSCV là tổng số tiền mà ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng thực tế đã cho khách hàng vay trong một khoảng thời gian nhất định (tháng, quý, năm). Chỉ tiêu này phản ánh quy mô, tốc độ tăng trưởng và sự mở rộng hoạt động tín dụng.

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

Chỉ tiêu này giúp đánh giá vai trò của hoạt động cho vay SXKD trong tổng hoạt động tín dụng của ngân hàng qua từng giai đoạn. Tỷ trọng càng cao cho thấy ngân hàng càng chú trọng mở rộng cho vay phục vụ hoạt động SXKD của khách hàng.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DSCV} = \frac{\text{DSCV cuối kỳ} - \text{DSCV đầu kỳ}}{\text{DSCV đầu kỳ}} \times 100\%$$

Tốc độ tăng trưởng DSCV là chỉ tiêu phản ánh mức độ tăng hoặc giảm của doanh số cho vay của ngân hàng qua các kỳ (tháng, quý, năm). Chỉ tiêu này phản ánh mức độ mở rộng về quy mô cấp tín dụng. Doanh số cho vay tăng cho thấy ngân hàng mở rộng tín dụng mạnh mẽ hơn.

- Doanh số thu nợ

DSTN là tổng số tiền ngân hàng thu hồi được từ các khoản cho vay trong kỳ. Phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng. Doanh số thu nợ ổn định giúp đảm bảo hoạt động cho vay bền vững.

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

Tỷ trọng doanh số thu nợ phản ánh tỷ lệ giữa số tiền thu hồi được so với tổng doanh số cho vay hoặc tổng dư nợ của ngân hàng trong một kỳ nhất định.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DSTN} = \frac{\text{DSTN cuối kỳ} - \text{DSTN đầu kỳ}}{\text{DSTN đầu kỳ}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh trực tiếp khả năng thu hồi vốn của ngân hàng.

- Dư nợ cho vay

Chỉ tiêu dư nợ cho vay phản ánh tổng số tiền ngân hàng đã giải ngân nhưng chưa được hoàn trả tại một thời điểm nhất định.

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

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ} = \frac{\text{Dư nợ cuối kỳ} - \text{Dư nợ đầu kỳ}}{\text{Dư nợ đầu kỳ}} \times 100\%$$

Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay SXKD thể hiện mức độ tăng trưởng của dư nợ qua các kỳ. Tốc độ tăng trưởng cao chứng tỏ hoạt động cho vay đang được đẩy mạnh. Tuy nhiên, nếu tăng trưởng quá nhanh có thể tiềm ẩn rủi ro tín dụng, do đó cần xem xét kết hợp với chất lượng tín dụng.

- Chỉ tiêu nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu

Chỉ tiêu nợ xấu phản ánh mức độ rủi ro tín dụng và chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng. Thông qua chỉ tiêu này có thể đánh giá khả năng thu hồi nợ và hiệu quả quản lý tín dụng của ngân hàng. Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, nợ xấu gồm nợ dưới tiêu chuẩn (nhóm 3), nợ nghi ngờ (nhóm 4) và nợ có khả năng mất vốn (nhóm 5).

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

Tỷ lệ này càng thấp chứng tỏ chất lượng tín dụng càng tốt. Khi mở rộng cho vay, ngân hàng cần kiểm soát tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước (thông thường dưới 3%). Ngược lại, tỷ lệ nợ xấu tăng cao sẽ ảnh hưởng đến lợi nhuận và khả năng thu hồi vốn của ngân hàng.

- Hệ số thu nợ

Hệ số thu nợ là chỉ tiêu phản ánh khả năng thu hồi nợ của ngân hàng trong một thời kỳ nhất định, được xác định bằng tỷ lệ giữa doanh số thu nợ và doanh số cho vay. Chỉ tiêu này cho biết trong kỳ, ngân hàng đã thu hồi được bao nhiêu đồng vốn trên mỗi đồng vốn đã cho vay ra.

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

Hệ số thu nợ phản ánh khả năng thu hồi vốn vay và chất lượng tín dụng của ngân hàng. Chỉ tiêu này càng cao chứng tỏ công tác thu nợ càng hiệu quả, vốn tín dụng được luân chuyển nhanh và rủi ro tín dụng được kiểm soát tốt. Ngược lại, hệ số thu nợ thấp cho thấy khả năng thu hồi nợ còn hạn chế, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng.

- Vòng quay vốn cho vay SXKD

Vòng quay vốn cho vay là chỉ số đo lường tốc độ luân chuyển các khoản vay mà ngân hàng cấp cho nền kinh tế, thể hiện số lần vốn được thu hồi và tái cho vay trong một khoảng thời gian.

$$\text{Vòng quay vốn cho vay SXKD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay SXKD}}{\text{Dư nợ bình quân cho vay SXKD}}$$

Chỉ số này giúp đánh giá khả năng quản lý vốn, chất lượng tín dụng và mức độ an toàn của nguồn vốn ngân hàng.

1.5. CÁC NHÂN TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN HOẠT ĐỘNG MỞ RỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.5.1. Các nhân tố khách quan

Nhân tố khách quan là những yếu tố nằm ngoài sự kiểm soát của ngân hàng nhưng có ảnh hưởng lớn đến hoạt động mở rộng cho vay SXKD.

Tình hình kinh tế: Khi nền kinh tế phát triển ổn định, hoạt động SXKD thuận lợi, nhu cầu vay vốn của cá nhân tăng lên, tạo điều kiện cho ngân hàng mở rộng cho vay. Ngược lại, khi kinh tế suy thoái, thị trường khó khăn, khách hàng ngại vay vốn và ngân hàng cũng thận trọng hơn trong việc cho vay.

Chính sách của Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước: Các quy định về lãi suất, hạn mức tín dụng, tỷ lệ an toàn vốn, chính sách tiền tệ... có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay của ngân hàng. Khi Nhà nước thực hiện chính sách nới lỏng tín dụng, ngân hàng có thể mở rộng cho vay. Ngược lại, khi thắt chặt tiền tệ, việc cho vay sẽ bị hạn chế.

Đặc điểm của khách hàng cá nhân SXKD: Khả năng mở rộng cho vay phụ thuộc vào số lượng khách hàng, năng lực tài chính, kinh nghiệm kinh doanh và uy tín của người vay. Nếu khách hàng có phương án kinh doanh khả thi, thu nhập ổn định và lịch sử tín dụng tốt thì ngân hàng sẽ dễ dàng mở rộng cho vay. Ngược lại, nếu khách hàng thiếu minh bạch tài chính hoặc kinh doanh không ổn định thì ngân hàng sẽ hạn chế cấp tín dụng.

Mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng: Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại ngày càng lớn, đặc biệt trong lĩnh vực cho vay khách hàng cá nhân. Để thu hút khách hàng, các ngân hàng phải điều chỉnh lãi suất, đơn giản thủ tục và nâng cao chất lượng dịch vụ. Điều này vừa tạo cơ hội mở rộng cho vay nhưng cũng làm tăng áp lực về quản lý rủi ro.

Môi trường pháp lý: Hệ thống pháp luật liên quan đến hoạt động tín dụng, tài sản bảo đảm, đăng ký kinh doanh, xử lý nợ... có ảnh hưởng lớn đến việc mở rộng cho vay. Nếu pháp luật rõ ràng, minh bạch thì ngân hàng sẽ yên tâm cho vay hơn. Ngược lại, nếu quy định chưa chặt chẽ hoặc khó xử lý tài sản bảo đảm thì ngân hàng sẽ hạn chế cho vay.

1.5.2. Các nhân tố chủ quan

Nhân tố chủ quan là những yếu tố xuất phát từ bản thân ngân hàng thương mại, có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng mở rộng cho vay đối với khách hàng cá nhân SXKD.

Chính sách tín dụng của ngân hàng: Chính sách tín dụng là yếu tố quan trọng quyết định đến việc mở rộng hay thu hẹp hoạt động cho vay. Nếu ngân hàng có chính sách tín

dụng linh hoạt, lãi suất hợp lý, điều kiện vay vốn phù hợp thì sẽ thu hút được nhiều khách hàng vay vốn SXKD. Ngược lại, nếu điều kiện vay quá chặt chẽ hoặc lãi suất cao sẽ làm hạn chế nhu cầu vay vốn. Ngoài ra, việc quy định về tài sản bảo đảm, hạn mức cho vay, thời hạn vay và phương thức trả nợ cũng ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng tiếp cận vốn của khách hàng.

Nguồn vốn của ngân hàng: Nguồn vốn huy động là cơ sở để ngân hàng thực hiện hoạt động cho vay. Nếu ngân hàng có nguồn vốn dồi dào, ổn định thì có thể mở rộng cho vay, đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng. Ngược lại, nếu nguồn vốn hạn chế, ngân hàng sẽ phải kiểm soát chặt chẽ hoạt động tín dụng và khó mở rộng cho vay. Cơ cấu nguồn vốn cũng ảnh hưởng đến thời hạn cho vay. Nếu nguồn vốn chủ yếu là ngắn hạn, ngân hàng sẽ hạn chế cho vay trung và dài hạn.

Trình độ và năng lực của cán bộ tín dụng: Cán bộ tín dụng là người trực tiếp thẩm định, xét duyệt và quản lý khoản vay. Nếu cán bộ có trình độ chuyên môn cao, kinh nghiệm tốt thì việc đánh giá khách hàng sẽ chính xác hơn, giúp ngân hàng mở rộng cho vay nhưng vẫn đảm bảo an toàn. Ngược lại, nếu năng lực yếu có thể dẫn đến quyết định cho vay sai, làm tăng rủi ro tín dụng.

Quy trình và thủ tục cho vay: Quy trình cho vay đơn giản, rõ ràng, thời gian xử lý nhanh sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận vốn, từ đó làm tăng khả năng mở rộng cho vay. Ngược lại, nếu thủ tục phức tạp, thời gian xét duyệt lâu thì khách hàng có thể tìm đến ngân hàng khác hoặc các nguồn vốn ngoài ngân hàng.

Công tác thẩm định và quản lý rủi ro: Khả năng mở rộng cho vay phụ thuộc nhiều vào hệ thống quản lý rủi ro của ngân hàng. Nếu ngân hàng có hệ thống kiểm soát tốt, đánh giá đúng khả năng trả nợ của khách hàng thì có thể mở rộng cho vay mà vẫn đảm bảo an toàn. Ngược lại, nếu công tác quản lý rủi ro yếu, ngân hàng sẽ phải hạn chế cho vay để tránh phát sinh nợ xấu.

Uy tín và thương hiệu của ngân hàng: Ngân hàng có uy tín cao, dịch vụ tốt và thái độ phục vụ chuyên nghiệp sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến vay vốn. Uy tín của ngân hàng càng cao thì khả năng mở rộng hoạt động cho vay càng lớn.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Tóm lại, chương 1 đã trình bày những nội dung cơ bản liên quan đến hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại. Nội dung chương 1 đã làm rõ khái niệm, chức năng và vai trò của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế; đồng thời trình bày các vấn đề liên quan đến hoạt động cho vay như khái niệm, hình thức cho vay và vai trò của hoạt động tín dụng đối với ngân hàng và khách hàng. Bên cạnh đó, chương 1 cũng phân tích các nội dung về cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân, bao gồm đặc điểm, vai trò, các hình thức cho vay và sự cần thiết của việc mở rộng hoạt động cho vay SXKD trong giai đoạn hiện nay. Ngoài ra, chương 1 còn đề cập đến các chỉ tiêu đánh giá mức độ mở rộng cho vay như doanh số cho vay, dư nợ, doanh số thu nợ, tỷ lệ nợ xấu và các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay SXKD của ngân hàng. Đây là cơ sở quan trọng để phân tích thực trạng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ trong chương tiếp theo, từ đó đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm mở rộng hoạt động cho vay một cách hiệu quả và an toàn.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG – PGD CẨM LỆ

2.1. GIỚI THIỆU TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ

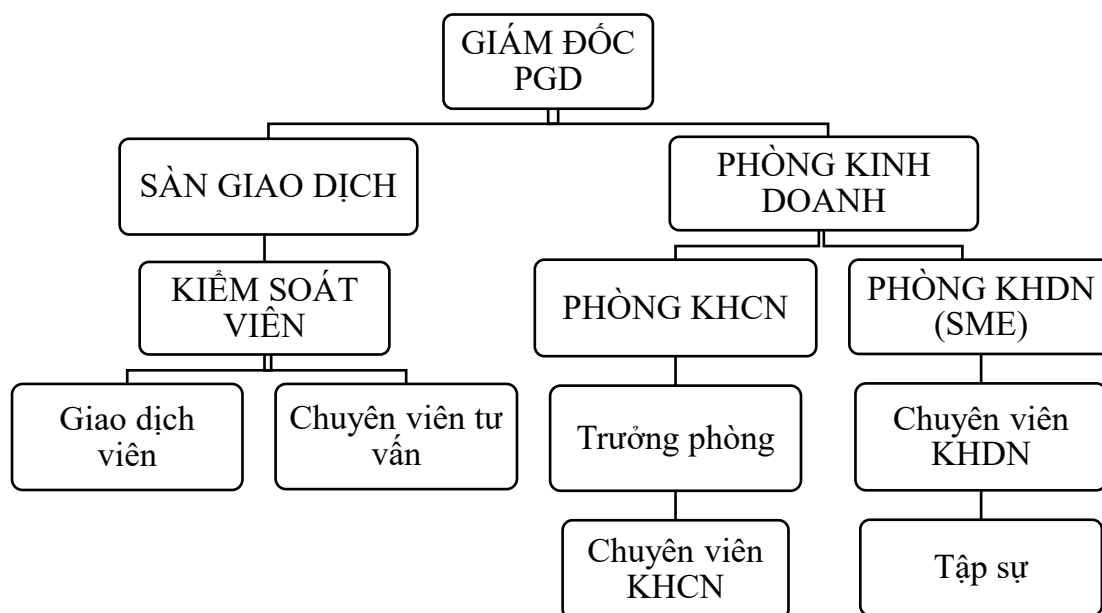
Trong bối cảnh quận Cẩm Lệ dần trở thành khu vực dân cư đông đúc, có nhiều doanh nghiệp nhỏ và vừa, hộ kinh doanh cá thể phát triển mạnh, Ngân hàng TMCP Quân đội đã triển khai chiến lược mở rộng mạng lưới thông qua việc thành lập PGD Cẩm Lệ, trực thuộc chi nhánh Nam Đà Nẵng. Việc ra đời PGD Cẩm Lệ nhằm đáp ứng kịp thời nhu cầu giao dịch tài chính của người dân và doanh nghiệp trên địa bàn, đồng thời nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng, mở rộng thị phần và tăng cường sự hiện diện của MB tại khu vực phía Nam thành phố Đà Nẵng.

Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ chính thức được thành lập vào ngày 24/12/2015. PGD Cẩm Lệ là một trong những điểm giao dịch của Ngân hàng TMCP Quân đội tại khu vực Nam Đà Nẵng, một trong những khu vực đặc địa và phát triển của thành phố Đà Nẵng, Việt Nam. PGD Cẩm Lệ cung cấp đầy đủ các dịch vụ ngân hàng cho cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức. Với mục tiêu mang lại sự tiện lợi và chất lượng dịch vụ cao nhất cho khách hàng. Ngoài ra, PGD Cẩm Lệ cũng đảm bảo an ninh và bảo mật thông tin khách hàng, áp dụng các biện pháp an toàn để bảo vệ dữ liệu cá nhân và tài sản của khách hàng. Với vị trí thuận tiện, môi trường chuyên nghiệp và dịch vụ tận tâm, PGD Cẩm Lệ là điểm đến tin cậy cho khách hàng tại khu vực này, đáp ứng mọi nhu cầu tài chính và ngân hàng của họ.

Trải qua quá trình phát triển, PGD Cẩm Lệ đã đạt được những kết quả tích cực trong hoạt động kinh doanh, góp phần vào sự tăng trưởng chung của chi nhánh Nam Đà Nẵng nói riêng và hệ thống MB nói chung. Đồng thời, PGD Cẩm Lệ cũng đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ vốn cho hoạt động SXKD, thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương và nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính cho người dân trên địa bàn quận Cẩm Lệ.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ

2.1.2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ



Hình 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức của MB PGD Cẩm Lệ (Nguồn: MB PGD Cẩm Lệ)

2.1.2.2 Nhiệm vụ của các phòng ban tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ

Giám đốc PGD: Là người lãnh đạo cao nhất tại đơn vị, chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động của PGD. Giám đốc có quyền quyết định và giải quyết các công việc thuộc thẩm quyền theo quy định của Ngân hàng TMCP Quân đội, đồng thời trực tiếp chỉ đạo, giám sát hoạt động cho vay và các hoạt động nghiệp vụ khác nhằm đảm bảo hiệu quả kinh doanh, an toàn và tuân thủ quy định pháp luật.

Phòng KHCN: bao gồm Trưởng phòng và các Chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân. Phòng KHCN có nhiệm vụ nghiên cứu thị trường, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng cá nhân, chủ động tiếp cận và thiết lập mối quan hệ với khách hàng. Các chuyên viên quan hệ KHCN chịu trách nhiệm tư vấn, hướng dẫn và đề xuất các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng phù hợp nhằm đáp ứng nhu cầu sử dụng dịch vụ tài chính của khách hàng, đồng thời góp phần mở rộng và phát triển tệp khách hàng cá nhân của phòng giao dịch.

Phòng KHDN (SME): Chịu trách nhiệm quản lý và phục vụ các khách hàng là tổ chức, doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp nhỏ và vừa trên địa bàn. Phòng KHDN thực hiện công tác tiếp thị, giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ đến khách hàng doanh

nghiệp; đồng thời tư vấn và đề xuất với Trưởng phòng các biện pháp khai thác thị trường, mở rộng quan hệ khách hàng và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Sàn giao dịch: Có chức năng thực hiện các nghiệp vụ giao dịch trực tiếp với khách hàng. Bộ phận này chịu trách nhiệm quản lý, kiểm tra, đối chiếu và báo cáo các hồ sơ, thông tin liên quan đến khách hàng theo quy định. Nhân viên giao dịch thực hiện tiếp nhận hồ sơ và xử lý các giao dịch cho cả KHCN và KHDN, bao gồm các nghiệp vụ như mở tài khoản, gửi tiền, rút tiền, chuyển tiền và các dịch vụ ngân hàng khác. Bên cạnh đó, bộ phận giao dịch còn thực hiện cập nhật, xác minh và thay đổi thông tin khách hàng khi có yêu cầu; cung cấp thông tin về tài khoản tiền gửi, in sao kê, sổ phụ và giấy báo cho khách hàng. Đồng thời, bộ phận này thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tài khoản tiền gửi bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ, hướng dẫn và hỗ trợ khách hàng trong các nghiệp vụ thanh toán quốc tế theo quy định của ngân hàng.

2.1.3. Các sản phẩm và dịch vụ kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ

Bảng 2.1 Các sản phẩm và dịch vụ của MB PGD Cẩm Lệ

Khách hàng cá nhân	Khách hàng doanh nghiệp
<i>Tiền gửi</i> - Tiền gửi số cố định - Tiết kiệm gửi số tích lũy - Tiền gửi không kỳ hạn <i>Cho vay khách hàng cá nhân</i> - Cho vay mua nhà - Cho vay SXKD ngắn hạn - Cho vay SXKD trung, dài hạn - Cho vay mua ô tô - Cho vay tiêu dùng - Cho vay bất động sản <i>Ngân hàng số và thanh toán</i> - App MBBank - Chuyển tiền - Chuyển tiền ra nước ngoài - Nhận tiền về Việt Nam <i>Dịch vụ thẻ</i> - Thẻ tín dụng - Thẻ đa năng Hybrid - Thẻ ghi nợ <i>Bảo hiểm</i> - Bảo hiểm nhân thọ cho khách hàng cá nhân.	<i>Tiền gửi</i> - Tiền gửi có kỳ hạn - Tiền gửi kỳ hạn ngày - Tiền gửi khách hàng lựa chọn kỳ hạn <i>Tín dụng và bảo lãnh</i> - Sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn lãi suất thả nổi - Tài trợ vốn lưu động - Tài trợ thanh toán trước hạn bộ chứng từ theo L/C nội địa do MB phát hành - Gói sản phẩm tài trợ trung – dài hạn dành cho khách hàng doanh nghiệp - Cho vay theo hạn mức - Cho vay theo món - Cho vay thấu chi - Bao thanh toán trong nước <i>Ngân hàng số</i> - Mở tài khoản Biz Mbbank - Thanh toán QR trên Biz Mbbank - Chuyển ngoại tệ trong nước online - Thanh toán hóa đơn tự động

2.1.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

2.1.4.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Trong những năm qua, thị trường huy động vốn có sự cạnh tranh gay gắt, nhiều ngân hàng thương mại được thành lập, mạng lưới chi nhánh của các ngân hàng liên tục được mở rộng. Tuy nhiên bằng các phương pháp hiệu quả cũng như thường xuyên theo dõi và điều chỉnh kịp thời lãi suất huy động để đảm bảo tính cạnh tranh, thực hiện các chương trình khuyến mãi với các phần quà giải thưởng hấp dẫn dành cho khách hàng gửi tiền, MB PGD Cẩm Lệ đã duy trì được tốc độ tăng trưởng nguồn vốn huy động khá tốt.

Bảng 2.2 Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT	Số tiền	TT	Số tiền	TT	Số tiền	Tỉ lệ	Số tiền	Tỉ lệ
Tổng vốn huy động	472,00	100,00	660,00	100,00	880,00	100,00	188,00	40	220,00	33
Huy động vốn từ tổ chức kinh tế	33,00	7	53,00	8	79,00	9	20,00	61	26,00	49
Huy động vốn từ dân cư	439,00	93	607,00	92	801,00	91	168,00	38	194,00	32
Phát hành GTCG	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Vay từ TCTD khác	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Nguồn: Phòng KHCN – MB PGD Cẩm Lệ

Bảng số liệu 2.2 cho thấy tình hình huy động vốn tại MB PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023-2025 tổng huy động vốn tăng trưởng ổn định qua các năm, đây cũng là nguồn vốn góp phần đem lại thu nhập đáng kể cho MB PGD Cẩm Lệ. Năm 2023, tổng nguồn vốn huy động đạt mức cơ sở, phản ánh quy mô hoạt động ổn định của PGD Cẩm Lệ trong bối cảnh kinh tế còn nhiều khó khăn. Cụ thể tính đến năm 2024, huy động vốn tiền gửi đạt 660 tỷ đồng, tăng 188 tỷ đồng, tỷ lệ tăng 40% so với năm 2023, cho thấy PGD Cẩm Lệ đã triển khai hiệu quả các chính sách huy động vốn và mở rộng được tệp khách hàng. Đây cũng là giai đoạn nền kinh tế có dấu hiệu phục hồi, góp phần thúc đẩy dòng tiền nhàn rỗi quay trở lại hệ thống ngân hàng. Năm 2025 huy động vốn tiền gửi của PGD Cẩm Lệ tiếp tục tăng và đạt mức 880 tỷ đồng, tăng 220 tỷ đồng so với năm 2024, khẳng định sự cải thiện rõ rệt trong công tác huy động vốn của PGD. Kết quả này đạt được nhờ việc đa dạng hóa sản phẩm tiền gửi, tại MB PGD Cẩm Lệ có các sản phẩm tiền gửi đa dạng như tiết kiệm có kỳ hạn, tiết kiệm online, tiết kiệm cho khách hàng quân đội. MB PGD Cẩm Lệ cũng áp dụng các chính sách lãi suất linh hoạt, chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ, cải tiến quy trình giao dịch, tư vấn tận tình và triển khai các chương trình ưu đãi, quà tặng như quay số trúng thưởng với các phần quà hấp dẫn, cơ hội trúng voucher du lịch, phần thưởng tiền mặt và các quà tặng khác nhằm thu hút khách hàng khi gửi tiền tiết kiệm qua app/quầy. PGD Cẩm Lệ luôn duy trì, chăm sóc khách hàng thân thiết nhằm tăng sự gắn bó lâu dài. Đồng thời, niềm tin của khách hàng đối với Ngân hàng MB ngày càng được củng cố.

Trong tổng huy động vốn, tiền gửi dân cư chiếm tỷ trọng cao và tăng mạnh qua các năm. Năm 2023, tiền gửi dân cư đạt 439 tỷ đồng, chiếm 93% tổng nguồn vốn huy động, cho thấy đây là nguồn vốn chủ lực của PGD Cẩm Lệ. Sang năm 2024, tiền gửi dân cư tiếp tục tăng 607 tỷ đồng, tỷ lệ tăng 38% so với năm 2023. Nguyên nhân do PGD Cẩm Lệ nằm ở vị trí trung tâm, dân cư tập trung đông đúc, đa số có thu nhập cao và ổn định do đó khách hàng có nhu cầu gửi tiền. Mặt khác để đảm an toàn, thu nhập ổn định, thanh khoản cao và dễ dàng sử dụng khi cần thiết. Ngoài ra, uy tín thương hiệu và chất lượng phục vụ tại PGD Cẩm Lệ cũng góp phần củng cố niềm tin của khách hàng, từ đó làm gia tăng quy mô tiền gửi dân cư qua từng năm. Năm 2025, tiền gửi dân cư tiếp tục tăng, đạt 801 tỷ đồng, tăng 194 tỷ đồng so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do MB triển khai nhiều chương trình ưu đãi tiền gửi như tặng quà, quay số trúng thưởng, đồng thời áp dụng lãi suất cạnh tranh so với các ngân hàng khác. Bên cạnh đó, MB đẩy mạnh

ứng dụng ngân hàng số MBBank, giúp khách hàng gửi tiền nhanh chóng, thuận tiện mà không cần phải đến quầy giao dịch, từ đó thu hút thêm nhiều khách hàng cá nhân mới. Các sản phẩm tiền gửi được đa dạng hóa như tiền gửi không kỳ hạn, tiết kiệm online, tiết kiệm tích lũy, giúp đáp ứng nhu cầu gửi tiền của khách hàng. Trong năm 2025, tình hình kinh tế vẫn còn nhiều biến động, các kênh đầu tư như chứng khoán, bất động sản tiềm ẩn rủi ro, khiến người dân lựa chọn gửi tiền vào ngân hàng để đảm bảo an toàn và sinh lời ổn định. Song song với các chính sách huy động vốn, PGD Cẩm Lệ đặc biệt chú trọng đến công tác chăm sóc khách hàng cá nhân nhằm duy trì và mở rộng tệp khách hàng. Ngân hàng tập trung nâng cao chất lượng phục vụ tại quầy, rút ngắn thời gian giao dịch và tăng cường tư vấn phù hợp với nhu cầu tài chính của từng khách hàng. Ngân hàng thực hiện các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết, thường xuyên liên hệ, hỗ trợ và tiếp nhận phản hồi nhằm nâng cao mức độ hài lòng. Nhìn chung, tiền gửi dân cư vẫn là nguồn vốn quan trọng, góp phần đáng kể vào sự tăng trưởng tổng huy động vốn của PGD Cẩm Lệ.

Đối với huy động vốn từ tiền gửi tổ chức kinh tế, bảng số liệu cho thấy quy mô và tỷ trọng có sự thay đổi qua các năm. Năm 2023, tiền gửi từ tổ chức kinh tế đạt 33 tỷ đồng, chiếm 7% tổng huy động vốn, khá thấp so với tiền gửi dân cư cho thấy MB PGD Cẩm Lệ chưa khai thác mạnh nguồn vốn từ doanh nghiệp cũng như các tổ chức kinh tế tại địa bàn. Tuy nhiên, đến năm 2024, tiền gửi từ tổ chức kinh tế tăng mạnh lên 53 tỷ đồng, tăng 20 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 61% so với năm 2023. Sự gia tăng này cho thấy nền kinh tế dần phục hồi và hoạt động kinh doanh của các tổ chức kinh tế ổn định hơn. Đồng thời, MB PGD Cẩm Lệ đã chủ động mở rộng quan hệ khách hàng, tăng cường tiếp cận và chăm sóc khách hàng là các tổ chức kinh tế, cải thiện chất lượng dịch vụ và triển khai các chính sách huy động vốn phù hợp, áp dụng linh hoạt các sản phẩm tiền gửi dành cho các khách hàng doanh nghiệp và tổ chức kinh tế, bao gồm tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi thanh toán và tiền gửi linh hoạt. Nhờ đó, các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế có thể lựa chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu sử dụng vốn trong từng thời kỳ, vừa đảm bảo thanh khoản vừa sinh lời an toàn. Sang năm 2025, tiền gửi từ tổ chức kinh tế tiếp tục tăng nhưng chậm hơn. Tốc độ tăng trưởng có sự sụt giảm, từ mức 61% năm 2024 so với năm 2023 chỉ còn 49% năm 2025. Sự tăng trưởng chậm lại này cho thấy khả năng thu hút nguồn tiền gửi từ các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế của ngân hàng đã có dấu hiệu chững lại. Mặc dù nguồn vốn huy động vẫn tiếp tục tăng, nhưng mức

tăng không còn cao như giai đoạn trước, phản ánh môi trường kinh doanh của các doanh nghiệp trong năm 2025 gặp nhiều khó khăn hơn. Hoạt động SXKD chưa thật sự phục hồi mạnh khiến dòng tiền của doanh nghiệp không ổn định, nhiều doanh nghiệp phải sử dụng vốn để duy trì hoạt động, thanh toán chi phí, nhập hàng hoặc mở rộng kinh doanh nên lượng tiền nhàn rỗi gửi vào ngân hàng giảm xuống.

Bên cạnh đó, sự tăng trưởng chậm còn cho thấy mức độ cạnh tranh huy động vốn giữa các ngân hàng ngày càng lớn. Trong năm 2025, nhiều ngân hàng triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất, miễn phí dịch vụ và chính sách chăm sóc khách hàng doanh nghiệp nhằm thu hút nguồn tiền gửi, làm cho áp lực cạnh tranh tại MB PGD Cẩm Lệ ngày càng cao. Điều này khiến tốc độ gia tăng tiền gửi từ tổ chức kinh tế tại PGD không còn duy trì được mức tăng mạnh như năm 2024.

2.1.4.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

Trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại, cho vay luôn là nghiệp vụ cốt lõi, đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra lợi nhuận cũng như thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế. Tại MB PGD Cẩm Lệ, hoạt động cho vay trong những năm gần đây đã có nhiều chuyển biến tích cực, cả về quy mô lẫn chất lượng tín dụng. Việc phân tích các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cho vay và tình hình nợ xấu sẽ giúp đánh giá một cách toàn diện hiệu quả hoạt động tín dụng của đơn vị.

*Bảng 2.3 Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai
đoạn 2023 – 2025*

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỉ lệ	Số tiền	Tỉ lệ
Doanh số cho vay	95,00	152,10	210,00	57,10	60,11	57,90	38,07
Doanh số thu nợ	96,60	101,40	160,00	4,80	4,97	58,60	57,79
Dư nợ cho vay	371,30	422,00	472,00	50,70	13,65	50,00	11,85
Nợ xấu	5,40	4,80	5,20	-0,60	-11,11	0,40	8,33
Tỷ lệ nợ xấu	1,45	1,14	1,10	-0,31%		-0,04%	

Nguồn: Phòng KHCN – MB PGD Cẩm Lệ

Doanh số cho vay tăng mạnh qua các năm, từ 95 tỷ đồng năm 2023 lên 152,10 tỷ đồng năm 2024, năm 2025 doanh số cho vay đạt 210 tỷ đồng. Nguyên nhân doanh số cho vay tăng mạnh qua các năm là do tình hình kinh tế dần ổn định hơn, khách hàng có nhu cầu vay vốn để mở rộng SXKD, đầu tư máy móc, bổ sung vốn lưu động của doanh nghiệp. Bên cạnh đó, MB PGD Cẩm Lệ cũng đã triển khai các gói tín dụng ưu đãi, lãi suất cho doanh nghiệp sản xuất, thương mại và xuất nhập khẩu, đơn giản hóa thủ tục cho vay và rút ngắn thời gian giải ngân, giúp khách hàng tiếp cận vốn dễ dàng hơn. Năm 2024 doanh số cho vay tăng mạnh lên 152,10 tỷ đồng, tăng 57,1 tỷ đồng so với năm 2023, tương ứng mức tăng 60,11%. Đến năm 2025, chỉ tiêu này tiếp tục tăng lên 210,00 tỷ đồng, tăng thêm 57,90 tỷ đồng so với năm 2024. Sự tăng trưởng này xuất phát từ việc MB PGD Cẩm Lệ đẩy mạnh cho vay khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ trên địa bàn Đà Nẵng. Ngoài ra, MB PGD Cẩm Lệ áp dụng nhiều chương trình lãi suất ưu đãi, linh hoạt về thời hạn vay. MB PGD Cẩm Lệ cung cấp nhiều kỳ hạn vay khác nhau như vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, phù hợp với từng mục đích sử dụng vốn của khách hàng. Phương thức trả nợ phù hợp với khả năng tài chính của khách

hàng. Công tác tiếp thị, chăm sóc khách hàng và uy tín thương hiệu MB cũng góp phần làm tăng số lượng khách hàng vay vốn tại MB PGD Cẩm Lệ.

Song song với đó, doanh số thu nợ cũng có xu hướng tăng qua các năm, tuy nhiên mức độ tăng trưởng có sự khác biệt giữa các năm. Năm 2024, doanh số thu nợ đạt 101,40 tỷ đồng, tăng nhẹ 4,80 tỷ đồng so với năm 2023. Mức tăng này còn khá khiêm tốn, cho thấy một phần các khoản vay chưa đến kỳ thu hồi hoặc khách hàng vẫn đang trong quá trình sử dụng vốn. Sang năm 2025 doanh số thu nợ tiếp tục tăng mạnh lên 160,00 tỷ đồng, tương ứng tăng 58,60 tỷ đồng so với năm 2024. Nguyên nhân là do tình hình kinh tế dần phục hồi, hoạt động sản xuất – kinh doanh của khách hàng ổn định hơn, từ đó khả năng trả nợ được cải thiện. MB PGD Cẩm Lệ cũng đã tăng cường công tác quản lý sau cho vay, thường xuyên theo dõi tình hình tài chính của khách hàng và nhắc nợ đúng hạn, giúp nâng cao hiệu quả thu hồi nợ. Ngân hàng cũng thực hiện cơ cấu lại thời hạn trả nợ phù hợp, tạo điều kiện để khách hàng chủ động hoàn trả khoản vay. Nhìn chung, sự gia tăng đồng thời của doanh số cho vay và doanh số thu nợ cho thấy hoạt động tín dụng của ngân hàng được triển khai tương đối hiệu quả, vừa mở rộng quy mô cho vay vừa đảm bảo khả năng thu hồi vốn.

Dư nợ cho vay trong giai đoạn 2023–2025 nhìn chung theo xu hướng tăng qua các năm. Năm 2023, dư nợ đạt 371,30 tỷ đồng. Sang năm 2024, dư nợ cho vay tăng mạnh lên 422 tỷ đồng, tăng 50,7 tỷ đồng, tương đương 13,65% so với năm 2023. Nguyên nhân là do nhu cầu vay vốn khách hàng để mở rộng SXKD, đầu tư máy móc, bổ sung vốn lưu động của doanh nghiệp, từ đó làm cho dư nợ cho vay tăng theo.

Trong giai đoạn 2023–2025, tình hình nợ xấu tại MB PGD Cẩm Lệ có nhiều biến động nhưng vẫn nằm trong mức kiểm soát. Cụ thể, nợ xấu giảm từ 5,40 tỷ đồng năm 2023 xuống 4,80 tỷ đồng năm 2024, tương ứng giảm 0,60 tỷ đồng. Với quy mô dư nợ cho vay trong năm, mức 5,40 tỷ đồng và 4,80 tỷ đồng tương đối thấp và nằm trong tầm kiểm soát tốt. Kết quả này cho thấy công tác thẩm định hồ sơ tín dụng, giám sát sau giải ngân và thu hồi nợ của PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn này đã được thực hiện khá hiệu quả. Sang năm 2025 nợ xấu tăng nhẹ từ 4,80 tỷ đồng năm 2024 lên 5,20 tỷ đồng năm 2025, tương ứng tỷ lệ tăng 8,33%. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ bối cảnh kinh tế – xã hội gặp nhiều khó khăn, nền kinh tế Việt Nam chịu ảnh hưởng nặng nề từ suy thoái kinh tế toàn cầu, lạm phát cao ở nhiều thị trường, hoạt động SXKD của khách hàng bị

ảnh hưởng nghiêm trọng do chi phí đầu vào tăng cao. Một số doanh nghiệp vừa và nhỏ rơi vào tình trạng thiếu vốn lưu động nghiêm trọng. Do đó dẫn đến khả năng trả nợ suy giảm. Mặc dù vậy, tỷ lệ nợ xấu liên tục giảm từ 1,45% năm 2023 xuống 1,14% năm 2024 và còn 1,10% năm 2025. duy trì ở mức dưới 1,50%, thuộc nhóm mức thấp và nằm trong giới hạn an toàn theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (dưới 3%). Mức tỷ lệ này cho thấy PGD Cẩm Lệ đã quản lý rủi ro tín dụng khá hiệu quả trong giai đoạn này.

2.1.4.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

Trong bối cảnh nền kinh tế còn nhiều biến động và sự cạnh tranh ngày càng gay gắt trong ngành ngân hàng, việc phân tích kết quả hoạt động kinh doanh có ý nghĩa quan trọng đối với mỗi ngân hàng thương mại. Thông qua việc đánh giá các chỉ tiêu kinh doanh, có thể thấy rõ tình hình hoạt động, khả năng huy động vốn, sử dụng vốn và hiệu quả kinh doanh của ngân hàng trong từng giai đoạn. Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Nam Đà Nẵng, trong đó có PGD Cẩm Lệ, là đơn vị trực thuộc hệ thống MB, thực hiện đầy đủ các chức năng kinh doanh ngân hàng theo định hướng chung của toàn hệ thống. Trong những năm gần đây, MB PGD Cẩm Lệ không ngừng mở rộng quy mô hoạt động, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Vì vậy, việc phân tích kết quả hoạt động kinh doanh của MB PGD Cẩm Lệ sẽ giúp làm rõ những kết quả đạt được, và nguyên nhân dẫn đến sự biến động của các chỉ tiêu kinh doanh.

Bảng 2.4 Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT	Số tiền	TT	Số tiền	TT	Số tiền	Tỉ lệ	Số tiền	Tỉ lệ
Doanh thu	29,00	100,00	40,00	100,00	55,20	100,00	11,00	37,93	15,20	38,00
Thu nhập từ hoạt động TD	22,10	76,21	30,50	76,25	41,70	75,54	8,40	38,01	11,20	36,72
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	4,60	15,86	6,30	15,75	8,10	14,67	1,70	36,96	1,80	28,57
Thu nhập từ hoạt động khác	2,30	7,93	3,20	8,00	5,40	9,78	0,90	39,13	2,20	68,75
Chi phí	9,00	100,00	12,00	100,00	14,20	100,00	3,00	33,33	2,20	18,33
Chi phí từ hoạt động TD	5,25	58,33	7,20	60,00	9,20	64,79	1,95	37,14	2,00	27,78
Chi phí từ hoạt động dịch vụ	2,50	27,78	3,30	27,50	3,92	27,61	0,80	32,00	0,62	18,79
Chi phí từ hoạt động khác	1,25	13,89	1,50	12,50	1,08	7,61	0,25	20,00	-0,42	-28,00
Lợi nhuận trước thuế	20,00	-	28,00	-	41,00	-	8,00	40,00	13,00	46,43

Nguồn: Phòng KHCN – MB PGD Cẩm Lệ

Qua bảng số liệu cho thấy, kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Phòng giao dịch Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng tốt và khá ổn định. Cụ thể, tổng doanh thu của đơn vị tăng từ 29 tỷ đồng năm 2023 lên 40 tỷ đồng năm 2024 tương ứng mức tăng 37,93% và tiếp tục tăng lên 55,2 tỷ đồng vào năm 2025 tăng 38% so với năm 2024. Điều này cho thấy quy mô hoạt động kinh doanh của MB PGD Cẩm Lệ đang mở rộng ngày càng tốt hơn.

Về cơ cấu nguồn thu, thu nhập từ hoạt động tín dụng luôn chiếm tỷ trọng cao nhất trong cả ba năm 2023–2025. Cụ thể, tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng lần lượt đạt 76,21% năm 2023, 76,25% năm 2024 và 75,54% năm 2025. Điều này cho thấy hoạt động tín dụng giữ vai trò chủ đạo và là nguồn thu chính của ngân hàng. Nguyên nhân là do ngân hàng tập trung vào hoạt động cho vay, quy mô dư nợ lớn và lãi từ cho vay mang lại nguồn thu ổn định, lâu dài. Bên cạnh đó, thu nhập từ hoạt động dịch vụ đứng thứ hai về tỷ trọng, dao động quanh mức 14–15% trong tổng thu nhập. Các khoản thu từ hoạt động khác chiếm tỷ trọng thấp hơn do quy mô hoạt động còn hạn chế và phụ thuộc nhiều vào biến động thị trường. Nhìn chung, cơ cấu thu nhập cho thấy ngân hàng vẫn phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập từ hoạt động tín dụng, trong khi các nguồn thu phi tín dụng chưa thực sự đóng vai trò nổi bật.

Về chi phí, tổng chi phí hoạt động tăng qua các năm, từ 9 tỷ đồng năm 2023 lên 12 tỷ đồng năm 2024 và đạt 14,2 tỷ đồng năm 2025. Điều này cho thấy khi quy mô hoạt động mở rộng và doanh thu tăng, chi phí cũng gia tăng tương ứng. Tuy nhiên, tốc độ tăng chi phí vẫn thấp hơn tốc độ tăng doanh thu.

Trong cơ cấu tổng chi phí, chi phí từ hoạt động tín dụng là khoản chi phí chiếm tỷ trọng cao nhất và biến động qua các năm. Năm 2023, chi phí từ hoạt động tín dụng đạt 5,25 tỷ đồng, chiếm khoảng 58,33% tổng chi phí. Sang năm 2024, khoản chi này tăng lên 7,2 tỷ đồng, tăng 1,95 tỷ đồng, tương ứng tăng 37,14%. Đến năm 2025, chi phí lãi tiếp tục tăng mạnh lên 9,2 tỷ đồng, tăng 2 tỷ đồng so với năm 2023, chiếm tới 64,79% tổng chi phí. Sự gia tăng này chủ yếu do lãi suất huy động vốn tăng và mở rộng hoạt động tín dụng, khiến tổng số tiền lãi phải trả tăng theo. Ngoài ra, sự cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng và tổ chức tín dụng cũng khiến đơn vị phải áp dụng các chính sách lãi suất ưu đãi hơn cho người gửi tiền. Nhìn chung, tổng chi phí tăng chủ yếu do chi phí

từ hoạt động tín dụng chiếm tỷ trọng cao và tăng nhanh, trong khi các khoản chi khác biến động không đáng kể.

Lợi nhuận trước thuế tăng mạnh qua các năm, từ 20 tỷ đồng năm 2023 lên 28 tỷ đồng năm 2024 tăng 40% và đạt 41 tỷ đồng năm 2025 tăng 46,43%. Sự tăng trưởng lợi nhuận này là kết quả của việc doanh thu tăng nhanh hơn chi phí và việc quản lý rủi ro được thực hiện tốt.

Tổng thể, hoạt động kinh doanh của Phòng giao dịch Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023–2025 đã đạt được những kết quả tích cực, thể hiện qua tăng trưởng thu nhập, kiểm soát tốt chi phí và lợi nhuận tăng mạnh, cho thấy hiệu quả trong công tác điều hành và quản trị của đơn vị.

2.2. GIỚI THIỆU VỀ SẢN PHẨM CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ

2.2.1. Đối tượng cho vay

- Khách hàng là hộ kinh doanh có nhu cầu vay vốn phục vụ SXKD.
- Khách hàng có sở hữu cả doanh nghiệp và hộ kinh doanh có nhu cầu vay vốn phục vụ hoạt động SXKD của hộ kinh doanh.

2.2.2. Điều kiện vay vốn

- Có đăng ký kinh doanh, chứng từ nộp thuế
- Có đủ điều kiện theo quy định của MB và pháp luật đối với ngành nghề SXKD có điều kiện.
- Thời gian hoạt động SXKD tối thiểu 12 tháng hoặc có kinh nghiệm trong lĩnh vực tương tự tối thiểu 24 tháng.

2.2.3. Giới hạn cho vay

- Mức cho vay tối đa 90% nhu cầu vốn.
- Vay vốn lưu động ngắn hạn không có đăng ký kinh doanh: 5 tỷ đồng/ khách hàng.
- Vay vốn lưu động có đăng ký kinh doanh: Không giới hạn số tiền vay.
- Vay vốn lưu động trung dài hạn: Tối đa 5 tỷ đồng.
- Vay hạn mức thấu chi: Tối đa 1 tỷ đồng.

2.2.4. Các phương thức cho vay

- Vay từng lần
- Vay hạn mức tín dụng
- Vay hạn mức thấu chi

2.2.5. Thời hạn vay

- Vay bổ sung vốn lưu động theo hạn mức ngắn hạn: Tối đa 24 tháng đối với hạn mức vay nhỏ hơn hoặc bằng 5 tỷ đồng, tối đa 12 tháng đối với hạn mức lớn hơn 5 tỷ đồng.
- Vay bổ sung vốn lưu động theo món ngắn hạn: Tối đa 12 tháng.
- Vay bổ sung vốn lưu động trung dài hạn: Tối đa 84 tháng.
- Vay đầu tư trung dài hạn: Tối đa 180 tháng.

2.2.6. Quy trình cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ KH

KH cần chuẩn bị và xuất trình những hồ sơ sau:

- Hồ sơ pháp lý: CMND/ CCCD/ Hộ chiếu, Hộ khẩu/ Sổ tạm trú, Giấy đăng ký kết hôn/ Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.
- Hồ sơ chứng minh thu nhập: Hợp đồng lao động, sao kê lương hoặc bảng lương của 6 tháng gần nhất; Giấy phép đăng ký kinh doanh còn hiệu lực đối với những ngành nghề bắt buộc phải đăng ký kinh doanh; Sổ sách, hóa đơn mua bán;...
- Hồ sơ mục đích sử dụng vốn: Các giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn của KH như hợp đồng mua bán, chuyển nhượng, giấy đặt cọc, hóa đơn,..
- Hồ sơ TSBD: Sổ đỏ, sổ hồng (nếu TSDB là nhà đất, nhà cửa); Đơn xác nhận tình trạng bất động sản.
- Hồ sơ vay vốn liên quan đến nhu cầu vay SXKD: Giấy đề nghị vay vốn, phương án vay vốn (theo mẫu của MB Bank), giấy tờ chứng nhận các khoản thanh toán bên thụ hưởng. Ngoài ra, KH cần cung cấp thêm CMND/CCCD/Hộ khẩu nếu tài sản là của bên thứ 3, giấy tờ chứng minh các khoản vay tự có đã sử dụng phù hợp với mục đích vay vốn, hồ sơ khác.

Chuyên viên quan hệ KHCN cần hướng dẫn KH những thông tin sau:

- Hướng dẫn KH bổ sung những giấy tờ còn thiếu và tiếp nhận hồ sơ.
- Khi tư vấn Chuyên viên cần phải nêu rõ, đầy đủ các thông tin về sản phẩm cho vay SXKD dự định triển khai, đối tượng vay vốn, điều kiện vay vốn, hạn mức cho vay, thời hạn cho vay, lãi suất áp dụng, phương thức tính lãi, cơ chế thanh lý trước hạn, dự kiến số tiền vay và số tiền góp tương ứng và các nội dung cần thiết khác có liên quan đến khoản vay.

Bước 2: Thu thập thông tin KH

Sau khi KH đã cung cấp đủ thông tin vào hồ sơ vay vốn thì Chuyên viên quan hệ KHCN kiểm tra lại thông tin. Tra CIC của KH, tính hợp lệ cũng như là hợp pháp. Sau đó đối chiếu với bản gốc. Hồ sơ hợp lệ phải đảm bảo như sau:

- Cơ quan nào phát hành bản chính thì cơ quan đó có quyền phát hành bản sao.
- Bản sao phải do phòng công chứng Nhà nước công chứng.

Bước 3: Thẩm định hồ sơ vay của KH

Ngân hàng tiến hành thẩm định xem xét KHCN có thỏa mãn các điều kiện cấp tín dụng dựa trên cơ sở các quy định cụ thể của MB Bank và các quy định pháp luật. Cụ thể:

- Thẩm định tư cách pháp lý: Tìm hiểu và phân tích về tư cách và năng lực pháp luật, năng lực hành vi nhân sự.
- Mục đích xin vay vốn phải phù hợp với quy định: Ngân hàng tiến hành kiểm tra đầy đủ, xác thực, hợp pháp và hợp lệ của hồ sơ vay vốn qua cơ quan phát hành ra chứng hoặc qua các kênh thông tin.
- Năng lực tài chính của KH đủ đảm bảo khả năng trả nợ: Các Chuyên viên sẽ đi thực tế tại gia đình và nơi SXKD của KH để tìm hiểu các thông tin như: gia đình, mục đích vay vốn, nguồn thu nhập, tình hình thực hiện nghĩa vụ với nhà nước, địa phương,...
- Tình hình TSBĐ: Trong quá trình khảo sát tình hình thực tế TSBĐ, để có đầy đủ chứng cứ cho việc thẩm định giá, cần chụp ảnh TSBĐ theo các dạng (toàn cảnh, chi tiết), các hướng khác nhau.

Chuyên viên KHCN cung cấp hồ sơ về TSĐB sau đó đẩy định giá để cán bộ định giá tiến hành đi định giá tài sản của KH. Nếu thỏa mãn hết tất cả các điều kiện thì Chuyên viên KHCN tiến hành chuyển lên bộ phận có thẩm quyền để quyết định cho vay.

Bước 4: Tập hợp hồ sơ trình ban tín dụng, hội đồng tín dụng

Sau khi hồ sơ vay vốn bao gồm tờ trình thẩm định, báo cáo đề xuất tín dụng và những tài liệu khác: KH đủ điều kiện được cấp tín dụng, không đủ điều kiện hoặc được cấp tín dụng có điều kiện thì sẽ trình lên ban tín dụng. Hội đồng tín dụng xem xét lại toàn bộ hồ sơ và giải quyết cho vay hoặc không cho vay các vấn đề cần bổ sung hoàn chỉnh trước khi giải ngân.

Bước 5: Ký hợp đồng

Nếu lãnh đạo đồng ý cho vay thì Chuyên viên quan hệ KHCN liên hệ KH bổ sung hồ sơ tài liệu và các vấn đề khác (nếu có). Hai bên (KH vay và Ngân hàng cho vay) sau khi thỏa thuận đồng ý với các điều khoản trong hợp đồng thì tiến hành ký hợp đồng tín dụng và các biên bản liên quan đi kèm. Sau đó 2 bên thực hiện các thủ tục đăng ký thế chấp ở Văn phòng đăng ký đất đai.

Bước 6: Hoàn thiện hồ sơ

Chuyển hồ sơ cho bộ phận quản khế ước vay, ủy nhiệm chi, giấy lĩnh tiền mặt và các giấy tờ khác đến bộ phận hỗ trợ tín dụng để thực hiện giải ngân và hoàn tất thủ tục pháp lý.

Bước 7: Giải ngân

Khi hồ sơ yêu cầu vay vốn của KH được chấp thuận thì KH có thể chọn hình thức giải ngân và thanh toán theo mong muốn của mình với Ngân hàng. Khoản vay được giải ngân qua tài khoản Ngân hàng hoặc nhận tiền mặt theo phương thức đã thỏa thuận. Giải ngân có thể được thực hiện một lần hoặc nhiều lần tùy theo nhu cầu sử dụng vốn.

Bước 8: Quản lý và thu hồi nợ

Sau khi giải ngân cho KH, Chuyên viên quan hệ KHCN tiến hành theo dõi dòng tiền, hoạt động kinh doanh và giám sát khả năng trả nợ của KH trong suốt thời gian vay.

- Trường hợp KH nộp tiền mặt, hướng dẫn KH đến bộ phận giao dịch và tiền gửi để nộp tiền.

- Trường hợp KH đã có tiền trong tài khoản thanh toán, tự động hệ thống Ngân hàng tự trừ vào tài khoản vay của KH.
- Trường hợp KH quá hạn lâu hoặc có dấu hiệu bất thường Chuyên viên quan hệ KHCN phải đến tận nơi cư ngụ, trụ sở, nơi SXKD của KH để nắm bắt tình hình, lập biên bản làm việc và báo cáo cho lãnh đạo nhằm có biện pháp xử lý kịp thời.
- Trường hợp KH trả trước hạn thì sẽ tắt toán hợp đồng trước hạn, kiểm tra lại mức lãi suất áp dụng và KH phải chịu một mức phí phạt tùy vào số tiền và thời gian trả trước.

Bước 9: Tắt toán hợp đồng tín dụng

Đến thời hạn thu nợ, KH trả nợ gốc và lãi cho Ngân hàng theo lịch đã thỏa thuận ban đầu. Trong trường hợp KH không trả nợ và không được Ngân hàng gia hạn nợ thì Ngân hàng đưa ra những biện pháp xử lý phù hợp và chấm dứt hợp đồng tín dụng.

2.3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.3.1. Tình hình chung về hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển và nhu cầu vốn phục vụ hoạt động SXKD của cá nhân, hộ gia đình ngày càng gia tăng, hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại đóng vai trò hết sức quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế địa phương. Đặc biệt, đối với các khu vực có nhiều hộ kinh doanh nhỏ lẻ, dịch vụ và thương mại như địa bàn Cẩm Lệ, tín dụng ngân hàng không chỉ là nguồn vốn hỗ trợ mà còn là yếu tố quyết định đến khả năng duy trì và mở rộng hoạt động kinh doanh của khách hàng. Vì vậy, việc phân tích tình hình cho vay SXKD sẽ giúp làm rõ hiệu quả hoạt động tín dụng cũng như định hướng phát triển của ngân hàng trong từng giai đoạn.

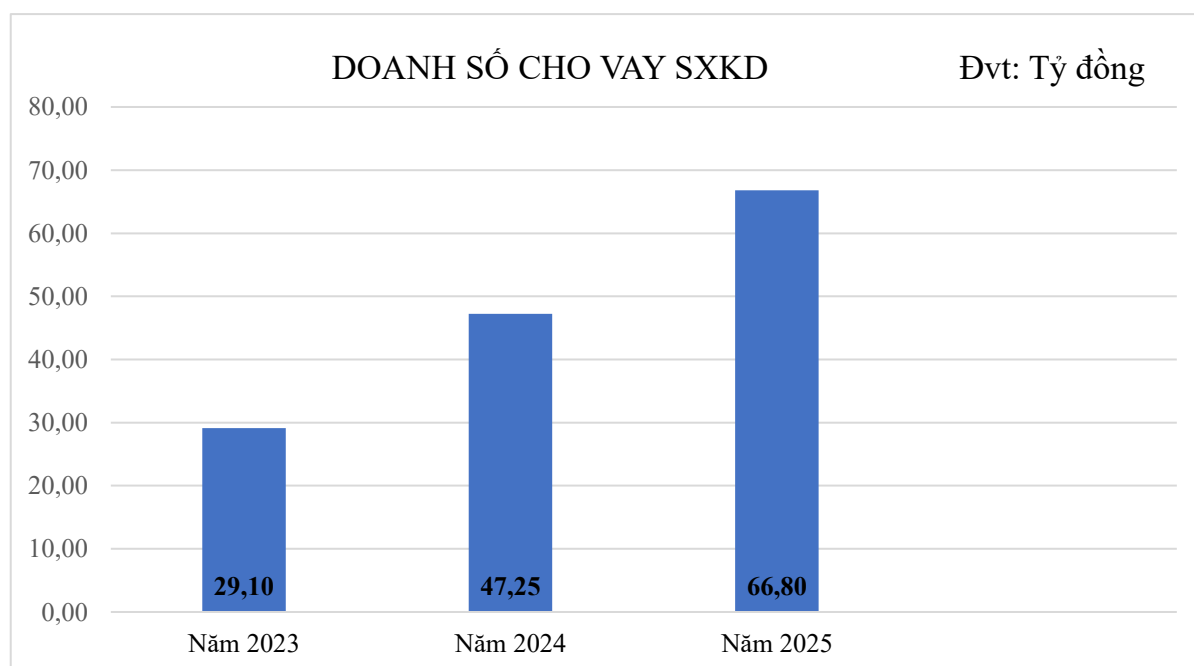
Bảng 2.5 Tình hình chung về hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ

Đvt: Tỷ 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	Tỉ lệ	Số tiền	Tỉ lệ
Doanh số cho vay	95,00	100,00	152,10	100,00	210,00	100,00	57,10	60,11	57,90	37,54
SXKD	29,10	30,63	47,25	31,07	66,80	31,81	18,15	62,37	19,55	38,41
Doanh số thu nợ	96,60	100,00	101,40	100,00	160,00	100,00	4,80	4,97	58,60	4,73
SXKD	21,50	22,26	33,20	32,74	45,60	28,50	11,70	54,42	12,40	35,24
Tổng dư nợ cho vay	371,30	100,00	422,00	100,00	472,00	100,00	50,70	13,65	50,00	12,01
SXKD	87,50	23,57	101,55	24,06	122,75	26,01	14,05	16,06	21,20	13,84
Nợ xấu	5,40	100,00	4,80	100,00	5,20	100,00	-0,60	-11,11	0,40	-12,50
SXKD	1,15	21,30	0,97	20,21	1,20	23,08	-0,18	-15,65	0,23	23,71
Tỉ lệ nợ xấu	1,45		1,14		1,10		-0,31		-0,04	
SXKD	1,31		0,96		0,98		-0,35		0,02	

Nguồn: Phòng KHCN MB – PGD Cẩm Lệ

Nhìn chung trong giai đoạn 2023–2025, tỷ trọng cho vay SXKD trong tổng doanh số cho vay tại MB PGD Cẩm Lệ duy trì ở mức khoảng 31% qua các năm. Điều này cho thấy hoạt động cho vay SXKD luôn chiếm vai trò khá quan trọng trong cơ cấu cho vay của ngân hàng và là một trong những nhóm tín dụng được PGD Cẩm Lệ chú trọng phát triển. Mặc dù tỷ trọng này chưa chiếm mức quá cao trong tổng doanh số cho vay, nhưng nhìn chung có xu hướng tăng nhẹ qua từng năm, phản ánh ngân hàng đang từng bước mở rộng nguồn vốn đối với nhóm khách hàng cá nhân phục vụ hoạt động SXKD. Cụ thể, năm 2023 tỷ trọng cho vay SXKD đạt 30,63%, sang năm 2024 tăng lên 31,07% và đến năm 2025 đạt 31,81%. Mức tăng không quá lớn nhưng cho thấy ngân hàng ngày càng quan tâm hơn đến nhóm khách hàng vay vốn phục vụ hoạt động kinh doanh. Tuy nhiên, tỷ trọng SXKD vẫn chỉ chiếm khoảng 31% tổng doanh số cho vay, chứng tỏ ngân hàng vẫn phân bổ nguồn vốn cho nhiều nhu cầu khác như vay tiêu dùng, mua nhà, mua xe hoặc phục vụ đời sống cá nhân. Điều này khá phù hợp với thực tế tại PGD Cẩm Lệ khi nhu cầu vay tiêu dùng của người dân những năm gần đây tăng khá mạnh cùng với quá trình phục hồi kinh tế và mức sống ngày càng cải thiện.



Nguồn: Phòng KHCN – MB PGD Cẩm Lệ

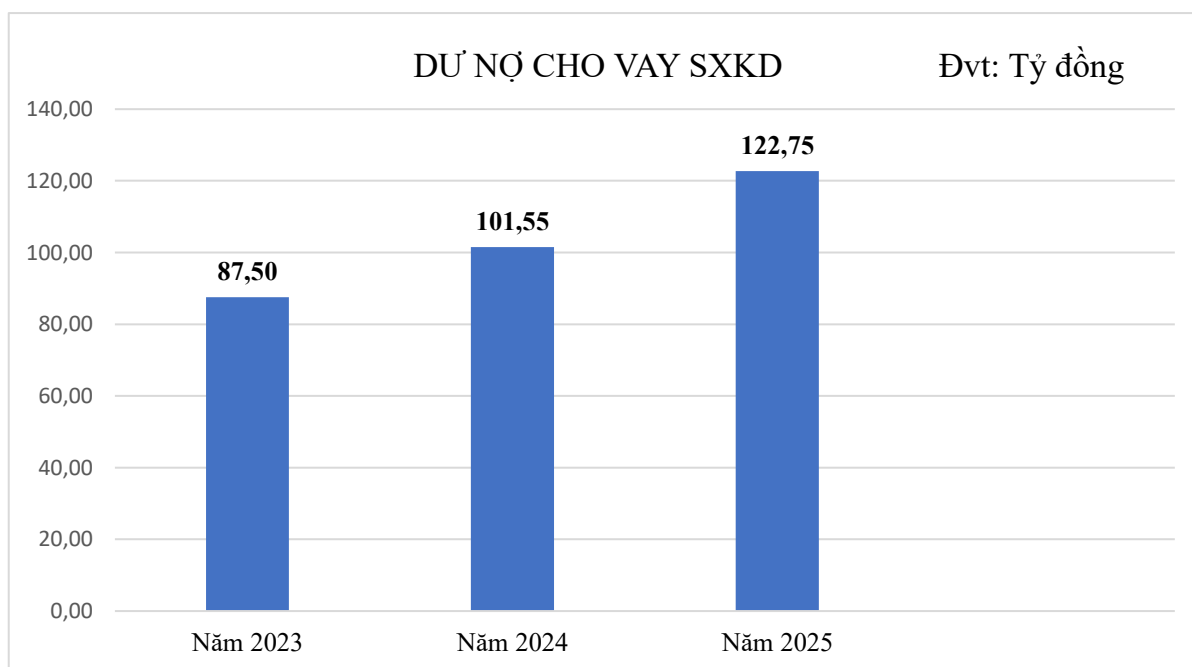
Biểu đồ 2.1 Doanh số cho vay SXKD tại MB – PGD Cẩm Lệ

Về quy mô và tốc độ tăng trưởng, doanh số cho vay SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ tăng khá rõ qua từng năm. Năm 2023, doanh số cho vay SXKD đạt 29,10 tỷ đồng. Đến năm 2024, doanh số tăng lên 47,25 tỷ đồng, tăng 18,15 tỷ đồng so với năm trước, tương

ứng tốc độ tăng 62,37%. Kết quả này cho thấy ngân hàng đang mở rộng cho vay đối với hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương và khách hàng cá nhân có nhu cầu bổ sung vốn phục vụ hoạt động buôn bán, sản xuất. Ngoài ra, MB PGD Cẩm Lệ cũng tích cực triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất, hỗ trợ khách hàng với thủ tục vay đơn giản và thời gian giải ngân nhanh hơn trước. Bên cạnh đó, uy tín thương hiệu của ngân hàng cùng với công tác chăm sóc khách hàng tốt cũng góp phần thu hút thêm nhiều khách hàng vay vốn, từ đó làm cho doanh số cho vay SXKD tăng. Tuy nhiên, sang năm 2025, doanh số tiếp tục tăng 66,80 tỷ đồng, tăng thêm 19,55 tỷ đồng so với năm 2024, nhưng tốc độ tăng trưởng chỉ còn 38,41%, giảm đáng kể so với mức 62,37% của năm 2024. Nguyên nhân là do sau giai đoạn phục hồi mạnh vào năm 2024, hoạt động kinh doanh của nhiều khách hàng đã dần ổn định hơn nên nhu cầu vay mới không còn tăng đột biến. Một số hộ kinh doanh có xu hướng thu hẹp quy mô hoặc chỉ duy trì hoạt động ở mức an toàn do sức mua của thị trường chưa thực sự phục hồi mạnh, chi phí nguyên vật liệu, mặt bằng và chi phí vận hành vẫn ở mức cao. Điều này làm cho nhu cầu vay vốn phục vụ SXKD tăng chậm hơn so với năm trước. Đồng thời, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại trên địa bàn ngày càng lớn, nhiều ngân hàng triển khai các chương trình lãi suất ưu đãi và chính sách vay linh hoạt khiến khả năng thu hút khách hàng mới của MB PGD Cẩm Lệ gặp nhiều áp lực hơn.

Cùng với sự tăng lên của doanh số cho vay SXKD, công tác thu nợ tại MB PGD Cẩm Lệ cũng có nhiều chuyển biến tích cực qua các năm. Trong cơ cấu doanh số thu nợ tại MB PGD Cẩm Lệ, thu nợ từ hoạt động cho vay SXKD chiếm tỷ trọng khá ổn định nhưng có biến động qua từng năm. Năm 2023, tỷ trọng thu nợ SXKD đạt 22,26% tổng doanh số thu nợ. Đến năm 2024, tỷ trọng này tăng mạnh lên 32,74%, cho thấy ngân hàng thu hồi vốn khá hiệu quả ở nhóm khách hàng kinh doanh cá thể và hộ buôn bán. Tuy nhiên, sang năm 2025, tỷ trọng giảm xuống còn 28,50%. Bên cạnh các khoản vay SXKD, ngân hàng còn thu hồi tốt ở các nhóm vay tiêu dùng, vay mua nhà và các khoản vay cá nhân khác, làm cho phần thu nợ SXKD chiếm tỷ trọng thấp hơn trong tổng doanh số thu nợ. Xét về giá trị thu nợ thực tế, doanh số thu nợ SXKD vẫn tăng đều qua các năm. Cụ thể, năm 2023 ngân hàng thu được 21,50 tỷ đồng, đến năm 2024, doanh số thu nợ tăng lên 33,20 tỷ đồng, tăng 11,70 tỷ đồng so với năm trước tương ứng tăng 54,42%. Đến năm 2025, doanh số tiếp tục tăng lên 45,60 tỷ đồng, tăng thêm 12,40 tỷ đồng tương ứng tăng 35,24%. Tuy nhiên tốc độ tăng trưởng có chậm lại nhưng vẫn duy trì ở mức

khá tốt. Nguyên nhân là do một số khách hàng kinh doanh vẫn cần vốn để duy trì hoạt động buôn bán nên ngân hàng tạo điều kiện cho khách hàng trả nợ theo từng kỳ phù hợp hơn, khiến tốc độ thu nợ SXKD tăng chậm hơn năm trước. Vì vậy, dù doanh số thu nợ SXKD vẫn tăng về giá trị nhưng tốc độ tăng trưởng lại có sự giảm nhẹ trong năm 2025. Kết quả này phản ánh công tác quản lý và theo dõi khách hàng sau giải ngân tại MB PGD Cẩm Lệ đang được thực hiện khá hiệu quả. Ngân hàng thường xuyên kiểm tra tình hình kinh doanh, nhắc khách hàng thanh toán đúng hạn và chủ động hỗ trợ khi khách hàng gặp khó khăn tạm thời. Ngoài ra, nhiều hộ kinh doanh trên địa bàn Cẩm Lệ đã phục hồi hoạt động buôn bán, doanh thu ổn định hơn so với giai đoạn trước nên khả năng trả nợ cũng tốt hơn.



Nguồn: Phòng KHCN – MB PGD Cẩm Lệ

Biểu đồ 2.2 Dư nợ cho vay SXKD tại MB – PGD Cẩm Lệ

Biểu đồ 2.2 cho thấy dư nợ cho vay SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng ổn định cả về tỷ trọng lẫn quy mô dư nợ. Điều này phản ánh ngân hàng đang từng bước đẩy mạnh cho vay đối với nhóm khách hàng SXKD, đồng thời vẫn duy trì được mức tăng trưởng tương đối an toàn và phù hợp với nhu cầu thực tế trên địa bàn. Về tỷ trọng dư nợ SXKD, chỉ tiêu này tăng dần qua các năm. Năm 2023, dư nợ SXKD chiếm 23,57% tổng dư nợ, sang năm 2024 tăng lên 24,06% và đến năm 2025 đạt 26,01%. Tỷ trọng tăng cho thấy ngân hàng ngày càng tập trung nhiều hơn vào lĩnh vực SXKD. Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu vay vốn thường xuyên, dòng tiền

quay vòng đều và mang lại nguồn thu khá ổn định cho ngân hàng. Bên cạnh đó, đặc điểm kinh tế địa phương với nhiều hộ kinh doanh hoạt động cũng làm nhu cầu vay vốn SXKD tăng lên trong những năm gần đây. Xét về quy mô dư nợ, số liệu cho thấy mức tăng khá tích cực và duy trì ổn định qua từng năm. Cụ thể, dư nợ tăng từ 87,50 tỷ đồng năm 2023 lên 101,55 tỷ đồng năm 2024 tăng 14,05 tỷ đồng tương ứng 16,06%, và tiếp tục tăng lên 122,75 tỷ đồng vào năm 2025 tăng 21,20 tỷ đồng tương ứng 13,84%. Kết quả này cho thấy ngân hàng không chỉ mở rộng được quy mô cho vay mà còn duy trì được lượng khách hàng vay vốn ổn định. Nguyên nhân chủ yếu đến từ nhu cầu bổ sung vốn lưu động, mở rộng hoạt động kinh doanh và đầu tư máy móc của khách hàng ngày càng tăng. Bên cạnh đó, PGD cũng chú trọng phát triển nhóm khách hàng cá nhân kinh doanh góp phần giúp dư nợ SXKD tăng đều nhưng vẫn ở mức hợp lý, không tăng quá nóng.

Về chất lượng tín dụng, nợ xấu trong lĩnh vực SXKD có sự biến động nhẹ qua các năm. Cụ thể, nợ xấu giảm từ 1,15 tỷ đồng năm 2023 xuống 0,97 tỷ đồng năm 2024 giảm 0,18 tỷ đồng tương ứng giảm 15,65%, sau đó tăng lên 1,20 tỷ đồng vào năm 2025 tăng 0,23 tỷ đồng tương ứng 23,71%. Mặc dù có sự tăng trở lại trong năm 2025, nhưng xét tổng thể, mức nợ xấu vẫn không cao và được kiểm soát trong giới hạn an toàn. Đặc biệt, tỷ lệ nợ xấu SXKD giảm mạnh từ 1,31% năm 2023 xuống 0,96% năm 2024, sau đó tăng nhẹ lên 0,98% năm 2025. Xu hướng giảm trong năm 2024 cho thấy ngân hàng đã cải thiện đáng kể chất lượng tín dụng, có thể nhờ vào việc nâng cao công tác thẩm định, lựa chọn khách hàng tốt hơn và kiểm soát chặt chẽ việc sử dụng vốn vay. Việc tỷ lệ nợ xấu tăng nhẹ trở lại trong năm 2025 có thể xuất phát từ những khó khăn trong hoạt động kinh doanh của khách hàng, như biến động thị trường, chi phí đầu vào tăng hoặc sức mua giảm. Tuy nhiên, mức tăng này không đáng kể và vẫn giữ tỷ lệ nợ xấu dưới 1%, cho thấy rủi ro tín dụng trong lĩnh vực SXKD vẫn được kiểm soát tốt. Đây là một điểm tích cực, phản ánh hiệu quả trong công tác quản lý tín dụng của ngân hàng, đồng thời cho thấy việc mở rộng cho vay không làm ảnh hưởng đáng kể đến chất lượng tín dụng.

2.3.2. Tình hình hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ phân theo thời hạn giai đoạn 2023 – 2025

Trong những năm gần đây, hoạt động cho vay SXKD tại các ngân hàng thương mại có sự thay đổi rõ rệt không chỉ về quy mô mà còn về cơ cấu, đặc biệt là cơ cấu theo thời

hạn cho vay. Thực tế cho thấy, việc lựa chọn thời hạn vay phù hợp không chỉ phụ thuộc vào nhu cầu của khách hàng mà còn gắn chặt với định hướng quản lý rủi ro và chiến lược phát triển tín dụng của ngân hàng. Do đó, phân tích hoạt động cho vay theo thời hạn sẽ giúp làm rõ cách thức ngân hàng phân bổ nguồn vốn, cũng như mức độ cân đối giữa mục tiêu tăng trưởng và an toàn trong hoạt động tín dụng.

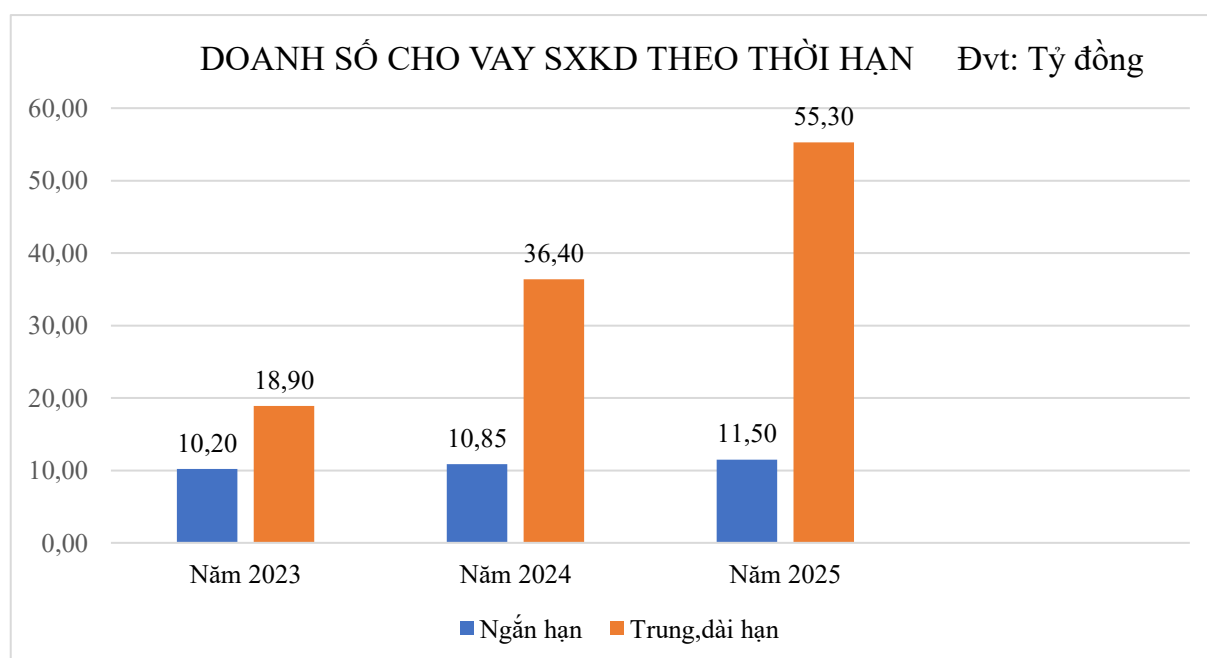
Bảng 2.6 Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ phân theo thời hạn giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: Tỷ 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	Tỉ lệ	Số tiền	Tỉ lệ
Doanh số cho vay SXKD	29,10	100,00	47,25	100,00	66,80	100,00	18,15	62,37	19,55	41,38
Ngắn hạn	10,20	35,05	10,85	22,96	11,50	17,22	0,65	6,37	0,65	5,99
Trung, dài hạn	18,90	64,95	36,40	77,04	55,30	82,78	17,50	92,59	18,90	51,92
Doanh số thu nợ SXKD	21,50	100,00	33,20	100,00	45,60	100,00	11,70	54,42	12,40	37,35
Ngắn hạn	5,17	24,05	6,00	18,07	6,95	15,24	0,83	16,05	0,95	15,83
Trung, dài hạn	16,33	75,95	27,20	81,93	38,65	84,76	10,87	66,56	11,45	42,10
Dư nợ cho vay SXKD	87,50	100,00	101,55	100,00	122,75	100,00	14,05	16,06	21,20	20,88
Ngắn hạn	22,00	25,14	26,85	26,44	31,40	25,58	4,85	22,05	4,55	16,95
Trung, dài hạn	65,50	74,86	74,70	73,56	91,35	74,42	9,20	14,05	16,65	22,29
Nợ xấu SXKD	1,15	100,00	0,97	100,00	1,20	100,00	-0,18	-15,65	0,23	23,71
Ngắn hạn	0,27	23,48	0,25	25,77	0,30	25,00	-0,02	-7,41	0,05	20,00
Trung, dài hạn	0,88	76,52	0,72	74,23	0,90	75,00	-0,16	-18,18	0,18	25,00
Tỷ lệ nợ xấu SXKD	1,31		0,96		0,98		-0,35		0,02	
Ngắn hạn	1,23		0,93		0,96		-0,30		0,03	
Trung, dài hạn	1,34		0,96		0,99		-0,38		0,03	

Nguồn: Phòng KHCN – MB PGD Cẩm Lệ

Bảng số liệu về hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại MB PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 cho thấy hoạt động cho vay trong lĩnh vực này có xu hướng tăng trưởng khá ổn định. Điều này cho thấy MB PGD Cẩm Lệ đang từng bước mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân, đồng thời đáp ứng tốt hơn nhu cầu vốn phục vụ hoạt động kinh doanh trên địa bàn. Bên cạnh sự gia tăng về quy mô cho vay, cơ cấu doanh số cho vay cũng có sự chuyển dịch theo hướng tập trung nhiều hơn vào các khoản vay trung và dài hạn. Điều này phản ánh nhu cầu đầu tư, mở rộng hoạt động kinh doanh của khách hàng ngày càng tăng, đồng thời cho thấy ngân hàng đang ưu tiên các khoản vay có tính ổn định và khả năng duy trì quan hệ tín dụng lâu dài với khách hàng.



Nguồn: Phòng KHCN – MB PGD Cẩm Lệ

Biểu đồ 2.3 Doanh số cho vay SXKD phân theo thời hạn tại MB – PGD Cẩm Lệ

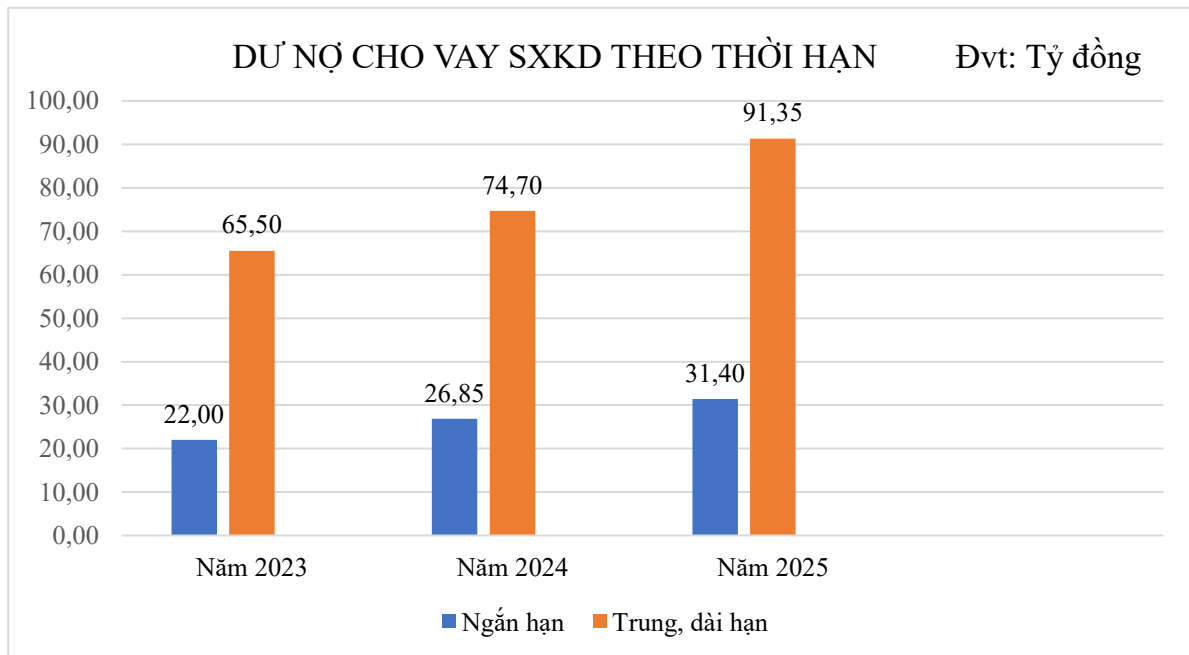
Dựa vào biểu đồ 2.3 và bảng số liệu về hoạt động cho vay SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025 có thể thấy cơ cấu cho vay đang có sự chuyển dịch rõ rệt theo hướng tập trung vào trung, dài hạn. Điều này được thể hiện qua việc tỷ trọng cho vay trung, dài hạn liên tục tăng qua các năm, từ 64,95% năm 2023 lên 77,04% năm 2024 và đạt 82,78% vào năm 2025. Ngược lại, cho vay ngắn hạn dù vẫn tăng về số tiền nhưng tỷ trọng lại giảm mạnh từ 35,05% xuống còn 17,22%. Sự thay đổi này cho thấy nhu cầu vay vốn của khách hàng hiện nay không chỉ dừng ở việc bổ sung vốn lưu động trong thời gian ngắn mà đang dần chuyển sang các khoản đầu tư có thời gian thu hồi vốn dài

hơn như mở rộng mặt bằng kinh doanh, mua sắm thiết bị hoặc đầu tư thêm cơ sở vật chất. Đồng thời, ngân hàng cũng ưu tiên các khoản vay trung, dài hạn nhằm duy trì dư nợ ổn định và tạo nguồn thu lâu dài hơn. Xét về quy mô, doanh số cho vay SXKD tăng khá mạnh trong giai đoạn 2023 – 2025. Tổng doanh số cho vay từ 29,10 tỷ đồng năm 2023 tăng lên 47,25 tỷ đồng năm 2024 và đạt 66,80 tỷ đồng vào năm 2025. Trong đó, doanh số cho vay trung, dài hạn tăng mạnh nhất, từ 18,90 tỷ đồng lên 55,30 tỷ đồng sau ba năm, tương ứng mức tăng 92,59% trong năm 2024 và tiếp tục tăng 51,92% vào năm 2025. Tuy nhiên tốc độ tăng chậm hơn so với năm 2024. Nguyên nhân khiến tốc độ tăng trưởng năm 2025 chậm hơn năm 2024 là do tình hình kinh tế vẫn còn nhiều biến động, sức mua của thị trường chưa thực sự phục hồi mạnh khiến nhiều hộ kinh doanh và cá nhân SXKD có xu hướng thận trọng hơn trong việc mở rộng quy mô hoạt động. Bên cạnh đó, chi phí nguyên vật liệu, chi phí vận hành và áp lực cạnh tranh trên thị trường tăng cao cũng làm cho khách hàng cân nhắc kỹ hơn khi vay vốn. Ngoài ra, ngân hàng cũng có xu hướng kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng nhằm hạn chế rủi ro nợ xấu nên việc xét duyệt cho vay được thực hiện thận trọng hơn, đặc biệt đối với các khoản vay có giá trị lớn hoặc khách hàng có khả năng tài chính chưa ổn định. Điều này làm cho doanh số cho vay vẫn tăng nhưng tốc độ tăng trưởng không còn cao như giai đoạn năm 2024. Trong khi đó, cho vay ngắn hạn chỉ tăng nhẹ từ 10,20 tỷ đồng lên 11,50 tỷ đồng, tốc độ tăng thấp hơn nhiều so với nhóm trung, dài hạn. Điều này cho thấy phần lớn mức tăng trưởng tín dụng SXKD của PGD đến từ các khoản vay trung, dài hạn.

Hoạt động thu nợ SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023 – 2025 có sự chuyển dịch rõ về cơ cấu thời hạn, trong đó thu nợ trung, dài hạn ngày càng chiếm tỷ trọng lớn. Năm 2023, thu nợ trung, dài hạn đạt 16,33 tỷ đồng, chiếm 75,95% tổng doanh số thu nợ SXKD. Sang năm 2024, tỷ trọng tăng lên 81,93% và tiếp tục đạt 84,76% vào năm 2025. Ngược lại, thu nợ ngắn hạn dù vẫn tăng về số tiền nhưng tỷ trọng lại giảm liên tục từ 24,05% xuống 18,07% và còn 15,24%. Cơ cấu này cho thấy phần lớn nguồn thu nợ của PGD hiện nay đến từ các khoản vay trung, dài hạn. Nguyên nhân là các khoản vay này có giá trị lớn và thời gian vay kéo dài nên khi đến kỳ trả nợ sẽ tạo ra doanh số thu hồi cao hơn so với các khoản vay ngắn hạn. Ngoài ra, nhiều khách hàng cá nhân kinh doanh trong giai đoạn gần đây có xu hướng đầu tư mở rộng hoạt động buôn bán, mua sắm thiết bị hoặc nâng cấp cơ sở kinh doanh nên nhu cầu vay trung, dài hạn tăng mạnh. Khi các khoản vay này bước vào giai đoạn trả nợ, doanh số thu nợ cũng tăng theo

tương ứng. Về quy mô, doanh số thu nợ SXKD tăng khá đều qua từng năm. Năm 2023, tổng doanh số thu nợ đạt 21,50 tỷ đồng. Sang năm 2024 tăng lên 33,20 tỷ đồng. Đến năm 2025, doanh số thu nợ tiếp tục tăng lên 45,60 tỷ đồng. Trong đó, thu nợ trung, dài hạn là nhóm đóng góp lớn nhất vào mức tăng chung. Năm 2023, doanh số thu nợ trung, dài hạn đạt 16,33 tỷ đồng. Năm 2024 tăng mạnh lên 27,20 tỷ đồng, tăng 10,87 tỷ đồng so với năm trước, tương ứng tốc độ tăng 66,56%. Đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 38,65 tỷ đồng, tăng thêm 11,45 tỷ đồng, tốc độ tăng đạt 42,10%. Mức tăng này cho thấy nhiều khoản vay trung, dài hạn trước đó đã đến kỳ thanh toán và khách hàng vẫn duy trì được khả năng trả nợ tương đối tốt. Bên cạnh đó, hoạt động kinh doanh của nhiều hộ cá nhân trên địa bàn có dấu hiệu ổn định hơn sau giai đoạn khó khăn nên dòng tiền trả nợ cũng cải thiện đáng kể. Với thu nợ ngắn hạn, doanh số tăng nhưng tốc độ tăng không cao. Năm 2023, thu nợ ngắn hạn đạt 5,17 tỷ đồng. Năm 2024 doanh số thu nợ tăng lên 6,00 tỷ đồng, tương ứng tăng 0,83 tỷ đồng với tốc độ tăng 16,05%. Đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 6,95 tỷ đồng, tăng thêm 0,95 tỷ đồng, tốc độ tăng đạt 15,83%. Tuy nhiên, do mức tăng thấp hơn nhiều so với nhóm trung, dài hạn nên tỷ trọng thu nợ ngắn hạn ngày càng giảm. Nguyên nhân chủ yếu là khách hàng hiện nay ít tập trung vào các khoản vay ngắn hạn phục vụ vốn lưu động như trước mà chuyển sang vay dài hạn để đầu tư mở rộng kinh doanh. Ngoài ra, các khoản vay ngắn hạn thường có giá trị nhỏ và thời gian thu hồi nhanh nên doanh số thu nợ không tăng mạnh. Một số khách hàng cũng có xu hướng tái vay liên tục để duy trì hoạt động buôn bán, khiến dòng tiền thu nợ ngắn hạn không biến động lớn qua các năm.

Nhìn chung, hoạt động thu nợ SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ đang có xu hướng tăng trưởng tích cực, đặc biệt ở nhóm trung, dài hạn. Điều này cho thấy ngân hàng không chỉ mở rộng cho vay mà còn duy trì được khả năng thu hồi vốn tương đối ổn định, góp phần đảm bảo chất lượng tín dụng trong giai đoạn 2023 – 2025.



Nguồn: Phòng KHCN – MB PGD Cẩm Lệ

Biểu đồ 2.4 Dư nợ cho vay SXKD phân theo thời hạn tại MB – PGD Cẩm Lệ

Dựa vào bảng số liệu 2.4 về tình hình dư nợ cho vay SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025 có thể thấy hoạt động tín dụng SXKD của PGD đang có xu hướng tăng trưởng khá rõ qua từng năm. Không chỉ quy mô dư nợ tăng lên mà cơ cấu dư nợ cũng có sự chuyển dịch theo hướng tập trung nhiều hơn vào nhóm trung, dài hạn. Cụ thể, năm 2023 dư nợ trung, dài hạn đạt 65,50 tỷ đồng, chiếm 74,86% tổng dư nợ SXKD. Năm 2024 tuy tỷ trọng giảm nhẹ xuống 73,56% nhưng đến năm 2025 tăng trở lại lên 74,42%. Trong khi đó, dư nợ ngắn hạn chỉ chiếm khoảng 25% tổng dư nợ và biến động không lớn, từ 25,14% năm 2023 lên 26,44% năm 2024 rồi giảm còn 25,58% vào năm 2025. Cơ cấu này cho thấy hoạt động cho vay SXKD tại PGD hiện nay chủ yếu tập trung vào các khoản vay trung, dài hạn. Nguyên nhân là nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân kinh doanh đang dần chuyển sang đầu tư mở rộng hoạt động như sửa chữa mặt bằng, mua máy móc, bổ sung trang thiết bị hoặc tăng quy mô kinh doanh. Các khoản vay này thường có thời gian hoàn vốn dài nên dư nợ duy trì ở mức cao trong nhiều năm. Ngoài ra, ngân hàng cũng ưu tiên mở rộng cho vay trung, dài hạn nhằm tạo nguồn dư nợ ổn định và duy trì thu nhập lãi trong thời gian dài hơn. Về quy mô, tổng dư nợ cho vay SXKD tăng liên tục qua từng năm. Năm 2023, tổng dư nợ đạt 87,50 tỷ đồng. Sang năm 2024 tăng lên 101,55 tỷ đồng, tương ứng tăng 14,05 tỷ đồng với tốc độ tăng 16,06%. Đến năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng lên 122,75 tỷ đồng, tăng thêm 21,20 tỷ đồng so với

năm trước, tốc độ tăng 20,88%. Điều này cho thấy hoạt động cho vay SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ đang được mở rộng khá mạnh, đồng thời nhu cầu vay vốn phục vụ kinh doanh trên địa bàn vẫn tiếp tục tăng. Trong đó, dư nợ trung, dài hạn là yếu tố đóng góp lớn nhất vào mức tăng chung của tổng dư nợ. Năm 2023, dư nợ trung, dài hạn đạt 65,50 tỷ đồng. Năm 2024 tăng lên 74,70 tỷ đồng, tăng 9,20 tỷ đồng, tương ứng tốc độ tăng 14,05%. Đến năm 2025 tiếp tục tăng mạnh lên 91,35 tỷ đồng, tăng thêm 16,65 tỷ đồng với tốc độ tăng 22,29%. Mức tăng này cho thấy ngân hàng đang đẩy mạnh giải ngân các khoản vay phục vụ đầu tư dài hạn, đồng thời nhiều khách hàng vẫn duy trì dư nợ trong quá trình mở rộng hoạt động kinh doanh. Bên cạnh đó, dư nợ ngắn hạn cũng tăng nhưng mức tăng chậm hơn. Năm 2023, dư nợ ngắn hạn đạt 22,00 tỷ đồng; năm 2024 tăng lên 26,85 tỷ đồng, tương ứng tăng 4,85 tỷ đồng với tốc độ tăng 22,05%. Đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 31,40 tỷ đồng, tăng thêm 4,55 tỷ đồng, tốc độ tăng 16,95%. Dù quy mô tăng qua từng năm nhưng do tốc độ tăng thấp hơn nhóm trung, dài hạn nên tỷ trọng dư nợ ngắn hạn không có nhiều thay đổi. Nguyên nhân chủ yếu là các khoản vay ngắn hạn thường phục vụ nhu cầu bổ sung vốn lưu động, nhập hàng hoặc xoay vòng vốn nên thời gian vay ngắn và được thu hồi nhanh hơn. Trong khi đó, các khoản vay trung, dài hạn có thời gian trả nợ kéo dài nên dư nợ được duy trì lâu hơn, làm cho quy mô ngày càng lớn.

Về nợ xấu, có thể thấy nợ xấu chủ yếu tập trung ở trung, dài hạn, chiếm khoảng 75% tổng nợ xấu SXKD. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu trung, dài hạn vẫn được kiểm soát ở mức thấp và có xu hướng giảm từ 1,34% năm 2023 xuống 0,96% năm 2024, sau đó tăng nhẹ lên 0,99% năm 2025. Điều này cho thấy dù quy mô cho vay trung, dài hạn lớn nhưng ngân hàng vẫn kiểm soát được rủi ro khá tốt. Nguyên nhân là do thời gian vay dài nên chịu nhiều yếu tố tác động như biến động thị trường, chi phí đầu vào tăng, sức mua giảm... khiến khách hàng khó duy trì dòng tiền ổn định. Trong năm 2024, nợ xấu giảm cho thấy ngân hàng đã xử lý nợ khá tốt hoặc khách hàng kinh doanh thuận lợi hơn. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu có tăng nhẹ trở lại nhưng không đáng kể, vẫn ở mức thấp. Về ngắn hạn, tỷ lệ nợ xấu cũng ở mức thấp dao động quanh 1% và biến động không lớn. Điều này phản ánh ngân hàng khá thận trọng trong việc cấp tín dụng, thường lựa chọn khách hàng có năng lực tài chính tốt hơn hoặc có tài sản đảm bảo rõ ràng, nên rủi ro được kiểm soát.

2.3.3. Tình hình hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ phân theo hình thức đảm bảo giai đoạn 2023 – 2025

Trong hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại, việc phân loại cho vay theo hình thức đảm bảo có ý nghĩa rất quan trọng, không chỉ giúp đánh giá mức độ an toàn của các khoản vay mà còn phản ánh rõ chính sách quản trị rủi ro và định hướng phát triển tín dụng của ngân hàng trong từng giai đoạn. Đối với cho vay SXKD, đây là nhóm khách hàng có nhu cầu vốn lớn nhưng đồng thời cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro do đặc điểm hoạt động kinh doanh phụ thuộc vào thị trường, dòng tiền không ổn định và khả năng kiểm soát thông tin tài chính còn hạn chế. Vì vậy, việc áp dụng hình thức đảm bảo bằng tài sản hay đảm bảo không bằng tài sản sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến quy mô, chất lượng cũng như hiệu quả của hoạt động cho vay.

*Bảng 2.7 Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ phân theo hình thức
đảm bảo giai đoạn 2023 – 2025*

Đvt: Tỷ 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	Tỉ lệ	Số tiền	Tỉ lệ
Doanh số cho vay SXKD	29,10	100,00	47,25	100,00	66,80	100,00	18,15	62,37	19,55	41,38
Đảm bảo bằng tài sản	29,10	100,00	47,25	100,00	66,80	100,00	18,15	62,37	19,55	41,38
Đảm bảo không bằng tài sản	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Doanh số thu nợ SXKD	21,50	100,00	33,20	100,00	45,60	100,00	11,70	54,42	12,40	37,35
Đảm bảo bằng tài sản	21,50	100,00	33,20	100,00	45,60	100,00	11,70	54,42	12,40	37,35
Đảm bảo không bằng tài sản	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Dư nợ cho vay SXKD	87,50	100,00	101,55	100,00	122,75	100,00	14,05	16,06	21,20	20,88
Đảm bảo bằng tài sản	87,50	100,00	101,55	100,00	122,75	100,00	14,05	16,06	21,20	20,88
Đảm bảo không bằng tài sản	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Nợ xấu SXKD	1,15	100,00	0,97	100,00	1,20	100,00	-0,18	-15,65	0,23	23,71
Đảm bảo bằng tài sản	1,15	100,00	0,97	100,00	1,20	100,00	-0,18	-15,65	0,23	23,71
Đảm bảo không bằng tài sản	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tỷ lệ nợ xấu SXKD	1,31		0,96		0,98		-0,35		0,02	
Đảm bảo bằng tài sản	1,31		0,96		0,98		-0,35		0,02	
Đảm bảo không bằng tài sản	-		-		-		-		-	

Nguồn: Phòng KHCN – MB PGD Cẩm Lệ

Bảng số liệu về tình hình cho vay SXKD đối với KHCN phân theo hình thức đảm bảo tại PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 cho thấy một đặc điểm rất rõ ràng: toàn bộ hoạt động cho vay SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ đều được thực hiện dưới hình thức đảm bảo bằng tài sản, và hầu như không phát sinh các khoản vay đảm bảo không bằng tài sản. Điều này phản ánh khá rõ định hướng quản lý rủi ro cũng như chính sách tín dụng thực tế của ngân hàng đối với nhóm khách hàng SXKD.

Xét về quy mô cho vay, các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ SXKD đều tăng qua các năm, và toàn bộ giá trị này đều thuộc nhóm cho vay đảm bảo bằng tài sản. Cụ thể, doanh số cho vay SXKD tăng từ 29,10 tỷ đồng năm 2023 lên 47,25 tỷ đồng năm 2024 và đạt 66,80 tỷ đồng vào năm 2025. Doanh số thu nợ tăng từ 21,50 tỷ đồng lên 33,20 tỷ đồng và 45,60 tỷ đồng. Dư nợ tăng từ 87,50 tỷ đồng lên 101,55 tỷ đồng và 122,75 tỷ đồng. Việc tất cả các chỉ tiêu này đều gắn với tài sản đảm bảo cho thấy ngân hàng mở rộng quy mô cho vay nhưng vẫn giữ nguyên nguyên tắc an toàn tín dụng, không nói lỏng điều kiện về bảo đảm tài sản dù nhu cầu vay vốn tăng lên.

Xét về bản chất, việc ngân hàng duy trì 100% các khoản vay SXKD đảm bảo bằng tài sản phản ánh một thực tế là rủi ro trong lĩnh vực cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân vẫn được đánh giá ở mức tương đối cao. Khác với doanh nghiệp lớn có báo cáo tài chính minh bạch, đa số khách hàng SXKD tại địa phương là hộ kinh doanh nhỏ lẻ, hoạt động mang tính tự phát, sổ sách kế toán chưa đầy đủ, dòng tiền không ổn định. Do đó, ngân hàng khó có thể đánh giá chính xác năng lực tài chính cũng như khả năng trả nợ nếu chỉ dựa trên uy tín hoặc phương án kinh doanh. Chính vì vậy, đảm bảo bằng tài sản trở thành cơ sở quan trọng nhất để giảm thiểu rủi ro trong trường hợp khách hàng không trả được nợ. Bên cạnh đó, việc không phát sinh cho vay đảm bảo không bằng tài sản còn xuất phát từ yêu cầu thực tế trong công tác quản trị rủi ro của ngân hàng. Khi một khoản vay đảm bảo bằng tài sản, ngân hàng có thể kiểm soát được mức độ thiệt hại nếu rủi ro xảy ra, thông qua việc xử lý tài sản để thu hồi vốn. Ngược lại, đối với các khoản vay tín chấp, nếu khách hàng gặp khó khăn hoặc mất khả năng thanh toán, ngân hàng gần như không có công cụ để thu hồi nợ, đặc biệt là với khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh nhỏ, nhóm có thu nhập không ổn định và ít tài sản tài chính rõ ràng. Ngoài ra, thực tế tại các ngân hàng thương mại hiện nay cho thấy, cho vay tín chấp thường chỉ áp dụng đối với các đối tượng có thu nhập ổn định và minh bạch, như cán bộ công chức,

người lao động hưởng lương qua tài khoản, hoặc khách hàng có lịch sử tín dụng tốt. Trong khi đó, khách hàng SXKD phần lớn có thu nhập phụ thuộc vào tình hình kinh doanh, dễ biến động theo thị trường, mùa vụ hoặc sức mua. Vì vậy, ngân hàng thường không ưu tiên hoặc hạn chế cho vay tín chấp đối với nhóm này, nhằm đảm bảo an toàn tín dụng.

Tuy nhiên, việc chỉ tập trung vào cho vay đảm bảo bằng tài sản cũng phản ánh một hạn chế nhất định. Cụ thể, chính sách này có thể khiến ngân hàng bỏ lỡ một bộ phận khách hàng tiềm năng là những người có phương án kinh doanh tốt nhưng không có tài sản thế chấp. Trong thực tế, nhiều hộ kinh doanh nhỏ có khả năng sinh lời cao nhưng không sở hữu tài sản đủ điều kiện để đảm bảo khoản vay, dẫn đến việc khó tiếp cận vốn ngân hàng. Điều này phần nào hạn chế khả năng mở rộng thị phần tín dụng của ngân hàng trong phân khúc SXKD.

Tóm lại, bảng số liệu cho thấy hoạt động cho vay SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ được triển khai hoàn toàn dưới hình thức đảm bảo bằng tài sản, phản ánh rõ định hướng ưu tiên an toàn trong hoạt động tín dụng. Nguyên nhân chủ yếu là do đặc điểm khách hàng SXKD tiềm ẩn nhiều rủi ro, khó kiểm soát dòng tiền và khả năng trả nợ. Việc không triển khai cho vay đảm bảo không bằng tài sản giúp ngân hàng hạn chế rủi ro và kiểm soát tốt nợ xấu, nhưng đồng thời cũng đặt ra yêu cầu trong tương lai là cần cân nhắc các hình thức tín dụng linh hoạt hơn để mở rộng đối tượng khách hàng mà vẫn đảm bảo an toàn.

2.3.4 Hiệu quả hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.8 Hiệu quả hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023	Chênh lệch 2025/2024
Doanh số cho vay SXKD	29,10	47,25	66,80	18,15	19,55
Doanh số thu nợ SXKD	21,50	33,20	45,60	11,70	12,40
Hệ số thu nợ	0,74	0,70	0,68	-0,04	-0,02
Dư nợ cuối kỳ SXKD	87,50	101,55	122,75	14,05	21,20
Dư nợ bình quân trong kỳ	83,70	94,53	112,15	10,83	17,63
Vòng quay vốn SXKD	0,26	0,35	0,41	0,09	0,06

Nguồn: Phòng KHCN – MB PGD Cẩm Lệ

Bảng số liệu phản ánh hiệu quả hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023–2025 thông qua các chỉ tiêu quan trọng như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, hệ số thu nợ, dư nợ và vòng quay vốn. Qua đó có thể đánh giá tương đối đầy đủ về quy mô, khả năng thu hồi vốn cũng như hiệu quả sử dụng vốn tín dụng của ngân hàng.

Xét về doanh số cho vay SXKD, có thể thấy chỉ tiêu này tăng trưởng mạnh qua các năm. Cụ thể, từ mức 29,10 tỷ đồng năm 2023, doanh số cho vay tăng lên 47,25 tỷ đồng năm 2024 và đạt 66,80 tỷ đồng vào năm 2025. Mức tăng lần lượt là 18,15 tỷ đồng và 19,55 tỷ đồng, cho thấy tốc độ tăng trưởng khá cao. Điều này phản ánh ngân hàng đã tích cực mở rộng hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh trên địa bàn. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu vay vốn phục vụ SXKD ngày càng gia tăng trong bối cảnh nền kinh tế dần phục hồi, cùng với đó là việc ngân hàng triển khai các chính sách tín dụng linh hoạt, lãi suất cạnh tranh và đơn giản hóa thủ tục cho vay, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn hơn.

Song song với sự gia tăng của doanh số cho vay, doanh số thu nợ SXKD cũng có xu hướng tăng qua các năm. Từ 21,50 tỷ đồng năm 2023, chỉ tiêu này tăng lên 33,20 tỷ đồng năm 2024 và đạt 45,60 tỷ đồng vào năm 2025. Điều này cho thấy khả năng thu hồi vốn của ngân hàng ngày càng được cải thiện. Việc doanh số thu nợ tăng trưởng tương đối đồng đều với doanh số cho vay phản ánh hoạt động tín dụng được triển khai hiệu quả, dòng vốn được luân chuyển liên tục. Kết quả này đạt được nhờ công tác quản lý sau cho vay được chú trọng, ngân hàng thường xuyên theo dõi tình hình sử dụng vốn của khách hàng, nhắc nợ đúng hạn và hỗ trợ khách hàng trong việc cơ cấu lại thời gian trả nợ khi cần thiết. Tuy nhiên, khi xem xét hệ số thu nợ, có thể nhận thấy chỉ tiêu này lại có xu hướng giảm nhẹ qua các năm, từ 0,74 năm 2023 xuống 0,70 năm 2024 và còn 0,68 năm 2025. Hệ số thu nợ phản ánh mức độ thu hồi vốn so với số vốn đã cho vay trong kỳ, do đó việc giảm nhẹ của chỉ tiêu này cho thấy tốc độ tăng của doanh số cho vay đang nhanh hơn tốc độ thu nợ. Điều này không hẳn là dấu hiệu tiêu cực mà chủ yếu phản ánh ngân hàng đang trong giai đoạn mở rộng tín dụng. Bên cạnh đó, một số khoản vay chưa đến kỳ hạn trả nợ cũng làm cho doanh số thu nợ chưa phản ánh đầy đủ quy mô cho vay trong kỳ.

Xét về dư nợ cho vay SXKD, cả dư nợ cuối kỳ và dư nợ bình quân đều có xu hướng tăng qua các năm. Dư nợ cuối kỳ tăng từ 87,50 tỷ đồng năm 2023 lên 101,55 tỷ đồng năm 2024 và đạt 122,75 tỷ đồng vào năm 2025. Dư nợ bình quân cũng tăng từ 83,70 tỷ đồng lên 112,15 tỷ đồng. Sự gia tăng này cho thấy ngân hàng không chỉ mở rộng cho vay mà còn duy trì được quy mô tín dụng ổn định. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu vay vốn của khách hàng tăng cao, đồng thời nhiều khách hàng sau khi trả nợ tiếp tục vay lại để phục vụ hoạt động kinh doanh, làm cho dư nợ luôn duy trì ở mức cao.

Một chỉ tiêu quan trọng phản ánh hiệu quả sử dụng vốn là vòng quay vốn tín dụng, được xác định bằng tỷ lệ giữa doanh số thu nợ và dư nợ bình quân. Qua bảng số liệu có thể thấy vòng quay vốn tăng từ 0,26 năm 2023 lên 0,35 năm 2024 và đạt 0,41 năm 2025. Điều này cho thấy hiệu quả sử dụng vốn trong hoạt động cho vay SXKD đã có sự cải thiện, tốc độ thu hồi vốn từng bước được nâng lên, góp phần hỗ trợ khả năng quay vòng và tái sử dụng nguồn vốn của đơn vị. Tuy nhiên, vòng quay vốn có tăng nhưng vẫn còn ở mức khá thấp. Phản ánh tốc độ luân chuyển vốn còn chậm, nguồn vốn cho vay chưa được thu hồi nhanh để tái đầu tư vào các khoản vay mới. Điều này cho thấy hiệu quả

khai thác và sử dụng vốn trong hoạt động cho vay SXKD vẫn chưa thực sự cao. Nguyên nhân của tình trạng trên trước hết xuất phát từ đặc điểm của các khoản vay SXKD chủ yếu là trung, dài hạn, thời gian thu hồi vốn kéo dài nên tốc độ quay vòng vốn chậm. Bên cạnh đó, dư nợ cho vay SXKD tăng khá mạnh qua các năm, đặc biệt năm 2025 tăng 21,20 tỷ đồng so với năm 2024, trong khi doanh số thu nợ tăng nhưng chưa tương xứng với tốc độ tăng dư nợ, dẫn đến vốn bị ứ đọng trong các khoản cho vay đang lưu hành. Ngoài ra, tình hình kinh tế còn nhiều biến động, hoạt động SXKD của khách hàng gặp khó khăn cũng làm kéo dài thời gian thu hồi vốn vay. Một số khách hàng chưa đảm bảo dòng tiền ổn định, dẫn đến việc trả nợ chưa đúng tiến độ, từ đó làm giảm hiệu quả vòng quay vốn SXKD của ngân hàng.

Từ các chỉ tiêu trên có thể thấy hiệu quả hoạt động cho vay SXKD tại PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023–2025 là tương đối tốt. Quy mô tín dụng tăng trưởng mạnh, khả năng thu hồi vốn được đảm bảo và hiệu quả sử dụng vốn ngày càng được cải thiện. Tuy nhiên, việc hệ số thu nợ có xu hướng giảm cũng là một vấn đề cần lưu ý, đòi hỏi ngân hàng cần tiếp tục nâng cao công tác quản lý tín dụng, kiểm soát tốc độ tăng trưởng cho vay và đảm bảo khả năng thu hồi vốn trong những năm tiếp theo. Nhìn chung, hoạt động cho vay SXKD tại đơn vị đang phát triển theo hướng tích cực nhưng vẫn cần được điều chỉnh hợp lý để đảm bảo tính bền vững trong dài hạn.

2.4. ĐÁNH GIÁ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.4.1. Những kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại PGD Cẩm Lệ đã đạt được nhiều kết quả tích cực, thể hiện trên các khía cạnh sau:

Thứ nhất, quy mô cho vay SXKD liên tục được mở rộng qua các năm. Doanh số cho vay SXKD tăng từ 29,10 tỷ đồng năm 2023 lên 47,25 tỷ đồng năm 2024 và đạt 66,80 tỷ đồng năm 2025. Điều này cho thấy MB PGD Cẩm Lệ đang từng bước đẩy mạnh khai thác nhóm khách hàng cá nhân SXKD, đặc biệt là hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương và khách hàng kinh doanh nhỏ trên địa bàn. Sự tăng trưởng này phản ánh khả năng tiếp cận khách hàng khá tốt của ngân hàng cũng như nhu cầu vay vốn SXKD ngày càng gia tăng trong bối cảnh nền kinh tế dần phục hồi.

Thứ hai, dư nợ cho vay SXKD cũng tăng trưởng ổn định qua từng năm. Dư nợ SXKD tăng từ 87,50 tỷ đồng năm 2023 lên 122,75 tỷ đồng năm 2025, đồng thời tỷ trọng dư nợ SXKD trong tổng dư nợ cho vay cũng tăng từ 23,57% lên 26,01%. Kết quả này cho thấy ngân hàng đang ngày càng chú trọng hơn đến lĩnh vực cho vay SXKD và xem đây là nhóm khách hàng tiềm năng mang lại nguồn thu ổn định trong dài hạn.

Thứ ba, công tác thu hồi nợ có nhiều chuyển biến tích cực. Doanh số thu nợ SXKD tăng liên tục qua các năm, từ 21,50 tỷ đồng năm 2023 lên 45,60 tỷ đồng năm 2025. Điều này cho thấy khả năng trả nợ của khách hàng nhìn chung được cải thiện và ngân hàng đã thực hiện khá hiệu quả công tác quản lý sau cho vay, thường xuyên theo dõi tình hình sử dụng vốn và nhắc nợ khách hàng đúng hạn.

Thứ tư, một điểm tích cực khác là chất lượng tín dụng SXKD vẫn được kiểm soát tương đối tốt. Tỷ lệ nợ xấu SXKD luôn duy trì dưới 1%, cụ thể đạt 1,31% năm 2023, giảm xuống 0,96% năm 2024 và chỉ tăng nhẹ lên 0,98% năm 2025. Đây là mức khá an toàn trong hoạt động tín dụng ngân hàng, cho thấy công tác thẩm định khách hàng, kiểm tra mục đích sử dụng vốn và quản trị rủi ro tín dụng tại PGD được thực hiện tương đối hiệu quả.

Thứ năm, cơ cấu cho vay SXKD có sự chuyển dịch theo hướng tăng tỷ trọng trung, dài hạn. Điều này phản ánh ngân hàng đã từng bước đáp ứng tốt hơn nhu cầu đầu tư mở rộng hoạt động kinh doanh của khách hàng như mua sắm máy móc, nâng cấp cơ sở kinh doanh và mở rộng quy mô sản xuất. Đồng thời, việc phát triển các khoản vay trung, dài hạn cũng giúp ngân hàng duy trì nguồn thu lãi ổn định và tăng khả năng gắn kết khách hàng lâu dài.

2.4.2. Những hạn chế còn tồn tại

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay SXKD tại PGD Cẩm Lệ vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần khắc phục:

Thứ nhất, tốc độ tăng trưởng cho vay SXKD có xu hướng chậm lại. Mặc dù doanh số cho vay vẫn tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng trưởng năm 2025 chỉ đạt 38,41%, thấp hơn đáng kể so với mức 62,37% của năm 2024. Điều này cho thấy khả năng mở rộng tín dụng SXKD đang gặp nhiều khó khăn do nhu cầu vay vốn của khách hàng giảm

dần sau giai đoạn phục hồi mạnh, đồng thời áp lực cạnh tranh giữa các ngân hàng trên địa bàn ngày càng lớn.

Thứ hai, tỷ trọng cho vay SXKD trong tổng hoạt động cho vay vẫn còn khiêm tốn, chỉ chiếm khoảng 31%, chưa tương xứng với tiềm năng của khu vực có nhiều hộ kinh doanh.

Thứ ba, cơ cấu cho vay SXKD còn tập trung quá nhiều vào các khoản vay trung, dài hạn. Đến năm 2025, cho vay trung, dài hạn chiếm tới 82,78% doanh số cho vay SXKD và hơn 74% tổng dư nợ SXKD. Việc tập trung tỷ trọng lớn vào nhóm vay này có thể giúp ngân hàng duy trì dư nợ ổn định, tuy nhiên cũng làm gia tăng rủi ro thanh khoản và kéo dài thời gian thu hồi vốn.

Thứ tư, hoạt động cho vay SXKD tại PGD hiện nay vẫn phụ thuộc hoàn toàn vào hình thức đảm bảo bằng tài sản. Điều này giúp hạn chế rủi ro nhưng cũng làm giảm khả năng tiếp cận vốn của nhiều hộ kinh doanh nhỏ, khách hàng mới hoặc khách hàng có phương án kinh doanh hiệu quả nhưng thiếu tài sản đảm bảo phù hợp.

Thứ năm, nợ xấu SXKD tuy được kiểm soát ở mức thấp nhưng vẫn có xu hướng tăng nhẹ trở lại trong năm 2025. Điều này cho thấy hoạt động kinh doanh của một số khách hàng vẫn chưa thật sự ổn định và tiềm ẩn nguy cơ phát sinh rủi ro tín dụng nếu tình hình kinh tế tiếp tục biến động.

Thứ sáu, hệ số thu nợ trong hoạt động cho vay SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ còn ở mức thấp, cho thấy khả năng thu hồi vốn chưa thật sự hiệu quả. Mặc dù doanh số cho vay có xu hướng tăng qua các năm nhưng tốc độ thu hồi nợ chưa tương xứng, làm cho vòng quay vốn tín dụng còn chậm. Điều này có thể làm ảnh hưởng đến khả năng tái cấp vốn cho khách hàng mới cũng như hiệu quả sử dụng vốn của ngân hàng. Nguyên nhân chủ yếu là do một số khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh, doanh thu không ổn định và thời gian thu hồi vốn kéo dài, đặc biệt đối với các khoản vay trung và dài hạn.”

Thứ bảy, vòng quay vốn SXKD mặc dù có cải thiện nhưng vẫn ở mức khá thấp. Chỉ tiêu vòng quay vốn tăng từ 0,26 vòng năm 2023 lên 0,41 vòng năm 2025 nhưng mức này vẫn phản ánh tốc độ luân chuyển vốn còn chậm. Nguồn vốn cho vay chưa được thu

hồi nhanh để tái sử dụng cho các khoản vay mới, làm ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng vốn tín dụng của ngân hàng.

2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế

Những hạn chế trên xuất phát từ cả nguyên nhân khách quan và chủ quan:

2.4.3.1 Về nguyên nhân khách quan

Đặc điểm khách hàng chủ yếu là hộ kinh doanh nhỏ lẻ, quy mô hạn chế, sổ sách kế toán chưa đầy đủ, dòng tiền phụ thuộc nhiều vào thị trường, mùa vụ và sức mua nên rủi ro cao.

Nhu cầu vốn của khách hàng trên địa bàn Cẩm Lệ vẫn tập trung chủ yếu vào vốn lưu động ngắn hạn, trong khi nhu cầu vay trung dài hạn chưa lớn.

Bối cảnh kinh tế có nhiều biến động (lạm phát, chi phí đầu vào tăng, sức mua giảm) ảnh hưởng đến khả năng trả nợ và nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại ngày càng gay gắt. Nhiều ngân hàng triển khai chính sách lãi suất ưu đãi, thủ tục vay linh hoạt và các gói tín dụng chuyên biệt khiến MB PGD Cẩm Lệ gặp nhiều áp lực trong việc mở rộng khách hàng mới.

2.4.3.2 Về nguyên nhân chủ quan

Chính sách tín dụng của PGD còn thiên về an toàn, ưu tiên kiểm soát rủi ro hơn là mở rộng quy mô và đa dạng hóa hình thức cho vay.

Công tác marketing và phát triển khách hàng đối với phân khúc SXKD chưa mạnh mẽ, đặc biệt là các khách hàng mới và khách hàng tiềm năng không có tài sản thế chấp.

Quy trình thẩm định và sản phẩm tín dụng chưa đủ linh hoạt để đáp ứng đa dạng nhu cầu vốn lưu động và đầu tư của hộ kinh doanh.

Việc tập trung đẩy mạnh cho vay trung dài hạn trong khi chưa có giải pháp cân bằng hợp lý với cho vay ngắn hạn dẫn đến cơ cấu tín dụng chưa tối ưu.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023 – 2025. Nội dung chương 2 đã giới thiệu khái quát về quá trình hình thành, cơ cấu tổ chức và tình hình hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch trong những năm gần đây. Trên cơ sở số liệu thực tế, chương 2 đã phân tích tình hình cho vay SXKD theo nhiều nội dung như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cho vay, cơ cấu cho vay theo thời hạn và tình hình nợ xấu. Qua phân tích cho thấy hoạt động cho vay SXKD tại PGD Cẩm Lệ vẫn duy trì được mức tăng trưởng, góp phần hỗ trợ nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân trên địa bàn. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng một số chỉ tiêu còn chậm, cơ cấu cho vay chưa thật sự ổn định và nợ xấu vẫn còn tiềm ẩn rủi ro. Bên cạnh những kết quả đạt được, chương 2 cũng đã chỉ ra những hạn chế và nguyên nhân ảnh hưởng đến việc mở rộng hoạt động cho vay SXKD tại đơn vị trong thời gian qua. Đây là cơ sở thực tế quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp ở chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG - PGD CẨM LỆ

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ

Trong bối cảnh nền kinh tế đang từng bước phục hồi và nhu cầu vay vốn phục vụ hoạt động SXKD ngày càng tăng, việc mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân là định hướng cần thiết đối với MB PGD Cẩm Lệ trong thời gian tới. Trên địa bàn quận Cẩm Lệ hiện nay có nhiều hộ kinh doanh cá thể, cửa hàng buôn bán nhỏ, chủ shop online, cơ sở dịch vụ và cá nhân kinh doanh tự do đang hoạt động ổn định. Đây là nhóm khách hàng có nhu cầu vay vốn thường xuyên để bổ sung vốn lưu động, nhập hàng hóa, đầu tư trang thiết bị hoặc mở rộng quy mô kinh doanh.

Trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động cho vay SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ đã có sự tăng trưởng nhất định về doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cho vay. Tuy nhiên tốc độ tăng trưởng chưa thật sự ổn định, một số chỉ tiêu tăng chậm hơn vào năm 2025 do ảnh hưởng từ tình hình kinh tế khó khăn, sức mua của thị trường giảm và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng lớn. Bên cạnh đó, công tác tiếp cận khách hàng mới vẫn còn hạn chế, thủ tục vay vốn ở một số thời điểm còn mất nhiều thời gian và việc quản lý sau cho vay vẫn còn nhiều áp lực.

Xuất phát từ thực tế đó, trong thời gian tới MB PGD Cẩm Lệ cần tiếp tục định hướng mở rộng hoạt động cho vay SXKD theo hướng tăng trưởng an toàn, hiệu quả và phù hợp với khả năng quản lý rủi ro của đơn vị. Việc mở rộng cho vay không chỉ nhằm tăng quy mô tín dụng mà còn góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh, gia tăng nguồn thu và mở rộng thị phần khách hàng cá nhân trên địa bàn.

Định hướng mở rộng hoạt động cho vay SXKD tại MB PGD Cẩm Lệ cần tập trung vào một số nội dung sau:

Thứ nhất, mở rộng quy mô cho vay đi đôi với kiểm soát chất lượng tín dụng. MB PGD Cẩm Lệ cần duy trì tốc độ tăng trưởng tín dụng hợp lý, phù hợp với định hướng của Ngân hàng Nhà nước và năng lực quản lý của đơn vị. Việc mở rộng cho vay cần ưu

tiên các khách hàng có hoạt động kinh doanh ổn định, có dòng tiền rõ ràng và lịch sử tín dụng tốt nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu.

Thứ hai, đa dạng hóa đối tượng khách hàng vay vốn. Ngoài các hộ kinh doanh truyền thống, PGD cần mở rộng tiếp cận nhóm khách hàng kinh doanh online, cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ, khách hàng trẻ khởi nghiệp hoặc các hộ kinh doanh tại khu vực dân cư đông đúc trên địa bàn quận Cẩm Lệ.

Thứ ba, đẩy mạnh phát triển các sản phẩm cho vay phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng. Cần tập trung vào các khoản vay bổ sung vốn lưu động ngắn hạn, cho vay theo hạn mức, cho vay mua sắm máy móc thiết bị hoặc vay phục vụ mở rộng cơ sở kinh doanh.

Thứ tư, nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Trong điều kiện cạnh tranh ngày càng cao giữa các ngân hàng thương mại, chất lượng phục vụ là yếu tố quan trọng giúp giữ chân khách hàng và mở rộng thị phần. Do đó MB PGD Cẩm Lệ cần cải thiện thời gian xử lý hồ sơ, tư vấn tận tình và nâng cao trải nghiệm giao dịch cho khách hàng.

Thứ năm, tăng cường ứng dụng công nghệ và ngân hàng số trong hoạt động cho vay. Việc áp dụng các nền tảng công nghệ sẽ giúp khách hàng tiếp cận thông tin nhanh hơn, giảm thời gian giao dịch và nâng cao hiệu quả quản lý hồ sơ vay vốn.

3.2. GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD CẨM LỆ

3.2.1. Đẩy mạnh mở rộng khách hàng cá nhân nhằm cải thiện tốc độ tăng trưởng cho vay SXKD

Để tăng trưởng hoạt động cho vay SXKD, MB PGD Cẩm Lệ cần tập trung tìm kiếm và mở rộng nhóm khách hàng cá nhân kinh doanh trên địa bàn.

- Chủ động tìm kiếm khách hàng tại chợ, khu dân cư, tuyến kinh doanh và các hộ buôn bán nhỏ.
- Tăng cường giới thiệu sản phẩm vay thông qua mạng xã hội, website và ứng dụng MB Bank.
- Gửi tin nhắn, gọi điện giới thiệu các gói vay ưu đãi đến khách hàng đang sử dụng tài khoản thanh toán hoặc gửi tiết kiệm tại MB.

- Khuyến khích khách hàng hiện hữu giới thiệu thêm khách hàng mới thông qua các chương trình chăm sóc và ưu đãi.
- Tổ chức các buổi tư vấn trực tiếp tại khu vực chợ, hộ kinh doanh và cụm dân cư để giới thiệu sản phẩm vay SXKD.
- Thực hiện các chương trình ưu đãi lãi suất cho khách hàng mới.
- Chăm sóc khách hàng cũ để giữ mối quan hệ và giới thiệu thêm khách hàng mới.
- Chủ động tiếp cận các khách hàng từng vay vốn nhưng đã tắt toán để tư vấn các khoản vay mới phù hợp với nhu cầu hiện tại.

3.2.2. Đẩy mạnh cho vay SXKD ngắn hạn

MB PGD Cẩm Lệ cần cân đối lại tỷ trọng cho vay ngắn hạn và trung dài hạn nhằm giảm áp lực rủi ro và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

- Tăng cường cho vay ngắn hạn đối với hộ kinh doanh có nhu cầu bổ sung vốn lưu động theo mùa vụ, nhập hàng và xoay vòng vốn nhanh.
- Ưu tiên giải ngân nhanh cho các khoản vay ngắn hạn phục vụ hoạt động kinh doanh thường xuyên của khách hàng cá nhân.
- Chủ động tiếp cận các tiểu thương tại chợ, hộ kinh doanh ăn uống, cửa hàng tạp hóa và đại lý phân phối có nhu cầu vốn ngắn hạn liên tục.
- Theo dõi dòng tiền và doanh thu thực tế của khách hàng để xác định thời hạn vay phù hợp với chu kỳ kinh doanh.
- Hạn chế cấp các khoản vay trung và dài hạn đối với khách hàng có nguồn thu không ổn định hoặc hiệu quả kinh doanh thấp.
- Tăng cường kiểm tra mục đích sử dụng vốn sau giải ngân nhằm đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích kinh doanh.

3.2.3. Nâng cao hiệu quả công tác thu hồi nợ nhằm cải thiện vòng quay vốn SXKD

Công tác thu hồi nợ cần được thực hiện thường xuyên nhằm hạn chế nợ quá hạn và nâng cao vòng quay vốn cho vay.

- Theo dõi lịch trả nợ của khách hàng trên hệ thống.
- Chủ động nhắc nợ trước ngày đến hạn qua điện thoại hoặc tin nhắn.

- Kiểm tra tình hình kinh doanh của khách hàng để phát hiện sớm rủi ro.
- Làm việc trực tiếp với khách hàng có dấu hiệu chậm trả nợ.
- Áp dụng biện pháp cơ cấu nợ phù hợp đối với khách hàng gặp khó khăn tạm thời.
- Tăng cường phối hợp giữa cán bộ tín dụng và bộ phận quản lý nợ.

3.2.4. Đa dạng hóa hình thức cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân nhằm giảm phụ thuộc vào tài sản đảm bảo

MB PGD Cẩm Lệ cần mở rộng các hình thức cho vay nhằm tạo điều kiện cho nhiều khách hàng tiếp cận vốn hơn.

- Phát triển cho vay tín chấp đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt.
- Áp dụng cho vay theo hạn mức đối với khách hàng kinh doanh thường xuyên.
- Triển khai các khoản vay linh hoạt theo dòng tiền kinh doanh.
- Mở rộng cho vay đối với khách hàng bán hàng online và hộ kinh doanh nhỏ.
- Đơn giản hóa thủ tục vay đối với khách hàng vay số tiền nhỏ.

3.2.5. Chính sách marketing nhằm thu hút khách hàng

- Tăng cường quảng bá các sản phẩm vay SXKD trên Facebook, Zalo, TikTok và website MB nhằm tiếp cận khách hàng cá nhân kinh doanh trên địa bàn.
- Đăng tải thường xuyên các nội dung về lãi suất ưu đãi, thủ tục vay đơn giản và thời gian giải ngân nhanh để thu hút khách hàng mới.
- Gửi tin nhắn SMS, email và gọi điện trực tiếp đến khách hàng đang sử dụng tài khoản thanh toán hoặc gửi tiết kiệm tại MB để giới thiệu sản phẩm vay SXKD.
- Phát tờ rơi quảng bá sản phẩm vay SXKD tại khu vực chợ, tuyến đường kinh doanh, khu dân cư đông hộ buôn bán nhỏ.
- Xây dựng chính sách chăm sóc khách hàng sau vay như gọi điện hỏi thăm, hỗ trợ tái vay và tư vấn phương án vay phù hợp.
- Thực hiện chương trình tri ân khách hàng có lịch sử trả nợ tốt nhằm duy trì mối quan hệ và tăng khả năng tái vay.

- Tăng cường hình ảnh và uy tín của MB PGD Cẩm Lệ thông qua tác phong phục vụ chuyên nghiệp và hỗ trợ khách hàng nhanh chóng.
- Đẩy mạnh tiếp thị trực tiếp thông qua đội ngũ nhân viên tín dụng tại các khu vực có hoạt động kinh doanh sôi động trên địa bàn quận Cẩm Lệ.
- Theo dõi phản hồi của khách hàng về sản phẩm vay và chất lượng phục vụ để kịp thời điều chỉnh chính sách marketing phù hợp hơn.

3.2.6. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và quản lý sau cho vay

MB PGD Cẩm Lệ cần nâng cao công tác kiểm tra sau giải ngân để kiểm soát rủi ro và đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích.

- Kiểm tra tình hình sử dụng vốn của khách hàng sau giải ngân.
- Theo dõi doanh thu và dòng tiền kinh doanh của khách hàng.
- Cập nhật thường xuyên thông tin tài sản đảm bảo.
- Kiểm tra thực tế hoạt động kinh doanh đối với các khoản vay lớn.
- Lập báo cáo đánh giá định kỳ về chất lượng khoản vay.
- Xử lý sớm các khoản vay có dấu hiệu phát sinh nợ xấu.

3.2.7. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay SXKD

Việc ứng dụng công nghệ giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

- Hỗ trợ khách hàng đăng ký vay vốn trực tuyến.
- Sử dụng hệ thống lưu trữ hồ sơ điện tử để giảm giấy tờ.
- Ứng dụng công nghệ trong chấm điểm và đánh giá khách hàng.
- Gửi thông báo lịch thanh toán tự động qua ứng dụng hoặc tin nhắn.
- Tăng cường tư vấn khách hàng qua nền tảng online.
- Đồng bộ dữ liệu khách hàng giữa các bộ phận để quản lý hiệu quả hơn.

3.2.8. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tín dụng

Đội ngũ cán bộ tín dụng là lực lượng trực tiếp thực hiện hoạt động tư vấn, thẩm định và quản lý khoản vay. Vì vậy, MB PGD Cẩm Lệ cần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nhằm đáp ứng yêu cầu mở rộng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân.

- Tổ chức đào tạo định kỳ về nghiệp vụ tín dụng và kỹ năng thẩm định khách hàng.
- Cập nhật thường xuyên các quy định, chính sách cho vay và quy trình mới cho cán bộ tín dụng.
- Nâng cao kỹ năng giao tiếp, tư vấn và chăm sóc khách hàng.
- Phân công cán bộ phụ trách theo từng nhóm khách hàng để thuận tiện trong quản lý và hỗ trợ.
- Tăng cường kiểm tra chất lượng xử lý hồ sơ và công tác quản lý khoản vay.
- Xây dựng tiêu chí đánh giá hiệu quả làm việc rõ ràng đối với từng cán bộ tín dụng.
- Khuyến khích cán bộ chủ động tìm kiếm khách hàng mới và mở rộng quan hệ khách hàng.
- Nâng cao tinh thần trách nhiệm và thái độ phục vụ khách hàng trong quá trình làm việc.

3.3. MỘT SỐ KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Đề tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng thương mại nói chung và MB PGD Cẩm Lệ nói riêng mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện các chính sách liên quan đến hoạt động tín dụng.

Ngân hàng Nhà nước cần duy trì chính sách lãi suất ổn định nhằm tạo điều kiện cho ngân hàng xây dựng mức lãi suất cho vay phù hợp. Trong thời gian qua, lãi suất thị trường có nhiều biến động đã ảnh hưởng đến khả năng vay vốn của khách hàng và kế hoạch kinh doanh của ngân hàng. Vì vậy, việc ổn định chính sách tiền tệ sẽ giúp ngân hàng chủ động hơn trong hoạt động tín dụng và hỗ trợ khách hàng dễ dàng tiếp cận vốn vay hơn.

Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý liên quan đến hoạt động cho vay và xử lý tài sản bảo đảm. Hiện nay quá trình xử lý tài sản bảo đảm và thu hồi nợ vẫn còn mất nhiều thời gian, gây khó khăn cho ngân hàng khi phát sinh nợ xấu. Do đó cần có các quy định rõ ràng và đơn giản hơn nhằm hỗ trợ ngân hàng xử lý nợ hiệu quả hơn.

Nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia (CIC). Việc cập nhật thông tin khách hàng đầy đủ và kịp thời sẽ giúp các ngân hàng đánh giá chính xác lịch sử tín dụng của khách hàng, hạn chế tình trạng khách hàng vay vốn tại nhiều nơi hoặc phát sinh nợ xấu.

Tăng cường thanh tra và giám sát hoạt động tín dụng của các ngân hàng thương mại nhằm đảm bảo cạnh tranh lành mạnh và hạn chế tình trạng chạy theo tăng trưởng tín dụng quá mức. Đồng thời, cần có các chính sách hỗ trợ tín dụng đối với hộ kinh doanh cá thể, khách hàng kinh doanh nhỏ và khách hàng khởi nghiệp nhằm thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương.

Ngân hàng Nhà nước nên khuyến khích các ngân hàng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động tín dụng. Việc áp dụng công nghệ không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn giúp khách hàng tiếp cận vốn vay nhanh hơn, tiết kiệm thời gian giao dịch và giảm chi phí hoạt động cho ngân hàng.

3.3.2. Kiến nghị đối với MB CN Nam Đà Nẵng

Để hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại MB PGD Cẩm Lệ được mở rộng hiệu quả và ổn định hơn trong thời gian tới, MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng cần có sự hỗ trợ cụ thể đối với PGD trên nhiều mặt.

Trước hết, Chi nhánh cần tạo điều kiện cho PGD Cẩm Lệ chủ động hơn trong hoạt động cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân SXKD. Hiện nay nhu cầu vay vốn của khách hàng ngày càng đa dạng, tuy nhiên một số quy trình phê duyệt vẫn còn phụ thuộc nhiều vào cấp trên nên thời gian xử lý hồ sơ đôi lúc còn chậm. Vì vậy, Chi nhánh cần xem xét phân quyền nhiều hơn cho PGD trong việc xét duyệt các khoản vay có giá trị nhỏ và khách hàng có lịch sử tín dụng tốt nhằm rút ngắn thời gian giải ngân và nâng cao khả năng cạnh tranh.

Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt và phù hợp với từng nhóm khách hàng. Trong điều kiện các ngân hàng cạnh tranh mạnh về tín dụng, nếu lãi suất cho vay chưa đủ cạnh tranh sẽ ảnh hưởng đến khả năng thu hút khách hàng mới. Do đó, MB CN Nam Đà Nẵng nên triển khai thêm các chương trình ưu đãi lãi suất đối với khách hàng vay vốn SXKD, đặc biệt là khách hàng vay ngắn hạn bổ sung vốn lưu động hoặc khách hàng trả nợ đúng hạn trong nhiều năm liên tiếp.

Ngoài ra, Chi nhánh cần hỗ trợ PGD Cẩm Lệ trong công tác marketing và quảng bá thương hiệu. Hiện nay nhiều hộ kinh doanh nhỏ vẫn chưa hiểu rõ về các sản phẩm cho vay của MB hoặc còn e ngại thủ tục vay vốn ngân hàng. Vì vậy, Chi nhánh cần phối hợp tổ chức các chương trình giới thiệu sản phẩm vay vốn, hội nghị khách hàng hoặc các hoạt động quảng bá tại địa phương nhằm tăng khả năng tiếp cận khách hàng mới.

Chi nhánh cũng cần chú trọng đầu tư thêm về công nghệ và hệ thống quản lý dữ liệu khách hàng. Việc nâng cấp hệ thống công nghệ sẽ giúp PGD xử lý hồ sơ nhanh hơn, hỗ trợ kiểm tra thông tin khách hàng chính xác hơn và nâng cao hiệu quả quản lý tín dụng. Đồng thời, cần tiếp tục hoàn thiện các tiện ích trên ứng dụng MBBank nhằm hỗ trợ khách hàng dễ dàng tra cứu khoản vay, thanh toán nợ vay và thực hiện giao dịch trực tuyến.

Thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo cho cán bộ tín dụng về kỹ năng thẩm định, kỹ năng bán hàng và chăm sóc khách hàng. Đối với nhóm khách hàng SXKD, cán bộ tín dụng không chỉ cần kiến thức nghiệp vụ mà còn phải hiểu tình hình kinh doanh thực tế trên địa bàn để tư vấn sản phẩm phù hợp và đánh giá khả năng trả nợ chính xác hơn.

Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát hoạt động tín dụng tại PGD nhằm kịp thời phát hiện các sai sót và hạn chế rủi ro tín dụng phát sinh. Việc kiểm tra cần thực hiện thường xuyên nhưng đồng thời cũng cần tạo điều kiện để PGD chủ động mở rộng hoạt động cho vay phù hợp với tình hình thực tế.

3.3.3. Kiến nghị đối với MB PGD Cẩm Lệ

Ban Giám đốc PGD cần quyết liệt chỉ đạo, đưa chỉ tiêu cho vay SXKD vào kế hoạch kinh doanh hàng năm với trọng số lớn.

Tăng ngân sách cho công tác marketing và phát triển khách hàng mảng SXKD.

Xây dựng cơ chế chính sách nội bộ linh hoạt hơn, giảm thủ tục hành chính không cần thiết trong cho vay hộ kinh doanh.

Tăng cường phối hợp với Chi nhánh Nam Đà Nẵng để được hỗ trợ nguồn vốn, công nghệ và chính sách ưu đãi.

Thường xuyên đánh giá, điều chỉnh các giải pháp dựa trên phản hồi thực tế từ khách hàng và cán bộ thực hiện.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Dựa trên những vấn đề đã phân tích ở chương 2, chương 3 đã đưa ra các định hướng và giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ trong thời gian tới. Nội dung chương 3 tập trung vào các giải pháp thực tế như mở rộng tìm kiếm khách hàng, nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm cho vay, đơn giản hóa thủ tục vay vốn và tăng cường công tác thẩm định, kiểm tra sau cho vay nhằm hạn chế rủi ro tín dụng. Đồng thời, chương cũng đề cập đến việc nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và tăng cường hoạt động marketing để nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên địa bàn. Ngoài các giải pháp đối với ngân hàng, chương còn đưa ra một số kiến nghị đối với MB – CN Nam Đà Nẵng và Ngân hàng Nhà nước nhằm tạo điều kiện thuận lợi hơn cho hoạt động cho vay SXKD phát triển ổn định và hiệu quả. Những giải pháp được đề xuất kỳ vọng sẽ góp phần giúp PGD Cẩm Lệ mở rộng hoạt động cho vay hợp lý, nâng cao hiệu quả kinh doanh và kiểm soát tốt rủi ro trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ đã đạt được nhiều kết quả tích cực và có sự tăng trưởng tương đối ổn định. Thông qua việc phân tích các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cho vay và tình hình nợ xấu cho thấy ngân hàng đã từng bước mở rộng hoạt động cho vay đối với nhóm khách hàng cá nhân SXKD, góp phần đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng tăng của người dân và hộ kinh doanh trên địa bàn.

Trong thời gian qua, doanh số cho vay SXKD tăng qua các năm, phản ánh nhu cầu vay vốn phục vụ hoạt động kinh doanh của khách hàng vẫn còn khá lớn. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng chú trọng triển khai nhiều chính sách tín dụng phù hợp như áp dụng lãi suất ưu đãi, đa dạng hóa sản phẩm cho vay, linh hoạt về thời hạn và phương thức trả nợ, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn. Song song với hoạt động cho vay, công tác thu hồi nợ và kiểm soát chất lượng tín dụng cũng được PGD Cẩm Lệ quan tâm thực hiện khá tốt. Tỷ lệ nợ xấu trong giai đoạn 2023–2025 luôn được duy trì ở mức an toàn và thấp hơn mức quy định của Ngân hàng Nhà nước, cho thấy hoạt động cho vay của ngân hàng nhìn chung vẫn đảm bảo hiệu quả và an toàn.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại MB PGD Cẩm Lệ vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Tốc độ tăng trưởng cho vay trong năm 2025 có dấu hiệu chậm lại so với năm 2024 do ảnh hưởng từ tình hình kinh tế, sức mua thị trường chưa phục hồi mạnh và nhu cầu vay vốn của khách hàng có phần thận trọng hơn. Ngoài ra, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng lớn cũng gây áp lực trong việc thu hút và giữ chân khách hàng vay vốn. Một số khách hàng còn gặp khó khăn về tài sản bảo đảm, chứng minh thu nhập hoặc phương án kinh doanh chưa thật sự hiệu quả nên khả năng tiếp cận vốn vẫn còn hạn chế.

Trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại MB PGD Cẩm Lệ, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần mở rộng hoạt động cho vay trong thời gian tới như đẩy mạnh công tác chăm sóc khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng, nâng cao chất lượng thẩm định, tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng và ứng dụng công nghệ trong hoạt động ngân hàng. Nếu được triển khai hiệu quả, các giải pháp này sẽ góp phần giúp MB PGD Cẩm Lệ nâng cao khả năng cạnh

tranh, mở rộng quy mô tín dụng, đồng thời vẫn đảm bảo an toàn và chất lượng trong hoạt động cho vay.

Mặc dù đã cố gắng nghiên cứu và hoàn thiện nội dung khóa luận, tuy nhiên do kiến thức thực tế và thời gian nghiên cứu còn hạn chế nên bài khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Vì vậy, em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để bài khóa luận được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Chính phủ. (2015). *Nghị định số 55/2015/NĐ-CP về chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn.*
2. Chính phủ. (2018). *Nghị định số 116/2018/NĐ-CP ngày 07/09/2018 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 55/2015/NĐ-CP.*
3. Google. (2025). *Google Scholar.*
4. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2024). *Thông tư số 12/2024/TT-NHNN sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 39/2016/TT-NHNN về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng.*
5. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2016). *Thông tư số 43/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 quy định cho vay tiêu dùng của công ty tài chính.*
6. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2019). *Thông tư số 18/2019/TT-NHNN ngày 04/11/2019 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 43/2016/TT-NHNN.*
7. Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ. *Số liệu về tình hình huy động vốn giai đoạn 2023 - 2025*
8. Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ. *Số liệu về tình hình cho vay giai đoạn 2023 - 2025*
9. Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ. *Số liệu kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2023 – 2025*
10. Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ. *Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ.*
11. Nguyễn Minh Kiều. (2021). *Nghiệp vụ ngân hàng thương mại.*
12. OpenAI. (2025). *ChatGPT.*
13. xAI. (2025). *Grok AI.*