

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH
DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG
MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG -
PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Phan Thoại Chiêu
Sinh viên thực hiện : Phạm Thị Hằng Nga
Khóa học : 2022 - 2026
Lớp : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 6 năm 2026

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến quý thầy cô Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, đặc biệt là các thầy cô khoa Kinh tế đã tận tình giảng dạy và truyền đạt kiến thức chuyên môn trong suốt quá trình học tập của em. Những kiến thức và kỹ năng mà thầy cô truyền đạt đã tạo nền tảng quan trọng để em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến giảng viên hướng dẫn - ThS. Phan Thoại Chiêu đã tận tình hướng dẫn, định hướng nghiên cứu và đóng góp những ý kiến quý báu trong suốt quá trình em thực hiện khóa luận. Những lời khuyên và sự chỉ bảo tận tình của cô đã giúp em hoàn thiện nội dung nghiên cứu một cách đầy đủ và chính xác nhất.

Đồng thời, em xin chân thành cảm ơn Ban lãnh đạo cùng các anh/chị cán bộ, nhân viên tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) - Phòng giao dịch Hòa Xuân đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được thực tập, tìm hiểu thực tế hoạt động của đơn vị. Sự quan tâm, hướng dẫn tận tình và những chia sẻ thực tế từ anh/chị đã giúp em có thêm nhiều kiến thức, kinh nghiệm quý báu cũng như hỗ trợ em hoàn thiện đề tài khóa luận tốt nghiệp một cách hiệu quả.

Trong quá trình thực hiện khóa luận, em đã cố gắng nghiên cứu và tiếp cận vấn đề một cách nghiêm túc, tuy nhiên do giới hạn về thời gian và kinh nghiệm thực tiễn còn hạn chế, nội dung khóa luận có thể còn những điểm chưa thật sự hoàn chỉnh. Em kính mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô để em có thể tiếp tục hoàn thiện và rút ra thêm nhiều bài học kinh nghiệm cho những nghiên cứu sau này.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý thầy cô cùng các anh/chị tại VPBank - PGD Hòa Xuân dồi dào sức khỏe, thành công và gặt hái nhiều thành tựu trong công tác.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Phạm Thị Hằng Nga

[illegible]

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
MỤC LỤC.....	iii
DANH MỤC BẢNG BIỂU	viii
DANH MỤC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ.....	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	x
LỜI MỞ ĐẦU	xi
1. Lý do chọn đề tài.....	xi
2. Mục tiêu đề tài	xii
3. Đối tượng và phạm vi đề tài.....	xii
4. Phương pháp nghiên cứu	xiii
5. Bố cục đề tài.....	xiii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Tổng quan về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm về cho vay.....	1
1.1.2. Nguyên tắc về cho vay.....	1
1.1.3. Điều kiện cho vay.....	2
1.1.4. Phân loại cho vay.....	3
1.1.4.1. Phân loại theo thời hạn vay.....	3
1.1.4.3. Phân loại theo tính chất đảm bảo của khoản vay.....	4
1.1.4.4. Phân loại theo phương thức cho vay	4
1.1.5. Vai trò của hoạt động cho vay.....	5
1.1.5.1. Đối với ngân hàng thương mại.....	5
1.1.5.2. Đối với khách hàng	6
1.1.5.3. Đối với nền kinh tế.....	6
1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	7
1.2.1. Khái niệm.....	7
1.2.1.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân	7

1.2.1.2	Khái niệm về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	7
1.2.2.	Đặc điểm của cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân ...	8
1.2.3.	Phân loại cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	9
1.2.3.1.	Phân loại theo thời hạn	9
1.2.3.2.	Phân loại theo mục đích	9
1.2.3.3.	Phân loại theo phương thức cho vay	9
1.2.3.4.	Phân loại theo tính chất đảm bảo	9
1.2.4.	Vai trò cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	10
1.2.4.1.	Đối với ngân hàng thương mại	10
1.2.4.2.	Đối với khách hàng	10
1.2.4.3.	Đối với nền kinh tế	11
1.2.5.	Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại	11
1.2.5.1.	Doanh số cho vay	11
1.2.5.2.	Doanh số thu nợ cho vay	12
1.2.5.3.	Dư nợ cho vay	12
1.2.5.4.	Hệ số thu nợ	13
1.2.5.5.	Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu	13
1.2.6.	Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của NHTM	15
1.2.6.1.	Nhân tố khách quan	15
1.2.6.2.	Nhân tố chủ quan	16
1.2.7.	Quan điểm về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại	18
	KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	20
	CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 - 2025	21
2.1.	Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân	21
2.1.1.	Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	21

2.1.2. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân	22
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân	23
2.1.4. Các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân	24
<i>2.1.4.1. Sản phẩm cho vay.....</i>	<i>25</i>
<i>2.1.4.2. Sản phẩm huy động vốn.....</i>	<i>25</i>
<i>2.1.4.3. Sản phẩm thẻ</i>	<i>25</i>
<i>2.1.4.4. Dịch vụ tài khoản.....</i>	<i>26</i>
<i>2.1.4.5. Dịch vụ thanh toán và chuyển tiền</i>	<i>26</i>
<i>2.1.4.6. Sản phẩm, dịch vụ khác</i>	<i>26</i>
2.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	27
<i>2.1.5.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025.....</i>	<i>27</i>
<i>2.1.5.2. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025.....</i>	<i>30</i>
<i>2.1.5.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa xuân giai đoạn 2023 - 2025</i>	<i>32</i>
2.2. Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	35
2.2.1. Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân	35
<i>2.2.1.1. Đối tượng khách hàng</i>	<i>35</i>
<i>2.2.1.2. Điều kiện cho vay.....</i>	<i>35</i>
<i>2.2.1.3. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân</i>	<i>36</i>
2.2.2. Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025.....	39

2.2.2.1. Tình hình chung về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	39
2.2.2.2. Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	43
2.2.2.3. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo phương thức cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	48
2.2.2.4. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	52
2.2.2.5. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo ngành nghề tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025	56
2.3.Đánh giá hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	60
2.3.1. Kết quả đạt được	60
2.3.2. Hạn chế	62
2.3.3. Nguyên nhân hạn chế.....	63
2.4. Thuận lợi và khó khăn trong việc phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân.....	64
2.4.1. Thuận lợi.....	64
2.4.2. Khó khăn	65
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	67
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN	68
3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách	

hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2026 - 2028.....	68
3.2. Một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2026 - 2028	69
3.2.1. Đẩy mạnh khai thác khách hàng tiềm năng và nâng cao hiệu quả giải ngân.....	70
3.2.2. Kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng	71
3.2.3. Đa dạng hóa cơ cấu tín dụng.....	72
3.2.4. Tăng cường các hoạt động hỗ trợ và chăm sóc khách hàng vay sản xuất kinh doanh.....	73
3.2.5. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng	74
3.2.6. Một số giải pháp bổ trợ khác	75
3.3. Một số kiến nghị phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	76
3.3.1. Kiến nghị với Hội sở Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.....	76
3.3.2. Kiến nghị với chi nhánh Đà Nẵng	77
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	79

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Số bảng	Tên	Trang
Bảng 2.1	Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	28
Bảng 2.2	Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	31
Bảng 2.3	Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	33
Bảng 2.4	Tình hình chung về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	40
Bảng 2.5	Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	44
Bảng 2.6	Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN phân theo phương thức cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	49
Bảng 2.7	Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN phân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	53
Bảng 2.8	Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN phân theo ngành nghề tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025	57

DANH MỤC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Số hình	Tên	Trang
Hình 2.1	Logo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng	21
Sơ đồ 2.1	Sơ đồ cơ cấu tổ chức VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân	23
Sơ đồ 2.2	Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân	36

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	TỪ VIẾT TẮT	GIẢI THÍCH
1	CV	Cho vay
2	GDV	Giao dịch viên
3	KH	Khách hàng
4	KHCN	Khách hàng cá nhân
5	KPI	Key Performance Indicator - Chỉ số đánh giá hiệu quả công việc
6	NH	Ngân hàng
7	NHNN	Ngân hàng Nhà nước
8	NHTM	Ngân hàng thương mại
9	PGD	Phòng giao dịch
10	SXKD	Sản xuất kinh doanh
11	TMCP	Thương mại cổ phần
12	VBHN	Văn bản hợp nhất
13	VPBank	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, cùng với tốc độ tăng trưởng kinh tế và sự mở rộng của khu vực kinh tế tư nhân, nhu cầu vay vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng cá nhân ngày càng gia tăng. Tại Đà Nẵng, các hoạt động thương mại, dịch vụ và kinh doanh nhỏ lẻ đang phát triển khá sôi động. Theo số liệu của Cục Thống kê Đà Nẵng, năm 2024 khu vực thương mại - dịch vụ của thành phố tăng khoảng 7,7% và tổng mức bán lẻ hàng hóa và doanh thu dịch vụ tiêu dùng tăng 15% so với năm trước. Cùng với đó, hoạt động du lịch phục hồi mạnh khi thành phố đón hơn 10 triệu lượt khách, tạo điều kiện cho nhiều hộ kinh doanh cá thể mở rộng hoạt động trong các lĩnh vực lưu trú, ăn uống và dịch vụ du lịch. Sự phát triển này cũng kéo theo nhu cầu vốn ngày càng lớn, nhất là đối với các cá nhân và hộ kinh doanh muốn đầu tư thêm cơ sở vật chất, mở rộng quy mô hoặc bổ sung vốn lưu động. Vì vậy vai trò của các ngân hàng thương mại trong việc cung ứng nguồn vốn tín dụng trở nên đặc biệt quan trọng, mở ra cơ hội phát triển cho nhóm khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh.

Đối với các ngân hàng thương mại, cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân không chỉ mang ý nghĩa hỗ trợ nền kinh tế mà còn là một trong những hoạt động mang lại nguồn thu đáng kể cho ngân hàng. Việc phát triển hoạt động cho vay đối với nhóm khách hàng này góp phần gia tăng dư nợ tín dụng, tăng thu nhập từ lãi và nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường tài chính.

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) là một trong những ngân hàng có định hướng phát triển mạnh mẽ trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ với nhiều sản phẩm tín dụng hướng đến khách hàng cá nhân. Tại VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đã được triển khai nhằm đáp ứng nhu cầu vốn của các cá nhân, hộ kinh doanh cá thể trên địa bàn và đã đạt được một số kết quả tích cực. Mặc dù vậy, quy mô dư nợ cho vay đối với nhóm khách hàng này vẫn chưa tương xứng với tiềm năng của khu vực, việc mở rộng tệp khách hàng còn gặp một số khó khăn và vẫn tồn tại những rủi ro tín dụng cần được quản lý hiệu quả.

Chính vì vậy, tôi quyết định lựa chọn đề tài “Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân” làm đề tài khóa luận tốt nghiệp. Thông qua việc nghiên cứu đề tài này, khóa luận hướng đến việc phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại đơn vị, từ đó đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao hiệu quả và phát triển hoạt động tín dụng trong thời gian tới.

2. Mục tiêu đề tài

❖ Mục tiêu chung: Phân tích và đánh giá thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân. Trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại đơn vị trong thời gian tới.

❖ Mục tiêu cụ thể:

- Hệ thống hóa cơ sở lý luận về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại.
- Phân tích và đánh giá thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025.
- Chỉ ra những kết quả đạt được, những hạn chế và nguyên nhân còn tồn tại trong quá trình cho vay.
- Đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi đề tài

❖ Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân.

❖ Phạm vi nghiên cứu:

- Về không gian: Tập trung nghiên cứu hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng Phòng giao dịch Hòa Xuân.

- Về thời gian: hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân được thu thập và phân tích trong giai đoạn 2023 - 2025. Và đề xuất các giải pháp phát triển hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN trong giai đoạn 2026 - 2028.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để tìm hiểu và phân tích thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân, khóa luận sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Tổng hợp số liệu từ báo cáo tài chính, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh và các tài liệu liên quan của VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn nghiên cứu. Ngoài ra, khóa luận còn tham khảo các sách, giáo trình, bài báo khoa học và tài liệu nghiên cứu liên quan đến lĩnh vực ngân hàng.
- Sử dụng các phương pháp phân tích, thống kê, so sánh và đối chiếu để đánh giá thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại đơn vị.

5. Bố cục đề tài

Chương 1: Cơ sở lý luận về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025.

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân .

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về cho vay

Cho vay là một quan hệ giao dịch giữa hai chủ thể, trong đó một bên (NHTM) chuyển tiền cho bên kia (người vay) sử dụng trong một thời gian nhất định. Đồng thời bên nhận tiền cam kết hoàn trả vốn (gốc và lãi) cho bên cho vay vô điều kiện theo thời hạn đã thỏa thuận (Nguyễn Thị Mùi, 2011).

Và theo khoản 1 Điều 2 của văn bản hợp nhất số 21/VBHN-NHNN năm 2024 “Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo 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 một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”.

1.1.2. Nguyên tắc về cho vay

Nguyên tắc cho vay của ngân hàng thương mại Việt Nam được quy định rõ tại điều 4 của văn bản hợp nhất số 21/VBHN-NHNN năm 2024 như sau :

Hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng, phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật có liên quan, bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường. Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích, hoàn trả nợ gốc và lãi tiền vay đúng thời hạn đã thỏa thuận với tổ chức tín dụng.

Dựa trên các quy định trên, hoạt động cho vay phải tuân thủ theo 2 nguyên tắc chính sau:

❖ *Nguyên tắc vay vốn đúng mục đích:* Đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích thỏa thuận nhằm đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn vay và khả năng thu hồi nợ vay sau này. Do vậy, về phía ngân hàng trước khi cho vay cần tìm hiểu rõ mục đích vay vốn của khách hàng, đồng thời phải kiểm tra xem khách hàng có sử dụng vốn vay đúng như mục đích đã cam kết hay không. Việc khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích dễ dẫn đến thất thoát và lãng phí khiến vốn vay không tạo ra được nguồn thu để trả nợ cho ngân hàng.

❖ *Nguyên tắc hoàn trả nợ gốc và lãi tiền vay đúng thời hạn:* Hoàn trả nợ gốc và lãi vay là một nguyên tắc không thể thiếu trong hoạt động cho vay. Điều này xuất phát từ tính chất tạm thời nhân rồi của nguồn vốn mà ngân hàng sử dụng để cho vay. Đại đa số nguồn vốn mà ngân hàng sử dụng để cho vay là vốn huy động từ khách hàng gửi tiền. Do đó sau khi cho vay trong một thời hạn nhất định, khách hàng vay tiền phải hoàn trả lại cho ngân hàng để ngân hàng hoàn trả lại cho khách hàng gửi tiền. Hơn nữa bản chất của quan hệ tín dụng là quan hệ chuyển nhượng tạm thời quyền sử dụng vốn vay nên sau một thời gian nhất định vốn vay phải được hoàn trả cả gốc và lãi (Nguyễn Minh Kiều, 2011).

1.1.3. Điều kiện cho vay

Theo Thông tư số 39/2016/TT-NHNN (đã sửa đổi, bổ sung theo Thông tư số 06/2023/TT-NHNN và Thông tư 12/2024/TT-NHNN), quy định cụ thể về các điều kiện cho vay bao gồm những nội dung sau:

Thứ nhất, khách hàng phải có năng lực pháp luật dân sự theo quy định của pháp luật. Khách hàng là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật hoặc từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.

Thứ hai, nhu cầu vay vốn để sử dụng vào mục đích hợp pháp. Ngân hàng chỉ quyết định cho vay khi mục đích vay vốn của khách hàng rõ ràng, cụ thể và đáp ứng đúng các quy định của pháp luật. Khi vốn vay sử dụng bất hợp pháp thì tư cách pháp lý của khách hàng có thể bị mất đi do đó ảnh hưởng tới quan hệ tín dụng hợp pháp giữa ngân hàng với khách hàng. Việc kiểm soát mục đích vay vốn không chỉ giúp đảm bảo tính hợp pháp của khoản vay mà còn góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

Thứ ba, khách hàng phải có phương án sử dụng vốn khả thi. Phương án sử dụng vốn là kế hoạch chi tiết thể hiện cách thức người đi vay dự định sử dụng nguồn vốn vay để hoàn thiện mục tiêu đã đề ra. Đối với các khoản vay bổ sung vốn lưu động cho sản xuất kinh doanh hoặc đầu tư, NH thường yêu cầu khách hàng trình bày rõ ràng về kế hoạch sử dụng vốn, dự kiến chi phí cần thiết, nguồn thu và khả năng tạo ra lợi nhuận. Thông qua việc thẩm định phương án sử dụng vốn, NH có thể đánh giá mức độ khả thi và hiệu quả của khoản vay để quyết định có cấp tín dụng hay không. Một phương án sử

dụng vốn hợp lý, khả thi sẽ làm tăng khả năng tạo ra nguồn thu nhập, hỗ trợ khách hàng thực hiện nghĩa vụ thanh toán nợ vay đúng hạn cho ngân hàng.

Thứ tư, khách hàng phải có khả năng tài chính để trả nợ. Đây là một trong những điều kiện quan trọng nhất trong hoạt động cho vay của NHTM. Trước khi quyết định cấp tín dụng, ngân hàng sẽ tiến hành đánh giá khả năng tài chính của khách hàng thông qua các yếu tố như nghề nghiệp, thu nhập, tài sản, lịch sử tín dụng và các nguồn thu nhập khác. Từ đó NH xác định mức độ rủi ro của khoản vay và đảm bảo khách hàng có đủ khả năng thanh toán cả nợ gốc và lãi theo thời hạn đã cam kết trong hợp đồng tín dụng.

Thứ năm, khách hàng thực hiện phải đảm bảo tiền vay theo quy định. NHTM phải quan tâm đến đảm bảo tiền vay vì đây là công cụ đảm bảo trong việc thực hiện trách nhiệm và nghĩa vụ của khách hàng trong quan hệ tín dụng. Đảm bảo tiền vay cung cấp nguồn thanh toán thứ hai cho NHTM trong trường hợp khách hàng không trả được khoản vay (Tô Ngọc Hưng, 2022).

1.1.4. Phân loại cho vay

1.1.4.1. Phân loại theo thời hạn vay

Dựa vào thời hạn, cho vay phân thành 3 loại sau đây:

- ❖ Cho vay ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay tối đa 01 năm. Mục đích của loại cho vay này thường nhằm tài trợ cho việc bổ sung vốn lưu động, phục vụ nhu cầu tài chính, tiêu dùng ngắn hạn.
- ❖ Cho vay trung hạn: là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 01 năm và tối đa 5 năm. Mục đích của loại cho vay này là nhằm tài trợ cho việc đầu tư vào tài sản cố định hoặc mở rộng sản xuất, mua sắm thiết bị, máy móc, phương tiện di chuyển.
- ❖ Cho vay dài hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 05 năm. Mục đích thường nhằm tài trợ đầu tư vào các dự án đầu tư như xây dựng nhà ở, thiết bị, xây dựng các xí nghiệp mới (Phan Thị Cúc, 2010).

1.1.4.2. Phân loại theo mục đích sử dụng vốn

Theo Điều 2 Thông tư số 39/2016/TT-NHNN, cho vay phân thành 2 loại sau:

- ❖ Cho vay tiêu dùng: Là hình thức tổ chức tín dụng cho vay đối với khách hàng là cá nhân để thanh toán các chi phí cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân và gia đình của cá nhân đó như mua sắm, mua nhà, mua ô tô, du học, du lịch...

❖ Cho vay sản xuất kinh doanh: Là hình thức tổ chức tín dụng cho vay đối với khách hàng là pháp nhân, cá nhân, hộ kinh doanh, doanh nghiệp tư nhân nhằm đầu tư vào hoạt động sản xuất, mở rộng hoạt động kinh doanh, mua nguyên vật liệu sản xuất, đầu tư vào dự án mới,...

1.1.4.3. Phân loại theo tính chất đảm bảo của khoản vay

Dựa vào tính chất đảm bảo, cho vay phân thành 2 loại sau:

❖ Cho vay có đảm bảo bằng tài sản: Là loại cho vay dựa trên cơ sở đảm bảo cho tiền vay như thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của một bên thứ ba nào khác. Cả hai bên (ngân hàng và khách hàng) phải tuân thủ đúng quy định của pháp luật trước và sau khi bên đi vay nhận vốn vay. Ngân hàng sẽ xử lý tài sản nếu bên đi vay không trả nợ đúng hạn.

❖ Cho vay không có đảm bảo bằng tài sản: Là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của người thứ ba nào khác mà chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng vay vốn để quyết định cho vay. Loại cho vay này thường áp dụng cho khách hàng quen thuộc và có khả năng tài chính mạnh (Phan Thị Cúc, 2010).

1.1.4.4. Phân loại theo phương thức cho vay

Theo Điều 27 Thông tư số 39/2016/TT-NHNN (đã sửa đổi, bổ sung theo Thông tư số 06/2023/TT-NHNN và Thông tư 12/2024/TT-NHNN) thì Tổ chức tín dụng thỏa thuận với khách hàng việc áp dụng các phương thức cho vay như sau:

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

❖ 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. Theo đó, tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận dư nợ gốc của chu kỳ trước tiếp tục được sử dụng cho chu kỳ sản xuất tiếp theo nhưng không vượt quá thời gian của 02 chu kỳ sản xuất liên tiếp.

❖ 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 theo hạn mức cho vay dự phòng: Tổ chức tín dụng cam kết đảm bảo sẵn sàng cho khách hàng vay vốn trong phạm vi mức cho vay dự phòng đã thỏa thuận. Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận thời hạn hiệu lực của hạn mức cho vay dự phòng nhưng không vượt quá 01 năm.

❖ Cho vay theo hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán: 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 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.

❖ Các phương thức cho vay khác không trái với quy định của pháp luật.

1.1.5. Vai trò của hoạt động cho vay

Trong hoạt động của ngân hàng thương mại, cho vay là một trong những nghiệp vụ cơ bản và chiếm tỷ trọng lớn trong tổng tài sản sinh lời của NHTM. Thông qua hoạt động này, ngân hàng thực hiện chức năng trung gian tài chính, huy động nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội và phân bổ lại cho các chủ thể có nhu cầu sử dụng vốn. Vì vậy, hoạt động cho vay không chỉ có ý nghĩa đối với ngân hàng mà còn có vai trò quan trọng đối với nền kinh tế và các khách hàng vay vốn.

1.1.5.1. Đối với ngân hàng thương mại

Hoạt động cho vay là một trong những nghiệp vụ quan trọng và luôn chiếm tỷ trọng đáng kể trong nguồn thu nhập của NHTM. Thu nhập từ lãi vay và các khoản phí liên quan luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng thu nhập của ngân hàng. Do đó hoạt động cho vay có ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả kinh doanh và khả năng sinh lời của các ngân hàng.

Không chỉ mang lại nguồn thu ổn định, hoạt động cho vay còn tạo ra cơ hội để NHTM phát triển và cung cấp đa dạng các sản phẩm, dịch vụ khác. Trong quá trình cấp tín dụng, ngân hàng có thể cung cấp thêm các dịch vụ như đi kèm như bảo hiểm, thanh toán, tư vấn tài chính hoặc quản lý dòng tiền. Việc mở rộng các dịch vụ đi kèm không chỉ giúp ngân hàng đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn góp phần làm tăng nguồn thu từ các dịch vụ ngoài lãi.

Trong bối cảnh thị trường tài chính - ngân hàng cạnh tranh ngày càng gay gắt, chất lượng và hiệu quả trong hoạt động cho vay trở thành một trong những yếu tố quan trọng tạo nên uy tín cũng như lợi thế cạnh tranh của các NHTM. Khả năng đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn của khách hàng thông qua mức lãi suất hợp lý cùng thủ tục vay vốn thuận tiện giúp ngân hàng thu hút và duy trì quan hệ với khách hàng.

1.1.5.2. Đối với khách hàng

Hoạt động cho vay của NHTM giúp cung cấp nguồn vốn cần thiết để phục vụ cho các nhu cầu sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng cho khách hàng. Thông qua nguồn vốn vay từ ngân hàng, KH có điều kiện duy trì và mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh, đầu tư vào máy móc, thiết bị hoặc đổi mới công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động. Nguồn vốn vay từ ngân hàng cũng giúp KH đáp ứng các nhu cầu tài chính trong đời sống như chi tiêu, mua sắm hoặc đầu tư cho học tập và nhà ở.

Việc tiếp cận nguồn vốn từ các tổ chức tín dụng chính thức giúp khách hàng chủ động hơn trong kế hoạch tài chính cá nhân, giảm sự phụ thuộc vào các hình thức vay vốn phi chính thức với chi phí cao và mức độ rủi ro lớn. Thông qua quá trình vay vốn và thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn, khách hàng còn từng bước hình thành lịch sử tín dụng tích cực, tạo thuận lợi cho việc tiếp cận các khoản vay trong tương lai.

1.1.5.3. Đối với nền kinh tế

Hoạt động cho vay góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế thông qua việc đáp ứng nhu cầu vốn của các cá nhân và tổ chức trong xã hội. Nguồn vốn do NH cung cấp hỗ trợ cho hoạt động đầu tư, sản xuất kinh doanh và tiêu dùng. Nhờ đó các cá nhân và tổ chức có thêm điều kiện mở rộng quy mô hoạt động, nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực và tăng khả năng lưu thông vốn trong nền kinh tế.

Theo Nghị định số 55/2015/NĐ-CP (được sửa đổi, bổ sung trong Nghị định số 116/2018/NĐ-CP và Nghị định số 156/2025/NĐ-CP), hoạt động cho vay còn có ý nghĩa trong thúc đẩy chuyển dịch cơ cấu kinh tế. Việc mở rộng cho vay đối với nông nghiệp, công nghiệp chế biến, doanh nghiệp vừa và nhỏ hoặc hoạt động xuất khẩu giúp tăng khả năng tiếp cận vốn của các nhóm KH được khuyến khích phát triển. Qua đó, hoạt động cho vay hỗ trợ thực hiện các mục tiêu phát triển kinh tế - xã hội trong từng giai đoạn.

Khi KH sử dụng vốn vay để phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh và tạo ra lợi nhuận, Nhà nước có thể tăng nguồn thu ngân sách thông qua các khoản thuế như thuế thu nhập doanh nghiệp và các loại thuế liên quan. Hoạt động cho vay của các NHTM cũng góp phần hỗ trợ việc thực hiện các mục tiêu của chính sách tiền tệ của NHNN như ổn định lãi suất và kiểm soát lạm phát thông qua các công cụ như điều chỉnh tỷ lệ dự trữ bắt buộc, kiểm soát hạn mức tín dụng và quản lý cơ cấu nhóm nợ

1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm

1.2.1.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân

Theo Thông tư số 39/2016/TT-NHNN có thể hiểu ngắn gọn, cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng giao cho khách hàng là các cá nhân hoặc hộ gia đình một khoản tiền sử dụng với mục đích tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh trong một khoảng thời gian nhất định với nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn cho ngân hàng.

1.2.1.2 Khái niệm về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là loại cho vay nhằm bổ sung vốn thiếu hụt trong hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng. Khách hàng vay là những cá nhân hay hộ gia đình sản xuất kinh doanh cá thể với quy mô nhỏ. (Nguyễn Minh Kiều, 2011)

Cũng có thể hiểu, cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là một hình thức cho vay của NHTM và các tổ chức tín dụng đến các khách hàng cá nhân để hỗ trợ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của họ. Đây là một hoạt động tài chính nhằm tăng cường nguồn vốn cho các khách hàng cá nhân, giúp họ phát triển kinh tế, tạo ra thu nhập và cải thiện cuộc sống của mình.

1.2.2. Đặc điểm của cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Đối tượng vay vốn: Là các cá nhân hoặc hộ gia đình có hoạt động sản xuất kinh doanh hợp pháp và có nhu cầu vay vốn để phục vụ hoạt động kinh doanh. Nhóm khách hàng này bao gồm các hộ kinh doanh cá thể, chủ cửa hàng nhỏ hoặc các cá nhân kinh doanh trong các lĩnh vực thương mại, dịch vụ và sản xuất quy mô nhỏ.

Mục đích vay vốn: Khách hàng vay vốn để bổ sung vốn lưu động, nhập hàng hóa, mua nguyên vật liệu, đầu tư trang thiết bị, máy móc hoặc mở rộng quy mô kinh doanh. Việc xác định rõ mục đích vay vốn giúp ngân hàng đánh giá được nhu cầu vốn thực tế cũng như tính khả thi của phương án sản xuất kinh doanh, từ đó đưa ra quyết định cho vay phù hợp và hạn chế rủi ro tín dụng.

Quy mô khoản vay: Các khoản vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN thường có quy mô phù hợp với nhu cầu vốn của các cá nhân hoặc hộ gia đình kinh doanh. Quy mô khoản vay được NH xác định dựa trên nhu cầu sử dụng vốn, khả năng tài chính, phương án sản xuất kinh doanh cũng như khả năng trả nợ của khách hàng. Mặc dù quy mô của từng khoản vay không quá lớn, nhưng số lượng khách hàng vay vốn khá nhiều nên tổng dư nợ cho vay đối với nhóm khách hàng này vẫn chiếm tỷ trọng đáng kể trong hoạt động tín dụng của ngân hàng.

Nguồn trả nợ: Đối với các khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh, nguồn trả nợ của khách hàng chủ yếu được hình thành từ doanh thu của hoạt động kinh doanh. Do đó hiệu quả hoạt động kinh doanh của KH có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng trả nợ cho ngân hàng. Nếu hoạt động kinh doanh gặp khó khăn hoặc thua lỗ, khách hàng có thể gặp trở ngại trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ.

Chi phí cao: Trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN, chi phí cho vay của ngân hàng thường ở mức tương đối cao. Hoạt động cho vay này đòi hỏi ngân hàng phải thực hiện nhiều nghiệp vụ trong quá trình cấp tín dụng như tiếp nhận hồ sơ, thẩm định khách hàng, xét duyệt khoản vay, giải ngân và theo dõi quá trình trả nợ. Đồng thời, số lượng khách hàng vay vốn khá lớn nên ngân hàng cần sử dụng nhiều nguồn lực để quản lý các khoản vay. Vì vậy, chi phí liên quan đến hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN thường tương đối cao.

1.2.3. Phân loại cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

1.2.3.1. Phân loại theo thời hạn

Theo thời hạn vay vốn, cho vay SXKD đối với KHCN phân ra 3 loại sau đây:

- ❖ Cho vay ngắn hạn: Là loại cho vay không quá 12 tháng. Mục đích cho vay của loại này thường dùng để bổ sung vốn lưu động.
- ❖ Cho vay trung hạn: Là loại cho vay có thời hạn trên 12 tháng đến 60 tháng. Mục đích cho vay của loại này vay vốn mua sắm tài sản cố định, cải tiến, đổi mới kỹ thuật hoặc mở rộng kinh doanh.
- ❖ Cho vay dài hạn: Là loại cho vay có thời gian trên 60 tháng. Mục đích cho vay thường là đầu tư xây dựng mới, cải thiện và mở rộng kinh doanh.

1.2.3.2. Phân loại theo mục đích

Theo mục đích sử dụng vốn, cho vay SXKD đối với KHCN có các loại sau đây:

- ❖ Cho vay bổ sung vốn lưu động: Là hình thức cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu vốn tạm thời trong quá trình hoạt động kinh doanh của khách hàng. Khoản vay được sử dụng để nhập hàng hóa, mua nguyên vật liệu, thanh toán chi phí vận hành hoặc phục vụ các nhu cầu vốn ngắn hạn trong quá trình kinh doanh.
- ❖ Cho vay đầu tư tài sản phục vụ sản xuất kinh doanh: Là hình thức cho vay nhằm hỗ trợ KHCN đầu tư vào các tài sản phục vụ hoạt động kinh doanh như mua sắm máy móc, thiết bị, phương tiện vận chuyển hoặc xây dựng, sửa chữa cơ sở kinh doanh. Các khoản vay này thường có thời hạn trung hạn hoặc dài hạn.
- ❖ Cho vay với mục đích khác không trái với quy định của pháp luật.

1.2.3.3. Phân loại theo phương thức cho vay

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân thường áp dụng phổ biến 2 phương thức cho vay sau:

- ❖ 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 lại hạn mức cho vay tối đa, thời gian duy trì hạn mức.

1.2.3.4. Phân loại theo tính chất đảm bảo

Theo tính chất đảm bảo, cho vay SXKD đối với KHCN có 2 loại sau đây:

❖ Cho vay có đảm bảo bằng tài sản: Là loại cho vay dựa trên cơ sở các đảm bảo cho tiền vay như thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của một bên thứ ba nào khác. Cả hai bên (ngân hàng và khách hàng) phải tuân thủ đúng quy định của pháp luật trước và sau khi bên đi vay nhận vốn vay. Ngân hàng sẽ xử lý tài sản nếu bên đi vay không trả nợ đúng hạn.

❖ Cho vay không có đảm bảo bằng tài sản: Là loại cho vay không có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của người thứ ba nào khác mà chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng vay vốn để quyết định cho vay.

1.2.4. Vai trò cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là một trong những hoạt động tín dụng quan trọng của ngân hàng thương mại, đóng vai trò trung gian cho nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội với nhu cầu vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của các cá nhân và hộ gia đình. Thông qua việc cung cấp vốn kịp thời, ngân hàng góp phần hỗ trợ các chủ thể kinh tế duy trì và mở rộng hoạt động, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và thúc đẩy sự phát triển chung của nền kinh tế.

1.2.4.1. Đối với ngân hàng thương mại

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN là một trong những hoạt động tín dụng quan trọng, mang lại nguồn thu cho NHTM. Thông qua việc cấp vốn cho cá nhân, hộ kinh doanh và các chủ thể sản xuất kinh doanh quy mô nhỏ, ngân hàng thu được lãi và các khoản thu liên quan đến quá trình cấp tín dụng. Thông qua hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN, ngân hàng có thể mở rộng tệp khách hàng và nâng cao vị thế trên thị trường tài chính.

Khi sử dụng sản phẩm vay vốn, khách hàng thường có xu hướng tin tưởng và sử dụng thêm nhiều sản phẩm khác của ngân hàng. NH cũng có điều kiện mở rộng các dịch vụ tài chính khác như tài khoản thanh toán, thẻ tín dụng, ngân hàng số, bảo hiểm liên kết ngân hàng và nhiều sản phẩm tài chính khác. Điều này không chỉ giúp NH đa dạng hóa nguồn thu mà còn góp phần hiện đại hóa hệ thống dịch vụ ngân hàng, đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

1.2.4.2. Đối với khách hàng

Cho vay SXKD giúp KHCN bổ sung nguồn vốn cần thiết nhằm duy trì và mở rộng hoạt động kinh doanh. Nguồn vốn vay từ ngân hàng tạo điều kiện để khách hàng chủ động trong việc đầu tư sản xuất, mua sắm nguyên vật liệu, trang thiết bị và mở rộng

thị trường tiêu thụ. Việc tiếp cận vốn vay kịp thời giúp khách hàng nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, cải thiện chất lượng sản phẩm và tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường. Đồng thời, vốn vay còn đóng vai trò là công cụ hỗ trợ tài chính quan trọng, giúp khách hàng tận dụng các cơ hội kinh doanh và gia tăng thu nhập.

1.2.4.3. Đối với nền kinh tế

Cho vay SXKD đóng vai trò quan trọng góp phần huy động và phân bổ hiệu quả các nguồn lực tài chính trong xã hội. Thông qua việc cung cấp tín dụng cho các cá nhân và hộ kinh doanh, ngân hàng tạo điều kiện để các chủ thể này mở rộng quy mô sản xuất, nâng cao năng suất lao động và cải thiện chất lượng sản phẩm, dịch vụ. Điều này góp phần thúc đẩy hoạt động sản xuất, lưu thông hàng hóa và dịch vụ, qua đó đóng góp tích cực vào tăng trưởng kinh tế.

Hoạt động cho vay còn góp phần sử dụng hiệu quả nguồn vốn trong xã hội thông qua việc phân bổ vào các lĩnh vực có khả năng sinh lời. Việc cung ứng vốn kịp thời giúp hạn chế tình trạng gián đoạn sản xuất do thiếu vốn, đảm bảo quá trình kinh doanh diễn ra liên tục. Sự phát triển của hoạt động sản xuất kinh doanh cũng tạo thêm việc làm, nâng cao thu nhập cho người lao động, góp phần ổn định đời sống xã hội và tăng nguồn thu cho ngân sách nhà nước.

1.2.5. Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.2.5.1. Doanh số cho vay

Doanh số cho vay là tổng số tiền ngân hàng đã giải ngân để hỗ trợ khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định, bao gồm nợ đã thu hồi và chưa thu hồi. Chỉ tiêu này thể hiện mức độ mở rộng cho vay, góp phần vào sự phát triển kinh tế thông qua việc hỗ trợ vốn cho khách hàng.

Nếu doanh số cho vay tăng trưởng đều đặn, điều này chứng tỏ ngân hàng có khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của thị trường và mở rộng quy mô hoạt động. Bên cạnh đó, sự tăng trưởng này còn cho thấy hoạt động tín dụng được triển khai hiệu quả, ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng và khai thác tốt các cơ hội kinh doanh.

Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh mức độ thay đổi của doanh số cho vay qua các kỳ. Chỉ tiêu này cho biết mức độ mở rộng hoạt động tín dụng của ngân hàng theo thời gian. Tốc độ tăng trưởng ổn định cho thấy ngân hàng khai thác tốt nhu cầu vốn của thị trường và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay.

Công thức tính tốc độ tăng trưởng:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng} = \frac{\text{Doanh số CV SXKD kỳ này} - \text{Doanh số CV SXKD kỳ trước}}{\text{Doanh số CV SXKD kỳ trước}} * 100$$

Bên cạnh đó để thể hiện sự tăng trưởng về quy mô thì ta sử dụng thêm chỉ tiêu về tỷ trọng của doanh số cho vay SXKD so với tổng doanh số cho vay của ngân hàng qua các năm. Nếu doanh số cho vay SXKD ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trên tổng doanh số cho vay có nghĩa là hoạt động cho vay SXKD tại ngân hàng đang được mở rộng và phát triển.

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

1.2.5.2. Doanh số thu nợ cho vay

Doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh là tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi được từ các khoản cho vay SXKD trong một khoảng thời gian nhất định (tháng, quý, năm), bao gồm cả nợ gốc và/hoặc lãi vay mà khách hàng đã trả theo hợp đồng tín dụng. Nói cách khác, đây là chỉ tiêu phản ánh kết quả thu hồi vốn của ngân hàng đối với hoạt động cho vay SXKD trong kỳ.

Khi doanh số thu nợ cho vay SXKD cao, điều này cho thấy ngân hàng có khả năng thu hồi vốn tốt, góp phần phản ánh chất lượng tín dụng tích cực và mức độ rủi ro thấp. Đồng thời, chỉ tiêu này cũng cho thấy hiệu quả trong công tác quản trị và thu hồi nợ của ngân hàng.

Công thức tính chênh lệch:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng} = \frac{\text{DS thu nợ SXKD kỳ này} - \text{DS thu nợ SXKD kỳ trước}}{\text{DS thu nợ SXKD kỳ trước}} * 100$$

Công thức tính tỷ trọng:

$$\text{Tỷ trọng thu nợ cho vay} = \frac{\text{Doanh số thu nợ SXKD}}{\text{Tổng doanh số thu nợ}} * 100$$

1.2.5.3. Dư nợ cho vay

Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân nhưng chưa được khách hàng hoàn trả tại một thời điểm cụ thể. Đây là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá mức độ mở rộng quy mô của cho vay. Khi dư nợ có xu hướng gia tăng, điều đó cho thấy ngân hàng đang đẩy mạnh cấp tín dụng và mở rộng hoạt động cho vay. Tuy nhiên, sự gia tăng dư nợ cần đi kèm với việc kiểm soát chặt chẽ chất lượng

tín dụng, thông qua việc theo dõi khả năng trả nợ, tình hình tài chính và hiệu quả hoạt động kinh doanh của khách hàng. Điều này nhằm đảm bảo dư nợ tăng trưởng đi đôi với chất lượng, hạn chế phát sinh nợ xấu và đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay của ngân hàng.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng} = \frac{\text{Dư nợ CV SXKD kỳ này} - \text{Dư nợ CV SXKD kỳ trước}}{\text{Dư nợ CV SXKD kỳ trước}} * 100$$

Công thức tính tỷ trọng:

$$\text{Tỷ trọng dư nợ} = \frac{\text{Dư nợ SXKD}}{\text{Tổng doanh số dư nợ}} * 100$$

1.2.5.4. Hệ số thu nợ

Hệ số thu nợ phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng. Đây là một trong những yếu tố quan trọng giúp ngân hàng đánh giá chất lượng và hiệu quả hoạt động của cho vay. Điều này cho thấy, nếu hệ số thu nợ cao thì ngân hàng có khả năng quản lý dòng tiền tốt, khách hàng thanh toán đúng hạn, do đó hệ số này càng cao thì càng tốt. Nếu hệ số thu nợ thấp, đó có thể là dấu hiệu của rủi ro mất vốn, ảnh hưởng đến khả năng thanh khoản của ngân hàng, đòi hỏi biện pháp kiểm soát chặt chẽ hơn.

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

1.2.5.5. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

Căn cứ khoản 1 Điều 10 Thông tư 31/2024/TT-NHNN ngày 30/06/2024, quy định ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng thực hiện phân loại nợ (trừ các khoản trả thay theo cam kết ngoại bảng) theo 05 nhóm như sau:

☞ Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:

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

☞ Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày.
- Các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu (đối với khách hàng là doanh nghiệp,

tổ chức thì tổ chức tín dụng phải có hồ sơ đánh giá khách hàng về khả năng trả nợ đầy đủ nợ gốc và lãi đúng kỳ hạn được điều chỉnh lần đầu).

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

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu, trừ các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu phân loại vào nhóm 2 theo quy định.
- Các khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng.

☞ Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai.

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

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn.
- Các khoản nợ khoanh, nợ chờ xử lý.

Đối với SXKD đối với khách hàng cá nhân, nợ xấu phát sinh khi khoản vay của khách hàng không được trả đúng hạn theo hợp đồng tín dụng và bị phân loại vào các nhóm nợ rủi ro cao theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Nợ xấu trong cho vay SXKD đối với KHCN có thể phát sinh khi hoạt động kinh doanh của khách hàng gặp khó khăn, doanh thu không đủ để trả nợ, sử dụng vốn vay sai mục đích hoặc chịu ảnh hưởng từ các biến động kinh tế như suy giảm thị trường, dịch bệnh hoặc thay đổi chính sách. Theo khoản 5, Điều 3, Thông tư 31/2024/TT-NHNN “ Nợ xấu (NPL) là nợ xấu đang hạch toán trong bảng cân đối kế toán, gồm nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5”.

Tỷ lệ nợ xấu là tỷ lệ giữa nợ xấu với tổng các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 5. Tỷ lệ nợ xấu cho thấy mức an toàn trong hoạt động cho vay. Khi tỷ lệ này ở mức thấp,

ngân hàng có thể yên tâm mở rộng việc cho vay. Ngược lại, khi tỷ lệ nợ xấu tăng cao, ngân hàng phải có biện pháp kiểm soát để tránh ảnh hưởng đến an toàn vốn.

Công thức tính

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

1.2.6. Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của NHTM

1.2.6.1. Nhân tố khách quan

a) Môi trường kinh tế, chính trị và xã hội

Về kinh tế: Các yếu tố như tốc độ tăng trưởng, lạm phát, chính sách tiền tệ và xu hướng thị trường ảnh hưởng trực tiếp đến nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng. Khi nền kinh tế phát triển ổn định, hoạt động sản xuất kinh doanh được mở rộng, tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng gia tăng tín dụng.

Về chính trị: Một hệ thống chính trị ổn định, minh bạch cùng với các chính sách hỗ trợ như ưu đãi lãi suất, chương trình kích cầu đầu tư, hỗ trợ doanh nghiệp nhỏ và vừa sẽ khuyến khích khách hàng mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh và gia tăng nhu cầu vay vốn. Ngược lại, những biến động về chính trị hoặc chính sách thiếu nhất quán có thể làm gia tăng rủi ro và ảnh hưởng đến quyết định cấp tín dụng của ngân hàng.

Về xã hội: Các yếu tố như thu nhập, trình độ dân trí và xu hướng tiêu dùng ảnh hưởng trực tiếp đến nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng. Khi đời sống người dân được cải thiện và hiểu biết tài chính cao, việc sử dụng vốn vay sẽ hiệu quả hơn, góp phần nâng cao chất lượng tín dụng.

b) Môi trường văn hóa

Môi trường văn hóa ảnh hưởng đến hiệu quả cho vay thông qua thói quen tài chính và mức độ tiếp cận dịch vụ ngân hàng của người dân. Khi người dân có thói quen sử dụng các dịch vụ tài chính chính thức và có hiểu biết về quản lý tài chính, việc vay vốn và sử dụng vốn thường hiệu quả hơn, từ đó nâng cao khả năng trả nợ và hiệu quả cho vay của ngân hàng. Ngược lại, nếu khách hàng thiếu kỹ năng quản lý tài chính hoặc sử dụng vốn không đúng mục đích, thì khả năng phát sinh rủi ro tín dụng sẽ cao hơn, làm giảm hiệu quả hoạt động cho vay.

c) Môi trường khoa học công nghệ

Sự phát triển của khoa học công nghệ đang làm thay đổi cách thức triển khai hoạt động cho vay tại các ngân hàng thương mại, đặc biệt trong lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Các công nghệ như dữ liệu như Big Data, AI, eKYC và kết nối dữ liệu thông qua Open Banking giúp ngân hàng thu thập, xử lý và khai thác thông tin khách hàng nhanh hơn so với phương thức truyền thống.

Việc ứng dụng công nghệ vào quy trình cho vay giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm chi phí giao dịch và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Đồng thời, công nghệ còn hỗ trợ ngân hàng trong việc phân tích dữ liệu, đánh giá mức độ rủi ro và giám sát khoản vay một cách hiệu quả hơn.

d) Môi trường cạnh tranh

Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại ngày càng gay gắt, đặc biệt trong lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Áp lực cạnh tranh buộc các ngân hàng phải cải tiến sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và đưa ra các chính sách tín dụng linh hoạt hơn nhằm thu hút khách hàng. Điều này góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, cạnh tranh quá mức có thể dẫn đến việc nói lỏng điều kiện tín dụng, giảm tiêu chuẩn thẩm định, từ đó làm gia tăng rủi ro và ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng tín dụng.

e) Chính sách nhà nước

Chính sách của Nhà nước có tác động định hướng và điều tiết hoạt động tín dụng của ngân hàng. Các chính sách như hỗ trợ lãi suất, ưu đãi thuế, khuyến khích đầu tư, phát triển doanh nghiệp nhỏ và vừa sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận vốn vay và mở rộng sản xuất kinh doanh. Chính sách ổn định kinh tế vĩ mô cũng góp phần nâng cao thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng, từ đó cải thiện hiệu quả cho vay của ngân hàng.

1.2.6.2. Nhân tố chủ quan

a) Từ phía ngân hàng

☞ Uy tín của ngân hàng: Đây là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động cho vay. Một ngân hàng có uy tín cao trên thị trường sẽ tạo dựng được niềm tin đối với khách hàng, từ đó thu hút được các khách hàng có năng lực tài chính và phương án kinh doanh khả thi. Điều này giúp ngân hàng nâng cao chất lượng danh mục tín dụng, hạn chế rủi ro phát sinh và cải thiện khả năng thu hồi nợ.

☞ Chính sách cho vay: Là cơ sở định hướng cho toàn bộ hoạt động cho vay của ngân hàng. Một chính sách cho vay được xây dựng hợp lý, phù hợp với điều kiện thị trường và mức độ rủi ro sẽ giúp ngân hàng xác định đúng đối tượng khách hàng, phân bổ nguồn vốn hiệu quả và kiểm soát tốt chất lượng tín dụng. Nhờ đó, hiệu quả cho vay được nâng cao và rủi ro được hạn chế. Bên cạnh đó, chính sách lãi suất là chính sách có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng tiếp cận vốn của khách hàng. Mức lãi suất hợp lý, cạnh tranh sẽ khuyến khích khách hàng vay vốn, mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả cho vay.

☞ Quy trình cho vay: Là hệ thống các bước từ tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, phê duyệt đến giải ngân và giám sát khoản vay. Nếu quy trình khoa học, chặt chẽ nhưng đồng thời đơn giản, thuận tiện sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao trải nghiệm dịch vụ. Điều này góp phần thu hút khách hàng, mở rộng quy mô tín dụng và nâng cao hiệu quả cho vay. Bên cạnh đó, quy trình chặt chẽ còn giúp ngân hàng đánh giá chính xác khách hàng và kiểm soát rủi ro hiệu quả.

☞ Chất lượng cán bộ tín dụng: Ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả cho vay của ngân hàng. Với trình độ chuyên môn cao, kinh nghiệm thực tiễn và khả năng phân tích, đánh giá khách hàng tốt, cán bộ tín dụng có thể thẩm định chính xác phương án vay vốn, lựa chọn khách hàng phù hợp và kiểm soát hiệu quả các khoản vay. Điều này góp phần hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng.

b) Từ phía khách hàng

☞ Uy tín và đạo đức của khách hàng: Uy tín và đạo đức của khách hàng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả cho vay của ngân hàng. Uy tín được thể hiện thông qua lịch sử tín dụng, mức độ tuân thủ các cam kết và tính chính xác trong việc cung cấp thông tin. Khách hàng có uy tín tốt thường thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn, giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro tín dụng và nâng cao chất lượng khoản vay. Ngược lại, nếu khách hàng thiếu uy tín hoặc không tuân thủ các cam kết, ngân hàng có thể gặp khó khăn trong việc thu hồi nợ, làm gia tăng nợ xấu và ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả cho vay.

☞ Năng lực kinh doanh của khách hàng: Là yếu tố quyết định hiệu quả sử dụng vốn vay và khả năng trả nợ. Những khách hàng có kinh nghiệm, trình độ quản lý tốt và phương án kinh doanh khả thi sẽ sử dụng vốn vay đúng mục đích, tạo ra lợi nhuận ổn

định và đảm bảo khả năng trả nợ đúng hạn, từ đó góp phần nâng cao hiệu quả cho vay của ngân hàng.

☞ Khả năng tài chính: Khách hàng có thu nhập ổn định, dòng tiền lành mạnh và tình hình tài chính minh bạch sẽ đảm bảo thực hiện đầy đủ nghĩa vụ trả nợ đúng hạn, qua đó giúp ngân hàng nâng cao chất lượng tín dụng và giảm thiểu rủi ro. Ngược lại, nếu khả năng tài chính yếu hoặc dòng tiền không ổn định, khách hàng dễ mất khả năng thanh toán, làm gia tăng nợ xấu và ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả cho vay.

☞ Tài sản đảm bảo: Khi khách hàng có tài sản đảm bảo hợp pháp, giá trị cao và khả năng thanh khoản tốt, ngân hàng có cơ sở để thu hồi nợ trong trường hợp khách hàng không thực hiện nghĩa vụ trả nợ, từ đó giảm thiểu tổn thất và hỗ trợ nâng cao hiệu quả cho vay. Tuy nhiên, tài sản đảm bảo chỉ đóng vai trò là nguồn thu hồi nợ bổ sung, không thể thay thế việc đánh giá khả năng tài chính và hiệu quả phương án kinh doanh của khách hàng trong quá trình cấp tín dụng.

1.2.7. Quan điểm về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là một trong những định hướng quan trọng của ngân hàng thương mại nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững và hiệu quả. Việc phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân cần được thực hiện theo định hướng kết hợp hài hòa giữa mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng. Đây là định hướng xuyên suốt giúp ngân hàng vừa gia tăng quy mô hoạt động tín dụng, vừa kiểm soát tốt rủi ro trong quá trình phát triển.

Ngân hàng cần đẩy mạnh gia tăng số lượng khách hàng, đa dạng hóa đối tượng phục vụ và mở rộng thị phần tín dụng. Điều này được thực hiện thông qua việc phát triển các sản phẩm cho vay phù hợp với từng phân khúc như hộ kinh doanh cá thể, cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ hay các cá nhân có nhu cầu vốn phục vụ sản xuất kinh doanh chuyên nghiệp. Việc đơn giản hóa thủ tục vay vốn, kết hợp ứng dụng công nghệ số trong quy trình cấp tín dụng sẽ giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng ở nhiều khu vực khác nhau. Nhờ đó, ngân hàng có thể khai thác hiệu quả nhu cầu vốn trên thị trường, góp phần gia tăng doanh số cho vay và quy mô dư nợ.

Song song với đó, nâng cao chất lượng cho vay là yếu tố then chốt quyết định đến hiệu quả và tính an toàn trong hoạt động tín dụng. Ngân hàng cần hoàn thiện quy trình thẩm định theo hướng đánh giá chính xác năng lực tài chính, tính khả thi của phương án sản xuất kinh doanh và khả năng trả nợ của khách hàng. Công tác quản trị rủi ro cần được thực hiện một cách chủ động, kết hợp kiểm soát chặt chẽ trước, trong và sau khi giải ngân nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu. Bên cạnh đó, việc nâng cao chất lượng dịch vụ và đào tạo đội ngũ cán bộ tín dụng có chuyên môn cao, có khả năng tư vấn và hỗ trợ khách hàng sẽ góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay và khả năng thu hồi nợ.

Trên cơ sở các quan điểm trên, sự phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được đánh giá thông qua ba khía cạnh cơ bản gồm: sự gia tăng về quy mô tín dụng, sự cải thiện về chất lượng tín dụng và sự nâng cao về hiệu quả hoạt động. Đây là những tiêu chí phản ánh toàn diện mức độ phát triển của hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại NHTM. Nội dung chương tập trung làm rõ khái niệm, đặc điểm và vai trò của hoạt động cho vay đối với ngân hàng, khách hàng và nền kinh tế. Đồng thời, các phương thức cho vay, chỉ tiêu đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay cũng được phân tích nhằm tạo cơ sở cho việc nghiên cứu đề tài. Đây là nền tảng quan trọng để đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - PGD Hòa Xuân.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD HÒA XUÂN GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân

2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

- ❖ Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng
- ❖ Tên viết tắt: VPBank
- ❖ Mã cổ phiếu:VPB
- ❖ Trụ sở chính: 89 Láng Hạ, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- ❖ Logo



Hình 2 1. Logo Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng

- ❖ Tầm nhìn: “Trở thành ngân hàng có vị trí vững chắc trong top 3 ngân hàng lớn nhất Việt Nam và quy mô thuộc top 100 ngân hàng lớn nhất châu Á, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững và thịnh vượng của quốc gia và cộng đồng”.
- ❖ Sứ mệnh: “Tiên phong đổi mới, nâng tầm chất lượng dịch vụ tài chính vượt trội cho khách hàng và đối tác, phát triển hiệu quả mang lại các giá trị thịnh vượng bền vững cho cổ đông, cộng đồng và xã hội.”
- ❖ Giá trị cốt lõi : “Khát vọng - Chính trực - Hiệu quả - Kỷ cương - Sáng tạo”.
- ❖ Chiến lược phát triển: “Xây dựng một ngân hàng đa năng, dẫn đầu về năng lực triển khai, sáng tạo và kiến tạo giá trị thông qua các giải pháp tài chính toàn diện với sức mạnh tổng hợp của hệ sinh thái và ứng dụng công nghệ tiên tiến”.

2.1.2. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân

- ❖ Tên đơn vị: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân.
- ❖ Đơn vị quản lý trực tiếp: VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng.
- ❖ Địa chỉ: 180 - 182 Nguyễn Phước Lan, phường Hòa Xuân, quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng.
- ❖ Điện thoại: 0236 375 8939.
- ❖ Quá trình hình thành và phát triển:

Phòng giao dịch Hòa Xuân là đơn vị trực thuộc Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) - Chi nhánh Đà Nẵng. Tiền thân của PGD Hòa Xuân là phòng giao dịch Điện Biên Phủ, một trong những phòng giao dịch được VPBank thành lập sớm tại khu vực trung tâm thành phố Đà Nẵng.

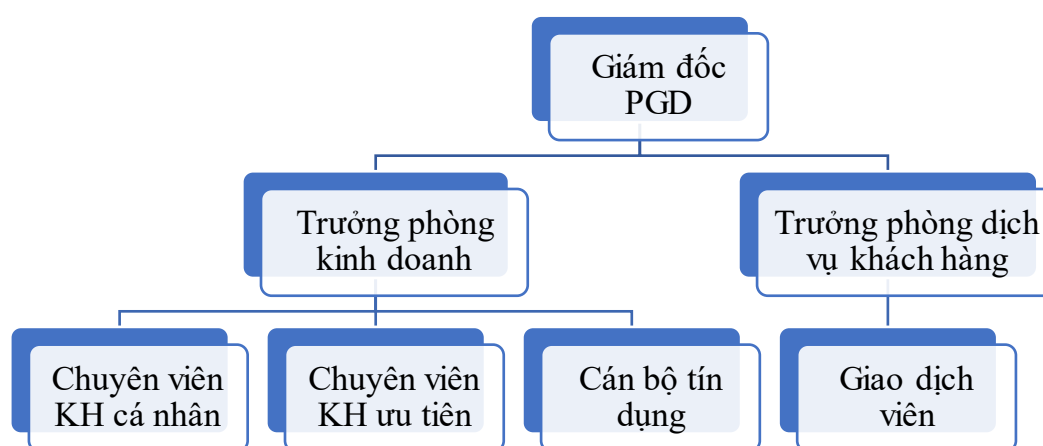
Năm 2022, ngân hàng triển khai kế hoạch di dời và chuyển đổi địa điểm hoạt động của phòng giao dịch Điện Biên Phủ nhằm phù hợp với chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ và khai thác tiềm năng của khu vực đô thị hóa nhanh.

Đầu năm 2023, sau khi được ngân hàng nhà nước Việt Nam - Chi nhánh Đà Nẵng chấp thuận, PGD Hòa Xuân chính thức được thành lập, thay thế cho PGD Điện Biên Phủ. Việc thành lập PGD Hòa Xuân đánh dấu bước điều chỉnh quan trọng trong chiến lược phát triển mạng lưới của VPBank, góp phần tăng cường khả năng tiếp cận khách hàng tại khu vực có tốc độ đô thị hóa và nhu cầu dịch vụ ngân hàng cao.

Kể từ khi chính thức đi vào hoạt động, VPBank - Phòng giao dịch Hòa Xuân đã từng bước ổn định tổ chức và đạt được những kết quả tích cực trong hoạt động kinh doanh. Phòng giao dịch nhanh chóng tiếp cận và khai thác hiệu quả nhóm khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh, tiểu thương trên địa bàn khu vực Hòa Xuân - quận Cẩm Lệ, góp phần mở rộng thị phần và gia tăng tệp khách hàng cho VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân

Cơ cấu tổ chức của VPBank - PGD Hòa Xuân được xây dựng linh hoạt, gồm các bộ phận chức năng khác nhau. Trong đó mỗi bộ phận đảm nhận nhiệm vụ và vai trò riêng biệt nhằm đảm bảo quá trình hoạt động kinh doanh, quản lý và phục vụ khách hàng được diễn ra hiệu quả. Việc phân chia cơ cấu tổ chức hợp lý không chỉ giúp nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận mà còn góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Cơ cấu tổ chức của PGD Hòa Xuân được triển khai theo mô hình sau:



(Nguồn: PGD Hòa Xuân - Chi nhánh Đà Nẵng)

Sơ đồ 2.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân

Giám đốc phòng giao dịch: Chịu trách nhiệm cao nhất đối với toàn bộ hoạt động của đơn vị. Giám đốc trực tiếp tổ chức, điều hành hoạt động kinh doanh, quản lý nhân sự, kiểm soát rủi ro và đảm bảo việc tuân thủ các quy định của Ngân hàng Nhà nước cũng như quy chế nội bộ của VPBank. Đồng thời, Giám đốc PGD đóng vai trò đại diện đơn vị trong quan hệ với Chi nhánh, cơ quan quản lý và khách hàng trên địa bàn.

Trưởng phòng kinh doanh: Chỉ đạo đội ngũ chuyên viên KH cá nhân, chuyên viên KH ưu tiên để phát triển phân khúc khách hàng, đồng thời giám sát cán bộ tín dụng trong việc thẩm định và quản lý chất lượng dư nợ. Thông qua việc đôn đốc thực hiện chỉ tiêu và kiểm soát tuân thủ quy trình bảo mật, đảm bảo hoạt động kinh doanh diễn ra ổn định, an toàn và đạt mục tiêu KPI được giao.

Trưởng phòng dịch vụ KH: Chịu trách nhiệm quản lý trực tiếp bộ phận giao dịch viên, đóng vai trò kiểm soát toàn bộ hoạt động vận hành và dịch vụ tại quầy. Giám sát quy trình nghiệp vụ ngân quỹ, đảm bảo các giao dịch tài chính diễn ra chính xác, an toàn và tuân thủ tuyệt đối quy định bảo mật. Bên cạnh việc quản lý chất lượng phục vụ khách hàng, trưởng phòng còn đôn đốc đội ngũ thực hiện các chỉ tiêu về huy động vốn và dịch vụ thẻ, góp phần duy trì tính ổn định và chuyên nghiệp cho mọi hoạt động tại phòng giao dịch.

Cán bộ tín dụng: Thực hiện các khâu kỹ thuật trong quy trình cấp tín dụng, bao gồm tiếp nhận hồ sơ, thẩm định thực địa tài sản đảm bảo và lập tờ trình phê duyệt. Sau giải ngân, bộ phận này có trách nhiệm giám sát mục đích sử dụng vốn và đôn đốc thu hồi nợ để kiểm soát tỷ lệ nợ xấu.

Chuyên viên KH cá nhân: Chịu trách nhiệm quản lý và khai thác phân khúc khách hàng phổ thông và khách hàng trung lưu. Các nhiệm vụ trọng tâm bao gồm: mở tài khoản thanh toán, huy động tiền gửi tiết kiệm, triển khai các gói vay tín chấp dựa trên thu nhập, phát hành thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ và tư vấn các gói bảo hiểm phù hợp. Ngoài ra, bộ phận này còn thực hiện các hoạt động chăm sóc định kỳ nhằm duy trì và phát triển danh mục khách hàng tại địa phương.

Chuyên viên KH ưu tiên: Thực hiện các nghiệp vụ tương tự như phân khúc cá nhân nhưng tập trung chuyên biệt vào nhóm khách hàng ưu tiên với tiêu chuẩn phục vụ cao cấp hơn. Bên cạnh việc huy động và cho vay với giá trị lớn, chuyên viên Diamond còn đóng vai trò là nhà tư vấn tài chính chuyên sâu, cung cấp các giải pháp đầu tư và đặc quyền bảo hiểm dành riêng cho khách hàng có tài sản lớn tại chi nhánh.

Giao dịch viên : Là bộ phận trực tiếp xử lý các nghiệp vụ tại quầy như mở tài khoản, gửi tiết kiệm, nộp/rút tiền mặt và chuyển tiền. GDV đóng vai trò quan trọng trong việc thực thi quy trình nhận diện khách hàng, đảm bảo an toàn ngân quỹ và nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua thái độ phục vụ chuyên nghiệp.

2.1.4. Các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân cung cấp hệ thống sản phẩm, dịch vụ đa dạng, trong đó tập trung triển khai đối với phân khúc khách hàng cá nhân. Các sản phẩm, dịch vụ bao gồm:

2.1.4.1. Sản phẩm cho vay

PGD triển khai các sản phẩm cho vay đa dạng, bao gồm cho vay tín chấp và cho vay thế chấp nhằm đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân. Đối với cho vay tín chấp, ngân hàng cung cấp nhiều sản phẩm phù hợp với từng nhóm khách hàng cụ thể như vay theo thu nhập, vay tín chấp dành cho cán bộ nhân viên, giáo viên hoặc người có thu nhập ổn định. Ngoài ra, các sản phẩm như vay thấu chi, vay tiêu dùng nhanh hoặc vay lại khoản đã tắt toán cũng được triển khai nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn một cách nhanh chóng. Các sản phẩm cho vay thế chấp nhằm phục vụ các nhu cầu vốn có giá trị lớn và thời hạn dài hơn như vay mua nhà, mua ô tô, sửa chữa nhà ở hoặc vay phục vụ sản xuất kinh doanh.

2.1.4.2. Sản phẩm huy động vốn

PGD Hòa Xuân cung cấp đa dạng các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm nhằm đáp ứng nhu cầu tích lũy và quản lý tài chính của khách hàng. Các sản phẩm này không chỉ giúp khách hàng tích lũy tài sản mà còn mang lại nguồn vốn ổn định cho ngân hàng trong hoạt động kinh doanh. Bên cạnh các sản phẩm tiết kiệm truyền thống với hình thức trả lãi linh hoạt như trả lãi cuối kỳ, định kỳ hoặc trả trước, PGD còn triển khai nhiều sản phẩm tiết kiệm trên nền tảng ngân hàng số như tiết kiệm Phát Lộc Thịnh Vượng dành cho khách hàng có nguồn tiền nhàn rỗi lớn, tiết kiệm Bảo toàn Thịnh vượng kết hợp quyền lợi bảo hiểm, hay các sản phẩm tiết kiệm linh hoạt cho phép khách hàng chủ động lựa chọn kỳ hạn và phương thức gửi tiền.

2.1.4.3. Sản phẩm thẻ

Các sản phẩm thẻ bao gồm thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng. Đối với thẻ ghi nợ, PGD cung cấp thẻ nội địa Autolink và các loại thẻ quốc tế như VPBank Visa Prime Platinum hoặc Mastercard, cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch thanh toán, rút tiền trong và ngoài nước một cách nhanh chóng. Các dòng thẻ cao cấp như VPBank Diamond hay VPBank Private Visa Infinite còn được thiết kế dành riêng cho phân khúc khách hàng ưu tiên với nhiều đặc quyền và ưu đãi vượt trội. Đồng thời dòng thẻ tín dụng được thiết kế với nhiều tiện ích nổi bật như hoàn tiền, tích điểm và ưu đãi theo từng lĩnh vực chi tiêu. Một số sản phẩm tiêu biểu như thẻ VPBank StepUp với ưu đãi hoàn tiền cho mua sắm online và dịch vụ ăn uống, thẻ VPLady hướng đến nhóm khách hàng nữ với các ưu đãi trong lĩnh vực giáo dục, y tế và tiêu dùng. Bên cạnh đó, ngân hàng còn phát hành

các dòng thẻ đồng thương hiệu như VPBank Shopee hoặc Vietnam Airlines nhằm gia tăng lợi ích cho khách hàng trong các lĩnh vực mua sắm và di chuyển.

2.1.4.4. Dịch vụ tài khoản

PGD cung cấp các dịch vụ liên quan đến tài khoản thanh toán nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch thường xuyên của khách hàng cá nhân. Các dịch vụ bao gồm mở tài khoản, in sao kê, kiểm tra số dư, thay đổi thông tin tài khoản, cấp lại mật khẩu và khóa/mở tài khoản theo yêu cầu. Thông qua tài khoản thanh toán, khách hàng có thể dễ dàng theo dõi biến động số dư, lịch sử giao dịch cũng như thực hiện các hoạt động gửi tiền, thanh toán và quản lý tài chính cá nhân một cách hiệu quả.

2.1.4.5. Dịch vụ thanh toán và chuyển tiền

Các dịch vụ thanh toán và chuyển tiền được triển khai nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch của khách hàng. Cụ thể, dịch vụ chuyển tiền nhanh 24/7 trong nước và chuyển tiền quốc tế cho phép khách hàng thực hiện giao dịch trong và ngoài hệ thống mọi lúc, mọi nơi với thời gian xử lý nhanh chóng. Bên cạnh đó, dịch vụ thanh toán hóa đơn được cung cấp đối với nhiều loại chi phí sinh hoạt như điện, nước, internet, học phí, viện phí. Khách hàng có thể đăng ký trích nợ tự động, góp phần tiết kiệm thời gian và hạn chế rủi ro quên thanh toán.

2.1.4.6. Sản phẩm, dịch vụ khác

Các sản phẩm, dịch vụ khác bao gồm dịch vụ ngân quỹ, thu hộ, chi hộ và các sản phẩm bảo hiểm đi kèm. Dịch vụ ngân quỹ hỗ trợ khách hàng thực hiện nộp, rút tiền mặt, đổi tiền tại quầy một cách an toàn và thuận tiện. Ngoài ra, dịch vụ thu hộ, chi hộ giúp khách hàng thực hiện các giao dịch thanh toán và nhận tiền nhanh chóng, chính xác. Các sản phẩm bảo hiểm cũng được triển khai kết hợp nhằm gia tăng lợi ích và bảo vệ tài chính cho khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.

2.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

2.1.5.1. *Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025*

Huy động vốn là một trong những hoạt động quan trọng, tạo nguồn vốn chủ yếu để PGD Hòa Xuân thực hiện các hoạt động kinh doanh như cấp tín dụng và cung cấp dịch vụ cho khách hàng, nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường. Hiệu quả huy động vốn không chỉ phản ánh khả năng thu hút nguồn vốn mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến quy mô và hiệu quả hoạt động của PGD. Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động huy động vốn tại VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Hòa Xuân được triển khai tương đối hiệu quả và được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tiền gửi không kỳ hạn	38.216	9,6	42.368	8,7	48.868	8,14	4.152	10,86	6.500	15,34
Tiền gửi có kỳ hạn ≤ 12 tháng	206.604	51,6	252.586	52,1	321.286	53,49	45.982	22,26	68.700	27,20
Tiền gửi có kỳ hạn > 12 tháng	155.322	38,8	189.421	39,1	230.470	38,37	34.099	21,95	41.049	21,67
Tổng	400.142	100	484.375	100	600.624	100	84.233	21,05	116.249	24,00

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025)

Tổng huy động vốn của VPBank - PGD Hòa Xuân có xu hướng tăng trưởng liên tục trong giai đoạn 2023 - 2025, phản ánh sự mở rộng ổn định về quy mô hoạt động cũng như hiệu quả trong công tác huy động vốn. Năm 2024, tổng huy động vốn đạt 484.375 triệu đồng, tăng 21,05% so với năm 2023 nhờ vào các chính sách lãi suất linh hoạt và đa dạng hóa danh mục sản phẩm tiền gửi của PGD. Ngoài những sản phẩm truyền thống, PGD còn triển khai tư vấn thêm những sản phẩm tiết kiệm online dành cho từng nhóm KH có thu nhập khác nhau như tiền gửi có kỳ hạn gửi góp Easy Saving, Phát Lộc Thịnh Vượng, Bảo Toàn Thịnh Vượng. Không chỉ vậy, PGD còn đẩy mạnh chiến lược ngân hàng số thông qua việc khuyến khích khách hàng thực hiện các giao dịch như thanh toán, chuyển tiền, gửi tiền online. Đến năm 2025, quy mô huy động vốn tiếp tục tăng thêm 24,00% so với năm 2024 và đạt 600.624 triệu đồng. Điều này cho thấy PGD Hòa Xuân không chỉ duy trì hiệu quả các giải pháp huy động vốn mà còn chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ, góp phần gia tăng mức độ hài lòng và gắn bó của khách hàng.

Bên cạnh sự tăng trưởng chung về tổng huy động vốn, cơ cấu các loại hình tiền gửi cũng có nhiều chuyển biến tích cực. Tiền gửi không kỳ hạn có sự tăng trưởng đáng kể, từ 38.216 triệu đồng năm 2023 lên 42.368 triệu đồng vào năm 2024 và đạt 48.868 triệu đồng năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu sử dụng tài khoản thanh toán của khách hàng ngày càng lớn, cùng với việc PGD đẩy mạnh các dịch vụ thanh toán, chi lương qua tài khoản và khuyến khích sử dụng ngân hàng số. Tuy nhiên do khách hàng đang có xu hướng chuyển sang các sản phẩm tiền gửi có kỳ hạn nhằm hưởng lãi suất cao hơn để tối ưu lợi nhuận nên tiền gửi không kỳ hạn có sự giảm nhẹ về tỷ trọng từ 9,6% năm 2023 xuống còn 8,14% năm 2025.

Tiền gửi có kỳ hạn ≤ 12 chiếm tỷ trọng lớn nhất và duy trì mức tăng trưởng ổn định qua các năm. PGD Hòa Xuân đã đẩy mạnh tiếp cận khách hàng, đồng thời áp dụng mức lãi suất linh hoạt và hấp dẫn, đặc biệt là đối với loại tiền gửi có kỳ hạn 6 - 7 tháng. Chuyên viên của PGD cũng luôn chủ động quan tâm, tư vấn tận tình và gửi những phần quà tri ân ý nghĩa như lịch để bàn, bình nước tới các khách hàng tiềm năng, góp phần xây dựng mối quan hệ gắn bó lâu dài và tăng sự hài lòng cho khách hàng. Nhờ đó, tiền gửi ngắn hạn có sự tăng trưởng rõ rệt từ 206.604 triệu đồng năm 2023 lên 252.586 triệu đồng vào năm 2024 và tiếp tục tăng lên 321.286 triệu đồng năm 2025. Điều này cũng

cho thấy khách hàng có xu hướng ưu tiên các khoản tiền gửi có tính linh hoạt cao, thuận tiện trong việc sử dụng vốn khi cần thiết. Nhờ vậy mà PGD chủ động hơn trong việc cân đối nguồn vốn và đáp ứng tốt nhu cầu cho vay ngắn hạn.

Không chỉ tập trung vào các khoản tiền gửi ngắn hạn, PGD Hòa Xuân còn chú trọng phát triển các khoản tiền gửi trung và dài hạn, góp phần đa dạng hóa danh mục nguồn vốn. Tiền gửi có kỳ hạn > 12 tháng tại PGD Hòa Xuân năm 2024 đạt 189.421 triệu đồng, tăng 21,95% so với năm 2023 cho thấy khả năng thu hút vốn trung và dài hạn vẫn được duy trì. Đến năm 2025, quy mô tiền gửi đạt 230.470 triệu đồng nhưng tỷ trọng có giảm nhẹ do khách hàng ưu tiên sự linh hoạt của tiền gửi ngắn hạn. Dù vậy, nhờ lãi suất cạnh tranh nên PGD vẫn giữ ổn định được nguồn vốn dài hạn. Đặc biệt vào đầu năm 2024, VPBank bước đầu áp dụng một số ứng dụng AI vào hệ thống ngân hàng số và các kênh chăm sóc khách hàng. Những công nghệ nổi bật được áp dụng là hệ thống kiểm soát chất lượng cuộc gọi tự động và phân tích Voice of Customer, chatbot Gen AI. Dù không trực tiếp triển khai tại đơn vị, PGD Hòa Xuân vẫn được hưởng lợi từ các nền tảng công nghệ chung của VPBank. Việc nắm bắt nhu cầu và phản hồi của khách hàng kịp thời hơn giúp quá trình tư vấn và giới thiệu sản phẩm tiền gửi phù hợp với từng đối tượng khách hàng, từ đó hỗ trợ duy trì nguồn vốn huy động, nhất là ở nhóm tiền gửi trung và dài hạn.

2.1.5.2. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

Cho vay là hoạt động cốt lõi góp phần tạo ra thu nhập và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của PGD Hòa Xuân. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt trên thị trường tài chính, việc phát triển hoạt động cho vay không chỉ giúp PGD duy trì doanh thu ổn định mà còn khẳng định vị thế và uy tín tại địa phương. Để đánh giá một cách cụ thể hơn về quy mô, tốc độ tăng trưởng cũng như chất lượng tín dụng của PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 thì cần phân tích các số liệu chi tiết thể hiện trong bảng dưới đây:

Bảng 2.2. Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	318.290	428.553	552.238	110.263	34,64	123.685	28,86
Doanh số thu nợ	268.545	345.230	432.642	76.685	28,56	87.412	25,32
Dư nợ cuối kỳ	324.183	407.506	527.102	83.323	25,70	119.596	29,35
Nợ xấu	2.359	2.925	4.095	566	23,99	1.170	40,00
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,73	0,72	0,78	-0,01		0,06	

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025)

Qua bảng 2.2 ta thấy trong giai đoạn 2023 - 2025, doanh số cho vay của PGD Hòa Xuân tăng trưởng liên tục. Vào năm 2024, doanh số cho vay tăng 34,64% so với năm 2023. Cho thấy hoạt động tín dụng tại PGD tiếp tục được mở rộng nhờ việc triển khai các sản phẩm tín dụng linh hoạt về hạn mức, lãi suất và phương thức trả nợ. Qua đó đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn ngày càng đa dạng của khách hàng như vay sản xuất kinh doanh, vay mua nhà, mua ô tô và các mục đích tiêu dùng khác. Đến năm 2025 doanh số cho vay đạt 552.238 triệu đồng nhưng tốc độ tăng trưởng có phần chậm lại. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ sự cạnh tranh giữa các ngân hàng trong khu vực Hòa Xuân ngày càng cao, đặc biệt trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Nhiều ngân hàng đẩy mạnh chương trình ưu đãi, mở rộng hạn mức và đơn giản hóa thủ tục vay nên khách hàng có nhiều lựa chọn hơn và cũng cân nhắc kỹ hơn trước khi quyết định vay vốn. Ngoài ra, lãi suất cho vay tại PGD Hòa Xuân trong giai đoạn này có xu hướng tăng khiến cho chi phí vay vốn cao hơn làm giảm nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Cùng với đó, công tác thu hồi nợ cũng được thực hiện hiệu quả. Doanh số thu nợ cũng tăng đều qua các năm, từ 268.545 triệu đồng năm 2023 lên 345.230 triệu đồng năm 2024 và đạt 432.642 triệu đồng năm 2025. Phần lớn khách hàng vẫn đảm bảo trả nợ đúng hạn, góp phần duy trì dòng vốn luân chuyển cho PGD. Tuy vậy, tốc độ tăng trưởng của doanh số thu nợ vẫn thấp hơn so với tốc độ tăng của doanh số cho vay do quy mô tín dụng mở rộng nhanh và nhiều khoản vay chưa đến kỳ thu hồi.

Dư nợ cuối kỳ vào năm 2024 đạt 407.506 triệu đồng, tăng 25,70% so với năm 2023 và tiếp tục đạt 527.102 triệu đồng vào năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu là do doanh số cho vay tăng nhanh qua các năm, trong khi tốc độ thu nợ chưa theo kịp, đặc biệt với các khoản vay trung và dài hạn chưa đến kỳ thu hồi, khiến dư nợ tăng dần qua các năm. Điều này cho thấy quy mô cho vay tại PGD đang được mở rộng nhằm gia tăng thu nhập từ lãi. Tuy nhiên, dư nợ tăng nhanh trong bối cảnh thu nợ chưa theo kịp cũng làm gia tăng rủi ro tín dụng.

Cùng với sự mở rộng về quy mô và dư nợ cho vay, chất lượng tín dụng bắt đầu chịu tác động nhất định. Nợ xấu của PGD Hòa Xuân có xu hướng tăng qua các năm và đặc biệt tăng đến 40% vào năm 2025. Nguyên nhân không chỉ đến từ khó khăn chung của khách hàng mà còn xuất phát từ áp lực mở rộng tín dụng trong giai đoạn trước, khiến số lượng khoản vay đến kỳ thu hồi trong năm 2025 tăng lên đáng kể. Việc đẩy mạnh mở rộng quy mô cho vay phần nào ảnh hưởng đến chất lượng thẩm định, giám sát dòng tiền và khả năng theo dõi sát tình hình sử dụng vốn của khách hàng sau giải ngân. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu chỉ biến động nhẹ và luôn được giữ ở mức an toàn cho thấy rủi ro tín dụng vẫn nằm ở mức khá thấp và nằm trong khả năng kiểm soát của PGD.

2.1.5.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa xuân giai đoạn 2023 - 2025

Kết quả hoạt động kinh doanh là chỉ tiêu tổng hợp phản ánh rõ nét hiệu quả hoạt động và khả năng sinh lời của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân. Trong bối cảnh thị trường tài chính cạnh tranh ngày càng gay gắt, việc duy trì tăng trưởng thu nhập, kiểm soát chi phí hợp lý và nâng cao lợi nhuận đóng vai trò quan trọng đối với sự phát triển bền vững của PGD. Thông qua việc phân tích các chỉ tiêu về thu nhập, chi phí và lợi nhuận, có thể đánh giá cụ thể hơn hiệu quả hoạt động kinh doanh của PGD trong từng giai đoạn. Các số liệu chi tiết được thể hiện trong bảng dưới đây:

**Bảng 2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân
giai đoạn 2023 - 2025**

(Đơn vị: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Tổng thu nhập	55.369	100	73.119	100	96.169	100	17.750	32,06	23.050	31,52
Thu nhập hoạt động cho vay	36.933	66,70	49.226	67,32	64.723	67,30	12.293	33,28	15.497	31,48
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	18.025	32,55	23.258	31,81	30.652	31,87	5.233	29,03	7.394	31,79
Thu nhập khác	411	0,74	635	0,87	794	0,83	224	54,50	159	25,04
2. Tổng chi phí	42.923	100	58.605	100	78.397	100	15.682	36,54	19.792	33,77
Chi phí trả lãi	28.929	67,40	37.032	63,19	47.924	61,13	8.103	28,01	10.892	29,41
Chi phí hoạt động dịch vụ	12.621	29,40	20.958	35,76	29.648	37,82	8.337	66,06	8.690	41,46
Chi phí khác	1.373	3,20	615	1,05	825	1,05	-758	-55,21	210	34,15
3. Lợi nhuận	12.446		14.514		17.772		2.068	16,62	3.258	22,45

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025)

Qua bảng 2.3 cho thấy, tổng thu nhập của VPBank - PGD Hòa Xuân tăng trưởng mạnh qua các năm. Tổng thu nhập năm 2024 tăng 32,06% so với năm 2023 và tiếp tục tăng thêm 31,52% để đạt 96.169 triệu đồng vào năm 2025. Trong đó, thu nhập từ hoạt động cho vay luôn chiếm tỷ trọng cao nhờ vào PGD luôn đẩy mạnh giải ngân, mở rộng quy mô cho vay cũng như nhu cầu vay vốn cho kinh doanh và tiêu dùng của KH ngày càng tăng. Thu nhập từ hoạt động cho vay đã tăng từ 36.933 triệu đồng năm 2023 lên 64.723 triệu đồng năm 2025 và chiếm hơn 67% tỷ trọng trong tổng thu nhập, cho thấy tín dụng vẫn là nguồn thu chính của PGD. Bên cạnh đó, thu nhập từ các hoạt động dịch vụ ngân hàng như phát hành và thanh toán thẻ, thanh toán và các dịch vụ tài chính khác cũng ghi nhận xu hướng tăng đáng kể, tăng từ 18.025 triệu đồng lên 30.652 triệu đồng trong giai đoạn 2023 - 2025. Ngoài ra, các khoản thu nhập khác tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng vẫn tăng nhẹ qua từng năm, chủ yếu đến từ các khoản thu ngoài lãi như phí phạt, xử lý tài sản, góp phần bổ sung vào tổng thu nhập chung. Nhìn chung, quy mô và cơ cấu thu nhập của PGD Hòa Xuân đều tăng trưởng tích cực, dù nguồn thu vẫn tập trung chủ yếu vào hoạt động cho vay.

Song song với sự tăng trưởng của thu nhập, tổng chi phí của VPBank - PGD Hòa Xuân cũng tăng dần theo quy mô hoạt động và đạt 78.397 triệu đồng năm 2025. Trong đó, chi phí trả lãi luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất từ 61% đến 67%, phản ánh việc PGD đẩy mạnh huy động vốn từ khách hàng, mở rộng quy mô tiền gửi và đồng thời phải áp dụng lãi suất cạnh tranh để thu hút khách hàng. Đối với chi phí hoạt động, khoản mục này cũng tăng từ 12.621 triệu đồng năm 2023 lên 29.648 triệu đồng năm 2025, chủ yếu do PGD đẩy mạnh cung ứng và nâng cấp các dịch vụ ngân hàng, đầu tư hoạt động chăm sóc khách hàng và các dịch vụ hỗ trợ tín dụng. Ngoài ra, chi phí khác cũng có sự biến động qua các năm. Vào năm 2024, chi phí khác giảm xuống nhờ vào việc PGD đã đi vào hoạt động ổn định sau chuyển địa điểm, sau đó đến năm 2025 chi phí này lại tăng lên do nợ xấu phát sinh thêm chi phí xử lý nợ.

Lợi nhuận của PGD Hòa Xuân tăng trưởng liên tục trong giai đoạn 2023 - 2025, từ 12.446 triệu đồng năm 2023 lên 14.514 triệu đồng năm 2024, tức là tăng 16,62% và tiếp tục 22,45% vào năm 2025. Điều này cho thấy, mặc dù tổng chi phí hoạt động có xu hướng gia tăng cùng với quá trình mở rộng quy mô huy động vốn nhưng PGD vẫn duy trì được khả năng sinh lời ổn định nhờ sự tăng trưởng của tổng thu nhập, trong đó thu

nhập lãi từ hoạt động tín dụng tiếp tục giữ vai trò chủ đạo, đồng thời thu nhập từ hoạt động dịch vụ được cải thiện rõ rệt, góp phần đa dạng hóa nguồn thu. Bên cạnh đó, PGD đã thực hiện quản lý và kiểm soát chi phí tương đối hiệu quả, hạn chế các khoản chi phát sinh không cần thiết, qua đó giúp hiệu quả kinh doanh được cải thiện. Sự gia tăng lợi nhuận phản ánh hiệu quả tổng thể trong hoạt động kinh doanh của PGD và tạo nền tảng vững chắc cho việc củng cố năng lực cạnh tranh và phát triển ổn định trong thời gian tới.

2.2. Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

2.2.1. Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân

2.2.1.1. Đối tượng khách hàng

Trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân, PGD Hòa Xuân tập trung vào các cá nhân và hộ kinh doanh có hoạt động kinh doanh hợp pháp và có nhu cầu vay vốn để duy trì, mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh. Cụ thể, đối tượng khách hàng bao gồm:

- Chủ hộ kinh doanh cá thể có đăng ký kinh doanh theo quy định pháp luật.
- Cá nhân kinh doanh tự do, buôn bán nhỏ lẻ, thương mại, dịch vụ hoặc sản xuất.
- Hộ kinh doanh sản xuất nông nghiệp, chăn nuôi, tiểu thủ công nghiệp cần vốn để mở rộng quy mô.

2.2.1.2. Điều kiện cho vay

Để được xem xét cấp tín dụng khách hàng cần đáp ứng các điều kiện nhằm đảm bảo khả năng trả nợ và tính hợp pháp của khoản vay. Cụ thể như sau:

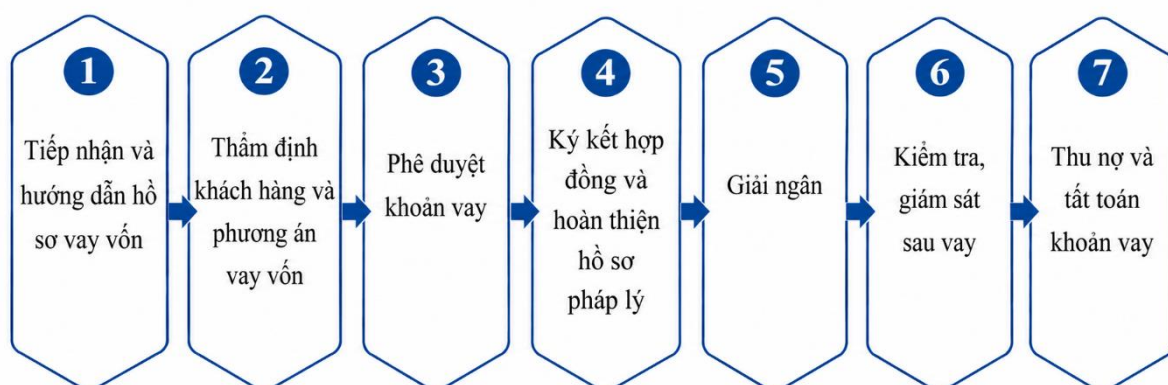
- Độ tuổi từ 18 đến 60, nhận thức đầy đủ năng lực hành vi dân sự
- Mục đích sử dụng vốn rõ ràng, nêu chi tiết kế hoạch vay vốn như nhập hàng hóa, mở rộng cửa hàng hoặc mua thiết bị kinh doanh.
- Hoạt động kinh doanh ổn định, có doanh thu và lợi nhuận rõ ràng.
- Có hộ khẩu hoặc giấy tạm trú dài hạn tại khu vực có chi nhánh VPBank
- Chứng minh được nhu cầu vay vốn hợp lý, phục vụ mục đích kinh doanh cụ thể.

- Có lịch sử tín dụng tốt, không có nợ quá hạn, nợ xấu hay tín dụng đen tại các tổ chức.
- Đối với các khoản vay thế chấp, tài sản thế chấp có thể là bất động sản, phương tiện vận tải hoặc tài sản hình thành từ vốn vay như hàng hóa, máy móc.

2.2.1.3. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Phòng giao dịch Hòa Xuân trong quá trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đã thực hiện quy trình cho vay một cách chặt chẽ. Quy trình này được thực hiện đồng bộ và tuân thủ nghiêm ngặt các quy định nội bộ của ngân hàng, góp phần hạn chế rủi ro và nâng cao hiệu quả tín dụng. Quy trình bao gồm 7 bước sau đây:

Sơ đồ 2.2. Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi Nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân)

Bước 1: Tiếp nhận và hướng dẫn hồ sơ vay vốn

Đây là bước đầu tiên trong quy trình cho vay và có ý nghĩa rất quan trọng vì nó quyết định chất lượng hồ sơ ngay từ ban đầu. Tại PGD Hòa Xuân, các cán bộ tín dụng sẽ tiếp xúc trực tiếp, trao đổi với khách hàng để tìm hiểu nhu cầu vay vốn, mục đích sử dụng vốn, quy mô kinh doanh và khả năng trả nợ dự kiến. Trên cơ sở đó, cán bộ tín dụng sẽ hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ phù hợp với nhu cầu và mục đích vay như là giấy tờ tùy thân, giấy đăng ký hộ kinh doanh, phương án sản xuất kinh doanh, chứng từ chứng minh thu nhập, giấy tờ tài sản đảm bảo (nếu có).

Bước 2: Thẩm định khách hàng và phương án vay vốn

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, cán bộ tín dụng tại PGD sẽ tiến hành thẩm định để đánh giá mức độ phù hợp và rủi ro của khoản vay. Đây là bước quyết định việc phê duyệt hay từ chối cấp tín dụng. Cán bộ tín dụng sẽ kiểm tra thông tin cá nhân, lịch sử tín dụng, tình hình tài chính, nguồn thu nhập, uy tín và tính khả thi của phương án kinh doanh. Ngoài ra, cán bộ tín dụng còn khảo sát thực tế hoạt động kinh doanh, đánh giá quy mô cửa hàng, dòng tiền, khả năng sinh lời và định giá tài sản đảm bảo (nếu có). Việc thẩm định tài sản đảm bảo sẽ được thực hiện bởi cán bộ tín dụng thông qua phần mềm Prosland hoặc qua bên thứ ba là VNG Value.

Bước 3: Phê duyệt khoản vay

Sau khi hoàn thành công tác thẩm định, hồ sơ sẽ được trình lên cấp có thẩm quyền để xem xét phê duyệt. Tại VPBank Hòa Xuân, việc phê duyệt có thể do trưởng bộ phận tín dụng, giám đốc phòng giao dịch hoặc cấp cao hơn tùy theo hạn mức và mức độ rủi ro của khoản vay. Trong trường hợp khoản vay được chấp thuận, PGD sẽ ban hành quyết định phê duyệt, trong đó nêu rõ số tiền cho vay, thời hạn vay, lãi suất, phương thức trả nợ, tài sản đảm bảo và các điều kiện kèm theo (nếu có). Sau đó hồ sơ vay vốn của khách hàng sẽ được chuyển sang các bước tiếp theo. Ngược lại, nếu khoản vay bị từ chối, cán bộ tín dụng sẽ thông báo cho KH về việc họ không đủ điều kiện vay vốn, đồng thời nêu rõ nguyên nhân từ chối phù hợp với quy định nội bộ.

Bước 4: Ký kết hợp đồng và hoàn thiện hồ sơ pháp lý

Khi khoản vay đã được phê duyệt, PGD và khách hàng tiến hành ký kết các văn bản pháp lý liên quan. Đây là bước xác lập quan hệ tín dụng chính thức giữa hai bên. Khách hàng sẽ ký hợp đồng tín dụng, hợp đồng đảm bảo tiền vay (nếu có), khế ước nhận nợ và các giấy tờ khác theo quy định của ngân hàng. VPBank Hòa Xuân đồng thời hoàn thiện toàn bộ hồ sơ pháp lý để đảm bảo khoản vay có giá trị pháp lý đầy đủ và có thể xử lý trong trường hợp phát sinh rủi ro. Đây là bước quan trọng bởi vì các điều khoản về mục đích sử dụng vốn, lịch trả nợ và nghĩa vụ tài chính phải được quy định rõ ràng để tránh tranh chấp sau này.

Bước 5: Giải ngân

Sau khi hoàn tất ký kết hợp đồng, PGD Hòa Xuân sẽ tiến hành giải ngân khoản vay cho khách hàng. Giải ngân là việc PGD chuyển tiền vay vào tài khoản của khách hàng hoặc thanh toán trực tiếp cho bên bán hàng hóa, dịch vụ theo đúng mục đích đã

cam kết. Đây là giai đoạn khách hàng bắt đầu sử dụng vốn để nhập hàng, mua nguyên liệu, thanh toán chi phí kinh doanh hoặc đầu tư vào tài sản phục vụ sản xuất.

Bước 6: Kiểm tra, giám sát sau vay

Sau giải ngân, công tác kiểm tra và giám sát sau vay đóng vai trò rất quan trọng trong quản lý rủi ro tín dụng. PGD sẽ theo dõi việc sử dụng vốn của khách hàng có đúng mục đích hay không, đồng thời kiểm tra tình hình hoạt động kinh doanh, doanh thu, dòng tiền và khả năng trả nợ trong suốt thời gian vay. Cán bộ tín dụng sẽ kiểm tra hiệu quả sử dụng vốn của khách hàng sau khi giải ngân 1 tháng và kiểm tra định kỳ trong vòng 6 tháng đầu của khoản vay. Nếu khoản vay đang được sử dụng không đúng với cam kết trong hợp đồng tín dụng, PGD có quyền thu hồi nợ trước hạn, ngừng giải ngân cho khách hàng.

Bước 7: Thu hồi và tắt toán khoản vay

Đây là bước cuối cùng trong quy trình cho vay, phản ánh kết quả của toàn bộ quá trình cấp tín dụng. Đến thời điểm đáo hạn khoản vay, VPBank Hòa Xuân thực hiện thu nợ gốc, thu lãi và các khoản phí liên quan theo đúng phương thức đã thỏa thuận với khách hàng ngay từ đầu. Việc thu nợ có thể được thực hiện theo từng kỳ hàng tháng, hàng quý hoặc theo mùa vụ kinh doanh, tùy thuộc vào đặc điểm dòng tiền của từng khách hàng và phương án vay vốn đã được phê duyệt. Khi khách hàng hoàn tất toàn bộ nghĩa vụ trả nợ, PGD sẽ thực hiện tắt toán khoản vay và giải chấp tài sản đảm bảo nếu có. Việc tắt toán đúng hạn không chỉ thể hiện uy tín tài chính của khách hàng mà còn tạo cơ sở để khách hàng tiếp tục được xem xét vay vốn trong các lần sau với hạn mức cao hơn hoặc điều kiện ưu đãi hơn.

Trong quá trình thu nợ, cán bộ tín dụng thường chủ động nhắc nợ trước hạn để khách hàng chuẩn bị nguồn tiền thanh toán. Nếu khách hàng trả nợ đúng hạn, khoản vay được ghi nhận là hoàn thành nghĩa vụ tài chính, từ đó tiến hành tắt toán hợp đồng vay. Trường hợp khách hàng trả trước hạn, PGD sẽ thực hiện tính toán phần lãi còn lại theo quy định và tắt toán khoản vay sau khi khách hàng hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ thanh toán. Ngược lại, nếu khách hàng chậm trả hoặc không có khả năng trả nợ đúng hạn, PGD sẽ áp dụng các biện pháp xử lý nợ theo quy định, bao gồm nhắc nợ, cơ cấu lại thời hạn trả nợ hoặc chuyển sang các biện pháp thu hồi nợ phù hợp.

2.2.2. Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

2.2.2.1. *Tình hình chung về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025*

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là một trong những hình thức cấp tín dụng được đẩy mạnh triển khai tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân, chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ và đóng vai trò quan trọng trong việc tạo thu nhập từ lãi cho đơn vị. Đây là hình thức cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh của các cá nhân, hộ kinh doanh có nhu cầu vay vốn thường xuyên và linh hoạt về kỳ hạn cũng như phương thức trả nợ. Do đó, việc phân tích tình hình chung về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân không chỉ giúp đánh giá mức độ mở rộng tín dụng mà còn phản ánh hiệu quả và chất lượng hoạt động cho vay tại PGD. Nội dung này được thể hiện cụ thể qua bảng số liệu dưới đây:

Bảng 2.4. Tình hình chung về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	318.290	100	428.553	100	552.238	100	110.263	34,64	123.685	28,86
Cho vay SXKD đối với KHCN	189.974	59,69	261.275	60,97	327.329	59,27	71.301	37,53	66.054	25,28
2. Doanh số thu nợ	268.545	100	345.230	100	432.642	100	76.685	28,56	87.412	25,32
Cho vay SXKD đối với KHCN	152.127	56,65	197.781	57,29	247.524	57,21	45.654	30,01	49.743	25,15
3. Dư nợ cuối kỳ	324.183	100	407.506	100	527.102	100	83.323	25,70	119.596	29,35
Cho vay SXKD đối với KHCN	191.510	59,07	255.004	62,58	334.809	63,52	63.494	33,15	79.805	31,30
4. Nợ xấu	2.359	100	2.925	100	4.095	100	566	23,99	1.170	40,00
Cho vay SXKD đối với KHCN	1.327	56,25	1.569	53,64	2.361	57,66	242	18,24	792	50,48
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,73		0,72		0,78		-0,01		0,06	
Cho vay SXKD đối với KHCN	0,69		0,62		0,71		-0,08		0,09	

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025)

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân có sự tăng trưởng rõ rệt trong giai đoạn 2023 - 2025. Cụ thể, doanh số cho vay SXKD đạt 189.974 triệu đồng năm 2023, sau đó tăng lên 261.275 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục đạt 327.329 triệu đồng vào năm 2025. Điều này cho thấy PGD đang khá tập trung cho vay đối với nhóm khách hàng có nhu cầu vay kinh doanh - nhóm khách hàng có nhu cầu vốn thường xuyên và khả năng sinh lời tốt. Sự tăng trưởng này có được một phần nhờ vào quá trình đô thị hóa diễn ra nhanh chóng cùng với sự gia tăng về dân cư và số lượng hộ kinh doanh mới tại khu vực Hòa Xuân đã làm nhu cầu vay vốn phục vụ kinh doanh ngày càng lớn. Điều này góp phần thúc đẩy hoạt động cho vay tại PGD Hòa Xuân tăng trưởng mạnh trong giai đoạn 2023 - 2025.

Ngoài sự gia tăng nhu cầu vay vốn từ thị trường, các chính sách tín dụng và sản phẩm cho vay của ngân hàng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh tại PGD Hòa Xuân. VPBank đã chủ động triển khai một số sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân với lãi suất và hạn mức linh hoạt, đặc biệt là sản phẩm vay đa năng. Trên cơ sở đó, PGD Hòa Xuân đã tích cực tiếp cận và giới thiệu các sản phẩm này đến khách hàng trên địa bàn, góp phần hỗ trợ các cá nhân và hộ kinh doanh thuận lợi hơn trong việc tiếp cận nguồn vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh. Kết hợp với đó là chương trình ưu đãi giảm 0,5% - 3% lãi suất dành cho các khách hàng duy trì thanh toán đúng hạn trong giai đoạn 2023 - 2024 nhằm khuyến khích khách hàng vay vốn và duy trì quan hệ tín dụng lâu dài. Nhờ đó, tỷ trọng cho vay sản xuất kinh doanh trong tổng doanh số cho vay của PGD luôn duy trì ở mức cao, chiếm từ 59% đến 61%.

Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng của doanh số cho vay năm 2025 có dấu hiệu chững lại và chỉ tăng 25,28% so với năm 2024, thấp hơn mức tăng 37,53% của năm 2024 so với năm 2023. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu mở rộng sản xuất kinh doanh của khách hàng bắt đầu ổn định trở lại. Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng trên địa bàn cũng ngày càng gay gắt cũng làm cho việc mở rộng tín dụng và thu hút khách hàng mới của PGD gặp nhiều khó khăn hơn. Bên cạnh đó sự ảnh hưởng của chi phí nguyên vật liệu đầu vào tăng cao làm gia tăng áp lực tài chính, khiến khách hàng phải thu hẹp quy mô hoạt động và hạn chế vay vốn, từ đó làm cho doanh số cho vay của ngân hàng giảm xuống.

Song song với hoạt động cho vay, công tác thu nợ cũng được PGD chú trọng triển khai nhằm đảm bảo khả năng thu hồi vốn. Doanh số thu nợ SXKD đối với khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng 56% - 57% trong tổng doanh số thu nợ và có sự tăng trưởng qua các năm. Khả năng thu hồi vốn từ nhóm khách hàng này vẫn được duy trì tương đối ổn định, góp phần đảm bảo dòng vốn tín dụng được luân chuyển liên tục. Tuy nhiên, do lãi suất tăng trong các năm làm tăng gánh nặng trả nợ trong khi nhiều khách hàng bị chậm xoay vòng vốn vì hàng tồn kho và sức mua trên thị trường giảm làm cho tốc độ thu hồi nợ trong năm 2025 cũng có xu hướng chậm lại. Bên cạnh đó, việc đẩy mạnh giải ngân các khoản vay mới cùng với các khoản vay chưa đến kỳ thu hồi cũng làm chậm tốc độ tăng trưởng doanh số thu nợ trong năm.

Sự biến động của doanh số cho vay và doanh số thu nợ ảnh hưởng trực tiếp đến quy mô dư nợ cuối kỳ. Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại PGD Hòa Xuân tăng từ 191.510 triệu đồng năm 2023 lên 255.004 triệu đồng năm 2024 và đạt 334.809 triệu đồng vào năm 2025. Bên cạnh đó, tỷ trọng dư nợ SXKD trong tổng dư nợ cũng ngày càng tăng và giữ vai trò chủ đạo trong hoạt động của PGD. Điều này cho thấy nhu cầu vay vốn để phục vụ sản xuất kinh doanh của khách hàng trên địa bàn vẫn duy trì ở mức cao. Mặt khác định hướng phát triển của PGD cũng ngày càng tập trung vào nhóm khách hàng này nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh. Sự gia tăng này không chỉ nhờ việc PGD đẩy mạnh cho vay mà còn do một phần các khoản vay, đặc biệt là trung và dài hạn, chưa đến kỳ thu hồi nên được tích lũy qua các kỳ, làm quy mô dư nợ ngày càng tăng. Tuy nhiên, dư nợ tăng nhanh cũng đòi hỏi yêu cầu cao hơn đối với công tác quản lý, giám sát và kiểm soát rủi ro tín dụng.

Cùng với sự gia tăng của dư nợ, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của cho vay SXKD đối với KHCN cũng có sự biến động qua các năm. Năm 2024, dù giá trị nợ xấu tăng thêm 566 triệu đồng so với năm 2023 nhưng nhờ tốc độ tăng trưởng của dư nợ nhanh hơn so với mức tăng của nợ xấu nên tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,69% xuống còn 0,62%. Từ đó cho thấy, công tác kiểm soát chất lượng tín dụng trong năm 2024 vẫn được phát huy hiệu quả. Tuy nhiên đến năm 2025, nợ xấu tăng vọt lên 2.361 triệu đồng tức là tăng 50,48% so với năm 2024, chiếm 57,66% trong tổng nợ xấu của PGD, tỷ lệ nợ xấu cũng tăng lên 0,71%. Lúc này, chất lượng tín dụng bắt đầu chịu nhiều áp lực hơn và nguy cơ rủi ro ngày càng tăng mặc dù tỷ lệ nợ xấu vẫn đang ở mức an toàn dưới 1%. Quy mô dư nợ

mở rộng trong khi mặt bằng lãi suất liên tục tăng trong giai đoạn này khiến chi phí trả lãi của khách hàng ngày càng cao. Khách hàng còn phụ thuộc nhiều vào dòng tiền và biến động thị trường, nên khi gặp khó khăn sẽ trực tiếp ảnh hưởng tới khả năng trả nợ đúng hạn. Ngoài ra, áp lực tăng trưởng tín dụng cùng khối lượng công việc lớn tại PGD cũng phần nào ảnh hưởng đến công tác kiểm tra và giám sát sau giải ngân, làm cho nợ xấu tăng cao hơn trong năm 2025.

2.2.2.2. Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân được phân chia theo nhiều tiêu chí, trong đó thời hạn cho vay là một yếu tố quan trọng phản ánh đặc điểm sử dụng vốn và nhu cầu tài chính của khách hàng. Việc phân tích theo thời hạn giúp làm rõ cơ cấu cho vay giữa ngắn hạn, trung hạn và dài hạn, qua đó đánh giá mức độ phù hợp trong việc phân bổ nguồn vốn cũng như khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng. Nội dung này được thể hiện cụ thể qua bảng số liệu dưới đây:

Bảng 2.5. Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	189.974	100	261.275	100	327.329	100	71.301	37,53	66.054	25,28
Ngắn hạn	121.483	63,95	168.730	64,58	210.564	64,33	47.247	38,89	41.834	24,79
Trung, dài hạn	68.491	36,05	92.545	35,42	116.765	35,67	24.054	35,12	24.220	26,17
Doanh số thu nợ	152.127	100	197.781	100	247.524	100	45.654	30,01	49.743	25,15
Ngắn hạn	102.489	67,37	137.447	69,49	173.465	70,08	34.958	34,11	36.018	26,21
Trung, dài hạn	49.638	32,63	60.334	30,51	74.059	29,92	10.696	21,55	13.725	22,75
Dư nợ cuối kỳ	191.510	100	255.004	100	334.809	100	63.494	33,15	79.805	31,30
Ngắn hạn	109.447	57,15	140.730	55,19	177.829	53,11	31.283	28,58	37.099	26,36
Trung, dài hạn	82.063	42,85	114.274	44,81	156.980	46,89	32.211	39,25	42.706	37,37
Nợ xấu	1.327	100	1.569	100	2.361	100	242	18,24	792	50,48
Ngắn hạn	703	52,98	858	54,68	1.225	51,88	155	22,05	367	42,77
Trung, dài hạn	624	47,02	711	45,32	1.136	48,12	87	13,94	425	59,77
Tỷ lệ nợ xấu	0,69		0,62		0,71		-0,08		0,09	
Ngắn hạn	0,64		0,61		0,69		-0,03		0,08	
Trung, dài hạn	0,76		0,62		0,72		-0,14		0,10	

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025)

Từ doanh số cho vay theo thời hạn tại PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025 ở bảng 2.5, có thể thấy được sự khác biệt rõ nét giữa nhu cầu vay ngắn hạn và trung, dài hạn của khách hàng. Phần lớn khách hàng là cá nhân, hộ kinh doanh nhỏ lẻ nên có xu hướng vay vốn để phục vụ cho việc bổ sung vốn lưu động, nhập hàng hóa, chi trả chi phí thường xuyên và duy trì hoạt động kinh doanh. Do đó mà doanh số cho vay ngắn hạn luôn chiếm ưu thế và duy trì trên 63% tổng doanh số cho vay. Doanh số cho vay ngắn hạn tăng từ 121.483 triệu đồng năm 2023 lên 168.730 triệu đồng năm 2024, sau đó tăng chậm lại và đạt 210.564 vào năm 2025. Bên cạnh các yếu tố về nhu cầu và mục đích vay vốn thì khả năng tài chính của khách hàng cũng đóng vai trò quan trọng trong quyết định cấp tín dụng của PGD.

Với nhóm khách hàng cá nhân, đặc biệt là các hộ kinh doanh nhỏ lẻ có quy mô vốn còn hạn chế và dòng tiền chưa ổn định, PGD Hòa Xuân sẽ ưu tiên xét duyệt các khoản vay ngắn hạn. Việc ưu tiên cho vay các khoản vay ngắn hạn không chỉ phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng mà còn giúp PGD dễ dàng kiểm soát dòng tiền, thu hồi vốn nhanh, góp phần giảm thiểu rủi ro tín dụng. Lãi suất cho vay ngắn hạn thấp hơn lãi suất cho vay trung, dài hạn từ 1 - 1,5% cũng giúp khách hàng giảm bớt chi phí vốn và thuận tiện hơn trong việc tiếp cận nguồn vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

Mặc dù vậy, nhu cầu vay vốn để đầu tư xây mới, cải tạo cơ sở kinh doanh, mua sắm thiết bị hoặc phương tiện vận chuyển của khách cũng ngày càng tăng, làm cho doanh số cho vay trung dài hạn tăng lên đáng kể. Năm 2024, doanh số cho vay trung và dài hạn tăng 24.054 triệu đồng so với năm 2023 và đạt 92.545 triệu đồng, đến năm 2025 tiếp tục tăng thêm 24.220 triệu đồng để đạt 116.765 triệu đồng. Tuy nhiên, các khoản vay trung, dài hạn cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro trong quá trình thu hồi vốn do việc đánh giá chính xác khả năng trả nợ của khách hàng trong suốt thời gian vay gặp nhiều khó khăn. Kết quả thẩm định ban đầu không còn được chính xác theo thời gian khi dòng tiền của khách hàng chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như biến động thị trường, năng lực quản lý nguồn vốn và sự thay đổi trong môi trường kinh doanh. Vì vậy, cán bộ tín dụng phải thẩm định kỹ lưỡng để đảm bảo chất lượng tín dụng. Do đó, tỷ trọng khoản vay trung, dài hạn chỉ dao động từ 35 - 36 % trong tổng doanh số cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân.

Không chỉ doanh số cho vay có sự tăng trưởng mà công tác thu hồi nợ cũng có nhiều chuyển biến tích cực, phản ánh khả năng thu hồi vốn của PGD đối với từng kỳ hạn vay. Doanh số thu nợ của khoản vay ngắn hạn tăng từ 102.489 triệu đồng năm 2023 lên 173.465 triệu đồng năm 2025 và luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng thu nợ. Điều này chủ yếu do các khoản vay ngắn hạn có thời gian đáo hạn không quá 12 tháng nên vòng quay thu hồi vốn diễn ra nhanh hơn và phần lớn các khoản vay trong giai đoạn này đã đến kỳ đáo hạn, giúp PGD đẩy mạnh thu hồi vốn.

Các khoản vay trung, dài hạn có thời gian đáo hạn dài hơn và nhiều khoản vay chưa đến kỳ đáo hạn nên doanh số thu nợ tăng từ 49.638 triệu đồng lên 74.059 triệu đồng trong giai đoạn 2023 - 2025 nhưng với tốc độ chậm hơn và chiếm tỷ trọng thấp hơn so với khoản vay ngắn hạn. Ngoài ra, việc thu hồi khoản vay trung và dài hạn còn phụ thuộc nhiều vào hiệu quả của phương án đầu tư và hoạt động kinh doanh dài hạn của khách hàng. Một số khách hàng khi kinh doanh tại khu vực Hòa Xuân gặp phải sự cạnh tranh ngày càng gay gắt của những hộ kinh doanh khác, khiến cho dòng tiền thu nhập không được ổn định như kỳ vọng ban đầu. Điều này khiến khả năng trả nợ của khách hàng bị ảnh hưởng, từ đó làm cho tốc độ thu hồi vốn của PGD đối với những khoản vay này có xu hướng chậm hơn và kém ổn định hơn so với các khoản vay ngắn hạn.

Dư nợ cuối kỳ trong giai đoạn 2023 - 2025 đều có sự tăng trưởng về quy mô nhưng sự tăng trưởng về tỷ trọng lại có sự khác biệt giữa các kỳ hạn cho vay. Cụ thể, dư nợ ngắn hạn tăng từ 109.447 triệu đồng năm 2023 lên 177.829 triệu đồng năm 2025, tuy nhiên tỷ trọng của nó lại có xu hướng giảm nhẹ từ 57,15% xuống còn 53,11%. Nguyên nhân là do các khoản vay ngắn hạn có thời gian đáo hạn nhanh, được thu hồi và tái giải ngân thường xuyên, nên dư nợ không tăng nhiều mặc dù doanh số cho vay vẫn tăng. Ngược lại, dư nợ cho vay trung và dài hạn không chỉ tăng từ 82.063 triệu đồng năm 2023 lên 156.980 triệu đồng năm 2025 mà còn ngày càng chiếm tỷ trọng cao hơn trong tổng dư nợ. Điều này là vì các khoản vay trung và dài hạn có thời gian đáo hạn dài, nhiều khoản chưa đến hạn thanh toán nên dư nợ còn tồn đọng qua các kỳ, dẫn đến quy mô dư nợ tăng dần.

Bên cạnh sự biến động về quy mô cho vay và dư nợ, chất lượng tín dụng cũng là một yếu tố quan trọng cần xem xét. Nợ xấu trong giai đoạn 2023 - 2025 có xu hướng tăng ở cả khoản vay ngắn hạn lẫn trung và dài hạn. Đối với các khoản vay ngắn hạn, nợ xấu tăng từ 703 triệu đồng năm 2023 lên 858 triệu đồng năm 2024 và đạt 1.225 triệu đồng năm 2025, tăng gần 43% so với năm 2024. Điều này là do trong năm 2025 số lượng hộ kinh doanh tại Hòa Xuân tăng lên nhưng sức mua không tăng tương ứng khiến cho việc buôn bán trở nên khó khăn hơn, hàng hóa tiêu thụ chậm lại. Trong khi đó, khách hàng có nhu cầu vay ngắn hạn tại PGD Hòa Xuân chủ yếu là những cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ như cửa hàng bán lẻ, quán ăn, quán cà phê nên nguồn trả nợ phụ thuộc trực tiếp vào doanh thu bán hàng hằng ngày. Khi doanh thu không ổn định, dòng tiền thu về không đủ để xoay vòng vốn và trả nợ đúng hạn. Những khách hàng này ít có dự phòng tài chính nên khi chi phí đầu vào, tiền thuê mặt bằng và lãi vay tăng lên, họ sẽ dễ mất cân đối dòng tiền. Bên cạnh đó, một số khoản vay được xét duyệt dựa trên phương án kinh doanh mà chưa phản ánh hết mức độ cạnh tranh và biến động thực tế nên khả năng trả nợ bị đánh giá cao hơn thực tế, làm nợ xấu tăng rõ rệt trong năm 2025.

Nợ xấu trung và dài hạn cũng tăng từ 624 triệu đồng năm 2023 lên 711 triệu đồng năm 2024 và đạt 1.136 triệu đồng vào năm 2025, tương ứng tăng 56,91% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do dư nợ trung và dài hạn được tích lũy qua nhiều năm và khả năng trả nợ của khách hàng phải phụ thuộc vào hiệu quả kinh doanh trong thời gian dài nên khi khách hàng gặp phải biến động nhiều về thị trường sẽ dẫn đến doanh thu không đạt được như kỳ vọng ban đầu. Ngoài ra, với quy mô cho vay tăng nhanh nhưng PGD chỉ có 2 cán bộ tín dụng, làm cho mỗi cán bộ phải quản lý nhiều hồ sơ và khách hàng cùng lúc. Điều này khiến công tác thẩm định đối với một số khoản vay chưa bám sát tình hình thực tế của KH, việc giám sát và thu hồi nợ sau giải ngân chưa triển khai kịp thời, làm cho nợ xấu gia tăng trong năm 2025.

Tỷ lệ nợ xấu theo đó cũng có sự biến động qua các năm. Cụ thể, tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn giảm từ 0,64% năm 2023 xuống 0,61% năm 2024, sau đó tăng trở lại lên 0,69% vào năm 2025. Đồng thời, tỷ lệ nợ xấu trung và dài hạn cũng giảm từ 0,76% xuống 0,62% trong năm 2024 trước khi tăng lên 0,72% vào năm 2025. Nhìn chung, tỷ lệ nợ xấu của nhóm ngắn hạn luôn thấp hơn so với trung và dài hạn do các khoản vay ngắn hạn có thời gian thu hồi vốn nhanh, dễ kiểm soát hơn, trong khi các khoản vay trung và dài hạn chịu

rủi ro tích lũy theo thời gian. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu ở cả hai nhóm vẫn được duy trì ở mức dưới 1%, cho thấy chất lượng tín dụng tại PGD nhìn chung vẫn được kiểm soát tương đối tốt.

2.2.2.3. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo phương thức cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

Bên cạnh việc phân tích theo thời hạn, cơ cấu cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo phương thức cho vay cũng phản ánh rõ nét mức độ đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng cũng như rủi ro tín dụng. Cho vay theo hạn mức thường áp dụng cho khách hàng có nhu cầu vay vốn nhiều lần trong một thời gian nhất định và là khách hàng thân thiết, có quan hệ lâu dài, có lịch sử tín dụng tốt với ngân hàng. Ngược lại, cho vay từng lần phù hợp với khách hàng mới, khách hàng vay không thường xuyên hoặc nhu cầu vay mang tính chất riêng lẻ. Bảng 2.6 dưới đây sẽ làm rõ tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo phương thức cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025:

Bảng 2.6. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN phân theo phương thức cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	189.974	100	261.275	100	327.329	100	71.301	37,53	66.054	25,28
Hạn mức	58.680	30,89	83.540	31,97	108.848	33,25	24.860	42,37	25.308	30,29
Từng lần	131.294	69,11	177.735	68,03	218.481	66,75	46.441	35,37	40.746	22,93
Doanh số thu nợ	152.127	100	197.781	100	247.524	100	45.654	30,01	49.743	25,15
Hạn mức	58.485	38,44	72.875	36,85	88.754	35,86	14.390	24,60	15.879	21,79
Từng lần	93.642	61,56	124.906	63,15	158.770	64,14	31.264	33,39	33.864	27,11
Dư nợ cuối kỳ	191.510	100	255.004	100	334.809	100	63.494	33,15	79.805	31,30
Hạn mức	94.085	49,13	104.750	41,08	124.844	37,29	10.665	11,34	20.094	19,18
Từng lần	97.425	50,87	150.254	58,92	209.965	62,71	52.829	54,23	59.711	39,74
Nợ xấu	1.327	100	1.569	100	2.361	100	242	18,24	792	50,48
Hạn mức	315	23,74	525	33,46	694	29,39	210	66,67	169	32,19
Từng lần	1.012	76,26	1.044	66,54	1.667	70,61	32	3,16	623	59,67
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,69		0,62		0,71		-0,08		0,09	
Hạn mức	0,33		0,50		0,56		0,17		0,05	
Từng lần	1,04		0,69		0,79		-0,34		0,10	

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025)

Tại PGD Hòa Xuân, phần lớn khách hàng vay vốn SXKD là cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ lẻ, có quy mô vốn hạn chế và hoạt động kinh doanh chưa ổn định, nên nhu cầu vay vốn thường mang tính ngắn hạn và phát sinh theo từng thời điểm cụ thể. Do đó, họ có xu hướng ưu tiên vay theo phương thức vay từng lần để đáp ứng các nhu cầu vốn phát sinh đột xuất và mang tính thời vụ như nhập một lô hàng, thanh toán đối tác hoặc đầu tư nhỏ lẻ. Điều này làm cho doanh số cho vay từng lần luôn chiếm tỷ trọng cao, duy trì trên 66% tổng doanh số cho vay và tăng từ 131.294 triệu đồng năm 2023 lên 177.735 triệu đồng năm 2024 và đạt 218.481 triệu đồng năm 2025. Các khoản vay có hơn 40% là khách hàng mới, chưa có lịch sử tín dụng rõ ràng và uy tín tại PGD, nên khó đáp ứng các điều kiện để cấp hạn mức tín dụng. Do đó, PGD ưu tiên hình thức cho vay từng lần để có thể kiểm soát rủi ro tốt hơn thông qua việc thẩm định lại phương án vay vốn, tình hình và khả năng trả nợ của khách hàng tại mỗi lần giải ngân.

Doanh số cho vay theo hạn mức cũng tăng lên đáng kể và tốc độ tăng trưởng của phương thức này luôn cao hơn so với cho vay từng lần. Cụ thể, năm 2024 doanh số cho vay theo hạn mức tăng 42,37% so với năm 2023 và năm 2025 tăng 30,29% so với năm 2024, trong khi cho vay từng lần chỉ tăng lần lượt 35,37% và 22,93%. Tỷ trọng của khoản vay này trong tổng doanh số cho vay cũng có sự tăng nhẹ qua các năm. Đây là dấu hiệu cho thấy PGD Hòa Xuân đang từng bước khuyến khích KH có nhu cầu vay vốn thường xuyên chuyển sang vay vốn theo hạn mức nhằm giảm bớt thủ tục vay vốn và giúp khách hàng chủ động hơn trong quá trình sử dụng vốn.

Tuy có sự tăng trưởng cả về quy mô lẫn tỷ trọng nhưng các khoản vay hạn mức vẫn chỉ chiếm hơn 30% tổng doanh số cho vay. Điều này là do phương thức cho vay theo hạn mức chủ yếu đáp ứng cho nhu cầu vay vốn quay vòng thường xuyên của khách hàng, đồng thời đòi hỏi quá trình thẩm định ban đầu của các cán bộ tín dụng phải kỹ lưỡng và khách hàng phải có lịch sử tín dụng tốt. Ngoài ra, PGD Hòa Xuân chưa có nhiều ưu đãi đặc biệt dành cho khách hàng vay vốn thường xuyên nên không tạo được sự hấp dẫn để họ chuyển đổi từ vay từng lần sang sử dụng hạn mức tín dụng, khiến tỷ trọng dư nợ của nhóm cho vay hạn mức chỉ duy trì ở mức thấp.

Doanh số thu nợ của các khoản cho vay từng lần luôn chiếm tỷ trọng cao vì phần lớn các khoản vay này có thời hạn ngắn và có thời gian đáo hạn rõ ràng, nên tốc độ thu hồi vốn cũng nhanh hơn và giúp PGD dễ kiểm soát hơn trong công tác thu hồi nợ. Nhờ

đó, doanh số thu nợ của phương thức cho vay từng lần tăng từ 93.642 triệu đồng năm 2023 lên 158.770 triệu đồng năm 2025, tỷ trọng cũng tăng từ 61,56% lên 64,14%. Ngược lại, doanh số thu nợ của các khoản vay hạn mức tuy có tăng về quy mô nhưng tỷ trọng lại giảm từ 38,44% năm 2023 xuống còn 35,86% năm 2025. Nguyên nhân là do phương thức cho vay hạn mức có thời gian vay dài hơn và dòng tiền thu nợ không tập trung vào một thời điểm cụ thể mà phân bổ theo chu kỳ sử dụng vốn của khách hàng. Đồng thời, một số khoản vay hạn mức chưa đến kỳ đáo hạn trong giai đoạn này, làm cho doanh số thu nợ ghi nhận trong kỳ thấp hơn so với cho vay từng lần. Điều này khiến tỷ trọng thu nợ của phương thức vay hạn mức có xu hướng giảm tương đối, dù quy mô cho vay vẫn tăng.

Sự biến động trong doanh số thu nợ của từng phương thức vay cũng tác động trực tiếp đến cơ cấu và quy mô dư nợ cuối kỳ. Dư nợ cho vay từng lần tăng mạnh từ 97.425 triệu đồng năm 2023 lên 209.965 triệu đồng năm 2025, kéo theo tỷ trọng tăng từ 50,87% lên 62,71%. Nguyên nhân chủ yếu là do quy mô giải ngân đối với phương thức này chiếm ưu thế, trong đó một phần các khoản vay vẫn đang trong thời hạn cho vay nên chưa đến kỳ thu hồi, dẫn đến dư nợ tích lũy ngày càng lớn. Đồng thời, dư nợ từ cho vay theo hạn mức tăng từ 94.085 triệu đồng năm 2023 lên 124.844 triệu đồng năm 2025 nhưng tỷ trọng lại giảm, phản ánh việc mở rộng hình thức này còn thận trọng và chủ yếu tập trung vào nhóm khách hàng có quan hệ tín dụng ổn định, có lịch sử giao dịch lâu dài với PGD.

Song song với xu hướng tăng của dư nợ, tình hình nợ xấu của các khoản vay cũng có những sự thay đổi đáng kể. Nợ xấu của các khoản cho vay từng lần tăng từ 1.012 triệu đồng năm 2023 lên 1.667 triệu đồng năm 2025 và chiếm tỷ trọng ngày càng cao. Cho thấy rủi ro tín dụng tập trung nhiều ở những khách hàng vay vốn không thường xuyên. Nguyên nhân không chỉ do một số khách hàng gặp khó khăn trong quá trình kinh doanh mà còn do trong năm 2025 khi PGD đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng, công tác thẩm định ở một số khoản vay chưa thực sự chặt chẽ dẫn đến phát sinh thêm nợ xấu. Tuy nợ xấu tăng qua các năm, nhưng tỷ lệ nợ xấu của khoản vay này vẫn được kiểm soát ở mức an toàn và đã giảm đi đáng kể, từ 1,04% năm 2023 xuống còn 0,79% vào năm 2025. Điều này cho thấy tốc độ tăng của dư nợ cao hơn so với tốc độ gia tăng của

nợ xấu, qua đó phản ánh chất lượng tín dụng nhìn chung vẫn được kiểm soát ở mức an toàn, dù áp lực rủi ro có xu hướng gia tăng về quy mô

So với các khoản vay từng lần, nợ xấu của các khoản cho vay theo hạn mức tăng chậm hơn, tăng từ 315 triệu đồng năm 2023 lên 694 triệu đồng năm 2025 và chiếm tỷ trọng thấp hơn. Đây nhóm khách hàng này thường có lịch sử tín dụng tốt và được PGD theo dõi khá thường xuyên trong quá trình sử dụng hạn mức. Bên cạnh đó, các khoản vay hạn mức được cán bộ tín dụng thẩm định chặt chẽ ngay từ đầu, đặc biệt là về dòng tiền và khả năng quay vòng vốn, nên chất lượng tín dụng nhìn chung cao hơn so với các khoản vay từng lần. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu lại liên tục tăng từ 0,33% lên 0,56%, điều này là do dư nợ của khoản này không tăng nhiều trong khi nợ xấu lại tăng lên đáng kể.

2.2.2.4. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

Bên cạnh thời hạn và phương thức cho vay, việc phân loại theo hình thức đảm bảo cũng phản ánh rõ mức độ rủi ro và chính sách tín dụng của PGD. Bảng 2.7 dưới đây thể hiện chi tiết tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng, PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025:

**Bảng 2.7. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN phân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh
Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025**

(Đơn vị: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	189.974	100	261.275	100	327.329	100	71.301	37,53	66.054	25,28
Có TSĐB	173.085	91,11	235.750	90,23	295.648	90,32	62.665	36,20	59.898	25,41
Không có TSĐB	16.889	8,89	25.525	9,77	31.681	9,68	8.636	51,13	6.156	24,12
Doanh số thu nợ	152.127	100	197.781	100	247.524	100	45.654	30,01	49.743	25,15
Có TSĐB	133.078	87,48	175.957	88,97	218.745	88,37	42.879	32,22	42.788	24,32
Không có TSĐB	19.049	12,52	21.824	11,03	28.779	11,63	2.775	14,57	6.955	31,87
Dư nợ cuối kỳ	191.510	100	255.004	100	334.809	100	63.494	33,15	79.805	31,30
Có TSĐB	165.840	86,60	225.633	88,48	302.536	90,36	59.793	36,05	76.903	34,08
Không có TSĐB	25.670	13,40	29.371	11,52	32.273	9,64	3.701	14,42	2.902	9,88
Nợ xấu	1.327	100	1.569	100	2.361	100	242	18,24	792	50,48
Có TSĐB	1.158	87,26	1.338	85,28	2.035	86,19	180	15,54	697	52,09
Không có TSĐB	169	12,74	231	14,72	326	13,81	62	36,69	95	41,13
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,69		0,62		0,71		-0,08		0,09	
Có TSĐB	0,70		0,59		0,67		-0,11		0,08	
Không có TSĐB	0,66		0,79		1,01		0,13		0,22	

*(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân
giai đoạn 2023 - 2025)*

Từ bảng 2.7 có thể thấy, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại PGD Hòa Xuân chủ yếu dựa vào các khoản vay có tài sản đảm bảo, với tỷ trọng luôn duy trì trên 90% trong tổng doanh số cho vay và tăng từ 173.085 triệu đồng năm 2023 lên 295.648 triệu đồng năm 2025. Đối với khoản vay có giá trị lớn nhằm phục vụ nhu cầu mở rộng kinh doanh hoặc đầu tư máy móc thiết bị, cán bộ tín dụng thường yêu cầu khách hàng có tài sản đảm bảo. Điều này giúp PGD hạn chế rủi ro và có cơ sở xử lý khi khách hàng phát sinh nợ xấu hoặc mất khả năng trả nợ. Các khoản vay mang tính thời vụ như bổ sung vốn lưu động hoặc nhập hàng hóa với giá trị tương đối lớn, cán bộ tín dụng cũng xem xét yêu cầu tài sản bảo đảm. Đặc biệt, với những khách hàng chưa tạo được mức độ uy tín cao để vay tín chấp, PGD sẽ yêu cầu thế chấp bất động sản, phương tiện vận tải hoặc các tài sản có giá trị tương đương nhằm đảm bảo an toàn vốn vay.

Ngược lại, cho vay không có tài sản bảo đảm chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ, luôn duy trì dưới 10% tổng doanh số cho vay. Mặc dù quy mô có tăng qua các năm nhưng mức tăng không đáng kể. Việc thẩm định đối với các khoản vay không có đảm bảo bằng tài sản đòi hỏi cán bộ tín dụng phải đánh giá chặt chẽ và chính xác về dòng tiền, thu nhập, phương án kinh doanh và khả năng trả nợ trong tương lai. Trong khi đó nhóm khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ tại địa bàn lại có dòng tiền chưa thực sự ổn định và dễ bị ảnh hưởng bởi thị trường. Do không có tài sản đảm bảo nên PGD phải kiểm soát chặt về hạn mức và điều kiện vay, dẫn đến quy mô cho vay không lớn.

Công tác thu hồi nợ cũng được PGD đẩy mạnh trong giai đoạn này. Việc tài sản được dùng để đảm bảo cho khoản vay khiến khách hàng có trách nhiệm hơn trong việc trả nợ và giúp nâng cao khả năng thu hồi vốn cho PGD. Doanh số thu nợ của các khoản vay có TSĐB tăng từ 133.078 triệu đồng năm 2023 lên 175.957 triệu đồng năm 2024 và đạt 218.745 triệu đồng vào năm 2025. Nhờ có tài sản đảm bảo, cán bộ tín dụng cũng có cơ sở pháp lý rõ ràng để xử lý tài sản khi phát sinh rủi ro. Tốc độ tăng trưởng của doanh số thu nợ lần lượt đạt 32,22% trong năm 2024 và 24,32% trong năm 2025, tuy có giảm nhẹ nhưng nhìn chung vẫn duy trì ở mức khá cao và ổn định, phản ánh hiệu quả thu hồi nợ đối với nhóm khách hàng có TSĐB vẫn được đảm bảo.

Bên cạnh các khoản vay có tài sản đảm bảo, doanh số thu nợ từ các khoản vay không có đảm bảo bằng tài sản cũng ghi nhận xu hướng tăng qua các năm. Năm 2024 đạt 21.824 triệu đồng tăng 14,57% so với năm 2023 và tiếp tục tăng 31,87% để đạt 28.779 triệu đồng vào năm 2025. Cho thấy khả năng thu hồi nợ ở khoản vay này vẫn

được đảm bảo ở mức khá ổn định, phần lớn khách hàng vẫn thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn. Tuy nhiên, tỷ trọng thu hồi nợ từ các khoản vay không có đảm bảo bằng tài sản chỉ dao động quanh mức 11 - 12%, bởi quy mô cho vay tín chấp tại PGD còn tương đối nhỏ, nên giá trị thu hồi nợ ghi nhận cũng thấp hơn nhiều so với các khoản vay có tài sản đảm bảo. Dù vậy, hiệu quả thu hồi nợ của nhóm này vẫn phụ thuộc nhiều vào tình hình thu nhập và dòng tiền của khách hàng, nên độ ổn định còn chưa thực sự bền vững.

Dư nợ cuối kỳ của các khoản vay có TSĐB luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ và tăng đều qua các năm. Dư nợ năm 2024 tăng 36,05% so với năm 2023 và tiếp tục tăng 34,08% vào năm 2025, với tỷ trọng luôn duy trì trên 85%. Điều này là do khi quy mô cho vay được mở rộng thì một phần khoản vay chưa đến kỳ thu hồi cũng tăng theo, khiến cho dư nợ cuối kỳ tăng lên. Việc ưu tiên cho vay các khoản vay có tài sản đảm bảo cũng giúp PGD có cơ sở xử lý khi phát sinh rủi ro, đặc biệt trong bối cảnh nợ xấu có xu hướng gia tăng.

Trong khi đó, dư nợ cuối kỳ của các khoản vay không có đảm bảo bằng tài sản tuy cũng tăng nhẹ về giá trị, tăng từ 25.670 triệu đồng năm 2023 lên 32.273 triệu đồng vào năm 2025, nhưng tỷ trọng lại ở mức thấp và có xu hướng giảm dần. Điều này chủ yếu do quy mô cho vay tín chấp còn hạn chế, các khoản vay thường có giá trị nhỏ và bị giới hạn về hạn mức. Cùng lúc đó các khoản vay này có thời hạn ngắn và được thu hồi vốn theo từng kỳ, nên phần dư nợ duy trì cuối kỳ không lớn so với nhóm có tài sản đảm bảo.

Khi doanh số cho vay và dư nợ tăng lên thì cũng kéo theo sự biến động của nợ xấu. Nợ xấu của các khoản vay có TSĐB tăng từ 1.158 triệu đồng năm 2023 lên 1.338 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục tăng lên 2.035 triệu đồng vào năm 2025. Sự gia tăng này chủ yếu là do trong quá trình mở rộng cho vay, một số khách hàng kinh doanh không đạt hiệu quả như kỳ vọng, dẫn đến phát sinh nợ xấu. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu năm 2024 lại giảm từ 0,70% xuống 0,59% nhờ vào dư nợ tăng nhanh hơn tốc độ tăng của nợ xấu, cho thấy quy mô tín dụng được mở rộng nhưng vẫn kiểm soát được rủi ro. Đến năm 2025 tỷ lệ nợ xấu tăng lên 0,67% chủ yếu vì một số khách hàng gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh, đồng thời công tác giám sát sau vay ở một vài trường hợp chưa được sát sao khiến nợ xấu phát sinh.

Đối với các khoản vay không có TSDB, nợ xấu cũng tăng qua các năm, từ 169 triệu đồng năm 2023 lên 326 triệu đồng vào năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu là do nhóm khách hàng vay tín chấp phần lớn là cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ, thu nhập phụ thuộc nhiều vào thị trường nên dễ bị tác động khi doanh thu biến động. Tỷ lệ nợ xấu tăng từ 0,66% năm 2023 lên 0,79% năm 2024 và tiếp tục tăng lên 1,01% năm 2025, cho thấy mức độ rủi ro của nhóm này có xu hướng cao hơn. Ngoài ra, việc thẩm định chủ yếu dựa vào uy tín và thu nhập, phương án kinh doanh cùng với việc kiểm soát mục đích sử dụng vốn chưa thực sự chặt chẽ trong một số trường hợp, cũng khiến nợ xấu ở các khoản vay này có xu hướng gia tăng.

2.2.2.5. Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo ngành nghề tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025

Ngoài các tiêu chí trên, việc xem xét cho vay SXKD theo từng lĩnh vực kinh doanh cũng rất cần thiết. Tại PGD Hòa Xuân, nguồn vốn cho vay chủ yếu được phân bổ vào ba nhóm ngành lớn, bao gồm thương mại, dịch vụ và sản xuất. Việc xem xét cơ cấu này không chỉ giúp đánh giá được nhóm ngành nào đang được ưu tiên, đóng góp lớn vào hoạt động tín dụng mà còn kịp thời phát hiện những lĩnh vực tiềm ẩn rủi ro để có biện pháp kiểm soát phù hợp cho PGD. Bảng số liệu dưới đây sẽ phản ánh chi tiết tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân theo từng lĩnh vực tại PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025:

Bảng 2.8. Tình hình cho vay SXKD đối với KHCN phân theo ngành nghề tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

(Đơn vị: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	189.974	100	261.275	100	327.329	100	71.301	37,53	66.054	25,28
Thương mại	98.857	52,04	136.784	52,35	172.368	52,66	37.927	38,37	35.584	26,01
Dịch vụ	67.685	35,63	96.540	36,95	124.765	38,12	28.855	42,63	28.225	29,24
Sản xuất	23.432	12,33	27.951	10,70	30.196	9,22	4.519	19,29	2.245	8,03
Doanh số thu nợ	152.127	100	197.781	100	247.524	100	45.654	30,01	49.743	25,15
Thương mại	81.436	53,53	104.964	53,07	132.186	53,40	23.528	28,89	27.222	25,93
Dịch vụ	47.568	31,27	65.635	33,19	83.498	33,73	18.067	37,98	17.863	27,22
Sản xuất	23.123	15,20	27.182	13,74	31.840	12,86	4.059	17,55	4.658	17,14
Dư nợ cuối kỳ	191.510	100	255.004	100	334.809	100	63.494	33,15	79.805	31,30
Thương mại	99.575	51,99	131.395	51,53	171.577	51,25	31.820	16,62	40.182	30,58
Dịch vụ	60.154	31,41	91.059	35,71	132.326	39,52	30.905	16,14	41.267	45,32
Sản xuất	31.781	16,59	32.550	12,76	30.906	9,23	769	2,42	-1.644	-5,05
Nợ xấu	1.327	100	1.569	100	2.361	100	242	18,24	792	50,48
Thương mại	754	56,82	864	55,07	1.254	53,11	110	14,59	390	45,14
Dịch vụ	415	31,27	512	32,63	896	37,95	97	23,37	384	75,00
Sản xuất	158	11,91	193	12,30	211	8,94	35	22,15	18	9,33
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,69		0,62		0,71		-0,08		0,09	
Thương mại	0,76		0,66		0,73		-0,10		0,07	
Dịch vụ	0,69		0,56		0,68		-0,13		0,11	
Sản xuất	0,50		0,59		0,68		0,10		0,09	

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025)

Đối với lĩnh vực thương mại, đây là ngành chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng doanh số cho vay SXKD đối với KHCN tại PGD Hòa Xuân và duy trì ổn định qua các năm. Tại khu vực Hòa Xuân, phần lớn khách hàng có nhu cầu vay vốn để kinh doanh buôn bán, phân phối hàng hóa, siêu thị mini, cửa hàng tạp hóa. Vậy nên doanh số cho vay đối với ngành thương mại tăng từ 98.857 triệu đồng năm 2023 lên 136.784 triệu đồng năm 2024 và đạt 172.368 triệu đồng vào năm 2025, chiếm trên 52% tổng doanh số cho vay.

Lĩnh vực dịch vụ cũng ghi nhận mức tăng trưởng mạnh mẽ về doanh số cho vay, tăng từ 67.685 triệu đồng năm 2023 lên 124.765 triệu đồng năm 2025 và tỷ trọng có xu hướng tăng dần từ 35,63% năm 2023 lên 38,12% vào năm 2025. Nguyên nhân là vì trong giai đoạn này các ngành dịch vụ như cafe, ăn uống, lưu trú, vận tải phát triển khá sôi động nhờ vào sự phục hồi du lịch của thành phố Đà Nẵng. Điều này kéo theo nhu cầu vay vốn của các cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ lẻ để mở rộng quy mô kinh doanh, nâng cấp cơ sở vật chất và duy trì hoạt động ngày càng tăng.

Trong tổng doanh số cho vay, lĩnh vực sản xuất chiếm tỷ trọng thấp nhất và tỷ trọng xu hướng ngày càng giảm. Quy mô doanh số cho vay sản xuất có xu hướng tăng nhẹ nhưng tỷ trọng lại giảm từ 12,33% xuống còn 9,22%. Một phần là do hoạt động sản xuất nhỏ lẻ, nông nghiệp và thủ công tại khu vực Hòa Xuân chưa phát triển mạnh. Mặt khác, PGD đang ưu tiên phân bổ nguồn vốn vào các lĩnh vực có khả năng quay vòng vốn nhanh và mức sinh lời cao hơn như thương mại và dịch vụ, khiến tỷ trọng cho vay đối với ngành sản xuất ngày càng giảm.

Công tác thu hồi nợ cũng được triển khai tương đối hiệu quả. Doanh số thu nợ trong lĩnh vực thương mại tăng liên tục qua các năm. Cụ thể, doanh số thu nợ tăng từ 81.436 triệu đồng năm 2023 lên 104.964 triệu đồng năm 2024 và đạt 132.186 triệu đồng vào năm 2025. Điều này phản ánh khả năng thanh toán khoản vay của KH trong lĩnh vực này tương đối ổn định nhờ hoạt động kinh doanh có vòng quay vốn nhanh chóng và nguồn doanh thu được duy trì khá đều đặn qua các kỳ. Đối với lĩnh vực dịch vụ, doanh số thu nợ cũng có sự tăng trưởng đáng kể khi đạt 65.635 triệu đồng năm 2024, tăng 18.067 triệu đồng so với năm 2023 và tiếp tục tăng lên 83.498 triệu đồng vào năm 2025. Phần lớn các khoản vay trong lĩnh vực dịch vụ đều được khách hàng thanh toán đúng hạn, góp phần nâng cao hiệu quả thu hồi vốn của ngân hàng. Tuy nhiên, do lĩnh vực dịch

vụ chịu ảnh hưởng lớn từ nhu cầu tiêu dùng và sự biến động của thị trường nên khả năng trả nợ của một số khách hàng vẫn chưa thực sự ổn định. Bên cạnh đó, doanh số thu nợ trong lĩnh vực sản xuất cũng tăng từ 23.123 triệu đồng năm 2023 lên 27.182 triệu đồng năm 2024 và đạt 31.840 triệu đồng vào năm 2025. Mặc dù tốc độ tăng không cao bằng hai lĩnh vực còn lại nhưng kết quả này vẫn phản ánh khả năng thu hồi vốn của PGD đối với các khoản vay sản xuất tương đối tốt.

Bên cạnh sự tăng trưởng của doanh số cho vay, dư nợ cuối kỳ của lĩnh vực thương mại cũng tăng qua các năm, từ 99.575 triệu đồng năm 2023 lên 171.577 triệu đồng vào năm 2025. Quy mô tín dụng đối với lĩnh vực thương mại ngày càng được mở rộng và nhu cầu vốn của các hộ kinh doanh thương mại trên địa bàn vẫn duy trì ở mức cao. Ngoài việc phát sinh các khoản vay mới, trong giai đoạn này vẫn còn nhiều khoản vay chưa đến kỳ thu hồi, đặc biệt là các khoản vay bổ sung vốn lưu động phục vụ nhập hàng và duy trì hoạt động kinh doanh, khiến dư nợ cuối kỳ tiếp tục gia tăng.

Xét về lĩnh vực dịch vụ, dư nợ cuối kỳ cũng tăng từ 60.164 triệu đồng năm 2023 lên 91.059 triệu đồng năm 2024 và tiếp tục đạt 132.326 triệu đồng vào năm 2025. Tuy nhiên, trong cả năm 2023 và năm 2024 dư nợ cuối kỳ vẫn thấp hơn doanh số cho vay do phần lớn khách hàng vay ngắn hạn và đã tất toán khá nhiều khoản vay trong năm. Dù vậy, dư nợ vẫn duy trì xu hướng tăng cho thấy nhu cầu vốn của nhóm khách hàng dịch vụ không chỉ mang tính thời điểm mà đã có xu hướng phát sinh thường xuyên hơn để phục vụ hoạt động kinh doanh liên tục.

Dư nợ cuối kỳ của lĩnh vực sản xuất cũng có xu hướng biến động nhẹ. Dư nợ trong năm 2024 tăng 2,42% so với năm 2023, sau đó vào năm 2025 lại giảm 5,05% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do trong năm 2025 có nhiều khoản vay đến hạn và được khách hàng tất toán, trong khi doanh số cho vay mới của lĩnh vực này có xu hướng tăng chậm. Ngoài ra, hoạt động sản xuất tại địa bàn vẫn còn gặp nhiều khó khăn do chi phí nguyên vật liệu và chi phí vận hành tăng, khiến KH thận trọng hơn trong việc mở rộng quy mô sản xuất, từ đó làm giảm nhu cầu vay vốn tại PGD dẫn đến dư nợ của lĩnh vực này giảm cả về quy mô lẫn tỷ trọng.

Khi doanh số cho vay và dư nợ tăng thì nợ xấu cũng sẽ có những biến đổi đáng kể. Chiếm tỷ trọng cao nhất là lĩnh vực thương mại, nợ xấu năm 2024 tăng 14,59% so với năm 2023 và lại tiếp tục tăng 45,14% vào năm 2025. Mặc dù vậy, tỷ lệ nợ xấu vẫn

được duy trì dưới 1%. Phản ánh thực tế rằng rủi ro tín dụng vẫn là vấn đề cần được quan tâm, quy mô dư nợ tăng lên khiến cho rủi ro phát sinh nợ xấu cũng cao hơn khi cán bộ tín dụng có quá nhiều hồ sơ cần xử lý. Đặc biệt trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt và sức mua trên thị trường biến động liên tục tại khu vực Hòa Xuân. Nhiều khách hàng dễ bị ảnh hưởng bởi biến động chi phí đầu vào, thay đổi giá bán hoặc sự thay đổi đột ngột về nhu cầu tiêu dùng, từ đó tác động trực tiếp đến khả năng trả nợ.

Lĩnh vực dịch vụ cũng tiềm ẩn rủi ro cao khi nợ xấu tăng nhanh từ 415 triệu đồng năm 2023 lên 896 triệu đồng năm 2025, tỷ lệ nợ xấu cũng có xu hướng tăng trở lại. Nguyên nhân chủ yếu là do doanh thu dịch vụ phụ thuộc nhiều vào mùa vụ, xu hướng tiêu dùng và các yếu tố bên ngoài như du lịch, lễ hội, khiến dòng tiền thiếu ổn định, khả năng trả nợ của khách hàng dễ bị ảnh hưởng nếu có biến động bất ngờ. Bên cạnh đó, trong giai đoạn này, khi PGD đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng, một số phương án kinh doanh chưa được thẩm định sát với khả năng tài chính thực tế của khách hàng, làm cho nợ xấu tiếp tục gia tăng.

Mặc dù quy mô cho vay không lớn nhưng nợ xấu trong lĩnh vực sản xuất vẫn tăng từ 158 triệu đồng năm 2023 lên 193 triệu đồng năm 2024 và đạt 211 triệu đồng vào năm 2025, kéo theo tỷ lệ nợ xấu tăng từ khoảng 0,5% năm 2023 lên 0,68% năm 2025. Điều này cho thấy hoạt động sản xuất tại khu vực Hòa Xuân còn gặp nhiều khó khăn, khách hàng dễ rơi vào trạng thái thiếu hụt dòng tiền do chu kỳ vốn dài và đầu ra sản phẩm không ổn định, từ đó ảnh hưởng đến khả năng trả nợ.

2.3. Đánh giá hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025

2.3.1. Kết quả đạt được

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025 đạt được kết quả tích cực ở nhiều phương diện. Mặc dù còn gặp một số khó khăn khi nền kinh tế biến động và cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng, nhưng quy mô tín dụng vẫn được mở rộng. Doanh số giải ngân và thu nợ đều tăng trưởng ổn định, chất lượng tín dụng nhìn chung được kiểm soát khá tốt. Góp phần hỗ trợ khách hàng cá nhân phát triển kinh doanh và tạo nguồn thu ổn định cho PGD. Qua những phân tích về thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với

khách hàng cá nhân tại VPBank - PGD Hòa Xuân, ta có thể thấy PGD đã đạt được những kết quả cụ thể sau:

Thứ nhất, PGD Hòa Xuân đã triển khai tiếp cận, khai thác khá tốt nhu cầu vay vốn để sản xuất kinh doanh của khách hàng sau khi chuyển địa điểm PGD sang khu vực Hòa Xuân vào năm 2023. Từ đó, quy mô tín dụng của PGD được mở rộng, nâng cao hiệu quả kinh doanh. Doanh số cho vay luôn tăng qua các năm và tỷ trọng luôn chiếm trên 59% so với tổng doanh số cho vay. Doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ cũng tăng trưởng khá ổn định qua các năm. Đây là một kết quả đáng ghi nhận của VPBank - PGD Hòa Xuân.

Thứ hai, PGD đã đáp ứng rất tốt nhu cầu vay vốn mang tính thời điểm và linh hoạt của các khách hàng, đặc biệt là tệp khách hàng mới. Doanh số cho vay từng lần với tỷ trọng luôn duy trì ở mức cao, chiếm 67% tổng quy mô cho vay. Xét ở khía cạnh khác, điều này cũng thể hiện sự nỗ lực của đội ngũ cán bộ nhân viên trong quá trình tư vấn và hỗ trợ các khoản vay có kỳ hạn phù hợp với từng nhu cầu cụ thể của khách hàng.

Thứ ba, cơ cấu dòng vốn được điều chỉnh phù hợp với đặc điểm kinh tế của khu vực Hòa Xuân khi tập trung cho vay vào nhóm ngành thương mại và dịch vụ. Đây là những lĩnh vực có tốc độ quay vòng vốn nhanh và nhu cầu vay vốn lớn. Nhờ định hướng đúng đắn này, dòng tiền được luân chuyển nhanh chóng, công tác thu hồi nợ diễn ra thuận lợi, giúp tối ưu hóa hiệu quả sử dụng nguồn vốn cho ngân hàng.

Thứ tư, chất lượng tín dụng nhìn chung được kiểm soát tốt khi tỷ lệ nợ xấu luôn duy quanh mức 0,5% - 1%, thấp hơn ngưỡng an toàn theo quy định là 3%. Điều này cho thấy công tác thẩm định, quản lý và giám sát khoản vay đã phát huy hiệu quả, giúp hạn chế các khoản vay kém chất lượng dù quy mô tín dụng ngày càng mở rộng.

Thứ năm, chất lượng dịch vụ tại VPBank - PGD Hòa Xuân ngày càng được nâng cao với đội ngũ nhân viên tâm huyết trong công việc, giàu kinh nghiệm và thường xuyên được giám sát bởi Giám đốc PGD và Giám đốc của chi nhánh.

Thứ sáu, PGD đã thực hiện đầy đủ các bước theo quy định, đồng thời từng bước cải thiện thời gian xử lý hồ sơ, rút ngắn xuống còn từ 2 - 5 ngày so với trước. Quy trình được chuẩn hóa không chỉ nâng cao tính minh bạch mà còn góp phần kiểm soát rủi ro, đảm bảo chất lượng tín dụng trong toàn bộ quá trình cho vay.

2.3.2. Hạn chế

Bên cạnh những kết quả tích cực đã đạt được trong giai đoạn 2023 - 2025 thì hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - PGD Hòa Xuân còn có một số hạn chế sau đây:

Thứ nhất, tốc độ tăng trưởng của cho vay trong năm 2025 so với những năm trước đã có sự chững lại. Mặc dù PGD vẫn thu hút được khá nhiều khách hàng mới, nhưng quy mô giải ngân chưa tăng tương xứng, trong khi đó nhu cầu vay vốn của nhóm khách hàng hiện tại cũng không còn tăng mạnh. Cho thấy việc khai thác nhu cầu vay vốn từ cả khách hàng mới và khách hàng hiện hữu vẫn chưa thực sự hiệu quả

Thứ hai, nợ xấu có dấu hiệu tăng qua các năm và đặc biệt trong năm 2025 tăng 50,48% so với năm 2024. Tỷ lệ nợ xấu đối vẫn đang ở dưới mức an toàn theo quy định của NHNN nhưng đây vẫn là một dấu hiệu đáng ngại trong chất lượng tín dụng của PGD.

Thứ ba, tỷ lệ nợ xấu ở nhóm cho vay không có đảm bảo bằng tài sản có xu hướng gia tăng và đã vượt mức 1%, cao hơn so với nhóm có đảm bảo bằng tài sản. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng ở phân khúc khách hàng tín chấp chưa thực sự ổn định, công tác thẩm định còn chưa thực sự chặt chẽ, tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn trong quá trình thu hồi nợ.

Thứ tư, cơ cấu tín dụng hiện vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay có đảm bảo bằng tài sản, chiếm tới hơn 90% tổng doanh số cho vay. Cho thấy PGD còn khá thận trọng trong việc mở rộng sang các hình thức tín dụng linh hoạt hơn. Điều này tuy giúp kiểm soát rủi ro nhưng cũng phần nào làm giảm tính đa dạng của danh mục cho vay.

Thứ năm, xét về phương thức cho vay, cơ cấu vẫn còn mất cân đối khi cho vay từng lần chiếm tỷ trọng tới 67%, trong khi cho vay theo hạn mức chưa được khai thác tương xứng. Điều này khiến số lượng hồ sơ tín dụng phát sinh nhiều, kéo theo khối lượng công việc và chi phí thẩm định tăng lên.

Thứ sáu, chính sách ưu đãi dành cho khách hàng vay vốn thường xuyên vẫn chưa thực sự nổi bật và mang tính dài hạn, khiến cho việc thu hút khách hàng vay vốn tại PGD còn hạn chế, từ đó làm giảm khả năng duy trì quan hệ tín dụng ổn định và lâu dài với khách hàng.

Thứ bảy, hiện PGD Hòa Xuân chỉ có 2 cán bộ tín dụng, việc hạn chế về nhân sự tại phòng tín dụng khiến mỗi cán bộ phải đảm nhận nhiều công việc cùng lúc, từ đó ảnh hưởng đến hiệu quả trong công tác thẩm định, giám sát và quản lý khoản vay.

2.3.3. Nguyên nhân hạn chế

Những hạn chế trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2023 - 2025 xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm cả yếu tố khách quan từ môi trường kinh doanh và yếu tố chủ quan từ phía PGD:

Trước hết, khu vực Hòa Xuân là khu vực đang trong quá trình phát triển, mật độ dân cư chưa đồng đều và hoạt động kinh doanh chủ yếu mang tính nhỏ lẻ, tự phát. Mặc dù số lượng hộ kinh doanh tăng nhanh trong những năm gần đây, nhưng sức mua trên thị trường chưa tăng tương ứng, dẫn đến mức độ cạnh tranh ngày càng cao. Điều này khiến nhiều khách hàng gặp khó khăn trong việc tiêu thụ hàng hóa, dòng tiền không ổn định, từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến nhu cầu vay vốn cũng như khả năng trả nợ. Bên cạnh đó, biến động của nền kinh tế như chi phí nguyên vật liệu tăng, lãi suất biến động cũng làm gia tăng áp lực tài chính đối với khách hàng, góp phần làm nợ xấu có xu hướng tăng trong năm 2025.

Phần lớn khách hàng tại PGD là cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ lẻ, có quy mô vốn hạn chế, năng lực quản lý tài chính chưa cao và ít khi có dự phòng tài chính dài hạn rõ ràng. Hoạt động kinh doanh phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm cá nhân và tình hình thị trường, nên dễ bị ảnh hưởng khi có biến động. Ngoài ra, một số khách hàng sử dụng vốn chưa thật sự hiệu quả và mở rộng kinh doanh vượt quá khả năng tài chính, dẫn đến gia tăng rủi ro tín dụng.

Hoạt động tìm kiếm và khai thác khách hàng hiện nay vẫn chủ yếu phụ thuộc vào đội ngũ chuyên viên khách hàng cá nhân, trong khi đó cán bộ tín dụng chưa thực sự tham gia sâu vào quá trình tiếp cận và phát triển khách hàng mới. Vì vậy, việc chủ động tìm kiếm khách hàng vẫn chưa được triển khai thường xuyên và đồng bộ. Điều này làm cho phạm vi tiếp cận khách hàng còn hạn chế, nhiều khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng chưa được tư vấn kịp thời, từ đó chưa khai thác hiệu quả tiềm năng mở rộng tín dụng tại khu vực.

Đặc biệt, trong bối cảnh PGD đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng, khối lượng hồ sơ vay vốn tăng nhanh trong khi số lượng cán bộ tín dụng chỉ có 2 người, dẫn đến tình trạng quá tải trong công việc. Điều này khiến công tác thẩm định trong một số trường hợp chưa đi sâu sát thực tế, đặc biệt là việc đánh giá dòng tiền và khả năng trả nợ. Việc theo dõi và giám sát sau cho vay chưa được thực hiện thường xuyên đối với tất cả các khoản vay, làm cho việc phát hiện sớm rủi ro còn hạn chế, từ đó làm gia tăng khả năng phát sinh nợ xấu.

Cuối cùng, danh mục sản phẩm cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tuy đã được triển khai với nhiều hình thức khác nhau. Ví dụ như cho vay thế chấp sản xuất kinh doanh, cho vay tín chấp kinh doanh, cho vay tín chấp theo hạn mức, cho vay dựa trên khoản vay tín chấp. Tuy nhiên các sản phẩm này vẫn chưa thực sự đa dạng về phân khúc khách hàng. Phần lớn sản phẩm tập trung vào các khoản vay truyền thống, trong khi các sản phẩm mang tính linh hoạt cao hoặc thiết kế riêng cho từng nhóm khách hàng cụ thể vẫn còn hạn chế. Các khoản cho vay vẫn tập trung chủ yếu vào cho vay có tài sản đảm bảo và phương thức vay từng lần, trong khi các sản phẩm linh hoạt như vay hạn mức hoặc tín chấp chưa được khai thác hiệu quả. Chính sách ưu đãi dành cho khách hàng cũng chưa thật sự nổi bật và mang tính dài hạn, chưa tạo được lợi thế cạnh tranh rõ rệt trong việc thu hút và giữ chân khách hàng.

2.4. Thuận lợi và khó khăn trong việc phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân

2.4.1. Thuận lợi

Hòa Xuân là khu vực đang phát triển mạnh và được xem là một trong những khu vực trọng điểm mở rộng đô thị phía Nam của thành phố Đà Nẵng. Việc hình thành các khu đô thị mới như Khu đô thị sinh thái Hòa Xuân đã làm dân số tăng nhanh trong những năm gần đây, kéo theo nhu cầu lớn về mua bán hàng hóa, dịch vụ ăn uống, xây dựng, nội thất và nhiều hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ khác. Đây là điều kiện thuận lợi để PGD mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Hệ thống giao thông tại khu vực Hòa Xuân cũng ngày càng được hoàn thiện với nhiều tuyến đường lớn kết nối thuận lợi đến trung tâm thành phố và các khu vực lân cận như Hải Châu, Ngũ Hành Sơn và Cẩm Lệ. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt

động mua bán, vận chuyển hàng hóa và phát triển kinh doanh của người dân, từ đó làm gia tăng nhu cầu vay vốn sản xuất kinh doanh tại địa bàn.

VPBank là một trong những ngân hàng có uy tín trên thị trường tài chính, được đánh giá cao về năng lực tài chính, chất lượng dịch vụ và định hướng phát triển bền vững. Nhờ đó, VPBank - PGD Hòa Xuân tạo được mức độ tin tưởng nhất định đối với khách hàng trên địa bàn, thuận lợi hơn trong việc thu hút khách hàng vay vốn, mở rộng quan hệ tín dụng và duy trì hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh trong giai đoạn cạnh tranh hiện nay.

Sau khi chuyển địa điểm hoạt động về khu vực Hòa Xuân, PGD đã từng bước tạo được mức độ nhận diện tại địa phương. Điều này không chỉ giúp PGD dễ dàng tiếp cận và chăm sóc khách hàng hiện hữu mà còn tạo nền tảng thuận lợi để mở rộng sang các phân khúc khách hàng mới. Nhờ có sự hiện diện rõ ràng trên địa bàn, PGD Hòa Xuân cũng nhận được sự hỗ trợ tích cực từ chính quyền địa phương, các tổ chức đoàn thể và cộng đồng dân cư, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh, đặc biệt trong lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Ngoài ra, chính sách của Ngân hàng Nhà nước trong những năm gần đây được triển khai theo hướng hỗ trợ tăng trưởng tín dụng có kiểm soát, thúc đẩy tài chính toàn diện và khuyến khích cho vay đối với lĩnh vực sản xuất kinh doanh. Từ đó cũng tạo điều kiện thuận lợi trong cho vay đối với VPBank - PGD Hòa Xuân.

2.4.2. Khó khăn

Mặc dù hoạt động kinh doanh trên địa bàn phát triển khá nhanh nhưng phần lớn khách hàng vay vốn tại PGD vẫn là hộ kinh doanh nhỏ lẻ, quy mô vốn hạn chế và hoạt động còn mang tính tự phát. Nhiều khách hàng chưa có sổ sách kế toán rõ ràng, kinh doanh chủ yếu dựa trên kinh nghiệm kinh doanh nên PGD gặp khó khăn trong việc đánh giá chính xác dòng tiền và khả năng trả nợ thực tế.

Số lượng hộ kinh doanh tại khu vực Hòa Xuân tăng nhanh trong khi sức mua của thị trường chưa tăng tương ứng, dẫn đến mức độ cạnh tranh ngày càng cao. Nhiều khách hàng gặp khó khăn trong việc tiêu thụ hàng hóa, doanh thu không ổn định, đặc biệt ở các ngành nghề như ăn uống, bán lẻ và vật liệu xây dựng.

Tại khu vực Hòa Xuân, PGD phải đối mặt với áp lực cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng khác. Những ngân hàng này liên tục đưa ra các chương trình ưu đãi về lãi

suất, giảm phí, đồng thời đẩy mạnh cho vay tín chấp nhằm thu hút KH. Điều này khiến PGD gặp khó khăn không nhỏ trong việc duy trì khách hàng cũ và mở rộng khách hàng mới.

Ngoài ra, môi trường kinh tế vẫn còn tiềm ẩn nhiều rủi ro như lạm phát, biến động giá cả nguyên vật liệu và sức mua chưa ổn định, khiến hoạt động kinh doanh của KH dễ bị ảnh hưởng, từ đó làm tăng nguy cơ nợ xấu cho ngân hàng. Thị trường bất động sản cũng có biến động theo chu kỳ, ảnh hưởng đến giá trị tài sản thế chấp. Khi giá thị trường giảm, việc xử lý tài sản đảm bảo để thu hồi nợ gặp nhiều khó khăn, kéo dài thời gian thu hồi vốn và làm tăng rủi ro tín dụng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã phản ánh tương đối đầy đủ thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025. Qua phân tích cho thấy hoạt động cho vay của PGD có sự tăng trưởng khá ổn định, quy mô tín dụng từng bước được mở rộng và chất lượng tín dụng nhìn chung vẫn được kiểm soát. Hoạt động cho vay tập trung chủ yếu vào lĩnh vực thương mại và dịch vụ, phù hợp với đặc điểm kinh tế của địa bàn Hòa Xuân. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay vẫn còn tồn tại một số hạn chế như nợ xấu có xu hướng tăng, cơ cấu tín dụng chưa thật sự hợp lý và khả năng khai thác khách hàng còn chưa tương xứng với tiềm năng thị trường. Những hạn chế này là cơ sở để đề xuất các giải pháp phù hợp trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH HÒA XUÂN

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2026 - 2028

Trong giai đoạn 2026 - 2028, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân tiếp tục giữ vai trò quan trọng trong định hướng phát triển tín dụng bán lẻ. Định hướng phát triển được xây dựng theo hướng vừa mở rộng quy mô tín dụng, vừa đảm bảo chất lượng danh mục cho vay, phù hợp với định hướng chung của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng và bối cảnh kinh tế - xã hội tại khu vực Hòa Xuân.

Một định hướng được áp dụng xuyên suốt trong giai đoạn này là duy trì tăng trưởng tín dụng gắn với kiểm soát rủi ro. Hoạt động cho vay tập trung vào các khách hàng có nhu cầu vốn phục vụ sản xuất kinh doanh rõ ràng, có phương án kinh doanh hiệu quả và dòng tiền ổn định. Việc mở rộng dư nợ được thực hiện song song với yêu cầu đảm bảo an toàn tín dụng, hạn chế tối đa phát sinh nợ xấu.

Phân khúc khách hàng kinh doanh tại khu vực Hòa Xuân và các khu vực lân cận được xác định tiếp tục là tệp khách hàng trọng tâm. Hoạt động tín dụng tập trung vào các nhóm ngành nghề có tiềm năng phát triển như thương mại - dịch vụ, kinh doanh hộ gia đình và các mô hình kinh doanh gắn với đô thị hóa. Việc khai thác dữ liệu khách hàng và hành vi tài chính được đẩy mạnh nhằm nâng cao khả năng nhận diện nhu cầu vốn và tối ưu hóa danh mục khách hàng.

Song song với đó, hoạt động tín dụng được định hướng phát triển theo hướng số hóa và tự động hóa quy trình. Các bước trong quy trình cấp tín dụng như tiếp cận khách hàng, thu thập hồ sơ, thẩm định, phê duyệt và giải ngân tiếp tục được chuẩn hóa trên nền tảng công nghệ. Việc ứng dụng hệ thống chấm điểm tín dụng, phân tích dữ liệu lớn và các công cụ quản trị rủi ro hiện đại được tăng cường nhằm nâng cao tốc độ xử lý và độ chính xác trong ra quyết định tín dụng.

Chất lượng danh mục tín dụng được chú trọng thông qua việc tăng cường giám sát sau giải ngân. Hoạt động quản lý khoản vay được thực hiện theo hướng theo dõi sát dòng tiền của khách hàng, đánh giá định kỳ khả năng trả nợ và kịp thời phát hiện các dấu hiệu rủi ro. Việc phân loại khách hàng và khoản vay được thực hiện thường xuyên nhằm đảm bảo tính minh bạch và kiểm soát rủi ro hiệu quả.

Công tác phát triển khách hàng mới và duy trì khách hàng hiện hữu tiếp tục được đẩy mạnh thông qua các kênh phân phối đa dạng, kết hợp giữa kênh truyền thống và kênh số. Hoạt động tiếp thị tín dụng được triển khai theo hướng cá thể hóa sản phẩm, phù hợp với đặc điểm từng nhóm khách hàng và từng ngành nghề kinh doanh.

3.2. Một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân giai đoạn 2026 - 2028

3.2.1. Đẩy mạnh khai thác khách hàng tiềm năng và nâng cao hiệu quả giải ngân

Thông qua việc phân tích thực trạng tình hình cho vay SXKD đối với KHCHN ở chương 2 cho thấy, dù PGD đã tiếp cận được khá nhiều khách hàng mới có nhu cầu vay vốn, nhưng thực tế số tiền được giải ngân vẫn còn hạn chế, chưa phản ánh đúng tiềm năng và nhu cầu vay vốn thực sự của khách hàng. Điều này dẫn đến việc quy mô giải ngân chưa tăng tương xứng, làm hạn chế tốc độ tăng trưởng tín dụng của PGD.

Trước hết, các cán bộ tín dụng có thể tận dụng dữ liệu khách hàng hiện có để tìm kiếm các khách hàng có thu nhập tốt, hoạt động kinh doanh ổn định nhưng chưa phát sinh vay vốn tại PGD. Trên cơ sở đó, chủ động tiếp cận, đánh giá nhu cầu vốn và tư vấn các khoản vay phù hợp với mục đích sử dụng vốn, qua đó nâng cao khả năng phát sinh quan hệ tín dụng và thúc đẩy giải ngân đối với nhóm khách hàng tiềm năng. Đi kèm với đó, để nâng cao hiệu quả tiếp cận và mở rộng tệp khách hàng, cán bộ tín dụng cần chủ động đi thị trường để nắm bắt tình hình kinh doanh và nhu cầu vốn thực tế của khách hàng. Việc thường xuyên tiếp xúc với các hộ kinh doanh sẽ giúp cán bộ tín dụng hiểu rõ đặc điểm hoạt động, dòng tiền và nhu cầu sử dụng vốn của KH, nâng cao hiệu quả thẩm định. Sự chủ động trong quá trình tiếp cận khách hàng cũng giúp PGD xây dựng được hình ảnh gần gũi, tạo sự tin tưởng và gia tăng khả năng khách hàng lựa chọn vay vốn khi phát sinh nhu cầu.

Bám sát thực tế của từng nhóm KH, cán bộ tín dụng có thể tư vấn các sản phẩm vay phù hợp với từng mô hình kinh doanh. Chẳng hạn, các quán ăn và quán cà phê tại khu vực đường Nguyễn Phước Lan, đường Minh Mạng thường có nhu cầu vay vốn để đầu tư nâng cấp không gian, mua sắm thêm thiết bị hoặc mở rộng quy mô hoạt động. Trong khi đó, các cửa hàng tạp hóa và hộ kinh doanh tại chợ dân sinh lại chủ yếu vay vốn ngắn hạn để nhập hàng với số lượng lớn vào các dịp lễ, Tết và mùa tiêu dùng cao điểm. Việc tư vấn sát với nhu cầu thực tế không chỉ giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn phương án vay vốn phù hợp mà còn góp phần nâng cao hiệu quả tiếp cận khách hàng và thúc đẩy giải ngân cho PGD.

PGD cũng có thể phối hợp với ban quản lý chợ, tổ dân phố hoặc hội kinh doanh tại Hòa Xuân để tổ chức các buổi tư vấn quy mô nhỏ ngay tại khu dân cư hoặc chợ dân sinh. Chẳng hạn, PGD có thể triển khai chương trình “Tiếp cận vốn nhanh chóng - Phát triển kinh doanh bền vững” vào ngày cuối tuần tại chợ Hòa Xuân. Tại chương trình, cán bộ tín dụng sẽ trực tiếp giới thiệu các gói vay sản xuất kinh doanh phù hợp với từng nhóm khách hàng như quán ăn, cửa hàng tạp hóa. Hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ, tư vấn phương án vay vốn phù hợp với khả năng tài chính và giải đáp các thắc mắc liên quan đến điều kiện, thủ tục vay vốn. Đối với những khách hàng có nhu cầu vay vốn, cán bộ tín dụng có thể ghi nhận thông tin ban đầu và hẹn lịch khảo sát trực tiếp nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ sau này.

Song song với đó, PGD cần đa dạng hóa các kênh tiếp cận khách hàng nhằm mở rộng mức độ nhận diện và tiếp cận đúng nhóm khách hàng mục tiêu trên địa bàn Hòa Xuân và các khu vực lân cận. Bên cạnh hình thức tiếp cận trực tiếp, PGD có thể tận dụng các nền tảng số như Zalo, Facebook, TikTok và Threads để quảng bá các sản phẩm vay sản xuất kinh doanh đến các hộ kinh doanh và cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ. Việc cập nhật các chương trình vay ưu đãi theo mùa, dịp lễ, Tết và cuối năm trên các kênh này sẽ giúp tiếp cận khách hàng nhanh chóng và hiệu quả hơn. Nội dung đăng tải có thể là video hoặc bài viết ngắn gọn, dễ hiểu và tập trung vào những yếu tố mà khách hàng quan tâm như thủ tục đơn giản, thời gian xét duyệt nhanh, hạn mức vay phù hợp, lãi suất cạnh tranh và phương thức trả nợ linh hoạt.

3.2.2. Kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng

Trước thực trạng nợ xấu có xu hướng gia tăng trong giai đoạn này, đặc biệt tăng mạnh trong năm 2025, cùng với việc tỷ lệ nợ xấu ở nhóm cho vay không có đảm bảo bằng tài sản có xu hướng gia tăng và đã vượt mức 1%, cao hơn so với nhóm có đảm bảo bằng tài sản, PGD Hòa Xuân cần tập trung kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng một cách chặt chẽ hơn.

Tại Hòa Xuân, các cá nhân và hộ kinh doanh chủ yếu hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ, chịu sự cạnh tranh cao và dòng tiền không ổn định, PGD cần bổ sung thêm các nội dung đánh giá trong quá trình thẩm định để phản ánh sát thực tế hơn. Ngoài việc xem xét hồ sơ và phương án kinh doanh, cán bộ tín dụng cần chú trọng hơn đến khả năng duy trì doanh thu trong điều kiện cạnh tranh, mức độ phụ thuộc vào khách hàng cùng với khả năng giữ chân khách quen và sức chịu đựng khi doanh thu biến động theo mùa, cũng như khả năng xoay vòng vốn trong thực tế, tránh tình trạng đánh giá quá cao khả năng trả nợ của khách hàng. Đối với những ngành nghề dễ bị ảnh hưởng khi thị trường biến động, cần cân nhắc kỹ hơn khi quyết định cho vay và điều chỉnh hạn mức phù hợp, nhằm hạn chế rủi ro phát sinh.

Các khoản vay tín chấp đang có tỷ lệ nợ xấu tăng dần qua từng năm, PGD cần kiểm soát chặt chẽ hơn khi cấp vốn cho các khoản vay này. Việc xét duyệt không nên chỉ dựa vào uy tín hoặc thông tin do khách hàng cung cấp mà cần kiểm tra kỹ dòng tiền và khả năng trả nợ thực tế của khách hàng. Cán bộ tín dụng cần đối chiếu doanh thu kê khai với lịch sử giao dịch tài khoản, tần suất nhập hàng, mức độ luân chuyển hàng hóa để đánh giá chính xác hơn về quy mô kinh doanh. Đối với các trường hợp chưa chứng minh được nguồn trả nợ rõ ràng hoặc hoạt động kinh doanh thiếu ổn định, cần hạn chế cấp tín dụng hoặc điều chỉnh hạn mức xuống mức an toàn hơn. PGD cũng có thể tận dụng sự hỗ trợ từ tổ dân phố, chính quyền địa phương, ban quản lý các khu chợ để xác minh thông minh chính xác và giám sát khoản vay hiệu quả hơn.

Sau khi giải ngân, công tác theo dõi cần được thực hiện thường xuyên hơn, đặc biệt với các khoản vay tín chấp và các cá nhân, hộ kinh doanh trong ngành nghề thương mại, dịch vụ - nhóm dễ phát sinh nợ xấu. Đối với nhóm khách hàng có dấu hiệu cảnh báo như doanh thu giảm hoặc trả nợ chậm, cán bộ tín dụng cần chủ động liên hệ nhắc nhở và nắm bắt tình hình kinh doanh thực tế. Trên cơ sở đó, PGD cần chủ động áp dụng

các biện pháp hỗ trợ như giãn thời gian trả nợ gốc trong thời gian ngắn đối với những khách hàng bắt đầu gặp khó khăn về dòng tiền theo sự triển khai của chi nhánh Đà Nẵng. Việc hỗ trợ cần được thực hiện sớm, ngay khi xuất hiện dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ, thay vì chờ đến khi khoản vay đã quá hạn. Quá trình giãn nợ phải đi kèm với việc theo dõi sát tình hình kinh doanh của khách hàng để đảm bảo nguồn thu có khả năng trả nợ.

Đối với một số khách hàng sử dụng vốn chưa hiệu quả hoặc mở rộng kinh doanh vượt khả năng, PGD cần tăng cường theo dõi và đánh giá lại phương án sử dụng vốn sau giải ngân, đồng thời tư vấn cho khách hàng về cách sử dụng đúng nguồn vốn và cân đối dòng tiền. Điều này giúp khách hàng kinh doanh ổn định hơn, từ đó giảm nguy cơ phát sinh nợ xấu trong thời gian tới.

3.2.3. Đa dạng hóa cơ cấu tín dụng

Thông qua việc phân tích thực trạng ở bảng 2.7 ta thấy, danh mục cho vay tại PGD Hòa Xuân vẫn tập trung chủ yếu vào các khoản vay có tài sản bảo đảm, chiếm hơn 90%, qua đó góp phần kiểm soát rủi ro tín dụng nhưng đồng thời cũng làm hạn chế khả năng mở rộng khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng mới và hộ kinh doanh nhỏ chưa có tài sản bảo đảm phù hợp.

Hiện nay, Hòa Xuân đang là khu vực đô thị phát triển, nơi nhiều hộ kinh doanh đang ngày một mở rộng hoạt động kinh doanh, việc quá tập trung vào tài sản thế chấp sẽ làm PGD bỏ lỡ những khách hàng có năng lực kinh doanh thực thụ. PGD cần từng bước chuyển dịch cơ cấu cho vay sang các sản phẩm cho vay không cần đảm bảo bằng tài sản để tạo thêm nhiều cơ hội giải ngân hơn. Thông qua việc lấy sự uy tín và dòng tiền minh bạch, ổn định cùng khả năng sử dụng vốn hiệu quả làm thước đo thay cho giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và các tài sản thế chấp.

Cán bộ tín dụng nên ưu tiên xét duyệt đối với những khách hàng có dòng tiền ổn định, có lịch sử giao dịch qua tài khoản ngân hàng rõ ràng hoặc có hoạt động kinh doanh tương đối bền vững. Các cán bộ tín dụng cũng có thể khai thác dữ liệu từ các tài khoản thanh toán phát sinh doanh thu đều đặn để tiếp cận, tư vấn và lựa chọn khách hàng phù hợp, thay vì chỉ tập trung vào nhóm khách hàng mới hoàn toàn chưa có lịch sử giao dịch.

Ngoài ra, PGD cũng có thể từng bước đề xuất với chi nhánh Đà Nẵng triển khai chương trình dành cho các khách hàng vay tín chấp có lịch sử giao dịch tốt và trả nợ

đúng hạn trong thời gian dài. Theo đó, khách hàng sẽ được ưu tiên về thời gian phê duyệt hồ sơ, hạn mức và thời gian vay linh hoạt khi phát sinh nhu cầu vốn mới. Giải pháp này không chỉ giúp PGD giữ chân khách hàng hiện hữu mà còn khuyến khích khách hàng duy trì lịch sử tín dụng tốt, qua đó nâng cao chất lượng khoản cho vay tín chấp trong dài hạn.

3.2.4. Tăng cường các hoạt động hỗ trợ và chăm sóc khách hàng vay sản xuất kinh doanh

Đối với khách hàng hiện hữu, PGD có thể thường xuyên theo dõi tình hình kinh doanh, doanh thu và dòng tiền của khách hàng nhằm kịp thời nắm bắt nhu cầu vay vốn phát sinh. Trên cơ sở đó, cán bộ tín dụng có thể chủ động đề xuất tăng hạn mức tín dụng, tái cấp vốn đối với các khoản vay sắp đến hạn với những khách hàng có lịch sử trả nợ tốt và hoạt động kinh doanh ổn định. PGD Hòa Xuân cũng cần chăm sóc khách hàng định kỳ như gọi điện hỏi thăm tình hình kinh doanh, cập nhật các chương trình ưu đãi, khoản vay mới. Việc duy trì mối quan hệ với khách hàng lâu dài cùng với chất lượng dịch vụ tốt không chỉ giúp gia tăng dư nợ mà còn tạo ra nguồn khách hàng mới thông qua việc được khách hàng trước đó giới thiệu, đặc biệt trong môi trường kinh doanh nơi yếu tố truyền miệng có ảnh hưởng rất lớn.

Ngoài ra, PGD có thể áp dụng các hình thức ưu đãi như gửi lời chúc, quà tri ân như lịch để bàn, bộ ấm trà vào các dịp lễ tết, cuối năm. Xem xét đề xuất hỗ trợ phí hồ sơ hoặc giảm lãi suất từ 0,1% - 1% cho những khách hàng vay lại nhiều lần và giới thiệu được thêm những khách hàng mới. Những chính sách này tuy không quá lớn nhưng giúp tạo sự gắn kết và khiến khách hàng có nhu cầu quay lại vay vốn. Nhờ đó, vừa tăng được giải ngân, vừa tận dụng tốt nhóm khách hàng đã có lịch sử tín dụng, giảm chi phí tìm kiếm khách hàng mới.

Đối với những khách hàng có tiềm năng, cán bộ tín dụng cần chủ động tư vấn, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ ngay từ đầu và đề xuất hạn mức vay phù hợp với quy mô kinh doanh thực tế. Đồng thời hỗ trợ khách hàng kết nối với các đối tác, nhà cung cấp nguyên vật liệu uy tín nhằm giúp họ ổn định đầu vào, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và tăng khả năng trả nợ. PGD còn có thể áp dụng chương trình tích điểm cho khách hàng vay mới và trả nợ đúng hạn, điểm thưởng được quy đổi thành quà tặng hoặc ưu đãi lãi suất kỳ vay sau.

Cuối cùng, để nâng cao hiệu quả lâu dài, PGD nên hướng tới cá nhân hóa chính sách khách hàng bằng cách ghi nhận đặc điểm kinh doanh, ngành nghề và nhu cầu vốn của từng phân khúc khách hàng. Từ đó, PGD có thể đưa ra các tư vấn và ưu đãi đúng thời điểm, phù hợp với từng giai đoạn kinh doanh, góp phần nâng cao sự hài lòng và tăng khả năng khách hàng quay lại vay vốn.

3.2.5. Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng

Trong hoạt động tín dụng ngân hàng, con người luôn là yếu tố giữ vai trò quyết định đến chất lượng cho vay và khả năng kiểm soát rủi ro. Đối với VPBank - PGD Hòa Xuân, việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng là giải pháp cấp thiết trong bối cảnh quy mô cho vay ngày càng được mở rộng và sự thay đổi nhanh chóng của thị trường.

PGD Hòa Xuân hiện tại chỉ có 2 cán bộ tín dụng nhưng phải xử lý số lượng hồ sơ lớn, từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng thẩm định, kiểm tra sau vay. Vì vậy, PGD cần xem xét bổ sung thêm nhân sự nhằm giảm áp lực công việc, đảm bảo mỗi khoản vay được theo dõi đầy đủ và chặt chẽ hơn. Việc tăng số lượng cần đi kèm với việc bố trí công việc hợp lý, tránh dàn trải và nâng cao hiệu quả làm việc của từng cán bộ. Trong những giai đoạn có quá nhiều hồ sơ cần xử lý, PGD có thể chủ động đề xuất chi nhánh hỗ trợ nhân sự tạm thời. Việc điều động cán bộ tín dụng từ chi nhánh hoặc các phòng giao dịch khác đến hỗ trợ sẽ giúp giải quyết nhanh hồ sơ tồn đọng, tránh tình trạng xử lý vội vàng dẫn đến sai sót trong quá trình thẩm định.

Đồng thời, PGD thường xuyên tổ chức thêm các khóa đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ tín dụng theo hướng thiết thực, bám sát vào tình hình cho vay và tình hình kinh tế tại Hòa Xuân. Nội dung đào tạo cần tập trung vào các kỹ năng cốt lõi như phân tích dòng tiền hộ kinh doanh, đánh giá khả năng trả nợ, nhận diện dấu hiệu rủi ro tín dụng và kỹ năng kiểm tra sau giải ngân. Để nâng cao chất lượng, PGD cũng cần tăng cường đào tạo kỹ năng tư vấn và chăm sóc khách hàng nhằm giúp cán bộ tín dụng lựa chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu vốn. Một sai sót nhỏ trong thái độ phục vụ cũng có thể ảnh hưởng đến uy tín của cả PGD.

Cuối cùng, PGD cần xây dựng cơ chế đánh giá gắn trực tiếp hiệu quả công việc với chất lượng tín dụng thay vì chỉ dựa vào tăng trưởng dư nợ. Các tiêu chí nên tập trung vào tỷ lệ nợ xấu, mức độ tuân thủ quy trình và chất lượng kiểm tra sau vay. Đồng thời,

cần khuyến khích cán bộ chủ động báo cáo sớm các khoản vay có dấu hiệu bất thường, để có các biện pháp xử lý kịp thời và hiệu quả.

3.2.6. Một số giải pháp bổ trợ khác

PGD cần tiếp tục phát huy những kết quả đã đạt được trong thời gian qua, đặc biệt là duy trì các nhóm khách hàng và các lĩnh vực cho vay hiệu quả và có tỷ lệ nợ xấu thấp. Việc kế thừa và phát huy các thành quả này giúp đảm bảo tăng trưởng ổn định, tránh thay đổi đột ngột làm phát sinh rủi ro.

Không chỉ vậy, PGD còn cần triển khai mạnh mẽ việc đăng ký vay vốn trực tuyến thông qua ứng dụng VPBank NEO hoặc các mã QR hỗ trợ tư vấn vay vốn được đặt trực tiếp tại các hộ kinh doanh. Thay vì khách hàng phải đến phòng giao dịch nhiều lần để nộp hồ sơ giấy, hệ thống cần cho phép khách hàng tải lên các chứng từ cơ bản như CCCD, hình ảnh cửa hàng, hóa đơn nhập hàng ngay trên điện thoại. Quy trình này không chỉ giúp giảm bớt công việc nhập dữ liệu thủ công cho cán bộ tín dụng mà còn tạo ra sự minh bạch, cho phép khách hàng tự theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ của mình.

Bên cạnh việc dựa vào dữ liệu nội bộ, PGD Hòa Xuân có thể tăng cường khai thác dữ liệu từ các đối tác liên kết như Momo, Shopee, VNPay và các công ty Fintech nhằm nâng cao hiệu quả thẩm định khách hàng vay vốn sản xuất kinh doanh. Việc kết nối dữ liệu thanh toán điện tử giúp PGD xác minh lịch sử giao dịch, thói quen chi tiêu và đặc biệt là doanh thu thực tế của khách hàng kinh doanh online. Đây là giải pháp có ý nghĩa quan trọng khi hoạt động kinh doanh qua TikTok Shop, Shopee, Facebook Marketplace đang phát triển mạnh nhưng nhiều hộ kinh doanh vẫn chưa có hệ thống sổ sách kế toán đầy đủ. Thông qua dữ liệu về doanh thu bán hàng, tần suất giao dịch, số lượng đơn hàng và lịch sử thanh toán QR, PGD có thể đánh giá chính xác hơn khả năng tạo dòng tiền và năng lực trả nợ của KH thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào hồ sơ tài chính truyền thống. Điều này không chỉ giúp cán bộ tín dụng rút ngắn thời gian thẩm định, nâng cao chất lượng đánh giá tín dụng mà còn góp phần mở rộng khả năng tiếp cận vốn đối với nhóm khách hàng kinh doanh số và hộ kinh doanh nhỏ lẻ.

Song song với hoạt động cho vay, PGD cần tăng cường huy động vốn nhằm tạo nguồn vốn ổn định phục vụ hoạt động cấp tín dụng. PGD cũng có thể khai thác nguồn tiền nhàn rỗi từ các hộ kinh doanh, cửa hàng bán lẻ và khách hàng cá nhân thông qua việc tư vấn sử dụng tài khoản thanh toán, mobile banking và các sản phẩm tiết kiệm phù

hợp. Việc tăng cường huy động vốn không chỉ giúp PGD chủ động hơn về nguồn vốn cho vay mà còn góp phần cải thiện khả năng thanh khoản và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh trong dài hạn.

Cuối cùng, PGD cần đảm bảo sự đồng bộ trong triển khai các giải pháp, kết hợp giữa công nghệ, sản phẩm và quản lý rủi ro để nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng một cách bền vững. Đồng thời, cần thường xuyên theo dõi, đánh giá và điều chỉnh kịp thời nhằm đảm bảo các giải pháp phát huy hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng tín dụng, hạn chế rủi ro và thúc đẩy tăng trưởng ổn định trong dài hạn.

3.3. Một số kiến nghị phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

3.3.1. Kiến nghị với Hội sở Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Trước hết, Hội sở cần tiếp tục hoàn thiện chính sách cho vay đối với nhóm khách hàng cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ theo hướng linh hoạt hơn. Hiện nay nhiều khách hàng có hoạt động kinh doanh ổn định nhưng chưa đáp ứng đầy đủ yêu cầu về hồ sơ chứng minh thu nhập hoặc tài sản bảo đảm. Vì vậy, việc điều chỉnh chính sách cho vay phù hợp hơn với đặc điểm của nhóm khách hàng này sẽ giúp PGD mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro tín dụng.

Bên cạnh việc hoàn thiện chính sách tín dụng, hội sở cũng cần đẩy mạnh ứng dụng các công nghệ mới vào hoạt động cho vay nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng trong giai đoạn hiện nay. Trong đó, Hội sở tiếp tục hoàn thiện và triển khai mạnh mẽ hệ thống chấm điểm tín dụng tự động để hỗ trợ đánh giá khách hàng cá nhân kinh doanh nhanh chóng và chính xác hơn. Đồng thời, xây dựng hệ thống cảnh báo rủi ro sớm nhằm hỗ trợ các phòng giao dịch theo dõi và kiểm soát chất lượng khoản vay hiệu quả hơn.

Hội sở có thể tích hợp thêm các tiện ích hỗ trợ hộ kinh doanh trên ứng dụng VPBank NEO nhằm thu hút khách hàng sử dụng đồng thời nhiều dịch vụ của ngân hàng. Chẳng hạn như tính năng quản lý doanh thu bán hàng theo ngày, thống kê dòng tiền, nhắc lịch nhập hàng, quản lý công nợ hoặc tạo mã QR thanh toán miễn phí cho hộ kinh doanh. Điều này không chỉ giúp KH thuận tiện hơn trong quá trình kinh doanh mà còn hỗ trợ ngân hàng theo dõi dòng tiền thực tế để phục vụ công tác thẩm định và quản lý khoản vay.

Không chỉ dừng lại ở việc mở rộng tiện ích số, Hội sở còn có thể phát triển thêm các sản phẩm cho vay dành riêng cho hộ kinh doanh nhỏ, khách hàng kinh doanh online hoặc các mô hình kinh doanh mới đang phát triển tại khu vực đô thị. Các sản phẩm cần được thiết kế linh hoạt hơn về hạn mức, thời hạn vay và phương thức trả nợ nhằm phù hợp với dòng tiền thực tế của khách hàng. Chẳng hạn, sản phẩm “Vay vốn kinh doanh trực tuyến”, trong đó hạn mức vay được xét dựa trên doanh thu bán hàng và lịch sử giao dịch thanh toán điện tử. Khách hàng có thể được cấp hạn mức quay vòng ngắn hạn để nhập hàng và lịch trả nợ cũng được điều chỉnh phù hợp với chu kỳ bán hàng thực tế.

Kết hợp với việc hoàn thiện sản phẩm tín dụng, Hội sở cũng cần tiếp tục chuẩn hóa quy trình và thủ tục vay vốn theo hướng tinh gọn, dễ tiếp cận hơn đối với khách hàng cá nhân kinh doanh nhỏ lẻ. Việc rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm bớt các giấy tờ không cần thiết và đẩy mạnh phê duyệt trên nền tảng số sẽ góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

3.3.2. Kiến nghị với chi nhánh Đà Nẵng

Để PGD Hòa Xuân có điều kiện phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN theo hướng ổn định và hiệu quả hơn trong thời gian tới, sự hỗ trợ từ chi nhánh Đà Nẵng là rất cần thiết, đặc biệt trong công tác điều hành, hỗ trợ nghiệp vụ và phối hợp xử lý thực tế tại đơn vị.

Chi nhánh Đà Nẵng cần tăng cường hỗ trợ PGD trong việc đào tạo và nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ tín dụng. Ngoài các chương trình đào tạo định kỳ, có thể tổ chức thêm những buổi trao đổi kinh nghiệm thực tế giữa các đơn vị để cán bộ tín dụng có thêm cơ hội học hỏi về kỹ năng thẩm định, kiểm tra sau vay và xử lý các khoản vay phát sinh rủi ro. Điều này sẽ giúp đội ngũ cán bộ tín dụng tại PGD nâng cao kinh nghiệm thực tế và chủ động hơn trong quá trình xử lý hồ sơ.

Trong những thời điểm lượng hồ sơ vay vốn tăng cao, chi nhánh cũng có thể hỗ trợ điều phối nhân sự giữa các đơn vị trực thuộc nhằm giảm áp lực công việc cho PGD Hòa Xuân. Việc được hỗ trợ kịp thời sẽ giúp quá trình xử lý hồ sơ diễn ra nhanh hơn, hạn chế tình trạng tồn đọng và tránh phát sinh sai sót do áp lực công việc quá lớn.

Bên cạnh đó, chi nhánh cần phối hợp sát hơn với PGD trong công tác kiểm tra và kiểm soát rủi ro tín dụng. Đối với các khoản vay có dấu hiệu bất thường hoặc khách hàng gặp khó khăn trong quá trình trả nợ, chi nhánh có thể hỗ trợ rà soát hồ sơ, đưa ra

hướng xử lý phù hợp và phối hợp cùng PGD theo dõi tình hình thực tế của khách hàng để hạn chế phát sinh nợ xấu. Mặt khác, chi nhánh cần tạo điều kiện để PGD Hòa Xuân triển khai nhanh các sản phẩm tín dụng mới, chương trình ưu đãi và các nền tảng công nghệ do Hội sở ban hành. Việc hỗ trợ kịp thời trong quá trình triển khai sẽ giúp PGD nâng cao hiệu quả hoạt động và đáp ứng tốt hơn nhu cầu vay vốn của khách hàng trên địa bàn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Dựa trên định hướng phát triển hoạt động tín dụng và những hạn chế còn tồn tại tại VPBank - PGD Hòa Xuân, Chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trong thời gian tới. Các giải pháp được xây dựng theo hướng phù hợp với điều kiện thực tế tại PGD, tập trung vào việc mở rộng khách hàng, nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát rủi ro và hoàn thiện chính sách khách hàng. Việc nâng cao chất lượng phục vụ, tăng cường công tác quản lý sau giải ngân và cải thiện hiệu quả hoạt động của đội ngũ cán bộ tín dụng cũng được chú trọng. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân ngày càng giữ vai trò quan trọng trong hoạt động tín dụng của các ngân hàng thương mại. Không chỉ góp phần hỗ trợ nguồn vốn cho cá nhân và hộ kinh doanh mà còn tạo nguồn thu ổn định và mở rộng tệp khách hàng cho ngân hàng. Đối với VPBank - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Hòa Xuân, cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là một trong những hoạt động được chú trọng phát triển trong những năm gần đây.

Thông qua quá trình nghiên cứu, khóa luận đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại. Trên cơ sở đó, đề tài đã tiến hành phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong giai đoạn 2023 - 2025.

Kết quả nghiên cứu cho thấy hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại PGD Hòa Xuân có sự tăng trưởng tương đối ổn định. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ đều tăng qua các năm. Cơ cấu cho vay nhìn chung khá phù hợp với đặc điểm kinh tế của khu vực Hòa Xuân và thành phố Đà Nẵng. Bên cạnh đó, PGD cũng từng bước mở rộng quy mô tín dụng, nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng và kiểm soát chất lượng tín dụng trong quá trình cho vay.

Tuy nhiên, hoạt động cho vay tại PGD vẫn còn một số hạn chế nhất định. Việc mở rộng khách hàng mới còn gặp khó khăn do áp lực cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng lớn. Một bộ phận khách hàng vẫn hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ, thiếu tính ổn định và chưa có khả năng chứng minh dòng tiền rõ ràng. Ngoài ra, môi trường kinh tế còn nhiều biến động cũng ảnh hưởng đến khả năng trả nợ và làm gia tăng rủi ro tín dụng đối với ngân hàng. Chất lượng tín dụng cũng gặp rủi ro cao hơn khi quy mô được mở rộng.

Từ thực trạng đó, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại VPBank - PGD Hòa Xuân trong thời gian tới. Các giải pháp được xây dựng trên cơ sở định hướng phát triển tín dụng bán lẻ của VPBank, phù hợp với điều kiện thực tế tại địa phương và tình hình hoạt động của đơn vị.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật Các tổ chức tín dụng. (2024). Luật số 32/2024/QH15 ngày 18 tháng 01 năm 2024. Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.
2. Tô Ngọc Hưng. (2020). *Giáo trình tín dụng ngân hàng*. Nhà xuất bản Lao động.
3. Nguyễn Minh Kiều. (2011). *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại* (Tái bản lần thứ 2). Nhà xuất bản Lao động Xã hội.
4. Nguyễn Minh Kiều. (2014). *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng hiện đại* (Tái bản lần thứ 3). Nhà xuất bản Lao động Xã hội.
5. Phan Thị Cúc. (2010). *Giáo trình tín dụng ngân hàng*. Nhà xuất bản Thống kê.
6. Nguyễn Thị Mùi. (2011). *Giáo trình quản trị ngân hàng thương mại*. Nhà xuất bản Tài chính.
7. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2016). Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.
8. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2023). Thông tư số 06/2023/TT-NHNN ngày 28 tháng 6 năm 2023 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 39/2016/TT-NHNN.
9. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2024). Thông tư số 31/2024/TT-NHNN ngày 30 tháng 6 năm 2024 quy định về phân loại tài sản có trong hoạt động của ngân hàng thương mại, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài.
10. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2024). *Văn bản hợp nhất số 21/VBHN-NHNN năm 2024*.
11. Chính phủ. (2015). Nghị định số 55/2015/NĐ-CP về chính sách tín dụng phục vụ phát triển nông nghiệp, nông thôn (được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 116/2018/NĐ-CP và Nghị định số 156/2025/NĐ-CP).
12. Phòng giao dịch Hòa Xuân. *Tài liệu nội bộ PGD Hòa Xuân*. Tài liệu của PGD Hòa Xuân.
13. VPBank. Giới thiệu về VPBank, chiến lược, tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi.
14. VPBank. Về chúng tôi, tin tức và báo chí, giải thưởng nổi bật.
15. VPBank. Vay vốn kinh doanh là gì? Điều kiện, giấy tờ, thủ tục khi vay

<https://www.vpbank.com.vn/ca-nhan/vay/vay-kinh-doanh>

16. <https://www.vpbank.com.vn/ca-nhan/vay#vay-the-chap>
<https://www.vpbank.com.vn/ca-nhan/vay#vay-tin-chap>
<https://www.vpbank.com.vn/ho-kinh-doanh/vay>