

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Đề tài:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG –
PHÒNG GIAO DỊCH CẢM LỆ**

Giáo viên hướng dẫn	: Th.S Nguyễn Thị Nga My
Sinh viên thực hiện	: Phạm Thị Yên
Mã số sinh viên	: 2254020069
Niên khóa	: 2022 – 2026
Lớp	: 22NH2

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn đến quý thầy cô Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng – những người đã truyền đạt và mang đến cho em nhiều hiểu biết giúp em có một nền tảng kiến thức về chuyên ngành trong suốt thời gian học tập và rèn luyện tại trường. Đặc biệt, em xin chân thành cảm ơn cô ThS. Nguyễn Thị Nga My đã dành thời gian quý giá của mình trong suốt thời gian qua để tận tình hướng dẫn, góp ý, giúp đỡ để em có thể hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Đồng thời, em xin chân thành cảm ơn sâu sắc đến anh Võ Văn Lợi – trưởng phòng KHCN Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ, người đã tiếp nhận hướng dẫn và tạo điều kiện cho em có cơ hội được thực tập tại Ngân hàng. Sự giúp đỡ tận tình của anh đã giúp em phân nào hiểu thêm về công việc thực tế, tích lũy thêm kinh nghiệm quý báu phục vụ cho công việc sau này.

Sau cùng, em xin kính chúc tất cả quý thầy cô trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, anh Võ Văn Lợi – trưởng phòng KHCN Ngân Hàng TMCP Quân Đội – PGD Cẩm Lệ thật nhiều sức khỏe và có thể hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ và mục tiêu đã đề ra.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Phạm Thị Yến

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên hướng dẫn

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN.....	ii
DANH MỤC BẢNG BIỂU.....	vi
DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ.....	vii
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT.....	viii
LỜI MỞ ĐẦU.....	ix
CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm cho vay tại Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2. Đặc điểm cho vay tại Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.3. Phân loại cho vay tại Ngân hàng thương mại.....	2
1.1.4. Nguyên tắc, điều kiện và đối tượng cho vay của Ngân hàng thương mại.....	4
1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại.....	7
1.2.1 Khái niệm về cho vay tiêu dùng.....	7
1.2.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng.....	7
1.2.3. Vai trò của cho vay tiêu dùng.....	8
1.3.Cơ sở lý luận phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại.....	9
1.3.1. Khái niệm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.....	9
1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng.....	10
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng.....	14
1.4.1 Nhân tố chủ quan.....	15
1.4.2 Nhân tố khách quan.....	16
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	18

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH CẨM LỆ TRONG GIAI ĐOẠN 2023 - 2025	19
2.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh	19
2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ	19
2.1.2. Quá trình hình thành phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ	19
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ	21
2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ	24
2.2. Thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ	34
2.2.1. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ	34
2.2.2. Các quy định chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ	37
2.2.3. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng đang triển khai tại ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025	39
2.2.4. Thực trạng về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ	39
2.3. Đánh giá về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	62
2.3.1. Kết quả đạt được	62
2.3.2. Hạn chế cần khắc phục	63
2.3.3. Nguyên nhân của các hạn chế	63
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	66

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH CẨM LỆ	67
3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.....	67
3.2. Một số giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ.....	68
3.2.1. Mở rộng và đa dạng hóa cơ cấu cho vay tiêu dùng	68
3.2.2. Nâng cao chất lượng thẩm định và kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay tiêu dùng	71
3.2.3. Đẩy mạnh công tác phát triển khách hàng trong cho vay tiêu dùng	74
3.2.4. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực trong hoạt động cho vay tiêu dùng	76
3.2.5. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và xử lý nợ xấu	78
3.2.6. Hoàn thiện quy trình cho vay tiêu dùng và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ	81
3.3. Một số kiến nghị	83
3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ	83
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước	83
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	85
KẾT LUẬN	86
TÀI LIỆU THAM KHẢO	87

DANH MỤC BẢNG BIỂU

Bảng	Tên bảng biểu	Trang
Bảng 2.1	Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	23
Bảng 2.2	Tình hình cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	26
Bảng 2.3	Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	31
Bảng 2.4	Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	39
Bảng 2.5	Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	43
Bảng 2.6	Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	47
Bảng 2.7	Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo sản phẩm tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025	53

DANH MỤC BIỂU ĐỒ, HÌNH VẼ

Hình 1.1 Logo ngân hàng TMCP Quân Đội

Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của MBBank - CN Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

Sơ đồ 2.1. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Dịch nghĩa
TMCP	Thương mại cổ phần
GP	Giấy phép
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TT	Thông tư
CSTT	Chính sách tiền tệ

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, cùng với sự tăng trưởng của nền kinh tế và chất lượng cuộc sống ngày càng được cải thiện, nhu cầu chi tiêu của người dân có xu hướng gia tăng mạnh mẽ. Các nhu cầu liên quan đến nhà ở, phương tiện di chuyển, giáo dục, chăm sóc sức khỏe, du lịch và nhiều dịch vụ phục vụ đời sống ngày càng phong phú, kéo theo nhu cầu tiếp cận nguồn vốn tín dụng từ các ngân hàng thương mại cũng không ngừng mở rộng. Đối với các ngân hàng thương mại, tín dụng tiêu dùng không chỉ mang lại nguồn thu nhập ổn định mà còn là công cụ quan trọng nhằm mở rộng thị phần khách hàng cá nhân, nâng cao năng lực cạnh tranh và thúc đẩy định hướng phát triển ngân hàng bán lẻ một cách bền vững. Trong giai đoạn 2023 – 2025, MBBank đặc biệt chú trọng phát triển mảng bán lẻ, trong đó tín dụng tiêu dùng được xem là một trong những lĩnh vực trọng tâm. Tuy nhiên, thực tiễn cho thấy hoạt động này vẫn còn tồn tại nhiều khó khăn như nguy cơ phát sinh nợ xấu, áp lực kiểm soát rủi ro tín dụng, sự cạnh tranh gay gắt từ các tổ chức tài chính khác cũng như yêu cầu ngày càng cao về chuyển đổi số. Xuất phát từ những vấn đề trên, việc nghiên cứu đề tài phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ mang ý nghĩa thiết thực, phù hợp với chuyên ngành đào tạo và có giá trị ứng dụng trong thực tế.

Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng dành cho khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng các nhu cầu phục vụ đời sống như mua sắm hàng hóa, nhà ở, phương tiện đi lại, học tập, khám chữa bệnh và nhiều mục đích sinh hoạt khác. Đặc điểm của loại hình tín dụng này là giá trị mỗi khoản vay thường không quá lớn nhưng số lượng khách hàng nhiều; mức độ rủi ro phụ thuộc đáng kể vào thu nhập và khả năng thanh toán của người vay. Đối với ngân hàng thương mại, tín dụng tiêu dùng góp phần gia tăng nguồn thu từ lãi vay, phân tán rủi ro và thúc đẩy sự phát triển của mảng ngân hàng bán lẻ. Đồng thời, đây còn là cơ sở để mở rộng tệp khách hàng, nâng cao vị thế cạnh tranh và xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng cá nhân. Về mặt kinh tế – xã hội, hoạt động này góp phần kích thích tổng cầu, thúc đẩy sản xuất, lưu thông hàng hóa và dịch vụ, từ đó hỗ trợ tăng trưởng kinh tế. Vì vậy, nâng cao hiệu quả tín dụng tiêu dùng là yêu cầu quan trọng trong bối cảnh hiện nay. Trong thời gian qua, tín dụng tiêu dùng đã có sự phát triển mạnh mẽ và dần trở thành một trong những trụ cột của lĩnh vực ngân

hàng bán lẻ. Các ngân hàng liên tục cải tiến sản phẩm, ứng dụng công nghệ hiện đại và nâng cao chất lượng dịch vụ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng cá nhân. Tại Việt Nam, lĩnh vực này ngày càng mở rộng nhờ thu nhập và mức sống của người dân được cải thiện. Tuy nhiên, bên cạnh tiềm năng phát triển, hoạt động tín dụng tiêu dùng vẫn phải đối mặt với nhiều thách thức như rủi ro tín dụng, nợ xấu gia tăng, áp lực cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại và công ty tài chính tiêu dùng, cùng với yêu cầu ngày càng chặt chẽ về quản trị rủi ro và chuyên đổi số. Trong giai đoạn 2023 – 2025, mảng cho vay tiêu dùng đã đạt được nhiều kết quả tích cực thông qua việc triển khai đa dạng các sản phẩm phù hợp với từng nhóm khách hàng cá nhân. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số vào quy trình cấp tín dụng nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Mặc dù vậy, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được đánh giá và đề xuất hướng khắc phục để nâng cao hiệu quả trong thời gian tới. Từ những phân tích trên có thể thấy rằng việc nghiên cứu thực trạng và đề xuất định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023 – 2025 là hết sức cần thiết. Do đó, tôi lựa chọn đề tài: “ Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ ” làm khóa luận tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Hệ thống hóa cơ sở lý luận phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại . Từ đó phân tích thực trạng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay tiêu dùng, phân loại cho vay tiêu dùng, đặc điểm của cho vay tiêu dùng. Vai trò hoạt động cho vay tiêu dùng, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng, các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.
- Phân tích thực trạng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023-2025.

- Đề xuất các giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn tiếp theo.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Cho vay tiêu dùng là gì ? Đặc điểm của cho vay tiêu dùng ? Phân loại cho vay tiêu dùng ? Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng ? Các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng ? Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng?
- Thực trạng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025 diễn ra như thế nào ?
- Các giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023 - 2025 ?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Nghiên cứu về thực trạng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ
- Phạm vi nghiên cứu:
 - + Phạm vi không gian: Tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ
 - + Phạm vi thời gian: Giai đoạn từ năm 2023 - 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

Khóa luận sử dụng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp với thống kê mô tả để phân tích thực trạng tại đơn vị. Các phương pháp cụ thể bao gồm:

Phương pháp thu thập dữ liệu: Tác giả sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo kết quả kinh doanh, báo cáo dư nợ và báo cáo phân loại nhóm nợ của PGD giai đoạn 2023 - 2025. Ngoài ra, tác giả kết hợp quan sát thực tế tại NHTM

Phương pháp thống kê mô tả: Sử dụng công cụ Microsoft Excel để tổng hợp, xử lý và trình bày dữ liệu. Từ đó tính toán quy mô, cơ cấu và tốc độ tăng trưởng (%) của hoạt động cho vay tiêu dùng qua các năm.

Phương pháp so sánh và phân tích chỉ số: So sánh số liệu giữa các kỳ để đánh giá sự biến động, đồng thời tính toán các chỉ số tài chính (Tỷ lệ nợ xấu, nợ xấu) để đánh giá chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng.

6. Cấu trúc đề tài

Chương 1: Tổng quan cơ sở lý luận về phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Thương Mại

Chương 2: Thực trạng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ

CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm cho vay tại Ngân hàng thương mại

Theo khoản 4 Điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15: “ *Cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng, thư tín dụng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác*” và tại khoản 7 Điều 4 của Luật này: “ *Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay*”.

Hoạt động cho vay của NHTM là một lĩnh vực phức tạp, chịu tác động từ nhiều yếu tố như chính sách tiền tệ, biến động kinh tế, tốc độ tăng trưởng và năng lực tài chính của khách hàng. Việc hiểu rõ bản chất và đặc điểm của hoạt động cho vay giúp NHTM nâng cao hiệu quả đầu tư, giảm thiểu rủi ro, góp phần vào sự ổn định và phát triển bền vững của nền kinh tế.

1.1.2. Đặc điểm cho vay tại Ngân hàng thương mại

NHTM có những điểm khác biệt so với các đơn vị kinh tế khác trong nền kinh tế, chính những điểm khác biệt này giúp cho NHTM thể hiện được vai trò quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội

Thứ nhất, NHTM hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tài chính – tiền tệ. Đây là lĩnh vực đặc biệt, nhạy cảm, tác động trực tiếp đến mọi ngành nghề, mọi hoạt động, mọi chủ thể trong nền kinh tế. Do đó, khi lĩnh vực này có những biến động xấu hoặc bất thường thì hoạt động kinh doanh của NHTM sẽ gặp khó khăn, sẽ dẫn những thiệt hại trong nền kinh tế. Mặt khác, sản phẩm kinh doanh của NHTM là các dịch vụ gắn liền với sự chu chuyển tiền tệ trong nền kinh tế, đáp ứng các giao dịch phát sinh giữa các chủ thể mà các giao dịch này cần thiết sử dụng tiền để đo lường, tính toán giá trị, thanh toán... Cho nên hoạt động ngân hàng luôn chịu sự kiểm soát chặt chẽ từ phía

Chính Phủ nhằm ổn định tiền tệ và hạn chế nguy cơ khủng hoảng tài chính có thể xảy ra

Thứ hai, hoạt động kinh doanh của NHTM phụ thuộc vào lòng tin và mức độ tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng. Điều này giúp cho ngân hàng có thể dễ dàng huy động vốn từ công chúng và sử dụng nguồn vốn này để cho vay. Do đó khi lòng tin của khách hàng đối với NHTM giảm sút thì ngân hàng sẽ rất khó khăn trong huy động vốn, quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng sẽ không được thiết lập, đồng thời việc cung ứng các dịch vụ khác cũng gặp khó khăn nhất định

Thứ ba, hoạt động kinh doanh của NHTM có thể xuất hiện rủi ro. Rủi ro trong kinh doanh của NHTM bao gồm: rủi ro thanh khoản, rủi ro tỷ giá, rủi ro lãi suất, rủi ro hệ thống... Những rủi ro này có khả năng xảy ra bất cứ lúc nào trong quá trình hoạt động kinh doanh của NHTM khi nền kinh tế biến động từ các yếu tố kinh tế, chính trị bất thường. Bản thân NHTM là một tổ chức đi vay để cho vay lại, khả năng thanh khoản của ngân hàng phụ thuộc cung cầu vốn trên thị trường, khả năng huy động vốn của ngân hàng, khả năng trả nợ của người đi vay và năng lực quản trị ngân hàng... Mặt khác, khi sự biến động của lạm phát trong nền kinh tế nằm ngoài khả năng dự báo thì NHTM còn phải đối mặt với những rủi ro tỷ giá, rủi ro lãi suất...

Thứ tư, hoạt động kinh doanh của các NHTM chịu ảnh hưởng dây chuyền với nhau. Trong thực tế, hoạt động kinh doanh ngân hàng mang tính hệ thống, khi có một ngân hàng mất khả năng thanh toán thì sẽ tạo ra một tác động lan truyền đến các NHTM khác. Trong xu thế toàn cầu hóa hiện nay sự phụ thuộc và mức độ liên kết giữa các ngân hàng càng cao, một NHTM phá sản có thể ảnh hưởng đến toàn hệ thống ngân hàng trong nước, khu vực và thế giới. Chính vì vậy, trong kinh doanh các NHTM cạnh tranh với nhau nhằm khẳng định vị thế của mình trên thị trường, trên cơ sở cùng tồn tại chứ không triệt tiêu lẫn nhau.

1.1.3. Phân loại cho vay tại Ngân hàng thương mại

1.1.3.1. Phân theo thời hạn cho vay

Phân loại cho vay theo thời gian có ý nghĩa quan trọng đối với ngân hàng vì thời gian liên quan mật thiết đến tính an toàn và sinh lợi của tín dụng nói chung cũng như khả năng hoàn trả của khách hàng. Thời gian cho vay càng dài thì rủi ro càng lớn nên lãi suất càng cao. Hơn nữa, việc phân chia theo thời gian còn giúp ngân hàng đảm bảo sự

phù hợp về 3 kỳ hạn giữa nguồn vốn huy động được và số tiền cho vay. Theo thời gian, các khoản vay của ngân hàng được phân thành:

Cho vay ngắn hạn: Là loại cho vay có thời hạn đến 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động cho các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

Cho vay trung hạn: Là các món vay có khoảng thời gian trên 12 tháng đến dưới 60 tháng. Cho vay trung hạn chủ yếu được mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh, hình thành vốn lưu động thường xuyên của các doanh nghiệp, đặc biệt là những doanh nghiệp mới thành lập...

Cho vay dài hạn: Là loại cho vay có thời hạn trên 60 tháng và thời hạn tối đa có thể đến 30 năm. Cho vay dài hạn nhằm mục đích tài trợ cho các công trình xây dựng cơ bản như xây dựng nhà ở, sân bay, cầu đường, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới

1.1.3.2. Phân theo mục đích sử dụng vốn

Cho vay tiêu dùng: Cho vay tiêu dùng là khoản cho vay để tài trợ cho việc tiêu dùng nhằm giúp người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hóa dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho người vay được hưởng mức sống cao hơn. Thông thường quy mô của những khoản vay này nhỏ rủi ro cao vì phụ thuộc phần lớn vào thu nhập và ý thức trả nợ của khách hàng. Đối tượng được vay là các cá nhân và hộ gia đình vay để phục vụ cho mục đích mua nhà, mua ô tô, du học, du lịch.

Cho vay sản xuất kinh doanh: Là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng đối với cá nhân và tổ chức nhằm đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh và dịch vụ như công nghiệp, thương mại, nông nghiệp, đồng thời hỗ trợ vốn lưu động để duy trì hoạt động thường xuyên, mở rộng quy mô kinh doanh và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

1.1.3.3. Phân theo tính chất đảm bảo của khoản vay

Cho vay có tài sản đảm bảo: là hình thức cho vay dựa vào tài sản như cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh từ bên thứ ba để giảm rủi ro cho ngân hàng. Ngân hàng yêu cầu tài

sản đảm bảo nhằm đảm bảo khả năng trả nợ, nhất là với những khách hàng có rủi ro cao. Hầu hết các khoản vay hiện nay đều yêu cầu tài sản đảm bảo.

Cho vay không có tài sản đảm bảo: dựa vào uy tín của khách hàng mà không cần tài sản đảm bảo. Thường áp dụng cho khách hàng có uy tín cao và tài chính vững mạnh. Tuy nhiên, đây là hình thức cho vay rủi ro, đòi hỏi ngân hàng phải thẩm định kỹ lưỡng khách hàng trước khi cho vay.

1.1.4. Nguyên tắc, điều kiện và đối tượng cho vay của Ngân hàng thương mại

1.1.4.1. Nguyên tắc cho vay

Nguyên tắc cho vay là điều kiện và biện pháp hàng đầu đảm bảo cho ngân hàng duy trì sự tồn tại và phát triển ổn định. Ngân hàng chỉ cho vay khi khách hàng đảm bảo được các nguyên tắc sau:

- Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Đây là nguyên tắc cơ bản, vì có sử dụng vốn đúng mục đích thì khách hàng mới có thể thực hiện được dự án, phương án sản xuất kinh doanh theo lợi ích dự kiến, do vậy mới có thể thu hồi được vốn để hoàn trả nợ cho ngân hàng. Nguyên tắc này nhằm hạn chế rủi ro đạo đức và hạn chế khả năng khách hàng dùng vốn vay để thực hiện các hành vi mà pháp luật cấm.
- Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Nguyên tắc này đảm bảo phương châm hoạt động của ngân hàng là đi vay để cho vay và thực hiện nguyên tắc trong hạch toán kinh doanh lấy thu bù chi và có lãi.

1.1.4.2. Điều kiện cho vay

Điều kiện vay vốn là những quy định cụ thể của ngân hàng đối với khách hàng có nhu cầu vay vốn. Ngân hàng chỉ cho vay đối với khách hàng có đủ các điều kiện sau:

(1) Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật:

(a) Đối với khách hàng vay là pháp nhân và cá nhân Việt Nam:

- Pháp nhân phải có năng lực pháp luật dân sự; Cá nhân và chủ doanh nghiệp tư nhân phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự; Đại diện của hộ gia đình phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự; Đại diện của tổ hợp tác phải có

năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự; Thành viên hợp danh của công ty hợp danh phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự

(b) Đối với khách hàng vay là pháp nhân và cá nhân nước ngoài phải có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định pháp luật của nước mà pháp nhân đó có quốc tịch hoặc cá nhân đó là công dân, nếu pháp luật nước ngoài đó được Bộ Luật Dân sự của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các văn bản pháp luật khác của Việt Nam quy định hoặc được điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ký kết hoặc tham gia quy định. Việc quy định điều kiện này nhằm đảm bảo khách hàng vay phải chịu trách nhiệm trả nợ theo quy định của pháp luật. Khi đó quyền đòi nợ của ngân hàng mới được pháp luật thừa nhận và bảo trợ.

(2) Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp. Khách hàng không được vay vốn để sử dụng cho các mục đích mà pháp luật cấm, mặt khác vốn vay cũng phải được sử dụng cho các hoạt động kinh doanh mà khách hàng được phép thực hiện thể hiện trong đăng ký kinh doanh.

(3) Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết Khả năng tài chính của khách hàng vay là khả năng về vốn, tài sản của khách hàng vay để bảo đảm hoạt động thường xuyên và thực hiện các nghĩa vụ thanh toán. Khả năng tài chính của khách hàng được thể hiện thông qua mức độ vốn chủ sở hữu của khách hàng tham gia vào quá trình sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và đời sống; tình hình tài chính lành mạnh, kinh doanh có lãi; cam kết của khách hàng về việc phải mua bảo hiểm đối với tài sản là đối tượng vay vốn (tài sản hình thành sau khi vay) mà theo pháp luật quy định phải mua bảo hiểm. Trường hợp pháp luật không quy định mua bảo hiểm nhưng xét thấy cần thiết phải đảm bảo an toàn vốn vay các ngân hàng xem xét quyết định khách hàng vẫn phải cam kết mua bảo hiểm đối với đối tượng vay vốn mà pháp luật không bắt buộc phải mua bảo hiểm. Nếu khách hàng không thực hiện đúng cam kết mua bảo hiểm theo Hợp đồng thì ngân hàng cho vay được quyền chấm dứt cho vay, thu hồi nợ hoặc chuyển nợ quá hạn.

(4) Có dự án đầu tư, phương án sản xuất, kinh doanh, dịch vụ khả thi và có hiệu quả; hoặc có dự án đầu tư, phương án phục vụ đời sống khả thi và phù hợp với quy định của pháp luật. Khách hàng vay phải có tài liệu chứng minh khả năng hấp thụ vốn vay phù hợp với quy định của pháp luật (như có dự án đầu tư được cấp có thẩm quyền phê

duyet theo quy định của pháp luật) và khả năng hoàn trả vốn vay ngân hàng. Ngân hàng chỉ cấp tín dụng cho các phương án/dự án vay vốn có hiệu quả kinh tế đảm bảo tạo ra nguồn để trả nợ vay ngân hàng cả gốc và lãi.

(5) Thực hiện các quy định về bảo đảm tiền vay theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Trên cơ sở các điều kiện trên, căn cứ tính chất, quy mô, phạm vi ảnh hưởng của các quan hệ giữa các chủ thể khi tham gia giao dịch, các ngân hàng cần quy định cụ thể điều kiện vay vốn, đối tượng vay vốn khác nhau cho phù hợp. Ví dụ: liên quan tới thế chấp quyền sử dụng đất để vay vốn thì các quan hệ giao dịch bảo đảm chịu sự chi phối của Luật đất đai, Luật dân sự còn các quan hệ liên quan tới hoạt động cho vay của ngân hàng chịu sự chi phối bởi Luật Ngân hàng Nhà nước và Luật các Tổ chức tín dụng.

1.1.4.3. Đối tượng cho vay

Mục đích cho vay của các NHTM nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn hợp pháp của khách hàng, thông qua đó để tìm kiếm lợi nhuận. Tuy nhiên, ngân hàng chỉ cho vay đáp ứng những nhu cầu vay vốn hợp pháp, phù hợp với các quy định của pháp luật. Đối tượng cho vay đề cập tới các nhu cầu vay cụ thể phù hợp với mục đích cho vay. Ở Việt Nam theo Quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN của Thống đốc NHNN và Quyết định 127/2005/NHNN bổ sung, sửa đổi QĐ 1627, tổ chức tín dụng không được cho vay các nhu cầu vốn để:

- (i) Mua sắm các tài sản và các chi phí hình thành nên tài sản mà pháp luật cấm mua bán chuyển nhượng, chuyển đổi;
- (ii) Thanh toán các chi phí cho việc thực hiện các giao dịch mà pháp luật cấm;
- (iii) Đáp ứng các nhu cầu tài chính của các giao dịch mà pháp luật cấm.

Ngoài ra, trong trường hợp vay bằng ngoại tệ khách hàng phải tuân thủ các quy định có liên quan về đối tượng vay ngoại tệ. Các quy định này được thay đổi tùy theo yêu cầu quản lý ngoại hối cụ thể, yêu cầu thực hiện chính sách tiền tệ trong từng thời kỳ. Trên thực tế, tùy thuộc vào khả năng quản lý của ngân hàng cho vay, tính chất của các khoản chi trong hoạt động của khách hàng, các ngân hàng có những quy định cụ thể hơn về đối tượng cho vay nhằm đảm bảo tính hợp lý của các nhu cầu rút tiền vay và khả năng thu hồi các khoản tiền cho vay.

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm về cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng, bao gồm cá nhân và hộ gia đình. Đây là nguồn tài chính quan trọng giúp người này trang trải cho nhu cầu nhà ở, đồ dùng gia đình và xe cộ. Bên cạnh đó, những chi tiêu cho nhu cầu giáo dục, y tế và du lịch cũng có thể được tài trợ bởi cho vay tiêu dùng. Như vậy, mục đích của cho vay tiêu dùng là để phục vụ nhu cầu tiêu dùng và sinh hoạt cá nhân, hộ gia đình, những người có nhu cầu nâng cao mức sống nhưng chưa có khả năng chi trả tại thời điểm hiện tại. Ngân hàng phát triển hoạt động này nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng, đồng thời cũng đem lại lợi nhuận cho ngân hàng từ khoản vay.

Có thể thấy cho vay tiêu dùng là một hoạt động rất tiềm năng vì vậy ngân hàng nên đẩy mạnh, phát triển hiệu quả hoạt động cho vay này. Việc nghiên cứu những đặc trưng cơ bản của hoạt động cho vay tiêu dùng kết hợp với những điều kiện thực tế của nước ta sẽ thúc đẩy hoạt động này đem lại hiệu quả thiết thực cho ngân hàng nói riêng và nền kinh tế nói chung.

1.2.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là một hình thức cấp tín dụng của ngân hàng, mang những đặc điểm riêng biệt so với các loại cho vay khác. Một số đặc điểm quan trọng của cho vay tiêu dùng bao gồm:

Số lượng khoản vay lớn, nhưng quy mô nhỏ: CVTD thường tập trung vào việc đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng hàng ngày của cá nhân và hộ gia đình, do đó có số lượng lớn các khoản vay nhỏ. Khách hàng vay vốn chủ yếu để phục vụ các nhu cầu như mua sắm, sửa chữa nhà ở, học tập hoặc chi tiêu sinh hoạt. Vì số lượng khách hàng nhiều nên ngân hàng cần xây dựng quy trình xử lý hồ sơ nhanh chóng và hiệu quả để tiết kiệm thời gian cũng như chi phí quản lý.

Lãi suất thường cao: Do chi phí tổ chức cho vay cao, lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với các loại cho vay khác. Ngoài ra, ngân hàng còn phải bù đắp các khoản chi phí liên quan đến thẩm định, quản lý hồ sơ và kiểm soát rủi ro tín dụng. Mức lãi suất này cũng phản ánh khả năng phát sinh rủi ro từ phía khách hàng cá nhân trong quá trình vay vốn.

Nhu cầu theo chu kỳ kinh tế: Nhu cầu vay tiêu dùng thường biến động theo chu kỳ kinh tế, tăng khi nền kinh tế phát triển và giảm khi có suy thoái. Khi thu nhập và đời sống người dân được cải thiện, nhu cầu chi tiêu và sử dụng vốn vay sẽ tăng lên đáng kể. Ngược lại, trong giai đoạn kinh tế khó khăn, người dân có xu hướng hạn chế vay vốn do lo ngại về khả năng trả nợ trong tương lai.

Rủi ro lớn: Các khoản CVTD thường mang lại rủi ro lớn do tình hình tài chính của khách hàng có thể biến động, dẫn đến khả năng thanh toán giảm. Nguồn trả nợ của khách hàng chủ yếu phụ thuộc vào thu nhập cá nhân nên dễ bị ảnh hưởng bởi thất nghiệp, bệnh tật hoặc biến động kinh tế. Vì vậy, ngân hàng cần tăng cường công tác thẩm định và quản lý tín dụng nhằm hạn chế nợ quá hạn và nợ xấu phát sinh.

Mức thu nhập và trình độ học vấn ảnh hưởng lớn: Khách hàng có thu nhập cao và trình độ học vấn cao có xu hướng vay nhiều hơn và có nhu cầu tiêu dùng các sản phẩm giá trị cao.

Nguồn trả nợ biến động lớn: Nguồn trả nợ của khách hàng thường phụ thuộc vào tình hình làm việc và thu nhập từ công việc của họ.

Tư cách của khách hàng quan trọng: Tư cách của khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định khả năng hoàn trả của khoản vay. Tất cả các đặc điểm này cần được ngân hàng quản lý và đánh giá một cách cẩn thận để đảm bảo tính bền vững và hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.2.3. Vai trò của cho vay tiêu dùng

- Đối với khách hàng: Cùng với sự phát triển của nền kinh tế và mức sống ngày càng được nâng cao, nhu cầu chi tiêu của người dân cũng tăng lên đáng kể. Tuy nhiên, không phải lúc nào khách hàng cũng có đủ nguồn tài chính để đáp ứng ngay các nhu cầu như mua sắm, sửa chữa nhà ở, mua xe hay các chi tiêu cá nhân khác. Vì vậy, hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn kịp thời, cải thiện chất lượng cuộc sống và đáp ứng các nhu cầu thiết yếu mà chưa cần tích lũy đủ tiền ngay từ đầu.

- Đối với ngân hàng: Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt, cho vay tiêu dùng trở thành một trong những mảng hoạt động quan trọng giúp ngân hàng mở rộng thị phần và tăng nguồn thu nhập. Thông qua việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng, ngân hàng có thể thu hút nhiều đối tượng khách hàng cá nhân,

từ đó gia tăng lợi nhuận, phân tán rủi ro và nâng cao hình ảnh thương hiệu trên thị trường.

- Đối với nền kinh tế: Cho vay tiêu dùng góp phần kích thích nhu cầu mua sắm và tiêu dùng của người dân, từ đó thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh phát triển. Khi nhu cầu tiêu dùng tăng lên sẽ kéo theo sự mở rộng của các ngành sản xuất và dịch vụ, tạo thêm việc làm và đóng góp vào tăng trưởng kinh tế. Đồng thời, hoạt động này còn giúp ổn định đời sống xã hội và nâng cao mức sống của người dân.

1.3. Cơ sở lý luận phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

1.3.1. Khái niệm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng

Trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại, cho vay tiêu dùng ngày càng giữ vai trò quan trọng và trở thành một trong những lĩnh vực được chú trọng phát triển. Sự gia tăng thu nhập, mức sống và xu hướng tiêu dùng trước – thanh toán sau đã làm cho nhu cầu tiếp cận vốn của khách hàng cá nhân ngày càng lớn. Điều này thúc đẩy các ngân hàng mở rộng tín dụng tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng như mua nhà, mua xe, học tập, sửa chữa nhà cửa hay chi tiêu sinh hoạt. Việc phát triển cho vay tiêu dùng không chỉ giúp gia tăng quy mô tín dụng, mở rộng tệp khách hàng mà còn tạo nguồn thu nhập ổn định, nâng cao năng lực cạnh tranh và thúc đẩy hoạt động ngân hàng bán lẻ. Sự phát triển của lĩnh vực này được thể hiện thông qua việc tăng số lượng khách hàng vay vốn, mở rộng dư nợ, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng và cải thiện chất lượng dịch vụ. Tuy nhiên, mục tiêu của ngân hàng không chỉ dừng lại ở tăng trưởng quy mô mà còn phải đảm bảo hiệu quả và an toàn tín dụng. Vì vậy, các ngân hàng luôn chú trọng kiểm soát rủi ro, hạn chế nợ quá hạn và nợ xấu thông qua việc nâng cao chất lượng thẩm định, lựa chọn khách hàng có khả năng tài chính tốt và giám sát chặt chẽ quá trình sử dụng vốn vay. Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ số, cải tiến quy trình xét duyệt hồ sơ, rút ngắn thời gian giải ngân và đẩy mạnh hoạt động marketing cũng góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng. Đồng thời, công tác đào tạo nhân viên nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tư vấn cũng là yếu tố cần thiết để phát triển tín dụng tiêu dùng một cách bền vững. Trong bối cảnh nhu cầu vay vốn của người dân ngày càng tăng và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng diễn ra mạnh mẽ, các tổ chức tín dụng buộc phải liên tục đổi mới sản phẩm, nâng cao chất lượng dịch vụ và đưa ra nhiều chính sách lãi suất linh hoạt nhằm thu hút khách hàng. Điều này không

chỉ góp phần thúc đẩy thị trường tài chính phát triển mà còn hạn chế tình trạng khách hàng tìm đến các hình thức vay vốn không chính thức như tín dụng đen.

1.3.2. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng

1.3.2.1. Chỉ tiêu về quy mô cho vay tiêu dùng

a. Chỉ tiêu doanh số cho vay tiêu dùng

Doanh số cho vay tiêu dùng phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng cá nhân vay phục vụ nhu cầu đời sống (mua xe, sửa nhà, mua sắm đồ dùng gia đình...) trong một khoảng thời gian nhất định. Chỉ tiêu này bao gồm toàn bộ số tiền ngân hàng đã cho vay trong kỳ, không phân biệt khoản vay đó đã được thu hồi hay chưa. Chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà Ngân hàng cho khách hàng vay trong một giai đoạn hay thời kỳ nhất định (vốn đã thu hồi hay chưa thu hồi). Có thể hiểu doanh số cho vay phản ánh kết quả phát triển và mở rộng của hoạt động cho vay. Nếu tốc độ tăng trưởng của doanh số cho vay càng tăng thì việc phát triển, mở rộng hoạt động cho vay càng tốt. Ngược lại, khi tốc độ tăng trưởng của doanh số cho vay giảm thì ngân hàng đang gặp khó khăn, không nên mở rộng hoạt động cho vay. Thông qua chỉ tiêu doanh số cho vay, đánh giá được mức độ mở rộng hoạt động tín dụng của ngân hàng đối với phân khúc khách hàng cá nhân. Khi doanh số cho vay tăng qua các năm, điều đó cho thấy ngân hàng đang mở rộng quy mô, đa dạng hóa các gói sản phẩm tiêu dùng và đáp ứng tốt hơn nhu cầu chi tiêu của người dân. Ngược lại, nếu doanh số cho vay giảm thì phản ánh xu hướng thu hẹp hoạt động hoặc sự sụt giảm nhu cầu vay vốn từ phía khách hàng.

Công thức tính chênh lệch:

$$\text{Chênh lệch} = \text{Doanh số cho vay TD kỳ này} - \text{Doanh số cho vay TD kỳ trước}$$

Ngoài ra, tỷ trọng doanh số cho vay tiêu dùng trong tổng doanh số cho vay của ngân hàng cũng là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá vai trò của loại hình cho vay này trong cơ cấu tín dụng.

Công thức tính tỷ trọng:

$$\text{Tỷ trọng doanh số cho vay TD} = (\text{Doanh số cho vay TD} / \text{Tổng doanh số cho vay}) * 100\%$$

b. Chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng thể hiện tổng số tiền mà ngân hàng đã thu hồi từ các khoản vay tiêu dùng của khách hàng trong một kỳ nhất định. Chỉ tiêu này phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng cũng như mức độ hiệu quả trong việc quản lý và đôn đốc khách hàng cá nhân thực hiện nghĩa vụ trả nợ. Doanh số thu nợ là chỉ tiêu phản ánh số tiền mà Ngân hàng thu về được vào một thời điểm nhất định nào đó nợ gốc và nợ lãi. Doanh số thu nợ sẽ cho biết kết quả thu nợ của Ngân hàng trong quá trình cho vay.

Công thức tính chênh lệch:

$$\text{Chênh lệch} = \text{Doanh số thu nợ TD kỳ này} - \text{Doanh số thu nợ TD kỳ trước}$$

Bên cạnh đó, việc xem xét tỷ trọng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng trong tổng doanh số thu nợ của ngân hàng cũng giúp đánh giá mức độ đóng góp của hoạt động cho vay này đối với khả năng thu hồi vốn chung của ngân hàng.

Công thức tính tỷ trọng:

$$\text{Tỷ trọng doanh số thu nợ cho vay TD} = (\text{Doanh số thu nợ TD} / \text{Tổng doanh số cho vay}) * 100\%$$

c. Chỉ tiêu dư nợ cho vay tiêu dùng

Dư nợ cho vay tiêu dùng phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng vay phục vụ mục đích tiêu dùng nhưng đến thời điểm báo cáo vẫn chưa được hoàn trả. Chỉ tiêu này cho thấy quy mô tín dụng thực tế tại một thời điểm của ngân hàng đối với lĩnh vực tiêu dùng, đồng thời phản ánh mức độ chiếm lĩnh thị trường bán lẻ.

Dư nợ cho vay tiêu dùng phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng vay phục vụ hoạt động tiêu dùng nhưng đến thời điểm báo cáo vẫn chưa được hoàn trả. Chỉ tiêu này cho thấy quy mô tín dụng hiện tại của ngân hàng đối với lĩnh vực tiêu dùng, đồng thời phản ánh mức độ mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng trong từng giai đoạn. Thông qua dư nợ cho vay, giúp đánh giá mức độ tăng trưởng của hoạt động tín dụng đối với khách hàng vay tiêu dùng. Khi dư nợ cho vay tăng qua các năm, điều đó cho thấy ngân hàng đang mở rộng quy mô cho vay và nhu cầu vốn của khách hàng trong lĩnh vực tiêu dùng ngày càng lớn. Ngược lại, nếu dư nợ giảm phản ánh sự thu hẹp hoạt động cho vay hoặc do ngân hàng thắt chặt chính sách tín dụng.

Sự chênh lệch dư nợ giữa các kỳ cho thấy mức độ thay đổi của quy mô tín dụng. Nếu dư nợ tăng trưởng ổn định và hợp lý, điều đó chứng tỏ hoạt động cho vay tiêu dùng

của ngân hàng đang phát triển theo hướng tích cực. Tuy nhiên, ngân hàng cũng cần kiểm soát dư nợ ở mức phù hợp nhằm đảm bảo an toàn trong hoạt động tín dụng và hạn chế rủi ro phát sinh.

Công thức tính chênh lệch:

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

Bên cạnh đó, tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ cho vay của ngân hàng cũng là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá vai trò của hoạt động cho vay này trong cơ cấu tín dụng của ngân hàng. Khi tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng ngày càng tăng, điều đó cho thấy ngân hàng đang tập trung mở rộng hoạt động tín dụng trong lĩnh vực này.

Công thức tính tỷ trọng:

$$\text{Tỷ trọng dư nợ cho vay TD} = (\text{Dư nợ cho vay TD} / \text{Tổng dư nợ cho vay}) * 100\%$$

1.3.2.2. Các chỉ tiêu phản ánh về chất lượng cho vay tiêu dùng

a. Chỉ tiêu nợ xấu cho vay tiêu dùng

Nợ xấu là các khoản nợ mà người vay không thể trả đúng hạn cả gốc và lãi như đã cam kết trong hợp đồng tín dụng. Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trong điều khoản của khoản 4 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN, nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3, nhóm 4, nhóm 5. Nợ xấu dùng để đánh giá chất lượng tín dụng của một TCTD trong một thời kỳ nhất định, phản ánh qua nợ xấu trên tổng dư nợ.

Nhóm 3: Nợ cần chú ý (nợ có khả năng trở thành nợ xấu nếu không được xử lý kịp thời). Khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày.

Nhóm 4: Nợ nghi ngờ (nợ có khả năng không thu hồi được). Khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày.¹³

Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn (nợ không thu hồi được). Khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.

Nợ xấu là một chỉ tiêu quan trọng trong việc đánh giá chất lượng tín dụng của các tổ chức tín dụng trong một thời kỳ nhất định. Nó phản ánh khả năng thu hồi nợ của ngân hàng và là một yếu tố quan trọng để đánh giá tình hình tài chính và khả năng hoạt động bền vững của ngân hàng.

Nợ xấu trên tổng dư nợ là tỷ lệ giữa giá trị nợ xấu và tổng dư nợ cho vay của ngân hàng, được sử dụng để đánh giá mức độ rủi ro trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Một tỷ lệ nợ xấu cao có thể cảnh báo về chất lượng tín dụng kém, tiềm ẩn nguy cơ rủi ro tín dụng và ảnh hưởng tiêu cực đến khả năng sinh lời của ngân hàng. Ngược lại, tỷ lệ nợ xấu thấp cho thấy ngân hàng có khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng tốt, đồng thời phản ánh một chiến lược cho vay và quản lý rủi ro hoạt động. Việc theo dõi và kiểm soát nợ xấu là rất quan trọng đối với các ngân hàng, giúp họ đảm bảo sự ổn định tài chính và giảm thiểu các tác động tiêu cực từ các khoản vay không thu hồi được.

b. Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng

Tỷ lệ nợ xấu là một chỉ tiêu quan trọng giúp đánh giá chất lượng tín dụng của ngân hàng, phản ánh tỷ lệ phần trăm giữa nợ xấu và tổng dư nợ cho vay của ngân hàng

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

Trong đó:

- Nợ xấu: Là số dư các khoản vay quá hạn quá 90 ngày mà NH đánh giá khả năng thu hồi thấp.
- Tổng dư nợ cho vay: Là tổng số dư các khoản vay mà NH đã giải ngân cho KH.

Theo quy định của NHNN, tỷ lệ nợ xấu tối đa cho phép của NH là 3%. Ngân hàng có tỷ lệ nợ xấu cao hơn 3% được coi là đang gặp rủi ro cao và cần có biện pháp xử lý kịp thời. Khi tỷ lệ nợ xấu thấp cho thấy ngân hàng có khả năng quản lý tín dụng tốt, tỷ lệ thu hồi nợ cao và chất lượng các khoản vay của ngân hàng là tốt. Điều này giúp ngân hàng duy trì sự ổn định tài chính và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay. Ngược lại nếu tỷ lệ nợ xấu cao có thể là dấu hiệu cảnh báo về sự gia tăng rủi ro tín dụng, cho thấy ngân hàng có thể gặp khó khăn trong việc thu hồi các khoản nợ và có thể ảnh hưởng tiêu cực đến lợi nhuận cũng như hoạt động của ngân hàng. Do đó, ngân hàng cần có các biện pháp xử lý và kiểm soát nợ xấu kịp thời để bảo vệ sự ổn định và phát triển bền vững. Tỷ lệ nợ xấu là một trong những chỉ tiêu quan trọng để các nhà quản lý, nhà đầu tư và cơ quan chức năng theo dõi, đánh giá sức khỏe tài chính của ngân hàng

1.3.2.3. Các chỉ tiêu phản ánh về cơ cấu cho vay tiêu dùng

a. Chỉ tiêu cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm

Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm phản ánh mức độ phân bổ vốn tín dụng của ngân hàng vào các mục đích vay tiêu dùng khác nhau như vay mua nhà, vay mua ô tô, vay sửa chữa nhà, vay du học, vay tín chấp hay vay phục vụ nhu cầu sinh hoạt cá nhân. Việc phân bổ dư nợ hợp lý giữa các sản phẩm giúp ngân hàng đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách hàng cá nhân, mở rộng thị phần cho vay tiêu dùng và gia tăng nguồn thu từ lãi vay. Cơ cấu dư nợ theo sản phẩm còn giúp ngân hàng phân tán rủi ro tín dụng, tránh tập trung dư nợ quá lớn vào một sản phẩm nhất định. Nếu một nhóm sản phẩm gặp rủi ro do biến động kinh tế hoặc thu nhập khách hàng suy giảm thì ngân hàng vẫn có thể duy trì sự ổn định nhờ các sản phẩm khác. Qua đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng và đảm bảo tăng trưởng tín dụng bền vững.

Tỷ trọng dư nợ CVTD theo sản phẩm = (Dư nợ CVTD theo sản phẩm / Tổng dư nợ CVTD) × 100%

b. Chỉ tiêu cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn

Cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn phản ánh mức độ phân bổ các khoản vay tiêu dùng theo thời gian vay như ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Chỉ tiêu này cho thấy chiến lược quản lý vốn và định hướng phát triển tín dụng tiêu dùng của ngân hàng trong từng giai đoạn. Việc duy trì cơ cấu kỳ hạn hợp lý giúp ngân hàng vừa đáp ứng nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của khách hàng như mua sắm, du lịch, thanh toán học phí, vừa đáp ứng các nhu cầu vay vốn trung và dài hạn như mua nhà, mua ô tô hoặc sửa chữa nhà cửa. Đồng thời, ngân hàng có thể tối ưu hóa vòng quay vốn, đảm bảo khả năng thanh khoản và hạn chế rủi ro nợ xấu phát sinh từ các khoản vay kéo dài.

Tỷ trọng dư nợ CVTD theo kỳ hạn = (Dư nợ CVTD theo kỳ hạn / Tổng dư nợ CVTD) × 100%

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng

Căn cứ vào tình hình thực tế hiện nay của các Ngân hàng thương mại và tham khảo qua các bài luận văn cùng đề tài trước đó, từ đó đã rút ra được những nhân tố ảnh hưởng tới cho vay tiêu dùng theo hai nhóm cơ bản: nhân tố chủ quan và nhân tố khách quan như sau:

1.4.1. Nhân tố chủ quan

- *Chính sách tín dụng*: Một chính sách tín dụng đúng đắn, linh hoạt, đa dạng và hợp lý sẽ mang lại lợi ích cho Ngân hàng. Nó bao gồm nhiều yếu tố như: hạn mức tín dụng, kỳ hạn, lãi suất, phương thức cho vay... Chính sách tín dụng tốt sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến vay. Và ngược lại một chính sách tín dụng cứng nhắc, thiếu linh hoạt, bất hợp lý, không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Họ sẽ hạn chế việc đi vay và mức cạnh tranh trong hoạt động giữa các Ngân hàng giảm xuống.

- *Chất lượng, trình độ, đạo đức cán bộ tín dụng*: Chất lượng, trình độ, đạo đức là những yếu tố vô cùng quan trọng mang tính quyết định tới thành công trong hoạt động Ngân hàng nói chung và trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng nói riêng. Chất lượng cán bộ tốt thì mới đủ khả năng đáp ứng yêu cầu công việc. Ngoài ra đạo đức, trình độ chuyên môn nghề nghiệp cũng quyết định đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Một cán bộ, nhân viên thân thiện, có trình độ sẽ làm cho khách hàng hài lòng và tin tưởng hơn, họ dễ trở thành khách hàng quen thuộc của Ngân hàng

- *Cơ sở vật chất, thiết bị và ứng dụng khoa học công nghệ* : Cơ sở vật chất, thiết bị đầy đủ hiện đại và việc ứng dụng thật tốt máy móc thiết bị sẽ giúp cho Ngân hàng tiết kiệm được thời gian và chi phí. Khi Ngân hàng ứng dụng thật tốt khoa học, công nghệ sẽ giúp tạo cảm giác nhanh chóng và chính xác khiến cho khách hàng cảm thấy an tâm hơn khi sử dụng dịch vụ. Trong thời buổi công nghệ 4.0 nếu Ngân hàng nào không chú trọng việc đầu tư cho việc ứng dụng khoa học, công nghệ thì Ngân hàng đó sẽ đi thụt lùi với xã hội.

- *Chính sách chăm sóc khách hàng của ngân hàng*: Trải nghiệm khách hàng chính là mấu chốt thành công của các ngân hàng. Trong thời đại hiện nay, có không ít những cơ hội để các ngân hàng cải tiến và nâng cao trải nghiệm khách hàng, bắt đầu từ quy trình chăm sóc khách hàng. Đây là một trong những yếu tố tác động trực tiếp đến sự gắn bó và tin tưởng của khách hàng đối với ngân hàng. Nếu công tác chăm sóc khách hàng không hiệu quả thì dễ dàng dẫn đến những ấn tượng xấu và khiến cho toàn bộ trải nghiệm của khách hàng trở nên tồi tệ. Đó là lý do mỗi ngân hàng đều phải chú trọng công tác chăm sóc khách hàng hiệu quả và chuyên nghiệp.

- *Công tác tổ chức của ngân hàng*: Cơ cấu tổ chức của ngân hàng có ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay. Một cơ cấu tổ chức hợp lý và chặt chẽ sẽ giúp các bộ

phận trong ngân hàng phối hợp với nhau một cách hiệu quả, từ đó nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng và đảm bảo hoạt động cho vay được thực hiện thuận lợi. Bên cạnh đó, quy trình và thủ tục cho vay cũng cần được xây dựng rõ ràng và hợp lý. Việc đơn giản hóa các thủ tục, rút ngắn thời gian thẩm định và giải quyết hồ sơ sẽ giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn nhanh hơn, đồng thời tạo sự hài lòng và tin tưởng đối với ngân hàng. Điều này góp phần thu hút thêm khách hàng và hỗ trợ ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay trong thời gian dài.

1.4.2. Nhân tố khách quan

- *Môi trường kinh tế*: Tùy vào môi trường kinh tế mà KH sẽ quyết định vay hay không, đây là yếu tố ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng. Khi nền kinh tế ổn định sẽ tạo nên môi trường kinh doanh thuận lợi cho các chủ thể tham gia nền kinh tế.

Ngược lại khi nền kinh tế có sự suy thoái, bất ổn thì dẫn đến các chủ thể kinh tế sẽ đối mặt với nhiều khó khăn trong hoạt động kinh doanh. Nên sẽ ảnh hưởng mạnh mẽ tới Ngân hàng như: tỷ lệ nợ xấu gia tăng, khả năng cung ứng vốn ra nền kinh tế giảm sút mạnh.

- *Khả năng tài chính của khách hàng*: Khả năng tài chính của khách hàng là khả năng trả nợ cho Ngân hàng. Khách hàng có thu nhập càng cao thì sẽ đảm bảo an toàn, tránh rủi ro cho Ngân hàng bởi khả năng thu hồi nợ cao và khoản vay có hiệu quả. Chính vì vậy khả năng tài chính của khách hàng là điều mà Ngân hàng quan tâm đến.

- *Môi trường pháp lý*: Khi trong môi trường pháp lý lành mạnh, văn bản pháp luật rõ ràng, thủ tục đơn giản sẽ tạo môi trường tốt để Ngân hàng phát triển. Tuy nhiên, Việt Nam là một thị trường đang phát triển, môi trường pháp lý còn chưa được hoàn thiện, nên còn nhiều khó khăn, vướng mắc cho các doanh nghiệp trong quá trình hoạt động kinh doanh của mình. Đây là một nhân tố có tác động sâu sắc đến cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại, môi trường pháp lý tác động đến tình trật tự, tính ổn định và tạo điều kiện để hoạt động cho vay tiêu dùng được diễn ra thông suốt, phát triển vững chắc và hạn chế những rắc rối có thể nảy sinh tôn hại đến lợi ích của các bên tham gia quan hệ tín dụng và thậm chí còn tôn hại đến lợi ích quốc gia ở nhiều nước.

- *Môi trường tự nhiên*: Môi trường tự nhiên cũng ảnh hưởng đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng. Các yếu tố như khí hậu, thời tiết và thiên tai

không chỉ làm thay đổi nhu cầu vay vốn của khách hàng, đặc biệt trong các trường hợp cần khắc phục thiệt hại, ổn định đời sống hoặc phục hồi sản xuất kinh doanh, mà còn tác động trực tiếp đến thu nhập và khả năng trả nợ của họ. Đối với những khách hàng phụ thuộc nhiều vào điều kiện tự nhiên, rủi ro này càng trở nên rõ rệt. Bên cạnh đó, môi trường tự nhiên còn có thể làm suy giảm giá trị tài sản bảo đảm, ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ của ngân hàng, từ đó làm gia tăng rủi ro tín dụng và tác động tiêu cực đến hiệu quả hoạt động cho vay

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Qua chương 1, sơ lược về các vấn đề liên quan đến lĩnh vực cho vay tiêu dùng với các nhận định rõ ràng như: tổng quan chung về cho vay trong ngân hàng, nêu các khái niệm cho vay, khái niệm cho vay tiêu dùng, đặc điểm của cho vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, cũng đã phân tích các hình thức cho vay tiêu dùng và các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng. Những nội dung lý luận này giúp xây dựng nền tảng để đánh giá thực trạng và hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng. Dựa trên cơ sở đó, sẽ làm tiền đề để phân tích, đánh giá về thực trạng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi Nhánh Đà Nẵng- PGD Cẩm Lệ ở chương 2.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH CẨM LỆ TRONG GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng

2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ



Hình 1.1 : Logo Ngân hàng TMCP Quân Đội

- Tên đăng ký tiếng Việt: Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Quân Đội Việt Nam
- Tên đăng ký tiếng Anh : Military Commercial Joint Stock Bank.
- Tên giao dịch: MBBANK
- Giấy phép thành lập: Số 100/GP-NHNN do Ngân hàng nhà nước (NHNN) cấp ngày 16/10/2018
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: Số 0100283873 do sở kế hoạch và đầu tư TP Hà Nội cấp đăng ký lần đầu ngày 30/09/1994, thay đổi lần thứ 54 ngày 16/05/2024
- Vốn điều lệ: 80.550.000.000 đồng (tháng 8/2025)
- Hội sở chính: 18 Lê Văn Lương, phường Trung Hoà, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội, Việt Nam
- Website: www.mbbank.com.vn
- Mã cổ phiếu: MBB
- Slogan: “ Vững vàng tin cậy ”

2.1.2. Quá trình hình thành phát triển của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ

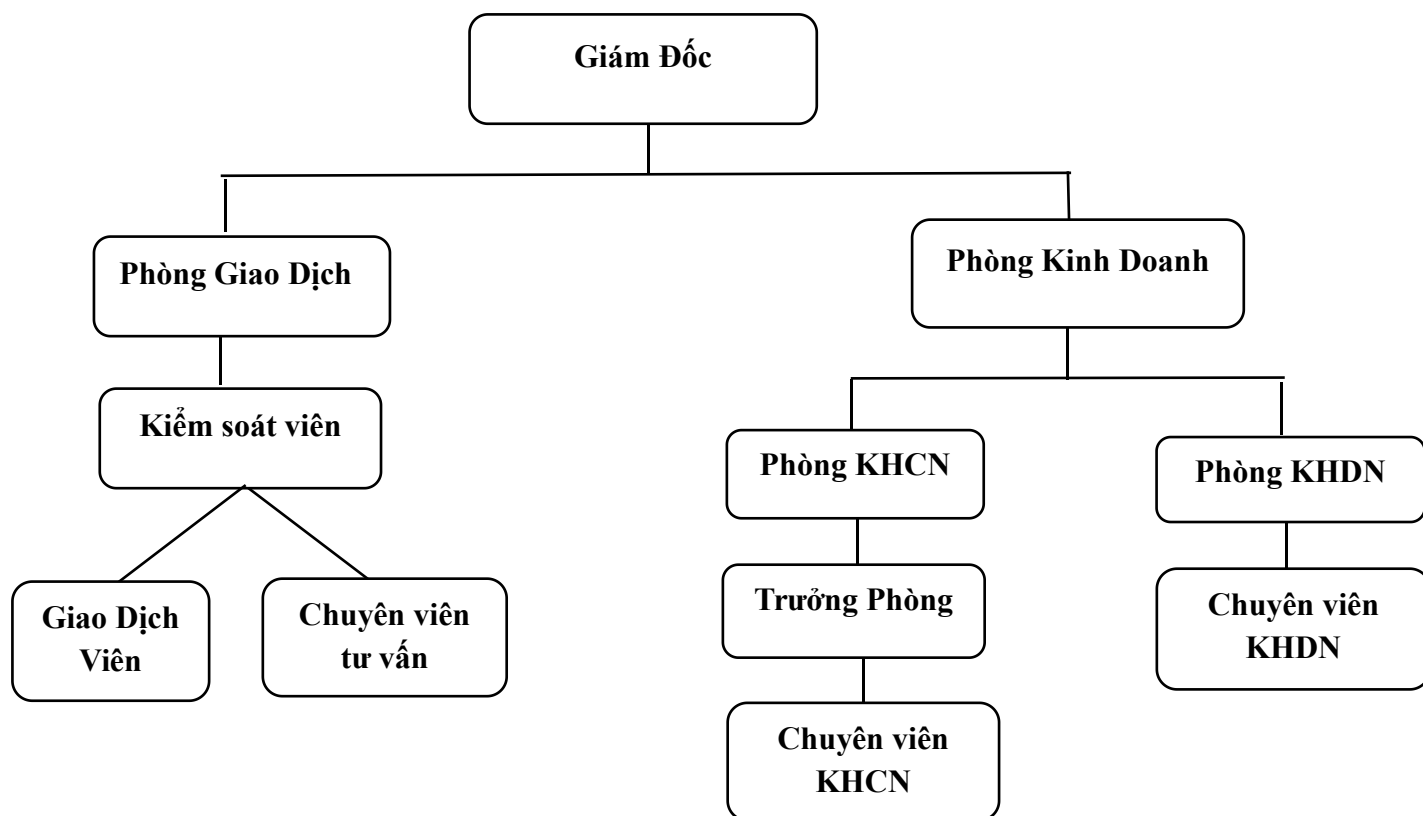
Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội (MB Bank) là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần uy tín hàng đầu tại Việt Nam, trực thuộc Bộ Quốc phòng, được thành lập với định hướng phát triển bền vững, an toàn và hiện đại. Trải qua quá trình hình thành và phát triển, MB đã xây dựng được hệ thống mạng lưới rộng khắp

trên toàn quốc với nhiều chi nhánh, phòng giao dịch và điểm giao dịch, phục vụ hiệu quả hàng triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Ngân hàng không ngừng mở rộng quy mô hoạt động, đồng thời đẩy mạnh chuyển đổi số, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ như huy động vốn, tín dụng, thanh toán, ngân hàng số, bảo hiểm và đầu tư tài chính, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường. Tại khu vực miền Trung, đặc biệt là thành phố Đà Nẵng, MB đã sớm có mặt và phát triển mạnh mẽ thông qua Chi nhánh Nam Đà Nẵng, được khai trương chính thức vào ngày 26/9/2012. Khi mới thành lập, chi nhánh có quy mô khoảng 30 nhân sự và 1 phòng giao dịch, nhưng với chiến lược phát triển đúng đắn và nhu cầu thị trường ngày càng tăng, đến nay đã mở rộng lên khoảng 160 nhân sự và quản lý 4 phòng giao dịch trên địa bàn. Sự phát triển này thể hiện rõ tốc độ tăng trưởng ổn định cũng như vai trò quan trọng của MB trong việc cung cấp các dịch vụ tài chính – ngân hàng cho khu vực phía Nam thành phố Đà Nẵng, một trong những khu vực kinh tế năng động và phát triển nhanh.

Trong hệ thống đó, Phòng giao dịch Cẩm Lệ là một trong những điểm giao dịch tiêu biểu của MB tại khu vực Nam Đà Nẵng, chính thức đi vào hoạt động từ ngày 24/12/2015 tại địa chỉ 324 Nguyễn Hữu Thọ, quận Cẩm Lệ, Đà Nẵng. Đây là khu vực có vị trí thuận lợi, dân cư đông đúc và tốc độ đô thị hóa nhanh, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động ngân hàng phát triển. PGD Cẩm Lệ đóng vai trò là điểm giao dịch trực tiếp giữa ngân hàng và khách hàng, thực hiện các nghiệp vụ cơ bản như mở tài khoản, gửi và rút tiền, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, đăng ký dịch vụ ngân hàng điện tử, đồng thời tư vấn các sản phẩm tài chính như vay vốn, tiết kiệm, đầu tư và bảo hiểm. Phòng giao dịch Cẩm Lệ còn cung cấp nhiều sản phẩm tín dụng và dịch vụ đa dạng như vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay mua ô tô, thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ và các dịch vụ ngân hàng số hiện đại, giúp khách hàng tiếp cận tài chính một cách thuận tiện và nhanh chóng. Với đội ngũ nhân sự được đào tạo chuyên nghiệp, tận tâm và am hiểu thị trường địa phương, PGD không chỉ đảm bảo chất lượng dịch vụ mà còn góp phần nâng cao hình ảnh và uy tín của MB trong lòng khách hàng.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ

2.1.3.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ



Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của MBBank - CN Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

(Nguồn: MBBank – CN Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ)

- *Giám đốc*: Là người lãnh đạo cao nhất, có quyền quyết định và giải quyết mọi công việc trong cơ quan, trực tiếp chỉ đạo các hoạt động cho vay pháp nhân của phòng KHCN.

- *Phòng giao dịch*: Có nhiệm vụ quản lý, đối chiếu báo cáo về hồ sơ thông tin KH. Chịu trách nhiệm về hồ sơ tài khoản tiền gửi của KH và giải quyết các yêu cầu của KH. Tiếp nhận hồ sơ và thực hiện các giao dịch cho KHCN lẫn KHDN bao gồm nghiệp vụ tiền mặt như nạp tiền, rút tiền, chuyển tiền,... hoặc các dịch vụ khác (mở tài khoản, thực hiện các yêu cầu thay đổi thông tin của khách hàng,...). Tiếp nhận và trả lời các

thông tin về tài khoản tiền gửi, trả sao kê, sổ phụ giấy báo cho KH. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tài khoản tiền gửi VND và ngoại tệ. Hướng dẫn và thực hiện các nghiệp vụ thanh toán quốc tế cho khách hàng

- *Kiểm soát viên*: Chịu trách nhiệm giám sát, kiểm tra, phê duyệt các giao dịch trong thẩm quyền cho phép tại Sàn giao dịch nhằm kiểm soát rủi ro, tính chính xác, hợp lệ trong các hoạt động giao dịch với khách hàng. Là người đảm bảo hoạt động của PGD diễn ra an toàn, hiệu quả, tuân thủ các quy định của Ngân hàng và Pháp luật, bảo mật thông tin và chống rửa tiền.

- *Giao dịch viên*: Thực hiện các giao dịch: gửi tiền, rút tiền, chuyển khoản, mở sổ tiết kiệm, hỗ trợ khách mở tài khoản và thẻ, giải đáp câu hỏi cơ bản cho khách hàng, lưu trữ và bàn giao chứng từ cuối ngày.

- *Chuyên viên tư vấn*: tư vấn, chăm sóc và bán các sản phẩm, dịch vụ tài chính ngân hàng (huy động vốn, thẻ, ngân hàng điện tử, tín dụng, bảo hiểm...) cho khách hàng cá nhân, đồng thời phát triển khách hàng mới và giải quyết các thắc mắc, khiếu nại, đảm bảo trải nghiệm và sự hài lòng của khách hàng.

- *Phòng Kinh Doanh* : Tạo ra doanh thu và lợi nhuận, tìm kiếm khách hàng, tư vấn, thẩm định, cấp tín dụng (cho vay, bảo lãnh), quản lý rủi ro và xây dựng mối quan hệ bền vững để tối ưu hóa trải nghiệm và giữ chân khách hàng.

- *Phòng KHCN*: Gồm trưởng phòng và các Chuyên viên quan hệ KHCN. Nghiên cứu thị trường, tìm hiểu nhu cầu KH, tiếp xúc, hướng dẫn và tư vấn đề xuất các sản phẩm, dịch vụ phục vụ theo yêu cầu của khách hàng.

- *Trưởng phòng*: Quản lý và điều hành hoạt động của phòng. Công việc gồm giao chỉ tiêu cho nhân viên, theo dõi kết quả kinh doanh, kiểm tra hồ sơ vay vốn, quản lý rủi ro tín dụng, chăm sóc khách hàng lớn và đề xuất kế hoạch phát triển khách hàng cho chi nhánh. Ngoài ra còn phối hợp với các bộ phận khác để xử lý nợ, thẩm định và phê duyệt hồ sơ.

- *Chuyên viên KHCN*: Phụ trách tìm kiếm và chăm sóc khách hàng cá nhân. Công việc chủ yếu là tư vấn mở tài khoản, thẻ, tiết kiệm, bảo hiểm, vay tiêu dùng, vay mua nhà,

vay mua xe... Đồng thời hướng dẫn khách chuẩn bị hồ sơ, thẩm định khả năng trả nợ, theo dõi khoản vay và nhắc nợ khách hàng khi đến hạn.

- *Phòng KHDN (SME)*: Chịu trách nhiệm đối với những khách hàng là các tổ chức, doanh nghiệp. Tiếp thị, giới thiệu các sản phẩm của MB tới khách hàng doanh nghiệp. Tư vấn, đề xuất với trưởng phòng các biện pháp khai thác thị trường, thực hiện các công việc khác do quản lý giao.

- *Chuyên viên KHDN*: Làm việc với doanh nghiệp và hộ kinh doanh. Công việc gồm tìm kiếm doanh nghiệp mới, tư vấn các sản phẩm tín dụng và dịch vụ ngân hàng cho doanh nghiệp như vay vốn lưu động, bảo lãnh, thanh toán quốc tế, tài khoản doanh nghiệp... Ngoài ra còn phân tích tình hình tài chính doanh nghiệp, thẩm định phương án vay vốn và quản lý các khoản vay của doanh nghiệp.

2.1.3.2. Chức năng, nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ

Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ thực hiện các chức năng chính như: huy động vốn thông qua các hình thức tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiền gửi thanh toán của cá nhân và tổ chức. Thực hiện cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn bằng đồng Việt Nam đối với khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp như cho vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay mua xe, vay sản xuất kinh doanh,... Đồng thời cung cấp các dịch vụ thanh toán, chuyển tiền trong nước, dịch vụ thẻ, ngân hàng điện tử, bảo hiểm, bảo lãnh ngân hàng và các sản phẩm dịch vụ tài chính khác theo quy định của Ngân hàng TMCP Quân đội. Ngoài ra, PGD còn triển khai các sản phẩm ngân hàng số nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch nhanh chóng và thuận tiện cho khách hàng.

Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Cẩm Lệ thực hiện các nhiệm vụ chính như: tổ chức thực hiện hoạt động kinh doanh theo kế hoạch được giao tìm kiếm, chăm sóc và phát triển khách hàng trên địa bàn, thực hiện công tác thẩm định, quản lý và thu hồi nợ, kiểm tra, giám sát các hoạt động nghiệp vụ nhằm hạn chế rủi ro trong hoạt động tín dụng. Đồng thời, PGD thực hiện các nghiệp vụ ngân hàng khác theo sự phân cấp và chỉ đạo của Ngân hàng TMCP Quân Đội.

2.1.4. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ

2.1.4.1. Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của MBBank – Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

(ĐVT : Tỷ Đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Vốn huy động	472	100	660	100	880	100	188	39.83	220	33.33
Huy động vốn doanh nghiệp	33	7	53	8	79	9	20	61	26	49
Huy động vốn dân cư	439	93	607	92	801	91	168	38	194	32

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ)

Trong giai đoạn 2023–2025, tình hình huy động vốn của ngân hàng có xu hướng tăng trưởng liên tục và tương đối ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 tổng vốn huy động đạt 472 tỷ đồng. Sang năm 2024, nguồn vốn tăng lên 660 tỷ đồng, tương ứng tốc

độ tăng 188 tỷ đồng, tức 39.8% so với năm trước. Đây là mức tăng trưởng khá cao, cho thấy ngân hàng đã có những chính sách huy động vốn hiệu quả, đặc biệt trong việc thu hút nguồn tiền nhàn rỗi từ dân cư. Đến năm 2025, tổng vốn huy động tiếp tục tăng lên 880 tỷ đồng, tăng thêm 220 tỷ đồng, tương ứng 33.3% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng có phần chậm lại so với giai đoạn trước, nhưng quy mô vốn vẫn mở rộng đáng kể, phản ánh sự tăng trưởng bền vững.

Xét theo cơ cấu nguồn vốn, huy động từ dân cư luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu, mặc dù tỷ trọng qua các năm có giảm nhẹ nhưng tốc độ tăng trưởng vẫn tăng mạnh, năm 2024 tăng 38% so với năm 2023, đến năm 2025 có giảm nhẹ xuống 32% so với năm 2024. Điều này cho thấy ngân hàng đang tập trung khai thác hiệu quả phân khúc khách hàng cá nhân – nguồn vốn có tính ổn định cao và ít biến động. Ngược lại, huy động từ doanh nghiệp chiếm tỷ trọng nhỏ và có xu hướng tăng nhẹ từ 7% lên 9%, cho thấy ngân hàng đã thu hút được vốn từ khu vực này và đang từng bước mở rộng nguồn vốn từ doanh nghiệp.

Sự gia tăng của tổng vốn huy động trong giai đoạn 2023 - 2025 chủ yếu là do ngân hàng đẩy mạnh các sản phẩm tiền gửi dành cho khách hàng cá nhân. Cụ thể, các sản phẩm tiết kiệm có kỳ hạn với mức lãi suất cạnh tranh đã thu hút lượng lớn khách hàng gửi tiền dài hạn, góp phần làm tăng quy mô nguồn vốn ổn định cho ngân hàng. Bên cạnh đó, các sản phẩm tiết kiệm trực tuyến thông qua ngân hàng số ngày càng phát triển, mang lại sự tiện lợi, nhanh chóng, từ đó khuyến khích khách hàng gửi tiền thường xuyên hơn. Ngoài ra, các chương trình ưu đãi, khuyến mãi về lãi suất và quà tặng cũng góp phần kích thích nhu cầu gửi tiền trong dân cư. Đồng thời, sự phát triển của các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cũng làm gia tăng số dư tiền gửi thanh toán cá nhân. Đối với nguồn vốn huy động từ doanh nghiệp, mức tăng trưởng còn hạn chế do đặc điểm dòng tiền của doanh nghiệp thường xuyên biến động và chủ yếu được sử dụng cho hoạt động sản xuất kinh doanh, nên số dư tiền gửi không ổn định.

Nhìn chung, hoạt động huy động vốn của ngân hàng trong giai đoạn 2023 - 2025 đạt kết quả tích cực, với mức tăng trưởng khá và cơ cấu nguồn vốn hợp lý, trong đó nguồn vốn từ dân cư giữ vai trò chủ đạo, góp phần đảm bảo tính ổn định và bền vững cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

***2.1.4.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân
Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025***

Trong những năm gần đây, nền kinh tế địa phương ghi nhận sự bứt phá mạnh mẽ với mô hình dịch chuyển ưu tiên phát triển thương mại, dịch vụ và logistics, song song với việc tinh gọn các hoạt động nông nghiệp lạc hậu. Nắm bắt được những tiền đề quan trọng này, MBBank – PGD Cẩm Lệ đã xác lập chiến lược gia tăng dư nợ tập trung vào chất lượng, đảm bảo kiểm soát rủi ro chặt chẽ và nâng cao năng suất hoạt động. Phòng giao dịch đã không ngừng gia tăng sự hiện diện thương hiệu thông qua việc triển khai các chương trình tín dụng linh hoạt, ưu tiên cung ứng vốn cho các kế hoạch kinh doanh khả thi và nhu cầu tiêu dùng thiết thực của người dân, nhằm diện rộng hóa mạng lưới khách hàng trên địa bàn quận cũng như các vùng phụ cận. Để biết rõ tình hình hoạt động cho vay của phòng giao dịch trong những năm qua, thông qua bảng tình hình cho vay của MBBank - Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.2: Tình hình cho vay của MBBank – Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

(ĐVT : Tỷ Đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	95	100	152,1	100	210	100	57,1	60,11	57,90	38,07
KHDN	32	33,68	50,70	33,33	68,40	32,57	18,70	58,44	17,70	34,91
KHCN	63	66,32	101,40	66,67	141,60	67,43	38,40	60,95	40,20	39,64
Doanh số thu nợ	96,60	100	101,40	100	160	100	4,80	4,97	58,60	57,79
KHDN	32,20	33,33	33,80	33,33	53,17	33,23	1,60	4,97	19,37	57,31
KHCN	64,40	66,67	67,60	66,67	106,83	66,77	3,20	4,97	39,23	58,03
Dư nợ cho vay	371,30	100	422	100	472	100	50,70	13,65	50	11,85

KHDN	123,77	33,33	140,67	33,33	156	33,05	16,90	13,65	15,33	10,90
KHCN	247,53	66,67	281,33	66,77	316	66,95	33,80	13,65	34,67	12,32
Nợ xấu	5,40	100	4,80	100	5,20	100	-0,60	-11,11	0,40	8,33
KHDN	2,10	38,89	1,80	37,50	2,00	38,46	-0,30	-14,29	0,20	11,11
KHCN	3,30	61,11	3	62,50	3,20	61,54	-0,30	-9,09	0,20	6,67
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,45		1,14		1,10					
KHDN	1,70		1,28		1,28					
KHCN	1,33		1,07		1,01					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ)

Trong giai đoạn 2023–2025, tình hình cho vay của ngân hàng có sự tăng trưởng mạnh mẽ cả về quy mô lẫn hiệu quả hoạt động. Doanh số cho vay tăng liên tục qua các năm, từ 95 tỷ đồng năm 2023 lên 152,1 tỷ đồng năm 2024, tương ứng mức tăng 57,1 tỷ đồng (60.11%), và đặc biệt đến năm 2025 đạt 210 tỷ đồng, tăng thêm 57,9 tỷ đồng (38.07%) so với năm trước. Để có được điều này là do ngân hàng đang đẩy mạnh các sản phẩm cho vay như cho vay tiêu dùng, cho vay mua nhà, mua xe, cho vay sản xuất kinh doanh đáp ứng nhu cầu vốn cho cá nhân và doanh nghiệp, mở rộng quy mô và đáp ứng tốt nhu cầu vốn của khách hàng. Xét về cơ cấu, khách hàng cá nhân (KHCH) luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu, dao động từ 66–67%, trong khi khách hàng doanh nghiệp (KHCH) chỉ chiếm khoảng 33–34%, phản ánh ngân hàng đang định hướng tập trung vào mở rộng tín dụng tiêu dùng và cho vay sản xuất kinh doanh cá nhân nhằm phân tán rủi ro và tận dụng nhu cầu của thị trường lớn.

Song song với tăng trưởng cho vay, doanh số thu nợ cũng có xu hướng tăng nhưng với tốc độ chậm hơn. Cụ thể, doanh số thu nợ năm 2023 đạt 96,6 tỷ đồng, tăng lên 101,4 tỷ đồng năm 2024 tương đương tăng trưởng 4,8 tỷ đồng và tăng 4.97% so với năm 2023, tốc độ tăng trưởng trong giai đoạn này khá thấp là do một số khoản vay chưa đến hạn thu, khách hàng còn gặp khó khăn trong trả nợ do tình hình kinh doanh không ổn định. Đến năm 2025 doanh số thu nợ tăng mạnh mẽ lên 160 tỷ đồng, tăng trưởng 58,6 tỷ đồng so với năm 2024 tương ứng tăng 57.79% . Điều này cho thấy ngân hàng đã có kế hoạch khá tốt về công tác thu nợ để giảm thiểu rủi ro, để thực hiện tốt điều đó, ngân hàng đã thực hiện các biện pháp theo dõi, nhắc nợ và cơ cấu lại thời gian trả nợ phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng. Đồng thời cơ cấu thu nợ giữa KHCH và KHCH tương đối ổn định, KHCH tiếp tục chiếm tỷ trọng cao hơn, điều này chứng tỏ danh mục tín dụng bán lẻ không chỉ tăng trưởng mà còn có khả năng thu hồi tốt.

Dư nợ cho vay cũng tăng mạnh qua các năm, từ 371,3 tỷ đồng năm 2023 lên 422 tỷ đồng năm 2024, tăng trưởng 50,7 tỷ đồng, tương ứng tăng 13.65%. Đến năm 2025, đạt 742 tỷ đồng, tăng trưởng 50 tỷ đồng, tương ứng tăng 11.85% so với năm 2024. Dư nợ tăng trưởng đều trong suốt giai đoạn 2023 - 2025, phản ánh ngân hàng không chỉ mở rộng cho vay mà còn có lượng vốn chưa thu hồi lớn. Cơ cấu dư nợ phần lớn là KHCH

với tỷ trọng khoảng 67%, trong khi KHDN duy trì ở mức 33%, cho thấy ngân hàng giữ vững chiến lược tập trung vào khách hàng cá nhân trong dài hạn.

Về chất lượng tín dụng, nợ xấu có sự biến động qua các năm. Năm 2023, nợ xấu ở mức 5,4 tỷ đồng, giảm xuống còn 4,8 tỷ đồng năm 2024 tương ứng với giảm 11%, điều này cho thấy công tác quản lý rủi ro và thu hồi nợ có cải thiện. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu tăng lên 5,2 tỷ đồng, tốc độ tăng trưởng 0,4 tỷ đồng, tương ứng tăng 8.3%, nguyên nhân nợ xấu tăng nhẹ trở lại vào năm 2025 là do doanh số cho vay năm này tăng mạnh đồng thời dư nợ tiếp tục được mở rộng, nợ xấu chủ yếu tập trung ở KHCN với tỷ trọng lớn, trong khi KHDN chiếm tỷ trọng thấp hơn, điều này phù hợp với đặc điểm cho vay cá nhân thường có mức độ rủi ro cao hơn do phụ thuộc vào thu nhập và khả năng tài chính của từng cá nhân.

Tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng nhìn chung được kiểm soát ở mức thấp, từ 1.45% năm 2023 giảm dần xuống 1.14% năm 2024 và còn 1.10% năm 2025. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng được cải thiện rõ rệt, mặc dù nợ xấu năm 2025 có tăng nhẹ, nhưng tỷ lệ vẫn giảm do dư nợ tăng nhanh hơn, phản ánh ngân hàng kiểm soát rủi ro tốt trong quá trình mở rộng tín dụng. Đồng thời, mức tỷ lệ này luôn duy trì dưới ngưỡng 3%, đây là ngưỡng an toàn trong hoạt động tín dụng ngân hàng. Xét riêng theo nhóm khách hàng, tỷ lệ nợ xấu của KHDN giảm từ 1.70% năm 2023 xuống 1.28% năm 2024 và năm 2025, trong khi KHCN giảm từ 1.33% xuống 1.07% năm 2024 và 0.01% năm 2025, cho thấy chất lượng tín dụng có xu hướng được cải thiện nhờ công tác thẩm định và quản lý nợ hiệu quả hơn. Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay của ngân hàng đạt được sự tăng trưởng mạnh mẽ về quy mô, cơ cấu khách hàng ổn định và chất lượng tín dụng cơ bản được kiểm soát. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng tín dụng cao sẽ kéo theo làm gia tăng áp lực về rủi ro. Vì vậy, trong thời gian tới, ngân hàng cần chú trọng cân đối giữa mục tiêu tăng trưởng và kiểm soát rủi ro, đồng thời nâng cao hiệu quả công tác thẩm định và thu hồi nợ nhằm đảm bảo sự phát triển bền vững.

2.1.4.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

Dựa trên Bảng kết quả hoạt động kinh doanh của MB – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025, có thể thấy tình hình kinh doanh của đơn vị có nhiều biến động qua các năm dưới tác động của điều kiện kinh tế và định hướng điều hành của ngân hàng, phân tích sau đây tập trung nhận xét sự tăng, giảm của tổng thu nhập, cơ cấu chi phí và lợi nhuận, qua đó đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của đơn vị trong giai đoạn nghiên cứu. Sau đây là tình hình hoạt động kinh doanh của Phòng Giao Dịch trong giai đoạn 2023 – 2025.

Bảng 2.3: Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của MBBank – Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

(ĐVT : Tỷ Đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh thu	29	100	40	100	55,2	100	11	37,93	15,2	38
Thu nhập từ hoạt động TD	22,10	76,21	30,50	76,25	41,70	75,54	8,40	38,01	11,2	36,72
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	4,60	15,86	6,30	15,75	8,10	14,67	1,70	36,96	1,8	28,57
Thu nhập từ hoạt động khác	2,30	7,93	3,20	8,00	5,40	9,78	0,90	39,13	2,2	68,75
Chi phí	9	100	12	100	14.20	100	3	33,33	2,20	18,33
Chi phí từ hoạt động TD	5,25	58,33	7,20	60,00	9,20	64,79	1,95	37,14	2,00	27,78
Chi phí từ hoạt động dịch vụ	2,50	27,78	3,30	27,50	3,92	27,61	0,80	32,00	0,62	18,79
Chi phí từ hoạt động khác	1,25	13,89	1,50	12,50	1,08	7,61	0,25	20	(0.42)	(28.00)
Lợi nhuận trước thuế	20		28		41		8	40	13	46,43

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ

Bảng số liệu 2.3 cho thấy kết quả hoạt động kinh doanh của MBBank – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025 có xu hướng tăng trưởng cả về quy mô doanh thu và lợi nhuận, thể hiện qua doanh thu tăng từ 29 tỷ đồng năm 2023 lên 40 tỷ đồng năm 2024, tốc độ tăng 37,93% so với năm trước và đạt 55,2 tỷ đồng năm 2025 tiếp tục tăng trưởng 38%. Trong đó thu nhập từ hoạt động tín dụng luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo khoảng 75–76% và tăng trưởng ổn định, phản ánh hoạt động cho vay vẫn là nguồn thu cốt lõi. Thu nhập từ dịch vụ tuy chiếm tỷ trọng thấp hơn khoảng 14 – 16% nhưng vẫn duy trì tăng trưởng đều, trong khi thu nhập khác có tốc độ tăng nhanh nhất, đặc biệt năm 2025 tăng 68,75%, sự tăng trưởng nhanh từ thu nhập khác là do các khoản từ hoàn nhập dự phòng, xử lý tài sản đảm bảo, các khoản phí phạt trong hợp đồng vay có sự biến động tăng nhanh, góp phần tăng trưởng tổng thu nhập.

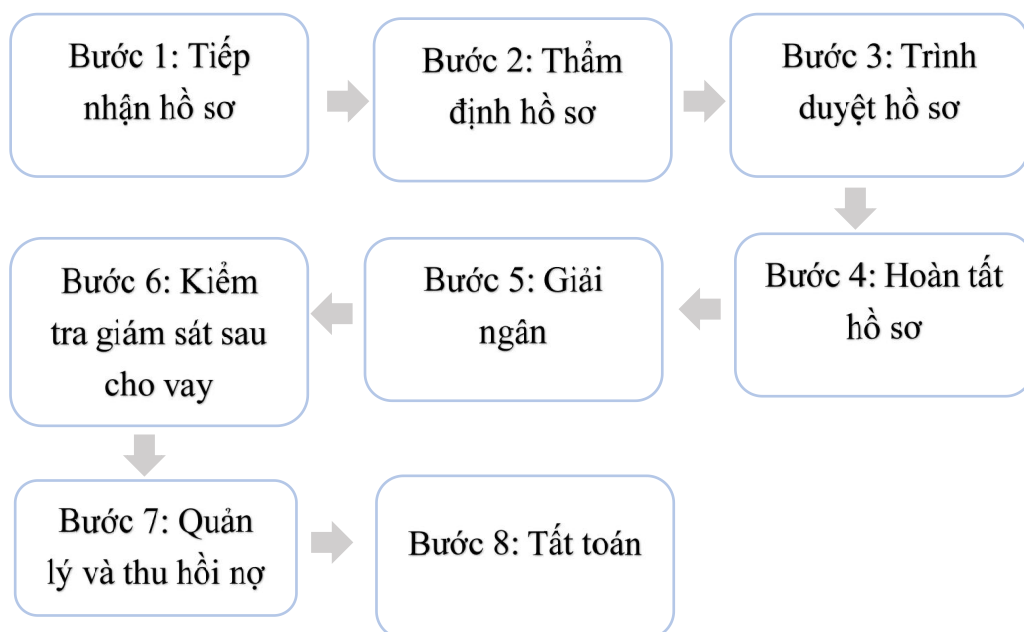
Về chi phí, tổng chi phí tăng từ 9 tỷ năm 2023 lên 12 tỷ năm 2024 và 14,2 tỷ năm 2025, mặc dù về giá trị chi phí tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng chi phí vẫn thấp hơn tốc độ tăng doanh thu, cho thấy ngân hàng kiểm soát chi phí tương đối hiệu quả, đặc biệt chi phí hoạt động khác giảm mạnh trong năm 2025 giảm 28% so với năm 2024 chủ yếu do ít phát sinh các chi phí bất thường, giảm chi xử lý tài sản hoặc nợ và các khoản chi cho quản lý nội bộ được cải thiện dẫn đến chi phí hoạt động khác năm này giảm.

Lợi nhuận của MBBank – Phòng Giao dịch Cẩm Lệ tăng trưởng mạnh và liên tục trong giai đoạn 2023–2025, từ 20 tỷ đồng năm 2023 lên 28 tỷ đồng năm 2024 với tốc độ tăng 40% và đạt 41 tỷ đồng năm 2025 tăng 46,43%, cho thấy hiệu quả kinh doanh được cải thiện rõ rệt qua từng năm. Kết quả này chủ yếu đến từ việc doanh thu tăng nhanh, đặc biệt là thu nhập từ hoạt động tín dụng duy trì vai trò chủ đạo, trong khi chi phí được kiểm soát tốt với tốc độ tăng thấp hơn doanh thu, đồng thời một số khoản chi phí ngoài hoạt động giảm đã góp phần làm gia tăng biên lợi nhuận, qua đó phản ánh xu hướng hoạt động ngày càng hiệu quả và khả năng sinh lời được nâng cao. Hoạt động kinh doanh của MBBank – Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng tích cực khi doanh thu và lợi nhuận đều tăng mạnh qua các năm, trong đó thu nhập từ tín dụng giữ vai trò chủ đạo; chi phí tuy tăng nhưng được kiểm soát tốt và đặc biệt chi phí ngoài hoạt động giảm trong năm 2025 đã góp phần nâng

cao hiệu quả, nhờ đó lợi nhuận tăng nhanh hơn doanh thu, phản ánh hiệu quả kinh doanh và khả năng sinh lời ngày càng được cải thiện.

2.2. Thực trạng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ

2.2.1. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ



Sơ đồ 2.1. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ

Sau khi chuyên viên Quan hệ khách hàng cá nhân tiếp cận khách hàng, nhân viên sẽ tìm hiểu nhu cầu vay vốn, tư vấn sản phẩm vay tiêu dùng phù hợp với khả năng tài chính và mục đích sử dụng vốn của khách hàng như vay mua xe, sửa chữa nhà, mua sắm tiêu dùng hoặc vay tín chấp theo lương. Đồng thời, chuyên viên QHKhCN sẽ giải thích cho khách hàng về hạn mức vay, lãi suất, thời hạn vay, phương thức trả nợ cũng như các điều kiện liên quan đến khoản vay. Nếu khách hàng đồng ý vay vốn, chuyên viên QHKhCN sẽ hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ vay vốn bao gồm: giấy đề nghị vay vốn, CCCD/hộ chiếu, giấy xác nhận cư trú, hợp đồng lao động, sao kê lương hoặc các giấy tờ chứng minh thu nhập, giấy tờ liên quan đến mục đích vay vốn và hồ sơ tài sản bảo đảm nếu có. Sau đó, chuyên viên sẽ tiếp nhận, kiểm tra và yêu cầu

khách hàng bổ sung hồ sơ nếu còn thiếu nhằm đảm bảo hồ sơ đầy đủ, hợp pháp và hợp lệ theo quy định của MBBank.

Bước 2: Thẩm định hồ sơ

Sau khi tiếp nhận đầy đủ hồ sơ từ bộ phận QHKHCN, cán bộ thẩm định tại MBBank – PGD Cẩm Lệ sẽ tiến hành thẩm định khoản vay. Nội dung thẩm định bao gồm đánh giá năng lực tài chính, mức thu nhập, lịch sử tín dụng, mục đích vay vốn, khả năng trả nợ và tài sản bảo đảm của khách hàng. Bộ phận thẩm định sẽ kiểm tra tính chính xác và trung thực của các thông tin mà khách hàng cung cấp thông qua hệ thống dữ liệu nội bộ, CIC và xác minh thực tế qua điện thoại hoặc nơi công tác của khách hàng. Đồng thời, ngân hàng cũng xem xét khách hàng có phát sinh nợ xấu hay đang có dư nợ tại các tổ chức tín dụng khác hay không nhằm đánh giá mức độ rủi ro của khoản vay. Đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm, ngân hàng sẽ thực hiện định giá tài sản để xác định giá trị và hạn mức cho vay phù hợp. Sau khi hoàn tất quá trình thẩm định, chuyên viên QHKHCN phối hợp với cán bộ thẩm định lập tờ trình tín dụng, trong đó tổng hợp đầy đủ thông tin khách hàng, kết quả thẩm định, đánh giá rủi ro và đề xuất phương án cho vay như hạn mức, thời hạn, lãi suất và phương thức trả nợ. Đây là bước quan trọng nhất trong quy trình cho vay vì quyết định trực tiếp đến việc khoản vay có được phê duyệt hay không, đồng thời giúp ngân hàng hạn chế rủi ro và nợ xấu. Thời gian thực hiện bước này thường từ 2–4 ngày làm việc.

Bước 3: Trình duyệt hồ sơ

Sau khi hoàn tất tờ trình tín dụng, hồ sơ sẽ được kiểm tra lại về tính đầy đủ và hợp lệ trước khi trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Tại MBBank – PGD Cẩm Lệ, Giám đốc PGD hoặc cấp quản lý được ủy quyền sẽ xem xét và quyết định phê duyệt khoản vay theo hạn mức quy định của ngân hàng. Đối với các khoản vay vượt thẩm quyền của PGD, hồ sơ sẽ được chuyển lên Chi nhánh hoặc Hội sở MBBank để tiếp tục xem xét và phê duyệt. Trong quá trình này, ngân hàng sẽ đánh giá thêm mức độ rủi ro, khả năng thu hồi nợ và tính phù hợp của khoản vay với chính sách tín dụng hiện hành của MBBank. Nếu hồ sơ được chấp thuận, ngân hàng sẽ thông báo kết quả phê duyệt cho khách hàng, bao gồm số tiền vay, thời hạn vay, lãi suất và các điều kiện kèm theo. Thời gian thực hiện thông thường từ 1–2 ngày làm việc.

Bước 4: Hoàn tất hồ sơ

Sau khi khoản vay được phê duyệt, chuyên viên QHKHCN sẽ phối hợp với khách hàng để hoàn tất các thủ tục pháp lý liên quan đến khoản vay. Hồ sơ hoàn tất bao gồm ký kết hợp đồng tín dụng, khế ước nhận nợ, hợp đồng bảo đảm tiền vay và các giấy tờ liên quan khác theo quy định của MBBank. Đối với khoản vay có tài sản bảo đảm, ngân hàng sẽ tiến hành kiểm tra hồ sơ pháp lý của tài sản, thực hiện công chứng hợp đồng thế chấp và đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định pháp luật. Đồng thời, bộ phận kiểm soát nội bộ sẽ rà soát lại toàn bộ hồ sơ nhằm đảm bảo đầy đủ và đúng với nội dung đã được phê duyệt trước khi giải ngân. Sau khi hoàn tất các thủ tục, hồ sơ sẽ được cập nhật lên hệ thống quản lý tín dụng nội bộ và chuẩn bị cho bước giải ngân. Thời gian thực hiện thông thường từ 1–2 ngày làm việc.

Bước 5: Giải ngân

Sau khi hồ sơ đã đáp ứng đầy đủ các điều kiện giải ngân, cán bộ tín dụng sẽ lập đề nghị giải ngân và chuyển sang bộ phận nghiệp vụ thực hiện giải ngân khoản vay. Trước khi giải ngân, ngân hàng tiếp tục kiểm tra lần cuối các điều kiện liên quan nhằm đảm bảo khoản vay đúng quy định và đúng mục đích sử dụng vốn. Khoản vay sẽ được giải ngân bằng hình thức chuyển khoản vào tài khoản của khách hàng hoặc thanh toán trực tiếp cho bên thụ hưởng như đại lý ô tô, cửa hàng nội thất hoặc bên bán nhà nhằm kiểm soát dòng tiền và hạn chế việc sử dụng vốn sai mục đích. Việc giải ngân tại MBBank – PGD Cẩm Lệ thường được thực hiện nhanh chóng sau khi hồ sơ hoàn tất đầy đủ, thời gian giải ngân thông thường trong 1 ngày làm việc.

Bước 6: Kiểm tra, giám sát sau cho vay

Sau khi giải ngân, chuyên viên QHKHCN sẽ tiếp tục theo dõi khoản vay nhằm đảm bảo khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích và có khả năng trả nợ đúng hạn. Ngân hàng sẽ kiểm tra tình hình tài chính, nguồn thu nhập, lịch sử thanh toán và giá trị tài sản bảo đảm của khách hàng trong suốt thời gian vay vốn. Đồng thời, MBBank thực hiện nhắc nợ định kỳ, theo dõi lịch thanh toán gốc và lãi, phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Trong trường hợp khách hàng có dấu hiệu chậm trả nợ hoặc khó khăn tài chính, ngân hàng sẽ kịp thời làm việc với khách hàng để đưa ra phương án xử lý phù hợp nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu.

Bước 7: Quản lý và thu hồi nợ

MBBank thực hiện thu hồi nợ gốc và lãi theo lịch trả nợ đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Việc thu nợ được thực hiện thông qua các hình thức như trích nợ tự động từ tài khoản thanh toán, nộp tiền mặt tại quầy hoặc chuyển khoản. Trong quá trình thu nợ, cán bộ tín dụng và bộ phận quản lý nợ sẽ thường xuyên theo dõi tình hình trả nợ của khách hàng để đảm bảo khoản vay được thanh toán đúng hạn. Nếu phát sinh nợ quá hạn, ngân hàng sẽ áp dụng các biện pháp như nhắc nợ, đôn đốc thu hồi nợ, cơ cấu lại thời hạn trả nợ hoặc xử lý tài sản bảo đảm theo quy định nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Bước 8: Tắt toán khoản vay

Tắt toán khoản vay là bước cuối cùng trong quy trình cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ, thể hiện khách hàng đã hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ trả nợ với ngân hàng. Sau khi khách hàng thanh toán toàn bộ dư nợ gốc, lãi và các khoản phí liên quan, ngân hàng sẽ kiểm tra và xác nhận khoản vay đã được tắt toán. Đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm, MBBank sẽ thực hiện giải chấp tài sản, trả lại giấy tờ sở hữu cho khách hàng và tiến hành xóa đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định pháp luật.

2.2.2. Các quy định chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Cẩm Lệ được thực hiện theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, quy định nội bộ của Ngân hàng TMCP Quân đội và các quy định pháp luật có liên quan nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của khách hàng cá nhân. Hoạt động cho vay tiêu dùng được triển khai với mục tiêu hỗ trợ khách hàng đáp ứng nhu cầu chi tiêu, mua sắm và nâng cao chất lượng cuộc sống, đồng thời góp phần mở rộng hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng.

Đối tượng vay vốn là khách hàng cá nhân có nhu cầu vay phục vụ mục đích tiêu dùng hợp pháp như vay mua nhà, sửa chữa nhà ở, mua ô tô, mua sắm tài sản phục vụ sinh hoạt, vay học tập, khám chữa bệnh, du lịch và các nhu cầu tiêu dùng khác theo quy định của ngân hàng. Ngoài ra, ngân hàng còn triển khai các sản phẩm vay tín chấp đối với khách hàng nhận lương qua MB hoặc khách hàng có lịch sử giao dịch tốt tại ngân hàng nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn nhanh hơn. Khách hàng vay vốn tại PGD Cẩm Lệ phải đáp ứng đầy đủ các điều kiện theo quy định

của ngân hàng. Cụ thể, khách hàng phải là công dân Việt Nam có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật. Đồng thời, khách hàng phải có CMND/CCCD hoặc giấy tờ tùy thân còn hiệu lực, có hộ khẩu thường trú hoặc giấy đăng ký tạm trú hợp pháp tại địa bàn hoạt động của ngân hàng. Khách hàng cần có nguồn thu nhập ổn định nhằm đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng trong suốt thời gian vay vốn. Ngoài ra, khách hàng không được có nợ xấu tại các tổ chức tín dụng và phải thực hiện đầy đủ các thủ tục, hồ sơ vay vốn theo yêu cầu của ngân hàng.

Mục đích sử dụng vốn vay phải hợp pháp và phù hợp với quy định cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Quân đội. Ngân hàng không thực hiện cho vay đối với các mục đích trái quy định pháp luật hoặc sử dụng vốn sai mục đích. Khách hàng có trách nhiệm sử dụng vốn đúng mục đích đã cam kết với ngân hàng và hoàn trả đầy đủ nợ gốc, lãi vay theo đúng thời hạn quy định trong hợp đồng tín dụng đã ký kết. Thời hạn cho vay được ngân hàng xem xét căn cứ vào mục đích vay vốn, khả năng tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng. Tùy theo từng sản phẩm cho vay tiêu dùng mà thời hạn vay có thể là ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn. Đối với các khoản vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng nhỏ lẻ hoặc vay tín chấp, thời hạn vay thường ngắn hơn. Đối với các khoản vay mua nhà hoặc mua ô tô, thời hạn vay có thể kéo dài nhiều năm nhằm giảm áp lực trả nợ hàng tháng cho khách hàng. Mức cho vay được xác định dựa trên nhu cầu vốn thực tế của khách hàng, khả năng trả nợ, mức thu nhập hàng tháng và giá trị tài sản bảo đảm nếu có. Ngân hàng sẽ tiến hành thẩm định hồ sơ vay vốn, đánh giá khả năng tài chính và lịch sử tín dụng của khách hàng trước khi quyết định hạn mức cho vay cụ thể. Đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt và nguồn thu nhập ổn định, ngân hàng có thể xem xét cấp hạn mức vay cao hơn hoặc áp dụng chính sách ưu đãi phù hợp.

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Cẩm Lệ được thực hiện dưới hai hình thức gồm cho vay có tài sản bảo đảm và cho vay không có tài sản bảo đảm. Đối với cho vay có tài sản bảo đảm, khách hàng phải có tài sản hợp pháp để thế chấp tại ngân hàng như bất động sản, ô tô, sổ tiết kiệm hoặc các giấy tờ có giá khác theo quy định của MB. Ngân hàng sẽ thực hiện thẩm định giá trị tài sản bảo đảm trước khi quyết định mức cho vay và thời hạn vay phù hợp. Đối với cho vay không có tài sản bảo đảm, ngân

hàng sẽ căn cứ vào mức thu nhập, lịch sử tín dụng, uy tín cá nhân và khả năng trả nợ của khách hàng để xem xét cấp tín dụng. Hình thức vay này chủ yếu áp dụng đối với khách hàng nhận lương qua MB, cán bộ công nhân viên có công việc ổn định hoặc khách hàng có lịch sử giao dịch tốt với ngân hàng. Tuy nhiên, đối với các khoản vay tín chấp, ngân hàng thường áp dụng quy trình kiểm soát chặt chẽ hơn nhằm hạn chế rủi ro tín dụng và đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

2.2.3. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng đang triển khai tại ngân hàng TMCP

Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025

<i>Sản phẩm</i>	<i>Mục đích vay</i>	<i>Hạn mức vay</i>	<i>Thời hạn vay</i>
<i>Cho vay mua, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở</i>	Mua nhà, xây dựng, sửa chữa hoặc cải tạo nhà ở	Hạn mức tùy thuộc nhu cầu vốn và giá trị tài sản bảo đảm	Có thể kéo dài từ 10–20 năm
<i>Cho vay mua ô tô</i>	Mua ô tô phục vụ nhu cầu đi lại cá nhân hoặc gia đình	Tối đa khoảng 80–90% giá trị xe	Tối đa khoảng 7–8 năm
<i>Cho vay qua App</i>	Vay tiêu dùng nhanh phục vụ nhu cầu cá nhân cấp thiết	Hạn mức tùy theo đánh giá tín dụng tự động của ngân hàng	Thường từ 12–60 tháng

2.2.4. Thực trạng về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ

Trong những năm trở lại đây, ngoài các khoản vay thông thường thì cho vay tiêu dùng là thị trường tiềm năng đối với các ngân hàng thương mại Việt Nam. Ngoài đáp ứng nhu cầu của cá nhân hộ gia đình thì hoạt động CVTD còn đem lại nhiều lợi ích, lợi nhuận cho Ngân hàng, phân tán rủi ro, bên cạnh đó còn giúp kích thích nền sản xuất trong nước phát triển từ đó giúp cải thiện đời sống con người, góp phần xóa đói giảm nghèo và ổn định trật tự xã hội. Nắm bắt thời cơ từ lâu, MBBank đã đạt được các kết quả tốt từ hoạt động cho vay tiêu dùng.

Bảng 2.4. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ
giai đoạn 2023 - 2025

(ĐVT: Tỷ Đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay KHCN	63,00	100	101,40	100	141,60	100	38,40	60,95	40,20	39,64
Doanh số CVTD	25,20	40,00	42,59	42,00	63,72	45,00	17,39	69,01	21,13	49,61
Doanh số thu nợ KHCN	64,40	100	67,60	100	106,93	100	3,20	4,97	39,23	58,18
Doanh số thu nợ TD	22,3	34,63	35,71	52,83	33,84	31,65	13,41	60,13	-1,87	(5.24)
Dư nợ cuối kỳ KHCN	247,53	100	281,33	100	316,00	100	33,80	13,65	34,67	12,32
Dư nợ cuối kỳ TD	105,44	42,60	112,32	39,92	142,20	45,00	6,88	6,53	29,88	26,60
Nợ xấu KHCN	3,30	100	3,00	100	3,20	100	-0,30	-9,09	0,20	6,67
Nợ xấu TD	1,32	40,00	1,26	42,00	1,44	45,00	-0,06	(4.55)	0,18	14,29
Tỷ lệ nợ xấu KHCN	1,33		1,07		1,01					
Tỷ lệ nợ xấu TD	1,25		1,12		1,01					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ)

Trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ có sự tăng trưởng khá tích cực và ngày càng chiếm tỷ trọng cao hơn trong tổng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, năm 2023 doanh số cho vay khách hàng cá nhân đạt 63 tỷ đồng, trong đó doanh số cho vay tiêu dùng đạt 25,20 tỷ đồng, chiếm 40% tổng doanh số cho vay KHCN. Mức này còn khá thấp do PGD Cẩm Lệ thời điểm đó vẫn tập trung nhiều vào nhóm vay có tài sản bảo đảm và khách hàng nhận lương qua MB để đảm bảo an toàn tín dụng. Ngoài ra, sau giai đoạn kinh tế khó khăn, nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng trên địa bàn chưa phục hồi mạnh, đặc biệt là nhóm hộ kinh doanh nhỏ và lao động tự do. Nhiều khách hàng còn e ngại áp lực trả nợ nên chỉ vay khi thật sự cần thiết, chủ yếu phục vụ sửa chữa nhà ở hoặc mua sắm tài sản lớn.

Sang năm 2024, doanh số cho vay tiêu dùng tăng lên 42,59 tỷ đồng, tăng 17,39 tỷ đồng tương ứng 69,01% so với năm 2023. Tỷ trọng cho vay tiêu dùng trong tổng cho vay KHCN tăng lên 42%. Mức tăng này gắn với việc PGD đẩy mạnh khai thác nhóm khách hàng nhận lương qua tài khoản MB và khách hàng cá nhân có lịch sử tín dụng tốt. Đồng thời, MB triển khai nhiều chính sách hỗ trợ vay mua nhà, vay mua ô tô và vay tiêu dùng phục vụ đời sống với lãi suất ưu đãi trong thời gian đầu, giúp khả năng tiếp cận vốn của khách hàng thuận lợi hơn. Ngoài ra, quá trình phục hồi hoạt động kinh doanh trên địa bàn Cẩm Lệ cũng giúp thu nhập khách hàng dần ổn định, từ đó nhu cầu vay vốn tăng lên.

Đến năm 2025, doanh số cho vay tiêu dùng tiếp tục tăng lên 63,72 tỷ đồng, tăng 21,13 tỷ đồng tương ứng 49,61% so với năm 2024. Tỷ trọng cho vay tiêu dùng đạt 45%, cho thấy PGD bắt đầu đẩy mạnh mảng tín dụng tiêu dùng nhiều hơn trước. Tuy nhiên, tốc độ tăng đã chậm hơn năm 2024 do PGD kiểm soát chặt hơn đối với các khoản vay tín chấp và các khoản vay có thu nhập không ổn định. Thực tế tại PGD cho thấy sau giai đoạn tăng trưởng mạnh năm 2024, áp lực kiểm soát nợ xấu khiến ngân hàng thận trọng hơn trong khâu phê duyệt, đặc biệt với nhóm khách hàng kinh doanh nhỏ hoặc khách hàng không chứng minh được dòng tiền rõ ràng.

Về doanh số thu nợ, năm 2023 doanh số thu nợ tiêu dùng đạt 22,3 tỷ đồng, chiếm 34,63% tổng doanh số thu nợ KHCN. Mức thu nợ này chưa cao do nhiều khoản vay mới phát sinh chưa bước vào giai đoạn trả nợ ổn định. Đồng thời, một số khách hàng

cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ vẫn gặp khó khăn về dòng tiền nên việc thanh toán nợ còn chậm. Năm 2024, doanh số thu nợ tiêu dùng tăng mạnh lên 35,71 tỷ đồng, tăng 60,13% so với năm 2023. Kết quả này đến từ việc PGD tăng cường công tác quản lý sau vay, nhắc nợ tự động qua ứng dụng MBBank, điện thoại và tin nhắn. Ngoài ra, các khoản vay giải ngân trong năm trước bắt đầu bước vào chu kỳ trả nợ ổn định hơn nên khả năng thu hồi vốn được cải thiện rõ rệt. Tuy nhiên đến năm 2025, doanh số thu nợ tiêu dùng giảm còn 33,84 tỷ đồng, giảm 1,87 tỷ đồng tương ứng giảm 5,24% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do tỷ trọng các khoản vay trung – dài hạn như vay mua nhà và vay mua ô tô tăng lên, trong khi đây là nhóm khoản vay có thời gian trả nợ dài nên tốc độ thu hồi vốn chậm hơn vay ngắn hạn. Bên cạnh đó, một số khách hàng hộ kinh doanh nhỏ trên địa bàn vẫn chịu ảnh hưởng bởi chi phí đầu vào tăng và sức mua chưa ổn định nên ngân hàng phải hỗ trợ cơ cấu thời hạn trả nợ hoặc giãn tiến độ thanh toán đối với một số khoản vay.

Về dư nợ cuối kỳ, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 105,44 tỷ đồng năm 2023 lên 112,32 tỷ đồng năm 2024 và đạt 142,20 tỷ đồng năm 2025. Tốc độ tăng dư nợ năm 2025 đạt 26,60%, cao hơn nhiều so với năm 2024. Điều này cho thấy PGD tiếp tục mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng, đặc biệt ở nhóm vay mua nhà và vay mua ô tô. Tuy nhiên, việc dư nợ tăng nhanh cũng làm áp lực quản lý sau vay và kiểm soát rủi ro lớn hơn, nhất là đối với các khoản vay trung – dài hạn có giá trị lớn. Đối với nợ xấu tiêu dùng, năm 2023 nợ xấu ở mức 1,32 tỷ đồng, chiếm 40% tổng nợ xấu KHCN. Sang năm 2024, nợ xấu giảm còn 1,26 tỷ đồng, tương ứng giảm 4,55%. Kết quả này cho thấy PGD đã kiểm soát tín dụng khá tốt trong giai đoạn mở rộng cho vay, đặc biệt là việc ưu tiên nhóm khách hàng có thu nhập ổn định và lịch sử tín dụng tốt. Ngoài ra, công tác kiểm tra sau vay và nhắc nợ được thực hiện thường xuyên hơn nên nhiều khoản nợ được xử lý kịp thời trước khi chuyển nhóm nợ xấu.

Tuy nhiên đến năm 2025, nợ xấu tiêu dùng tăng lên 1,44 tỷ đồng, tăng 14,29% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do quy mô cho vay tăng nhanh trong khi một bộ phận khách hàng vay trung – dài hạn bắt đầu phát sinh áp lực trả nợ. Ngoài ra, nhóm khách hàng kinh doanh cá thể và khách hàng vay tín chấp vẫn tiềm ẩn rủi ro cao hơn do thu nhập thiếu ổn định và phụ thuộc nhiều vào tình hình kinh doanh thực tế. Mặc dù nợ xấu tăng nhẹ nhưng tỷ lệ nợ xấu tiêu dùng lại giảm từ 1,25% năm 2023 xuống

1,12% năm 2024 và còn 1,01% năm 2025. Cho thấy tốc độ tăng dư nợ cho vay tiêu dùng vẫn cao hơn tốc độ tăng nợ xấu, đồng thời phản ánh PGD Cẩm Lệ vẫn duy trì được chất lượng tín dụng ở mức tương đối an toàn trong quá trình mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng.

Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ trong giai đoạn 2023 – 2025 có xu hướng tăng trưởng tốt qua từng năm. Mặc dù doanh số cho vay tiêu dùng năm 2023 còn thấp nhưng nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ định hướng kiểm soát rủi ro của ngân hàng, đặc điểm khách hàng tại địa bàn và sự cạnh tranh lớn trên thị trường tín dụng tiêu dùng. Sang các năm sau, nhờ đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số, khai thác khách hàng nhận lương qua tài khoản và mở rộng sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu thực tế nên hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD đã cải thiện rõ rệt cả về quy mô lẫn tỷ trọng trong tổng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

2.2.4.1. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ phân theo thời hạn giai đoạn 2023 - 2025

Hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn của MBBank bao gồm: cho vay ngắn hạn, trung hạn - dài hạn. Việc xác định thời gian vay rất có lợi cho Ngân hàng và khách hàng. Ngoài giúp Ngân hàng thu hồi nợ đúng hạn còn tránh việc sử dụng vốn sai mục đích của khách hàng. Dựa trên cơ sở đó MBBank - Chi nhánh Đà Nẵng đã đạt được những kết quả như sau

Bảng 2.5. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

(ĐVT: Tỷ Đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	25,20	100	42,59	100	63,72	100	17,39	69,01	21,13	49,61
Ngắn hạn	8,5	33,73	15,18	35,64	20,3	31,86	6,68	78,59	5,12	33,73
Trung - Dài hạn	16,70	66,27	27,41	64,36	43,42	68,14	10,71	64,13	16,01	58,41
Doanh số thu nợ	22,30	100	35,71	100	33,84	100	13,41	60,13	-1,87	(5,24)
Ngắn hạn	7,35	32,96	8,05	22,55	17,31	51,15	0,70	9,58	9,26	114,93
Trung - Dài hạn	14,95	67,04	27,66	77,45	16,53	48,85	12,71	84,99	-11,13	(40,23)
Dư nợ cuối kỳ	105,44	100	112,32	100	142,20	100	6,88	6,53	29,88	26,60
Ngắn hạn	35,2	33,38	40,51	36,07	43,5	30,59	5,31	15,09	2,99	7,38
Trung - Dài hạn	70,24	66,62	71,81	63,93	98,7	69,41	1,57	2,24	26,89	37,45
Nợ xấu	1,32	100	1,26	100	1,44	100	-0,06	(4,55)	0,18	14,29
Ngắn hạn	0,43	32,58	0,32	25,40	0,42	29,17	-0,11	(25,58)	0,1	31,25
Trung - Dài hạn	0,89	67,42	0,94	74,60	1,02	70,83	0,05	5,62	0,08	8,51

Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,25	1,12	1,01				
Ngắn hạn	1,22	0,79	0,97				
Trung - Dài hạn	1,31	1,26	1,00				

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ)

Nhìn vào bảng 2.5 về tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại MBBank – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025 có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng chủ yếu tập trung vào các khoản vay trung – dài hạn, trong khi cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng thấp hơn. Cơ cấu này tương đối phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng cá nhân hiện nay vì phần lớn khách hàng vay vốn để mua nhà, mua ô tô, sửa chữa nhà ở hoặc phục vụ các nhu cầu tiêu dùng có giá trị lớn nên thường lựa chọn thời gian vay dài để giảm áp lực trả nợ hàng tháng.

Về doanh số cho vay, năm 2023 tổng doanh số cho vay tiêu dùng đạt 25,20 tỷ đồng. Trong đó, cho vay ngắn hạn đạt 8,5 tỷ đồng, chiếm 33,73%, còn cho vay trung – dài hạn đạt 16,70 tỷ đồng, chiếm 66,27%. Điều này cho thấy ngay từ năm 2023, các khoản vay trung – dài hạn đã chiếm tỷ trọng lớn hơn đáng kể so với các khoản vay ngắn hạn. Nguyên nhân là do khách hàng tại khu vực Cẩm Lệ có xu hướng vay vốn để phục vụ các nhu cầu như mua nhà, sửa chữa nhà cửa và mua xe nên cần nguồn vốn lớn cùng thời gian trả nợ dài hơn. Đồng thời, MBBank cũng đẩy mạnh triển khai các sản phẩm vay mua nhà, vay mua ô tô và vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm nên doanh số cho vay trung – dài hạn tăng cao hơn.

Sang năm 2024, doanh số cho vay tiêu dùng tăng mạnh lên 42,59 tỷ đồng, tăng 17,39 tỷ đồng tương ứng tăng 69,01% so với năm 2023. Trong đó, cho vay ngắn hạn đạt 15,18 tỷ đồng, chiếm 35,64%, tăng 6,68 tỷ đồng tương ứng tăng 78,59%. Cho vay trung – dài hạn đạt 27,41 tỷ đồng, chiếm 64,36%, tăng 10,71 tỷ đồng tương ứng tăng 64,13% so với năm trước. Mặc dù cả hai loại hình đều tăng nhưng cho vay trung – dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu vay vốn mua nhà, sửa chữa nhà ở và mua ô tô của khách hàng tăng lên khi điều kiện kinh tế dần ổn định hơn. Bên cạnh đó, PGD Cẩm Lệ triển khai nhiều chương trình ưu đãi lãi suất đối với các khoản vay trung – dài hạn nên thu hút được nhiều khách hàng vay vốn hơn.

Đến năm 2025, tổng doanh số cho vay tiêu dùng tiếp tục tăng lên 63,72 tỷ đồng, tăng 21,13 tỷ đồng tương ứng tăng 49,61% so với năm 2024. Trong đó, cho vay ngắn hạn đạt 20,3 tỷ đồng, chiếm 31,86%, tăng 5,12 tỷ đồng tương ứng tăng 33,73%. Cho vay trung – dài hạn đạt 43,42 tỷ đồng, chiếm 68,14%, tăng 16,01 tỷ đồng tương ứng tăng 58,41%. Điều này cho thấy cho vay trung – dài hạn vẫn là nhóm chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng của PGD. Nguyên nhân là do khách

hàng ngày càng có xu hướng vay vốn dài hạn để giảm áp lực thanh toán trong ngắn hạn, đặc biệt trong bối cảnh chi phí sinh hoạt ngày càng tăng. Đồng thời, các sản phẩm vay trung – dài hạn của MBBank có hạn mức lớn, thời gian trả nợ linh hoạt nên phù hợp với nhu cầu của nhiều khách hàng cá nhân. Nhìn chung trong giai đoạn 2023–2025, cho vay trung – dài hạn luôn chiếm tỷ trọng cao, dao động từ khoảng 64% đến hơn 68% tổng doanh số cho vay tiêu dùng, trong khi cho vay ngắn hạn chỉ chiếm khoảng 32%–36%. Điều này cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ tập trung chủ yếu vào các khoản vay có thời gian vay dài.

Đối với doanh số thu nợ, cơ cấu thu nợ cũng chủ yếu tập trung ở các khoản vay trung – dài hạn. Năm 2023, tổng doanh số thu nợ đạt 22,30 tỷ đồng, trong đó thu nợ ngắn hạn đạt 7,35 tỷ đồng, chiếm 32,96%, còn thu nợ trung – dài hạn đạt 14,95 tỷ đồng, chiếm 67,04%. Sang năm 2024, doanh số thu nợ tăng lên 35,71 tỷ đồng, tăng 13,41 tỷ đồng tương ứng tăng 60,13% so với năm 2023. Trong đó, thu nợ ngắn hạn đạt 8,05 tỷ đồng, chiếm 22,55%, tăng 0,70 tỷ đồng tương ứng tăng 9,58%; thu nợ trung – dài hạn đạt 27,66 tỷ đồng, chiếm 77,45%, tăng 12,71 tỷ đồng tương ứng tăng 84,99%. Điều này cho thấy PGD Cẩm Lệ đã đẩy mạnh thu hồi các khoản vay mua nhà, sửa chữa nhà và vay mua ô tô đến kỳ trả nợ, đồng thời khách hàng vẫn duy trì được khả năng thanh toán khá ổn định. Đến năm 2025, doanh số thu nợ giảm xuống còn 33,84 tỷ đồng, giảm 1,87 tỷ đồng tương ứng giảm 5,24% so với năm 2024. Tuy nhiên, cơ cấu thu nợ có sự thay đổi rõ rệt. Thu nợ ngắn hạn tăng mạnh lên 17,31 tỷ đồng, chiếm 51,15%, tăng 9,26 tỷ đồng tương ứng tăng 114,93%. Trong khi đó, thu nợ trung – dài hạn giảm xuống còn 16,53 tỷ đồng, chiếm 48,85%, giảm 11,13 tỷ đồng tương ứng giảm 40,23%. Nguyên nhân là do nhiều khoản vay trung – dài hạn được cơ cấu lại thời gian trả nợ nhằm hỗ trợ khách hàng giảm áp lực tài chính, đặc biệt đối với các khoản vay mua nhà và mua ô tô. Ngược lại, ngân hàng tập trung thu hồi các khoản vay ngắn hạn có vòng quay vốn nhanh và khả năng thu hồi nợ tốt hơn để hạn chế rủi ro tín dụng. Về dư nợ cuối kỳ, dư nợ cho vay tiêu dùng của PGD Cẩm Lệ tăng liên tục qua các năm. Năm 2023, tổng dư nợ đạt 105,44 tỷ đồng, trong đó dư nợ ngắn hạn đạt 35,2 tỷ đồng, chiếm 33,38%, còn dư nợ trung – dài hạn đạt 70,24 tỷ đồng, chiếm 66,62%. Sang năm 2024, tổng dư nợ tăng lên 112,32 tỷ đồng, tăng 6,88 tỷ đồng tương ứng tăng 6,53%. Trong đó, dư nợ ngắn hạn đạt 40,51 tỷ đồng, chiếm 36,07%, tăng 5,31 tỷ đồng tương ứng tăng 15,09%; dư nợ trung – dài hạn đạt 71,81 tỷ đồng, chiếm 63,93%, tăng

1,57 tỷ đồng tương ứng tăng 2,24%. Năm 2025, tổng dư nợ đạt 142,20 tỷ đồng, tăng 29,88 tỷ đồng tương ứng tăng 26,60% so với năm 2024. Trong đó, dư nợ ngắn hạn đạt 43,5 tỷ đồng, chiếm 30,59%, tăng 2,99 tỷ đồng tương ứng tăng 7,38%; dư nợ trung – dài hạn đạt 98,7 tỷ đồng, chiếm 69,41%, tăng 26,89 tỷ đồng tương ứng tăng 37,45%. Điều này cho thấy ngân hàng đang tập trung mở rộng các khoản vay trung – dài hạn nhằm gia tăng quy mô tín dụng tiêu dùng và tạo nguồn thu nhập lãi ổn định trong dài hạn. Tuy nhiên, việc dư nợ trung – dài hạn chiếm tỷ trọng lớn cũng làm cho ngân hàng đối mặt với nhiều rủi ro hơn do thời gian vay kéo dài và khả năng phát sinh biến động về thu nhập của khách hàng cao hơn. Về nợ xấu, nợ xấu cho vay tiêu dùng tại PGD Cẩm Lệ vẫn duy trì ở mức tương đối thấp. Năm 2023, tổng nợ xấu đạt 1,32 tỷ đồng, trong đó nợ xấu ngắn hạn đạt 0,43 tỷ đồng, chiếm 32,58%, còn nợ xấu trung – dài hạn đạt 0,89 tỷ đồng, chiếm 67,42%. Sang năm 2024, tổng nợ xấu giảm xuống còn 1,26 tỷ đồng, giảm 0,06 tỷ đồng tương ứng giảm 4,55%. Trong đó, nợ xấu ngắn hạn giảm còn 0,32 tỷ đồng, giảm 25,58%, trong khi nợ xấu trung – dài hạn tăng nhẹ lên 0,94 tỷ đồng, tăng 5,62%. Đến năm 2025, tổng nợ xấu tăng lên 1,44 tỷ đồng, tăng 0,18 tỷ đồng tương ứng tăng 14,29%. Trong đó, nợ xấu ngắn hạn đạt 0,42 tỷ đồng, tăng 31,25%; nợ xấu trung – dài hạn đạt 1,02 tỷ đồng, tăng 8,51%. Có thể thấy nợ xấu trung – dài hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng nợ xấu do các khoản vay này thường có giá trị lớn và thời gian thu hồi vốn dài nên mức độ rủi ro cao hơn. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu của cả cho vay ngắn hạn và trung – dài hạn đều được kiểm soát ở mức thấp và có xu hướng giảm. Tỷ lệ nợ xấu chung giảm từ 1,25% năm 2023 xuống còn 1,12% năm 2024 và tiếp tục giảm xuống 1,01% năm 2025. Trong đó, tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn giảm từ 1,22% xuống 0,97%, còn tỷ lệ nợ xấu trung – dài hạn giảm từ 1,31% xuống 1,00%. Điều này cho thấy MBBank – PGD Cẩm Lệ đã thực hiện khá tốt công tác thẩm định khách hàng, kiểm tra sau vay và quản lý các khoản vay tiêu dùng, góp phần kiểm soát rủi ro tín dụng hiệu quả.

**Bảng 2.6. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng -
Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025**

(ĐVT: Tỷ Đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay TD	25,20	100	42,59	100	63,72	100	17,39	69,01	21,13	49,61
Đảm bảo bằng TS	21,17	84,01	35,35	83,00	53,52	83,99	14,18	66,98	18,17	51,40
Đảm bảo không bằng TS	4,03	15,99	7,24	17,00	10,2	16,01	3,21	79,65	2,96	40,88
Doanh số thu nợ	22,30	100	35,71	100	33,84	100	13,41	60,13	-1,87	(5.24)
Đảm bảo bằng TS	18,96	85,02	28,04	78,52	24,9	73,58	9,08	47,89	-3,14	(11.20)
Đảm bảo không bằng TS	3,34	14,98	7,67	21,48	8,94	26,42	4,33	129,64	1,27	16,56
Dư nợ cuối kỳ	105,44	100	112,32	100	142,20	100	6,88	6,53	29,88	26,60
Đảm bảo bằng TS	94,90	90,00	102,21	91,00	130,83	92,00	7,31	7,70	28,62	28,00
Đảm bảo không bằng TS	10,54	10,00	10,11	9,00	11,37	8,00	-0,43	(4.08)	1,26	12,46
Nợ xấu	1,32	100	1,26	100	1,44	100	-0,06	(4.55)	0,18	14,29
Đảm bảo bằng TS	0,68	51,52	0,63	50,00	0,7	48,61	-0,05	(7.35)	0,07	11,11

Đảm bảo không bằng TS	0,64	48,48	0,63	50,00	0,74	51,39	-0,01	(1.56)	0,11	17,46
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,25		1,12		1,01					
Đảm bảo bằng TS	0.72		0.62		0.54					
Đảm bảo không bằng TS	6.07		6.23		6.51					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại MBBank - PGD Cẩm Lệ có xu hướng tăng trưởng liên tục qua các năm, trong đó các khoản vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng cao hơn rất nhiều so với các khoản vay không có tài sản bảo đảm. Cụ thể, doanh số cho vay tiêu dùng năm 2023 đạt 25,2 tỷ đồng, năm 2024 tăng lên 42,59 tỷ đồng, tăng 17,39 tỷ đồng tương ứng tăng 69,01%, đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 63,72 tỷ đồng, tăng thêm 21,13 tỷ đồng tương ứng tăng 49,61% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của người dân ngày càng lớn, đặc biệt là nhu cầu mua nhà, sửa chữa nhà cửa, mua ô tô và chi tiêu cá nhân. Bên cạnh đó, MBBank – PGD Cẩm Lệ đẩy mạnh phát triển tín dụng bán lẻ, triển khai nhiều sản phẩm vay linh hoạt, ứng dụng ngân hàng số trong quy trình đăng ký vay vốn và rút ngắn thời gian giải ngân nên thu hút được nhiều khách hàng cá nhân hơn.

Trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng, cho vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng cao nhất. Năm 2023, doanh số cho vay có tài sản bảo đảm đạt 21,17 tỷ đồng, chiếm 84,01% tổng doanh số cho vay tiêu dùng. Năm 2024 tăng lên 35,35 tỷ đồng, chiếm 83%, tăng 14,18 tỷ đồng tương ứng tăng 66,98% so với năm 2023. Đến năm 2025 tiếp tục tăng mạnh lên 53,52 tỷ đồng, chiếm 83,99%, tăng 18,17 tỷ đồng tương ứng tăng 51,4% so với năm 2024. Như vậy, trong toàn giai đoạn, cho vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm trên 83% tổng doanh số cho vay tiêu dùng. Nguyên nhân là do phần lớn khách hàng vay vốn để phục vụ các nhu cầu cần nguồn vốn lớn và thời gian vay dài như mua nhà, mua ô tô hoặc sửa chữa nhà ở nên ngân hàng yêu cầu có tài sản bảo đảm để hạn chế rủi ro tín dụng. Đồng thời, MBBank – PGD Cẩm Lệ cũng ưu tiên mở rộng nhóm vay có tài sản bảo đảm nhằm đảm bảo khả năng thu hồi nợ và nâng cao chất lượng tín dụng. Trong khi đó, doanh số cho vay không có tài sản bảo đảm chiếm tỷ trọng thấp hơn khá nhiều. Năm 2023, doanh số cho vay tín chấp đạt 4,03 tỷ đồng, chiếm 15,99% tổng doanh số cho vay tiêu dùng. Năm 2024 tăng lên 7,24 tỷ đồng, chiếm 17%, tăng 79,65% so với năm 2023. Đến năm 2025 đạt 10,2 tỷ đồng, chiếm 16,01%, tăng 40,88% so với năm 2024. Mặc dù quy mô vay tín chấp tăng qua các năm nhưng tỷ trọng chỉ dao động khoảng 16% -17%. Nguyên nhân là do các khoản vay không có tài sản bảo đảm có mức độ rủi ro cao hơn vì chủ yếu dựa vào uy tín và thu nhập của khách hàng. Khi khách hàng gặp khó khăn tài chính hoặc mất khả năng thanh toán, ngân hàng sẽ khó thu hồi nợ hơn so với các khoản vay có tài sản thế chấp. Vì vậy,

PGD Cẩm Lệ vẫn duy trì tỷ trọng cho vay tín chấp ở mức thấp nhằm đảm bảo an toàn tín dụng.

Đối với doanh số thu nợ tiêu dùng, năm 2023 doanh số thu nợ đạt 22,30 tỷ đồng, trong đó nhóm vay có tài sản bảo đảm đạt 18,96 tỷ đồng, chiếm 85,02%, còn vay không có tài sản bảo đảm đạt 3,34 tỷ đồng, chiếm 14,98%. Điều này cho thấy PGD Cẩm Lệ tập trung chủ yếu vào các khoản vay có tài sản bảo đảm như vay mua nhà, sửa chữa nhà và mua ô tô nhằm đảm bảo khả năng thu hồi vốn và hạn chế rủi ro tín dụng. Sang năm 2024, doanh số thu nợ tăng lên 35,71 tỷ đồng, tăng 13,41 tỷ đồng tương ứng 60,13% so với năm 2023. Trong đó, doanh số thu nợ có tài sản bảo đảm tăng 9,08 tỷ đồng đạt 28,04 tỷ đồng, còn doanh số thu nợ không có tài sản bảo đảm tăng mạnh 4,33 tỷ đồng, tương ứng tăng 129,64%. Kết quả này gắn liền với việc PGD mở rộng cho vay tín chấp đối với khách hàng nhận lương qua tài khoản MB, cán bộ công chức và khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, giúp khả năng thu hồi nợ cải thiện rõ hơn so với trước.

Đến năm 2025, doanh số thu nợ giảm còn 33,84 tỷ đồng, giảm 1,87 tỷ đồng tương ứng 5,24% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu do doanh số thu nợ nhóm vay có tài sản bảo đảm giảm 3,14 tỷ đồng, tương ứng giảm 11,20%. Điều này xuất phát từ việc nhiều khoản vay mua nhà và mua ô tô được kéo dài thời gian trả nợ hoặc cơ cấu lại kỳ hạn để giảm áp lực tài chính cho khách hàng. Trong khi đó, doanh số thu nợ không có tài sản bảo đảm vẫn tăng lên 8,94 tỷ đồng, tăng 16,56%, cho thấy PGD Cẩm Lệ đang từng bước cải thiện hiệu quả quản lý các khoản vay tín chấp thông qua kiểm soát dòng tiền khách hàng và tăng cường nhắc nợ sau giải ngân.

Về dư nợ cuối kỳ, tổng dư nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 105,44 tỷ đồng năm 2023 lên 112,32 tỷ đồng năm 2024 và đạt 142,2 tỷ đồng năm 2025. Trong đó, dư nợ có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng áp đảo. Năm 2023 đạt 94,9 tỷ đồng, chiếm 90% tổng dư nợ tiêu dùng, năm 2024 tăng lên 102,21 tỷ đồng, chiếm 91%, đến năm 2025 đạt 130,83 tỷ đồng, chiếm 92%. Tỷ trọng dư nợ có tài sản bảo đảm tăng dần qua các năm cho thấy MBBank – PGD Cẩm Lệ đang tập trung phát triển các khoản vay an toàn, có khả năng thu hồi vốn cao nhằm hạn chế rủi ro tín dụng. Ngược lại, dư nợ không có tài sản bảo đảm năm 2023 đạt 10,54 tỷ đồng, chiếm 10%, năm 2024 giảm còn 10,11 tỷ đồng, chiếm 9%, đến năm 2025 tăng lên 11,37 tỷ đồng nhưng tỷ trọng chỉ còn 8%.

Điều này cho thấy mặc dù nhu cầu vay tín chấp vẫn tăng nhưng tốc độ tăng thấp hơn nhiều so với vay có tài sản bảo đảm do ngân hàng kiểm soát khá chặt chẽ đối với nhóm khách hàng vay tín chấp nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu trong tương lai.

Về nợ xấu có sự biến động nhẹ nhưng vẫn được kiểm soát ở mức tương đối thấp. Cụ thể, tổng nợ xấu cho vay tiêu dùng năm 2023 đạt 1,32 tỷ đồng. Năm 2024 giảm xuống còn 1,26 tỷ đồng, giảm 0,06 tỷ đồng tương ứng giảm 4,55% so với năm 2023. Nguyên nhân là do trong giai đoạn này ngân hàng tăng cường công tác thẩm định khách hàng, kiểm tra sau vay và theo dõi chặt chẽ tình hình trả nợ nên hạn chế được các khoản nợ quá hạn phát sinh. Đồng thời, ngân hàng ưu tiên các khoản vay có tài sản bảo đảm và lựa chọn khách hàng có thu nhập ổn định nên chất lượng tín dụng được cải thiện hơn. Đến năm 2025, tổng nợ xấu cho vay tiêu dùng tăng lên 1,44 tỷ đồng, tăng 0,18 tỷ đồng tương ứng tăng 14,29% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu là do quy mô cho vay tiêu dùng tăng nhanh, đặc biệt là các khoản vay trung và dài hạn nên số dư nợ quá hạn phát sinh cũng tăng theo. Ngoài ra, một số khách hàng gặp khó khăn về tài chính, thu nhập không ổn định hoặc áp lực chi tiêu tăng cao làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ đúng hạn. Tuy nhiên, mức tăng nợ xấu vẫn thấp hơn tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng nên rủi ro tín dụng vẫn nằm trong khả năng kiểm soát của ngân hàng.

Trong cơ cấu nợ xấu, nợ xấu từ các khoản vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng khá cao do đây là nhóm có quy mô dư nợ lớn nhất. Năm 2023, nợ xấu có tài sản bảo đảm đạt 0,68 tỷ đồng, chiếm 51,52% tổng nợ xấu cho vay tiêu dùng. Năm 2024 giảm xuống còn 0,63 tỷ đồng, chiếm 50%, giảm 7,35% so với năm 2023. Nguyên nhân là do ngân hàng quản lý tốt các khoản vay thế chấp, đồng thời khách hàng vay có tài sản bảo đảm thường có nguồn thu nhập ổn định hơn nên khả năng trả nợ tốt hơn. Đến năm 2025, nợ xấu có tài sản bảo đảm tăng nhẹ lên 0,7 tỷ đồng, chiếm 48,61% tổng nợ xấu, tăng 11,11% so với năm 2024 do dư nợ cho vay thế chấp tăng mạnh trong năm này. Đối với các khoản vay không có tài sản bảo đảm, nợ xấu năm 2023 đạt 0,64 tỷ đồng, chiếm 48,48% tổng nợ xấu cho vay tiêu dùng. Năm 2024 giảm nhẹ xuống còn 0,63 tỷ đồng, chiếm 50%, giảm 1,56% so với năm 2023. Tuy nhiên, đến năm 2025 nợ xấu tăng lên 0,74 tỷ đồng, chiếm 51,39% tổng nợ xấu, tăng 17,46% so với năm 2024. Mặc dù dư nợ vay tín chấp chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng nợ xấu của nhóm này lại có xu hướng tăng khá nhanh. Nguyên nhân là do các khoản vay không có tài sản bảo đảm

chủ yếu dựa vào uy tín và thu nhập của khách hàng nên mức độ rủi ro cao hơn. Khi khách hàng mất việc làm, giảm thu nhập hoặc gặp khó khăn tài chính thì khả năng phát sinh nợ quá hạn sẽ cao hơn so với các khoản vay có tài sản thế chấp.

Về tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ có xu hướng giảm dần qua các năm, từ 1,25% năm 2022 xuống 1,12% năm 2023 và còn 1,01% năm 2024. Điều này cho thấy mặc dù hoạt động cho vay tiêu dùng được mở rộng nhưng ngân hàng vẫn duy trì được chất lượng tín dụng và kiểm soát rủi ro tương đối tốt. Kết quả này có được nhờ ngân hàng tăng cường công tác thẩm định khách hàng, đánh giá khả năng tài chính và đẩy mạnh hoạt động kiểm tra, giám sát sau giải ngân. Đối với tỷ lệ nợ xấu theo hình thức bảo đảm, các khoản vay có tài sản bảo đảm giảm từ 0,72% năm 2022 xuống 0,62% năm 2023 và còn 0,54% năm 2024, cho thấy mức độ an toàn cao hơn nhờ có tài sản đảm bảo hỗ trợ giảm thiểu rủi ro tín dụng. Ngược lại, tỷ lệ nợ xấu của các khoản vay không có tài sản bảo đảm tăng từ 6,07% lên 6,23% và đạt 6,51% trong giai đoạn 2023 - 2025. Nguyên nhân là các khoản vay này phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng nên mức độ rủi ro cao hơn. Vì vậy, ngân hàng cần tiếp tục kiểm soát chặt chẽ nhóm vay tín chấp nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu trong thời gian tới.

2.2.4.2. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ phân theo sản phẩm giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.7. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo sản phẩm tại ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

(ĐVT: Tỷ Đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	25,20	100	42,59	100	63,72	100	17,39	69,01	21,13	49,61
Cho vay mua, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở	14,11	55,99	24,28	57,01	36,95	57,99	10,17	72,08	12,67	52,18
Mua xe ô tô	7,06	28,02	11,07	25,99	16,57	26,00	4,01	56,80	5,50	49,68
Tiêu dùng khác	4,03	15,99	7,24	17,00	10,2	16,01	3,21	79,65	2,96	40,88
Doanh số thu nợ	22,30	100	35,71	100	33,84	100	13,41	60,13	(1.87)	(5.24)
Cho vay mua, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở	12,72	57,04	18,55	51,95	15,21	44,95	5,83	45,83	(3.34)	(18.01)
Mua xe ô tô	6,24	27,98	9,49	26,58	9,69	28,63	3,25	52,08	0,20	2,11

Tiêu dùng khác	3,34	14,98	7,67	21,48	8,94	26,42	4,33	129,64	1,27	16,56
Dư nợ cuối kỳ	105,44	100	112,32	100	142,20	100	6,88	6,53	29,88	26,60
Cho vay mua, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở	70,65	67,00	76,38	68,00	98,12	69,00	5,73	8,11	21,74	28,46
Mua xe ô tô	24,25	23,00	25,83	23,00	32,71	23,00	1,58	6,52	6,88	26,64
Tiêu dùng khác	10,54	10,00	10,11	9,00	11,37	8,00	-0,43	(4.08)	1,26	12,46
Nợ xấu	1,32	100	1,26	100	1,44	100	-0,06	(4.55)	0,18	14,29
Cho vay mua, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở	0,28	21,21	0,25	19,84	0,27	18,75	-0,03	(10.71)	0,02	8,00
Mua xe ô tô	0,40	30,30	0,38	30,16	0,43	29,86	-0,02	(5.00)	0,05	13,16
Tiêu dùng khác	0,64	48,48	0,63	50,00	0,74	51,39	-0,01	(1.56)	0,11	17,46
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,25		1,12		1,01					
Cho vay mua, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở	0.40		0.33		0.28					
Mua xe ô tô	1.65		1.47		1.31					

Tiêu dùng khác	6.07	6.23	6.51				
----------------	------	------	------	--	--	--	--

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Cẩm Lệ)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng theo sản phẩm tại MBBank - PGD Cẩm Lệ có sự tăng trưởng khá mạnh, trong đó cho vay mua, sửa chữa nhà ở luôn chiếm tỷ trọng cao nhất, tiếp theo là cho vay mua xe ô tô và cuối cùng là nhóm tiêu dùng khác. Điều này phù hợp với định hướng phát triển tín dụng bán lẻ của ngân hàng khi tập trung vào các khoản vay có giá trị lớn, thời hạn dài và khả năng kiểm soát rủi ro tốt hơn.

Về doanh số cho vay tiêu dùng, năm 2023 đạt 25,2 tỷ đồng, năm 2024 tăng lên 42,59 tỷ đồng, tăng 17,39 tỷ đồng tương ứng tăng 69,01%, đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 63,72 tỷ đồng, tăng 21,13 tỷ đồng tương ứng tăng 49,61% so với năm 2024. Nguyên nhân là do nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của khách hàng ngày càng lớn, đặc biệt tại khu vực Cẩm Lệ tốc độ đô thị hóa khá nhanh nên nhu cầu mua nhà, sửa chữa nhà ở và mua ô tô tăng mạnh. Đồng thời, MBBank – PGD Cẩm Lệ triển khai nhiều chương trình ưu đãi lãi suất, đẩy mạnh cho vay bán lẻ và cải tiến quy trình vay vốn theo hướng đơn giản, nhanh gọn hơn nên thu hút được nhiều khách hàng cá nhân. Trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng, cho vay mua và sửa chữa nhà ở luôn chiếm tỷ trọng cao nhất. Năm 2023 đạt 14,11 tỷ đồng, chiếm 55,99% tổng doanh số cho vay tiêu dùng. Năm 2024 tăng lên 24,28 tỷ đồng, chiếm 57,01%, tăng 10,17 tỷ đồng tương ứng tăng 72,08%. Đến năm 2025 tiếp tục tăng mạnh lên 36,95 tỷ đồng, chiếm 57,99%, tăng 12,67 tỷ đồng tương ứng tăng 52,18% so với năm 2024. Như vậy, cho vay mua và sửa chữa nhà ở luôn chiếm gần 58% tổng doanh số cho vay tiêu dùng và là nhóm chiếm tỷ trọng lớn nhất. Nguyên nhân là do nhu cầu mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà ở của người dân ngày càng tăng, đặc biệt tại khu vực Đà Nẵng giá bất động sản có xu hướng tăng nên khách hàng cần vay vốn với hạn mức lớn và thời gian vay dài. Đồng thời, đây cũng là nhóm cho vay có tài sản bảo đảm nên ngân hàng ưu tiên mở rộng nhằm đảm bảo an toàn tín dụng.

Cho vay mua xe ô tô đứng thứ hai trong cơ cấu doanh số cho vay tiêu dùng. Năm 2023 đạt 7,06 tỷ đồng, chiếm 28,02%. Năm 2024 tăng lên 11,07 tỷ đồng, chiếm 25,99%, tăng 4,01 tỷ đồng tương ứng tăng 56,8%. Đến năm 2025 đạt 16,57 tỷ đồng, chiếm 26%, tăng 5,5 tỷ đồng tương ứng tăng 49,68%. Mặc dù doanh số cho vay mua ô tô tăng qua các năm nhưng tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ do tốc độ tăng của nhóm vay mua nhà cao hơn. Nguyên nhân khiến nhóm vay mua ô tô tăng là do mức sống

người dân ngày càng cải thiện, nhu cầu sử dụng ô tô phục vụ đi lại và kinh doanh ngày càng phổ biến. Ngoài ra, MBBank cũng liên kết với các đại lý ô tô để triển khai các gói vay ưu đãi nên hỗ trợ khách hàng tiếp cận vốn dễ dàng hơn.

Đối với nhóm tiêu dùng khác, doanh số cho vay năm 2023 đạt 4,03 tỷ đồng, chiếm 15,99%. Năm 2024 tăng lên 7,24 tỷ đồng, chiếm 17%, tăng 79,65% so với năm 2023. Đến năm 2025 đạt 10,2 tỷ đồng, chiếm 16,01%, tăng 40,88% so với năm 2024. Đây là nhóm có tỷ trọng thấp nhất trong cơ cấu cho vay tiêu dùng. Nguyên nhân là do các khoản vay tiêu dùng khác chủ yếu phục vụ nhu cầu chi tiêu cá nhân, du lịch, mua sắm hoặc học tập nên hạn mức vay thường nhỏ và mức độ rủi ro cao hơn so với vay mua nhà hoặc mua ô tô. Vì vậy, ngân hàng vẫn kiểm soát khá chặt chẽ đối với nhóm vay này.

Về doanh số thu nợ tiêu dùng, hoạt động thu nợ tăng tương ứng với tốc độ tăng trưởng cho vay. Năm 2023, doanh số thu nợ đạt 22,30 tỷ đồng, trong đó nhóm vay mua, sửa chữa nhà ở chiếm tỷ trọng cao nhất với 12,72 tỷ đồng do đây là nhóm khách hàng có tài sản bảo đảm và thu nhập ổn định nên khả năng trả nợ tốt hơn. Sang năm 2024, doanh số thu nợ tăng mạnh lên 35,71 tỷ đồng, tăng 60,13% so với năm 2023. Đặc biệt, nhóm vay tiêu dùng khác tăng mạnh 129,64%, cho thấy PGD đã cải thiện công tác thu hồi nợ, đồng thời mở rộng cho vay đối với khách hàng nhận lương qua tài khoản MB và khách hàng có lịch sử tín dụng tốt. Bên cạnh đó, tình hình tài chính của khách hàng trong năm 2024 cũng dần ổn định hơn nên khả năng trả nợ được cải thiện. Năm 2025, doanh số thu nợ giảm nhẹ còn 33,84 tỷ đồng, giảm 5,24% so với năm 2024. Nguyên nhân chủ yếu do thu nợ nhóm vay mua, sửa chữa nhà ở giảm 18,01% vì nhiều khoản vay được cơ cấu lại thời hạn trả nợ nhằm hỗ trợ khách hàng giảm áp lực tài chính. Trong khi đó, nhóm vay mua ô tô và vay tiêu dùng khác vẫn tăng, cho thấy PGD đang dần nâng cao hiệu quả quản lý và thu hồi các khoản vay ngắn hạn và tín chấp.

Dư nợ cho vay mua ô tô năm 2023 đạt 24,25 tỷ đồng, chiếm 23%, năm 2024 tăng lên 25,83 tỷ đồng và năm 2025 đạt 32,71 tỷ đồng, tiếp tục duy trì tỷ trọng khoảng 23%. Trong khi đó, dư nợ nhóm tiêu dùng khác năm 2023 đạt 10,54 tỷ đồng, chiếm 10%, năm 2024 giảm còn 10,11 tỷ đồng, chiếm 9%, đến năm 2025 tăng nhẹ lên 11,37 tỷ đồng nhưng tỷ trọng chỉ còn 8%. Điều này cho thấy ngân hàng đang có xu hướng giảm

dẫn tỷ trọng các khoản vay tiêu dùng nhỏ lẻ để tập trung vào các khoản vay có tài sản bảo đảm và khả năng kiểm soát rủi ro tốt hơn.

Về nợ xấu, tổng nợ xấu cho vay tiêu dùng năm 2023 đạt 1,32 tỷ đồng, năm 2024 giảm còn 1,26 tỷ đồng rồi tăng lên 1,44 tỷ đồng vào năm 2025. Trong cơ cấu nợ xấu, nhóm tiêu dùng khác luôn chiếm tỷ trọng cao nhất. Năm 2023 đạt 0,64 tỷ đồng, chiếm 48,48% tổng nợ xấu; năm 2024 đạt 0,63 tỷ đồng, chiếm 50%; năm 2025 tăng lên 0,74 tỷ đồng, chiếm 51,39%. Nguyên nhân là do nhóm vay này chủ yếu là các khoản vay tín chấp, không có tài sản bảo đảm nên rủi ro cao hơn và khả năng thu hồi nợ khó khăn hơn khi khách hàng mất khả năng thanh toán. Nợ xấu cho vay mua ô tô năm 2023 đạt 0,4 tỷ đồng, chiếm 30,3%, năm 2024 giảm còn 0,38 tỷ đồng và năm 2025 tăng lên 0,43 tỷ đồng. Trong khi đó, nợ xấu cho vay mua và sửa chữa nhà ở luôn chiếm tỷ trọng thấp nhất, chỉ dao động khoảng 18%–21% tổng nợ xấu. Điều này xuất phát từ việc các khoản vay mua nhà thường có tài sản bảo đảm giá trị lớn và khách hàng có nguồn thu nhập ổn định hơn nên khả năng trả nợ tốt hơn.

Về tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng của MBBank – PGD Cẩm Lệ cho thấy mức độ rủi ro giữa các nhóm cho vay tiêu dùng có sự khác biệt rõ rệt. Cụ thể, cho vay mua, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở có tỷ lệ nợ xấu giảm liên tục từ 0,40% năm 2022 xuống 0,33% năm 2023 và còn 0,28% năm 2024, cho thấy đây là nhóm sản phẩm có chất lượng tín dụng tốt và được kiểm soát hiệu quả. Nguyên nhân là các khoản vay này thường có tài sản bảo đảm, mục đích sử dụng vốn rõ ràng và khách hàng có nguồn thu nhập tương đối ổn định nên khả năng trả nợ cao hơn. Tương tự, cho vay mua xe ô tô cũng ghi nhận tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,65% xuống 1,47% và còn 1,31% trong giai đoạn 2023 - 2025, phản ánh ngân hàng đã nâng cao hiệu quả thẩm định khách hàng và tăng cường quản lý sau giải ngân. Ngược lại, nhóm tiêu dùng khác lại có tỷ lệ nợ xấu cao nhất và tăng từ 6,07% năm 2022 lên 6,23% năm 2023 và đạt 6,51% năm 2024. Điều này cho thấy nhóm sản phẩm này tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn do phần lớn các khoản vay ít hoặc không có tài sản bảo đảm, phụ thuộc nhiều vào thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng. Nhìn chung, MBBank – PGD Cẩm Lệ đang kiểm soát khá tốt nợ xấu ở các khoản vay có mục đích cụ thể và có tài sản bảo đảm, tuy nhiên cần tiếp tục tăng cường quản lý đối với nhóm vay tiêu dùng khác để hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng trong thời gian tới.

2.3. Đánh giá về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao Dịch Cẩm Lệ giai đoạn 2023 - 2025

2.3.1. Kết quả đạt được

Qua phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ đạt được nhiều kết quả tích cực. Trước hết, quy mô cho vay tiêu dùng tăng trưởng khá tốt qua từng năm. Doanh số cho vay tiêu dùng từ 25,20 tỷ đồng năm 2023 tăng lên 42,59 tỷ đồng năm 2024 và đạt 63,72 tỷ đồng vào năm 2025. Điều này cho thấy PGD đã mở rộng được hoạt động tín dụng khách hàng cá nhân và từng bước khai thác hiệu quả phân khúc cho vay tiêu dùng trên địa bàn.

Cơ cấu cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ có sự chuyển dịch phù hợp với thực tế hoạt động của ngân hàng. Các khoản vay trung – dài hạn luôn chiếm tỷ trọng cao và có xu hướng tăng qua các năm, chủ yếu tập trung vào vay mua nhà, sửa chữa nhà ở và vay mua ô tô. Đây đều là những khoản vay có giá trị lớn, thời gian vay dài và đa số có tài sản bảo đảm nên giúp ngân hàng ổn định nguồn thu lãi trong dài hạn, đồng thời hạn chế phần nào rủi ro tín dụng. Doanh số thu nợ của PGD nhìn chung đạt kết quả khá tích cực. Năm 2023, doanh số thu nợ đạt 22,30 tỷ đồng, đến năm 2024 tăng lên 35,71 tỷ đồng và năm 2025 đạt 33,84 tỷ đồng. Mặc dù năm 2025 doanh số thu nợ có giảm nhẹ so với năm 2024 nhưng vẫn cao hơn nhiều so với năm 2023. Điều này cho thấy công tác quản lý khoản vay, theo dõi khách hàng và thu hồi nợ tại PGD Cẩm Lệ được thực hiện tương đối hiệu quả. Đồng thời, ngân hàng cũng tận dụng tốt tệp khách hàng nhận lương qua tài khoản MB để kiểm soát dòng tiền, hỗ trợ khách hàng thanh toán đúng hạn và nâng cao khả năng thu hồi nợ.

Ngoài ra, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng trưởng ổn định qua các năm nhưng tỷ lệ nợ xấu lại có xu hướng giảm, từ 1,25% năm 2023 xuống còn 1,01% năm 2025. Điều này cho thấy PGD vừa mở rộng được quy mô cho vay vừa kiểm soát tương đối tốt chất lượng tín dụng. Các khoản vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ nên góp phần giảm thiểu rủi ro mất vốn cho ngân hàng. Ngân hàng cũng từng bước ứng dụng công nghệ số vào hoạt động tín dụng như hỗ trợ đăng ký vay qua App MBBank, thanh toán nợ trực tuyến và tra cứu khoản vay online. Điều này giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng khả năng tiếp cận vốn vay tiêu dùng.

2.3.2. Hạn chế cần khắc phục

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ vẫn còn một số hạn chế cần khắc phục.

Thứ nhất, quy mô cho vay tiêu dùng năm 2023 còn khá thấp so với tổng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Mặc dù tăng trưởng qua các năm nhưng tỷ trọng cho vay tiêu dùng vẫn chưa thật sự cao so với tiềm năng thị trường tại địa bàn Cẩm Lệ.

Thứ hai, cơ cấu cho vay tiêu dùng còn tập trung nhiều vào các khoản vay trung – dài hạn có tài sản bảo đảm như vay mua, sửa chữa nhà ở và vay mua ô tô. Trong khi đó, các khoản vay tín chấp hoặc vay tiêu dùng ngắn hạn chưa được mở rộng mạnh, làm hạn chế khả năng tiếp cận của nhóm khách hàng trẻ hoặc khách hàng có nhu cầu vay nhỏ lẻ.

Thứ ba, hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn phụ thuộc khá nhiều vào nhóm khách hàng nhận lương qua tài khoản MB và khách hàng có thu nhập ổn định. Điều này khiến ngân hàng chưa khai thác mạnh được nhóm khách hàng kinh doanh nhỏ lẻ, lao động tự do hoặc khách hàng mới chưa có lịch sử tín dụng tại ngân hàng.

Thứ tư, nợ xấu ở nhóm vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm và nhóm vay tiêu dùng khác vẫn chiếm tỷ trọng tương đối cao. Đây là nhóm khoản vay có giá trị nhỏ nhưng khả năng kiểm soát dòng tiền khách hàng khó hơn, dễ phát sinh chậm trả hoặc mất khả năng thanh toán khi thu nhập khách hàng biến động.

Ngoài ra, ngân hàng đã ứng dụng công nghệ số trong hoạt động tín dụng nhưng quy trình xét duyệt một số khoản vay vẫn còn khá chặt chẽ và mất nhiều thời gian, đặc biệt đối với khách hàng vay lần đầu hoặc khách hàng chưa chứng minh được nguồn thu nhập rõ ràng. Điều này làm giảm khả năng cạnh tranh của PGD so với các công ty tài chính hoặc ngân hàng có thủ tục giải ngân nhanh hơn.

2.3.3. Nguyên nhân của các hạn chế

Tình hình kinh tế trong giai đoạn đầu còn nhiều khó khăn khiến thu nhập và khả năng tài chính của khách hàng cá nhân chưa ổn định. Vì vậy, nhu cầu vay tiêu dùng giá trị lớn chưa tăng mạnh, đồng thời khách hàng cũng có tâm lý thận trọng khi vay vốn. MB – PGD Cẩm Lệ vẫn ưu tiên mục tiêu an toàn tín dụng nên tập trung nhiều vào các khoản vay có tài sản bảo đảm và khách hàng có nguồn thu nhập ổn định. Chính sách

thẩm định chặt chẽ giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro nhưng cũng làm hạn chế khả năng mở rộng cho vay đối với nhóm khách hàng mới hoặc khách hàng vay tín chấp.

Doanh số cho vay tiêu dùng tại PGD Cẩm Lệ vẫn còn thấp so với tiềm năng khách hàng trên địa bàn, đặc biệt năm 2023 doanh số CVTD chỉ đạt 25,20 tỷ đồng. Hoạt động cho vay hiện nay vẫn tập trung chủ yếu vào vay mua nhà, vay mua ô tô và khách hàng có tài sản bảo đảm nên chưa khai thác mạnh các nhu cầu vay tiêu dùng nhỏ lẻ, vay phục vụ đời sống hoặc vay tín chấp của khách hàng trẻ và khách hàng có thu nhập ổn định. Ngoài ra, sản phẩm cho vay tiêu dùng còn chưa thật sự đa dạng nên khả năng cạnh tranh với các ngân hàng và công ty tài chính trên địa bàn còn hạn chế.

Cơ cấu cho vay tiêu dùng tại PGD hiện vẫn phụ thuộc khá nhiều vào các khoản vay có tài sản bảo đảm như vay mua nhà và vay mua ô tô. Đối với khách hàng vay tín chấp hoặc khách hàng không nhận lương qua MB, ngân hàng khó đánh giá chính xác nguồn thu nhập và khả năng trả nợ thực tế nên còn khá thận trọng khi cho vay. Ngoài ra, một số khách hàng có thu nhập chưa ổn định nên nguy cơ phát sinh nợ quá hạn vẫn còn tồn tại nếu công tác thẩm định không được thực hiện chặt chẽ.

Cho vay tiêu dùng hiện nay vẫn phụ thuộc nhiều vào nhóm khách hàng nhận lương qua MB và khách hàng đã có lịch sử giao dịch với ngân hàng. Trong khi đó, công tác tìm kiếm khách hàng mới và quảng bá sản phẩm vay tiêu dùng chưa được đẩy mạnh nên khả năng mở rộng khách hàng còn hạn chế. Ngoài ra, áp lực cạnh tranh từ các ngân hàng khác và công ty tài chính trên địa bàn ngày càng lớn, đặc biệt ở nhóm khách hàng trẻ và khách hàng vay tiêu dùng nhỏ lẻ.

Số lượng khách hàng cá nhân ngày càng tăng khiến khối lượng công việc của cán bộ tín dụng ngày càng lớn. Một số cán bộ tín dụng còn hạn chế về kỹ năng tư vấn, xử lý hồ sơ và chăm sóc khách hàng nên thời gian xử lý hồ sơ đôi lúc còn chậm và chất lượng phục vụ chưa đồng đều. Bên cạnh đó, hoạt động đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ cho vay tiêu dùng và kỹ năng bán hàng chưa được tổ chức thường xuyên tại PGD.

Nợ xấu vẫn phát sinh ở nhóm vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm và nhóm vay tiêu dùng nhỏ lẻ. Một số khách hàng có nguồn thu nhập chưa ổn định nên dễ phát sinh chậm trả nợ khi thu nhập hoặc công việc biến động. Ngoài ra, số lượng khoản vay tiêu dùng ngày càng tăng khiến cán bộ tín dụng khó theo dõi sát toàn bộ khoản vay sau giải

ngân, trong khi công tác kiểm tra và giám sát khách hàng sau vay đôi lúc chưa được thực hiện thường xuyên.

Quy trình xét duyệt hồ sơ vay tiêu dùng tại PGD vẫn còn khá chặt chẽ, đặc biệt đối với khách hàng vay lần đầu hoặc khách hàng không nhận lương qua MB. Đồng thời, số lượng hồ sơ khách hàng cá nhân tăng nhanh khiến cán bộ tín dụng phải xử lý nhiều hồ sơ cùng lúc nên thời gian giải quyết hồ sơ đôi lúc còn chậm. Điều này làm giảm khả năng cạnh tranh của ngân hàng so với các công ty tài chính có thủ tục đơn giản và giải ngân nhanh hơn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Qua phân tích trên, có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank trong giai đoạn 2023 – 2025 đã đạt được nhiều kết quả tích cực như tăng trưởng dư nợ, kiểm soát nợ xấu và mở rộng khách hàng. Tuy nhiên, vẫn còn tồn tại một số hạn chế liên quan đến cạnh tranh, chất lượng tín dụng và chiến lược marketing. Trên cơ sở đó, cần đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank trong thời gian tới, bao gồm cải thiện quy trình thẩm định, đa dạng hóa sản phẩm và đẩy mạnh chuyển đổi số.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH CẨM LỆ TRONG GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

Trong những năm tới, MBBank – PGD Cẩm Lệ tiếp tục phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng tăng trưởng an toàn, bền vững và phù hợp với chiến lược phát triển tín dụng bán lẻ của ngân hàng. Trọng tâm là mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng đi đôi với nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát tốt nợ xấu và đa dạng hóa sản phẩm vay nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng cá nhân trên địa bàn. Bên cạnh đó, PGD Cẩm Lệ cần tiếp tục ưu tiên phát triển các khoản vay có tài sản bảo đảm như vay mua nhà, sửa chữa nhà ở và vay mua ô tô nhằm đảm bảo khả năng thu hồi vốn và hạn chế rủi ro tín dụng. Đồng thời, ngân hàng cũng cần mở rộng hợp lý các khoản vay tín chấp đối với khách hàng có thu nhập ổn định, lịch sử tín dụng tốt để tăng khả năng cạnh tranh và mở rộng tệp khách hàng cá nhân.

Ngoài ra, ngân hàng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay tiêu dùng như đăng ký vay online, phê duyệt hồ sơ điện tử, quản lý khoản vay trên ứng dụng MBBank App nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Việc hiện đại hóa quy trình tín dụng sẽ giúp ngân hàng nâng cao hiệu quả hoạt động, tiết kiệm chi phí và thu hút thêm nhiều khách hàng trẻ có nhu cầu vay tiêu dùng. Song song với việc mở rộng tín dụng, PGD Cẩm Lệ cần chú trọng nâng cao chất lượng công tác thẩm định, kiểm tra sau cho vay và quản lý nợ nhằm kiểm soát tốt rủi ro tín dụng. Mục tiêu là duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp, đảm bảo an toàn trong hoạt động cho vay tiêu dùng và nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Bên cạnh đó, PGD Cẩm Lệ cũng cần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng để đáp ứng yêu cầu phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong giai đoạn mới. Cán bộ tín dụng không chỉ cần có chuyên môn nghiệp vụ tốt mà còn phải nâng cao kỹ năng tư vấn, chăm sóc khách hàng và kỹ năng nhận diện rủi ro tín dụng. Việc đào tạo thường xuyên sẽ giúp cán bộ tín dụng nâng cao khả năng thẩm định khách hàng, xử lý hồ sơ nhanh hơn và hạn chế các sai sót trong quá trình cấp tín dụng.

Ngoài ra, ngân hàng tăng cường hoạt động marketing và mở rộng liên kết với các đối tác như đại lý ô tô, công ty bất động sản, cửa hàng nội thất hoặc trung tâm điện máy để phát triển các gói vay tiêu dùng phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng. Việc kết hợp giữa cho vay tiêu dùng và các dịch vụ ngân hàng khác như mở tài khoản thanh toán, thẻ tín dụng, bảo hiểm hoặc ngân hàng số cũng sẽ giúp ngân hàng tăng khả năng bán chéo sản phẩm và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh. Trong bối cảnh cạnh tranh giữa các ngân hàng và công ty tài chính ngày càng gay gắt, định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ cần tập trung vào ba yếu tố chính gồm mở rộng quy mô tín dụng hợp lý, nâng cao chất lượng tín dụng và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số. Việc thực hiện tốt các định hướng này sẽ giúp PGD Cẩm Lệ nâng cao năng lực cạnh tranh, mở rộng thị phần khách hàng cá nhân và góp phần gia tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng trong thời gian tới.

3.2. Một số giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Cẩm Lệ

Ngoài những thành tích đạt được, bên cạnh đó PGD vẫn còn các hạn chế cần khắc phục. Để hoạt động cho vay tiêu dùng của MB Bank – Chi nhánh Đà Nẵng ngày càng tăng trưởng và phát triển thì PGD cần đưa ra các giải pháp cũng như định hướng đúng đắn giúp công tác cho vay ngày càng hoàn thiện hơn, đem đến nhiều lợi ích cho khách hàng.

3.2.1. Đa dạng hóa danh mục cho vay tiêu dùng

Để cạnh tranh với các ngân hàng khác thì ngân hàng thương mại cần đa dạng hóa danh mục cho vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn ngày càng cao của khách hàng cá nhân. Hiện nay nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng không chỉ dừng lại ở vay mua nhà hay vay mua ô tô mà còn mở rộng sang nhiều mục đích khác như vay phục vụ học tập, vay du lịch, vay mua sắm, vay tiêu dùng ngắn hạn hoặc vay phục vụ chi tiêu gia đình. Vì vậy, nếu ngân hàng chỉ tập trung vào một vài nhóm sản phẩm truyền thống thì sẽ khó mở rộng được tệp khách hàng và dễ mất thị phần vào các ngân hàng hoặc công ty tài chính khác trên địa bàn. Qua thực tế hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025 có thể thấy doanh số cho vay tiêu dùng tuy có tăng qua các năm nhưng vẫn tập trung chủ yếu ở nhóm vay mua, sửa chữa nhà ở và vay mua ô tô. Trong khi đó, nhóm vay tiêu dùng khác vẫn chiếm tỷ

trọng chưa cao. Điều này cho thấy cơ cấu cho vay tiêu dùng của PGD vẫn chưa thật sự đa dạng và còn phụ thuộc nhiều vào các khoản vay có tài sản bảo đảm. Nếu thị trường bất động sản hoặc thị trường ô tô gặp khó khăn thì hoạt động cho vay tiêu dùng của PGD cũng sẽ bị ảnh hưởng theo. Bên cạnh đó, các khoản vay mua nhà và vay mua ô tô thường có thời gian vay dài nên áp lực thu hồi nợ và rủi ro tín dụng cũng lớn hơn so với các khoản vay ngắn hạn. Ngoài ra, trên địa bàn quận Cẩm Lệ hiện nay có khá nhiều ngân hàng và công ty tài chính triển khai các sản phẩm vay tiêu dùng với thủ tục đơn giản và thời gian giải ngân nhanh. Đặc biệt, nhiều công ty tài chính tập trung mạnh vào các khoản vay tiêu dùng nhỏ lẻ và vay tín chấp nên dễ tiếp cận nhóm khách hàng trẻ hoặc khách hàng có nhu cầu vay gấp. Trong khi đó, khách hàng hiện nay thường quan tâm nhiều đến tốc độ xử lý hồ sơ, sự thuận tiện và khả năng tiếp cận vốn nhanh hơn trước. Vì vậy, nếu PGD không mở rộng thêm danh mục cho vay tiêu dùng và linh hoạt hơn trong cách triển khai sản phẩm thì sẽ khó cạnh tranh với các đối thủ trên địa bàn. Tuy nhiên, một phòng giao dịch không có chức năng tự thiết kế sản phẩm tín dụng mới mà chủ yếu triển khai các sản phẩm do Hội sở MB ban hành. Vì vậy, việc đa dạng hóa danh mục cho vay tiêu dùng tại PGD Cẩm Lệ cần thực hiện theo hướng linh hoạt triển khai các sản phẩm hiện có phù hợp với đặc điểm khách hàng tại địa phương.

Trong thời gian tới, PGD cần tăng tỷ trọng các khoản vay tín chấp theo lương, vay tiêu dùng phục vụ đời sống, vay tiêu dùng online hoặc các khoản vay giá trị nhỏ giải ngân nhanh đối với khách hàng có lịch sử giao dịch tốt tại MB. Đối với nhóm khách hàng nhận lương qua MB, ngân hàng có thể áp dụng hạn mức vay linh hoạt dựa trên thu nhập và lịch sử giao dịch tài khoản nhằm tăng khả năng tiếp cận vốn cho khách hàng. Bên cạnh đó, PGD cũng cần tập trung khai thác thêm các nhóm khách hàng tiềm năng như nhân viên văn phòng, giáo viên, công nhân tại các doanh nghiệp trên địa bàn, hộ kinh doanh nhỏ hoặc khách hàng trẻ có nhu cầu vay tiêu dùng ngắn hạn. Đối với từng nhóm khách hàng, ngân hàng cần tư vấn các gói vay phù hợp với nhu cầu và khả năng trả nợ thực tế thay vì áp dụng giống nhau cho tất cả khách hàng. Ví dụ, đối với khách hàng trẻ có thu nhập ổn định, ngân hàng có thể tập trung triển khai các khoản vay phục vụ mua sắm, du lịch hoặc tiêu dùng cá nhân với thời gian vay ngắn và thủ tục đơn giản hơn. Đối với hộ kinh doanh nhỏ, ngân hàng có thể linh hoạt phương thức trả nợ phù hợp với chu kỳ kinh doanh nhằm giúp khách hàng giảm áp lực thanh toán

hàng tháng. Bên cạnh việc mở rộng thêm các khoản vay tiêu dùng ngắn hạn, PGD cũng cần chú trọng cân đối cơ cấu cho vay nhằm phân tán rủi ro tín dụng và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Thực tế cho thấy trong giai đoạn 2023 – 2025, dư nợ cho vay tiêu dùng tại PGD vẫn tập trung lớn ở nhóm vay mua, sửa chữa nhà ở nên nguồn vốn bị “găm” trong thời gian dài và tốc độ thu hồi vốn chưa thật sự nhanh. Trong khi đó, các khoản vay tiêu dùng ngắn hạn hoặc vay tín chấp theo lương thường có thời gian vay ngắn hơn nên giúp ngân hàng tăng vòng quay vốn và tạo nguồn thu lãi thường xuyên hơn. Vì vậy, việc đa dạng hóa cơ cấu cho vay không chỉ giúp PGD mở rộng khách hàng mà còn giúp ngân hàng giảm phụ thuộc vào một nhóm sản phẩm nhất định. Khi thị trường bất động sản hoặc thị trường ô tô biến động thì hoạt động cho vay tiêu dùng của PGD cũng sẽ ít bị ảnh hưởng hơn trước. Ngoài việc mở rộng cơ cấu cho vay, PGD cũng cần chú trọng nâng cao khả năng bán chéo sản phẩm để khai thác khách hàng hiệu quả hơn. Khi khách hàng vay tiêu dùng tại MB, ngân hàng có thể kết hợp tư vấn thêm các sản phẩm khác như thẻ tín dụng, bảo hiểm, tài khoản thanh toán hoặc dịch vụ ngân hàng số nhằm tăng nguồn thu dịch vụ và giữ chân khách hàng lâu dài. Hiện nay MBBank có lợi thế khá lớn về nền tảng ngân hàng số và App MBBank nên PGD cần tận dụng để triển khai các khoản vay online đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt. Điều này không chỉ giúp giảm thời gian xử lý hồ sơ mà còn nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác. Tuy nhiên, việc mở rộng thêm các khoản vay tín chấp và vay tiêu dùng nhỏ lẻ cũng có thể làm rủi ro tín dụng tăng lên nếu ngân hàng kiểm soát không tốt. Thực tế tại PGD Cẩm Lệ cho thấy nhóm vay tiêu dùng khác và vay không có tài sản bảo đảm vẫn có tỷ lệ nợ xấu cao hơn các nhóm còn lại. Vì vậy, song song với việc mở rộng cơ cấu cho vay, PGD cần tăng cường kiểm soát đối với nhóm khách hàng vay tín chấp. Cán bộ tín dụng cần kiểm tra kỹ lịch sử tín dụng CIC, thu nhập thực tế và lịch sử giao dịch tài khoản trước khi cấp tín dụng. Sau giải ngân, ngân hàng cũng cần thường xuyên theo dõi tình hình trả nợ và chủ động nhắc nợ khách hàng trước kỳ thanh toán nhằm hạn chế phát sinh nợ quá hạn. Để triển khai hiệu quả giải pháp này, PGD cần phối hợp với Khối khách hàng cá nhân tại Hội sở MB nhằm rà soát các sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện có và lựa chọn những sản phẩm phù hợp với đặc điểm khách hàng tại khu vực Cẩm Lệ. Bộ phận khách hàng cá nhân và bộ phận tín dụng sẽ trực tiếp tư vấn, tiếp cận và triển khai sản phẩm cho từng nhóm khách hàng cụ thể. Đồng thời, PGD cần tận dụng hệ thống dữ

liệu khách hàng nội bộ và App MBBank để xác định nhóm khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng tiềm năng như khách hàng nhận lương qua MB, khách hàng thường xuyên giao dịch tài khoản hoặc khách hàng đang sử dụng thẻ tín dụng MB. Ngoài ra, PGD cũng cần thường xuyên theo dõi hiệu quả của từng sản phẩm cho vay tiêu dùng để kịp thời điều chỉnh định hướng triển khai phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng trên địa bàn. Những khoản vay có khả năng thu hồi tốt, tỷ lệ nợ xấu thấp thì cần tiếp tục mở rộng. Ngược lại, đối với các khoản vay phát sinh nợ quá hạn nhiều hoặc hiệu quả thấp thì ngân hàng cần xem xét điều chỉnh điều kiện vay, hạn mức hoặc siết chặt công tác thẩm định. Điều này sẽ giúp hoạt động cho vay tiêu dùng của PGD phát triển ổn định hơn thay vì chạy theo tăng trưởng dư nợ nhưng chất lượng tín dụng không đảm bảo. Nếu thực hiện tốt giải pháp này, doanh số cho vay tiêu dùng tại PGD Cẩm Lệ sẽ tiếp tục tăng trưởng ổn định, cơ cấu cho vay cũng đa dạng hơn thay vì phụ thuộc quá nhiều vào vay mua nhà và vay mua ô tô như hiện nay. Đồng thời, ngân hàng sẽ mở rộng thêm được nhiều khách hàng cá nhân mới, nâng cao khả năng cạnh tranh với các ngân hàng và công ty tài chính trên địa bàn, góp phần giúp hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển hiệu quả và bền vững hơn.

3.2.2. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định trong cho vay tiêu dùng

Qua các bảng phân tích về dư nợ, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025 có thể thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của PGD tăng trưởng khá tốt qua các năm. Tuy nhiên, nợ xấu vẫn phát sinh ở một số khoản vay tín chấp và vay tiêu dùng khác, đặc biệt đối với nhóm khách hàng có thu nhập chưa ổn định hoặc khả năng kiểm soát dòng tiền còn khó khăn. Bên cạnh đó, khi dư nợ cho vay tiêu dùng tăng nhanh thì áp lực quản lý khoản vay và kiểm soát chất lượng tín dụng cũng ngày càng lớn hơn. Hiện nay PGD vẫn tập trung nhiều vào các khoản vay có tài sản bảo đảm như vay mua nhà và vay mua ô tô nhằm hạn chế rủi ro tín dụng. Trong khi đó, đối với các khoản vay tín chấp hoặc vay không có tài sản bảo đảm, ngân hàng vẫn còn khá thận trọng do khó đánh giá chính xác khả năng trả nợ của khách hàng. Ngoài ra, trong bối cảnh chi phí sinh hoạt ngày càng tăng và tình hình việc làm có nhiều biến động, một số khách hàng cá nhân dễ gặp khó khăn trong việc trả nợ đúng hạn nếu nguồn thu nhập không ổn định. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng

công tác thẩm định và kiểm soát rủi ro tín dụng là cần thiết nhằm giúp PGD vừa mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng vừa đảm bảo an toàn tín dụng trong thời gian tới.

Trong thời gian tới, PGD cần nâng cao chất lượng thẩm định theo hướng đánh giá sát hơn với khả năng trả nợ thực tế của khách hàng thay vì chỉ tập trung nhiều vào tài sản bảo đảm. Đối với khách hàng nhận lương qua MB, cán bộ tín dụng cần khai thác lịch sử giao dịch tài khoản để đánh giá mức thu nhập bình quân, tần suất nhận lương và khả năng cân đối chi tiêu hàng tháng của khách hàng. Điều này sẽ giúp ngân hàng đánh giá chính xác hơn mức độ ổn định thu nhập thay vì chỉ dựa trên hợp đồng lao động hoặc bảng lương do khách hàng cung cấp. Đối với khách hàng vay tín chấp hoặc khách hàng làm nghề tự do, cán bộ tín dụng cần kết hợp đánh giá nhiều yếu tố như dòng tiền thực tế, lịch sử giao dịch ngân hàng, mức độ ổn định công việc và lịch sử trả nợ trước đây để hạn chế rủi ro phát sinh nợ xấu sau giải ngân.

Đối với nhóm khách hàng hộ kinh doanh nhỏ, việc thẩm định cần thực hiện linh hoạt hơn vì phần lớn khách hàng không có đầy đủ chứng từ chứng minh thu nhập như khách hàng hưởng lương cố định. Cán bộ tín dụng cần trực tiếp khảo sát tình hình kinh doanh thực tế, đánh giá lượng khách hàng, doanh thu trung bình và khả năng xoay vòng vốn của hộ kinh doanh thay vì chỉ dựa vào giấy tờ kê khai. Đồng thời, ngân hàng cũng cần xem xét thêm các khoản chi phí sinh hoạt, khoản vay hiện hữu và nghĩa vụ tài chính khác của khách hàng để xác định chính xác khả năng trả nợ hàng tháng. Việc đánh giá sát với thực tế sẽ giúp hạn chế tình trạng cấp tín dụng vượt quá khả năng trả nợ của khách hàng như một số trường hợp phát sinh nợ xấu trong thời gian qua. Bên cạnh công tác thẩm định trước vay, PGD cũng cần tăng cường kiểm soát sau giải ngân nhằm phát hiện sớm các khoản vay có dấu hiệu rủi ro. Thực tế cho thấy nhiều khoản vay khi xét duyệt ban đầu vẫn đảm bảo điều kiện nhưng sau giải ngân khách hàng có thể gặp khó khăn về công việc hoặc thu nhập dẫn đến chậm trả nợ. Vì vậy, cán bộ tín dụng cần thường xuyên theo dõi tình hình trả nợ, chủ động nhắc nợ trước kỳ hạn và liên hệ kịp thời đối với các khoản vay có dấu hiệu thanh toán chậm. Đối với khách hàng có dấu hiệu khó khăn tạm thời nhưng vẫn có thiện chí trả nợ, ngân hàng có thể xem xét hỗ trợ cơ cấu thời gian trả nợ phù hợp nhằm hạn chế chuyển nhóm nợ xấu. Điều này sẽ giúp PGD kiểm soát chất lượng tín dụng tốt hơn thay vì chỉ tập trung xử lý khi nợ xấu đã phát sinh.

Ngoài ra, PGD cần phân loại khách hàng theo từng mức độ rủi ro để áp dụng chính sách tín dụng phù hợp. Đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, thu nhập ổn định và lịch sử giao dịch lâu năm tại MB, ngân hàng có thể ưu tiên xét duyệt nhanh hoặc áp dụng chính sách lãi suất phù hợp nhằm giữ chân khách hàng. Ngược lại, đối với khách hàng có lịch sử trả nợ chưa tốt, thường xuyên phát sinh nợ quá hạn hoặc thu nhập thiếu ổn định thì cần siết chặt điều kiện vay, giảm hạn mức hoặc tăng cường kiểm tra sau vay nhằm hạn chế rủi ro tín dụng. Việc phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro sẽ giúp ngân hàng vừa mở rộng được dư nợ vừa đảm bảo chất lượng cho vay tiêu dùng trong thời gian tới. Để triển khai hiệu quả giải pháp này, PGD cần phối hợp với Khối quản lý rủi ro và Khối khách hàng cá nhân tại Hội sở MB nhằm xây dựng quy trình thẩm định phù hợp với từng nhóm khách hàng cụ thể. Bộ phận tín dụng cá nhân tại PGD sẽ trực tiếp thực hiện công tác thẩm định và theo dõi khoản vay sau giải ngân. Đồng thời, ngân hàng cần tận dụng hệ thống công nghệ hiện có của MB như App MBBank, hệ thống dữ liệu khách hàng nội bộ, hệ thống CIC và hệ thống chấm điểm tín dụng nội bộ nhằm hỗ trợ đánh giá lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ của khách hàng nhanh chóng và chính xác hơn. Đối với khách hàng đã có lịch sử giao dịch tốt tại MB, ngân hàng có thể tận dụng dữ liệu giao dịch tài khoản để rút ngắn thời gian xét duyệt nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát được rủi ro tín dụng. PGD cần thường xuyên đào tạo cán bộ tín dụng về kỹ năng phân tích dòng tiền, nhận diện rủi ro tín dụng và xử lý các tình huống phát sinh trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Hiện nay nhiều khách hàng cá nhân có nguồn thu nhập không cố định nên nếu cán bộ tín dụng chỉ thẩm định dựa trên hồ sơ giấy tờ sẽ khó đánh giá chính xác khả năng trả nợ thực tế. Vì vậy, việc nâng cao kỹ năng đánh giá thu nhập, kiểm tra dòng tiền và nhận diện dấu hiệu rủi ro là rất cần thiết nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu trong thời gian tới. Ngoài ra, Ban giám đốc PGD cũng cần thường xuyên kiểm tra chất lượng tín dụng, rà soát các khoản vay có dấu hiệu chậm trả và đánh giá trách nhiệm của cán bộ tín dụng đối với các khoản vay phát sinh nợ xấu nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm trong quá trình thẩm định và quản lý khoản vay. Giải pháp này cần có sự phối hợp giữa bộ phận tín dụng, bộ phận quản lý rủi ro, bộ phận kiểm tra nội bộ, Khối khách hàng cá nhân và Khối quản lý rủi ro tại MB. Ngoài nguồn lực con người, PGD còn có thể tận dụng hệ thống dữ liệu khách hàng, App MBBank và hệ thống chấm điểm tín dụng nội bộ của MB để nâng cao hiệu quả quản lý rủi ro. Nếu thực hiện tốt giải pháp này, PGD sẽ nâng cao

được chất lượng cho vay tiêu dùng, hạn chế phát sinh nợ xấu và đảm bảo hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển an toàn hơn trong thời gian tới. Đồng thời, việc nâng cao chất lượng công tác thẩm định cũng giúp ngân hàng lựa chọn được nhóm khách hàng phù hợp, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và cải thiện chất lượng tín dụng của PGD Cẩm Lệ.

3.2.3. Đẩy mạnh hoạt động marketing tìm kiếm khách hàng cho vay tiêu dùng

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ hiện nay vẫn phụ thuộc khá nhiều vào nhóm khách hàng nhận lương qua MB và khách hàng đã có quan hệ giao dịch lâu năm với ngân hàng. Trong khi đó, các nhóm khách hàng tiềm năng như lao động trẻ, nhân viên văn phòng, hộ kinh doanh nhỏ hoặc khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng ngắn hạn vẫn chưa được khai thác mạnh. Bên cạnh đó, áp lực cạnh tranh trên địa bàn ngày càng lớn khi nhiều ngân hàng và công ty tài chính triển khai các gói vay với thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh và quảng bá mạnh trên nền tảng số. Thực tế hiện nay nhiều khách hàng thường tiếp cận các công ty tài chính trước do thủ tục nhanh, quảng cáo xuất hiện thường xuyên trên mạng xã hội và dễ đăng ký online. Trong khi đó, hoạt động tìm kiếm khách hàng tại PGD vẫn còn phụ thuộc nhiều vào khách hàng tự đến giao dịch hoặc khách hàng có sẵn trên hệ thống nên khả năng mở rộng tệp khách hàng mới còn hạn chế. Vì vậy, việc đẩy mạnh hoạt động marketing và tìm kiếm khách hàng là cần thiết nhằm tăng khả năng cạnh tranh, mở rộng thị phần khách hàng cá nhân và nâng cao doanh số cho vay tiêu dùng tại PGD trong thời gian tới. Trong thời gian tới, PGD cần xây dựng hoạt động marketing theo từng nhóm khách hàng cụ thể thay vì quảng bá chung chung như hiện nay. Đối với nhóm khách hàng nhận lương qua MB, ngân hàng có thể triển khai các chương trình tư vấn vay trực tiếp tại doanh nghiệp, giới thiệu các gói vay tín chấp theo lương với thủ tục đơn giản và thời gian xử lý nhanh. Cán bộ tín dụng có thể phối hợp với doanh nghiệp để tổ chức các buổi tư vấn ngay tại nơi làm việc nhằm giúp khách hàng dễ tiếp cận thông tin vay vốn hơn. Đối với nhóm khách hàng trẻ hoặc nhân viên văn phòng, PGD cần tập trung quảng bá các khoản vay phục vụ tiêu dùng cá nhân, mua sắm, du lịch hoặc vay online thông qua App MBBank với thủ tục thuận tiện và thời gian giải ngân nhanh hơn.

Bên cạnh hoạt động bán hàng trực tiếp, PGD cũng cần đẩy mạnh truyền thông số nhằm tăng khả năng tiếp cận khách hàng mới. Tuy nhiên, việc marketing không chỉ

dừng ở đăng bài quảng cáo đơn thuần trên Facebook hoặc Zalo mà cần xây dựng nội dung cụ thể theo từng nhu cầu vay vốn thực tế của khách hàng. Ví dụ, vào thời điểm cuối năm ngân hàng có thể tập trung truyền thông các khoản vay mua xe, vay phục vụ mua sắm hoặc vay tiêu dùng dịp Tết. Đối với giai đoạn trước mùa xây dựng, PGD có thể đẩy mạnh quảng bá các khoản vay sửa chữa nhà ở hoặc vay xây dựng nhà. Ngoài ra, đối với khách hàng nhận lương qua MB, ngân hàng có thể triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất hoặc hỗ trợ xử lý hồ sơ nhanh nhằm tăng khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn. Ngoài hoạt động truyền thông bên ngoài, PGD cần tận dụng tốt nguồn dữ liệu khách hàng hiện có trên hệ thống MB để chủ động tìm kiếm khách hàng tiềm năng. Hiện nay MB có lượng lớn khách hàng sử dụng App MBBank, tài khoản thanh toán và thẻ tín dụng nên đây là nguồn dữ liệu rất quan trọng để ngân hàng khai thác thêm nhu cầu vay tiêu dùng. PGD có thể sử dụng hệ thống CRM để lọc nhóm khách hàng có dòng tiền ổn định, khách hàng thường xuyên giao dịch tài khoản hoặc khách hàng có lịch sử tín dụng tốt nhằm chủ động liên hệ tư vấn các khoản vay phù hợp. Điều này sẽ giúp ngân hàng tăng khả năng tiếp cận khách hàng mà không phụ thuộc hoàn toàn vào khách hàng tự tìm đến ngân hàng như trước. PGD cũng cần mở rộng hoạt động hợp tác với các doanh nghiệp trên địa bàn nhằm khai thác thêm nguồn khách hàng mới. Ngân hàng có thể phối hợp với các doanh nghiệp trả lương qua MB để triển khai các chương trình vay ưu đãi dành cho cán bộ nhân viên như vay tín chấp theo lương, vay tiêu dùng phục vụ đời sống hoặc vay mua xe. Đối với các doanh nghiệp lớn có số lượng nhân viên đông, PGD có thể cử cán bộ tín dụng trực tiếp hỗ trợ tư vấn và tiếp nhận hồ sơ tại doanh nghiệp nhằm tạo sự thuận tiện cho khách hàng. Việc tiếp cận trực tiếp như vậy sẽ giúp tăng khả năng khách hàng lựa chọn vay tại MB thay vì các công ty tài chính bên ngoài. Ngoài ra, PGD cũng cần nâng cao vai trò chủ động tìm kiếm khách hàng của cán bộ tín dụng thay vì chỉ tập trung xử lý hồ sơ tại quầy. Mỗi cán bộ tín dụng cần chủ động khai thác thêm khách hàng từ các mối quan hệ hiện có, khách hàng đang sử dụng dịch vụ tại MB hoặc khách hàng được giới thiệu từ doanh nghiệp liên kết. Đồng thời, ngân hàng cũng cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả làm việc phù hợp, gắn kết quả tìm kiếm khách hàng mới với hiệu quả kinh doanh và chất lượng tín dụng nhằm tạo động lực cho nhân viên chủ động hơn trong hoạt động bán hàng. Để triển khai hiệu quả giải pháp này, PGD cần có sự phối hợp giữa bộ phận khách hàng cá nhân, bộ phận tín dụng, bộ phận marketing, bộ phận

ngân hàng số và Khối khách hàng cá nhân tại Hội sở MB. Ngoài nguồn lực con người, PGD còn có thể tận dụng App MBBank, hệ thống CRM và dữ liệu khách hàng nội bộ để triển khai hoạt động marketing hiệu quả hơn. Đồng thời, Ban giám đốc PGD cần thường xuyên theo dõi hiệu quả của từng chương trình marketing và từng nhóm khách hàng để có sự điều chỉnh phù hợp với tình hình thực tế tại địa bàn Cẩm Lệ.

3.2.4. Nâng cao công tác đào tạo, nguồn nhân lực, công nhân viên của Ngân hàng

Trong giai đoạn gần đây, hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ có xu hướng tăng cả về số lượng khách hàng lẫn quy mô khoản vay, kéo theo khối lượng công việc của cán bộ tín dụng ngày càng lớn hơn trước. Không chỉ thực hiện nghiệp vụ thẩm định và xử lý hồ sơ, cán bộ tín dụng hiện nay còn phải đảm nhận thêm công tác tư vấn sản phẩm, chăm sóc khách hàng và tìm kiếm khách hàng mới để đáp ứng yêu cầu cạnh tranh trên địa bàn. Tuy nhiên, vào một số thời điểm lượng hồ sơ tăng nhanh đã làm thời gian xử lý hồ sơ kéo dài hơn dự kiến. Ngoài ra, khả năng giao tiếp và tư vấn giữa các nhân viên vẫn chưa thật sự đồng đều nên đôi lúc khách hàng còn gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin vay vốn, đặc biệt là khách hàng vay lần đầu. Bên cạnh đó, một số cán bộ tín dụng vẫn còn tập trung chủ yếu vào xử lý hồ sơ tại quầy mà chưa chủ động khai thác thêm khách hàng tiềm năng hoặc chăm sóc khách hàng sau giải ngân. Điều này cho thấy PGD cần chú trọng hơn đến việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực nhằm cải thiện hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới. Để nâng cao chất lượng nhân sự, PGD cần tập trung đào tạo chuyên sâu về kỹ năng thẩm định khách hàng cá nhân cho cán bộ tín dụng. Đối với các khoản vay tín chấp hoặc vay phục vụ kinh doanh nhỏ lẻ, nhân viên cần được hướng dẫn cách đánh giá dòng tiền thực tế, khả năng trả nợ và mức độ ổn định thu nhập của khách hàng thay vì chỉ phụ thuộc nhiều vào giấy tờ chứng minh thu nhập. Việc nâng cao kỹ năng phân tích dòng tiền sẽ giúp cán bộ tín dụng đánh giá chính xác hơn mức độ rủi ro của khoản vay, từ đó hạn chế tình trạng cấp tín dụng vượt quá khả năng trả nợ của khách hàng. Song song với đó, ngân hàng cũng cần tăng cường đào tạo kỹ năng nhận diện dấu hiệu rủi ro đối với khách hàng có lịch sử thanh toán chưa tốt hoặc có nhiều khoản vay cùng lúc nhằm giảm khả năng phát sinh nợ xấu. Không chỉ dừng lại ở chuyên môn nghiệp vụ, PGD cũng cần cải thiện kỹ năng xử lý hồ sơ và hỗ trợ khách hàng của đội ngũ nhân viên giao dịch và cán bộ tín dụng. Hiện nay nhiều khách hàng thường ưu tiên lựa

chọn ngân hàng có thủ tục đơn giản và thời gian giải ngân nhanh nên nếu xử lý hồ sơ chậm sẽ dễ mất khách hàng vào tay các công ty tài chính hoặc ngân hàng khác. Vì vậy, cán bộ tín dụng cần chủ động hướng dẫn khách hàng chuẩn bị đầy đủ hồ sơ ngay từ đầu, hạn chế việc bổ sung nhiều lần làm kéo dài thời gian xét duyệt. Đối với khách hàng vay lần đầu, nhân viên cần giải thích cụ thể về điều kiện vay, mức lãi suất, lịch trả nợ và các chi phí liên quan để khách hàng hiểu rõ trước khi ký hợp đồng vay vốn. Điều này sẽ giúp khách hàng cảm thấy yên tâm hơn khi giao dịch tại ngân hàng và nâng cao mức độ hài lòng đối với chất lượng phục vụ của PGD.

Ngoài công tác xử lý hồ sơ, PGD cũng cần nâng cao khả năng tìm kiếm và khai thác khách hàng cho cán bộ tín dụng. Thay vì chỉ chờ khách hàng đến giao dịch tại quầy, cán bộ tín dụng cần chủ động khai thác thêm từ tệp khách hàng nhận lương qua MB, khách hàng thường xuyên sử dụng App MBBank hoặc khách hàng có lịch sử giao dịch tốt tại ngân hàng. Đồng thời, ngân hàng cũng cần đào tạo thêm kỹ năng bán hàng và chăm sóc khách hàng sau vay để cán bộ tín dụng có thể duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng và tăng khả năng bán chéo các sản phẩm khác như thẻ tín dụng, bảo hiểm hoặc dịch vụ ngân hàng số. Đây cũng là một trong những cách giúp PGD mở rộng nguồn thu và giữ chân khách hàng hiệu quả hơn. Song song đó, ngân hàng cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả làm việc phù hợp đối với cán bộ tín dụng. Nếu chỉ tập trung đánh giá dựa trên doanh số cho vay thì dễ dẫn đến tình trạng chạy theo tăng trưởng dư nợ mà chưa chú trọng nhiều đến chất lượng tín dụng. Vì vậy, việc đánh giá cần kết hợp thêm các tiêu chí như tỷ lệ nợ xấu, khả năng xử lý hồ sơ đúng thời gian, chất lượng chăm sóc khách hàng và khả năng tìm kiếm khách hàng mới. Bên cạnh đó, PGD cũng nên có chính sách khen thưởng phù hợp đối với nhân viên đạt hiệu quả tốt cả về doanh số lẫn chất lượng tín dụng nhằm tạo động lực làm việc và nâng cao tinh thần trách nhiệm của cán bộ tín dụng. Để triển khai hiệu quả giải pháp này, PGD cần phối hợp với Trung tâm đào tạo và Khối khách hàng cá nhân tại Hội sở MB để tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ cho cán bộ tín dụng và nhân viên giao dịch. Nội dung đào tạo nên tập trung vào những kỹ năng còn hạn chế trong thực tế như phân tích dòng tiền, thẩm định khách hàng vay tín chấp, xử lý hồ sơ nhanh và kỹ năng chăm sóc khách hàng cá nhân. Ngoài các buổi đào tạo trực tiếp, PGD có thể tận dụng hệ thống đào tạo online nội bộ của MB để nhân viên cập nhật kiến thức thường xuyên mà không ảnh hưởng nhiều đến hoạt động giao dịch tại quầy. Đồng thời, Ban giám đốc PGD cần

thường xuyên kiểm tra chất lượng phục vụ khách hàng, tiến độ xử lý hồ sơ và hiệu quả quản lý khoản vay của từng cán bộ tín dụng để kịp thời chấn chỉnh những trường hợp xử lý chưa hiệu quả.

Ngoài nguồn lực con người, PGD còn có thể tận dụng hệ thống dữ liệu khách hàng nội bộ, App MBBank và hệ thống đánh giá hiệu quả công việc hiện có của MB để hỗ trợ công tác đào tạo và quản lý nhân sự hiệu quả hơn. Nếu thực hiện tốt giải pháp này, chất lượng phục vụ khách hàng tại PGD sẽ được cải thiện rõ rệt, thời gian xử lý hồ sơ vay sẽ nhanh và chuyên nghiệp hơn, đồng thời chất lượng tín dụng cho vay tiêu dùng cũng sẽ được nâng cao và hạn chế phát sinh nợ xấu trong thời gian tới.

3.2.5. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và xử lý nợ xấu

Qua các bảng phân tích về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng tại MBBank – PGD Cẩm Lệ giai đoạn 2023 – 2025 có thể thấy mặc dù tỷ lệ nợ xấu vẫn được kiểm soát ở mức tương đối thấp nhưng nợ xấu vẫn phát sinh ở một số nhóm vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm và vay tiêu dùng khác. Đặc biệt, nợ xấu ở nhóm vay tín chấp thường có xu hướng cao hơn so với các khoản vay có tài sản bảo đảm do khả năng kiểm soát nguồn thu nhập và dòng tiền của khách hàng khó hơn. Bên cạnh đó, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng khá nhanh qua các năm cũng làm áp lực quản lý khoản vay ngày càng lớn hơn. Hiện nay hoạt động cho vay tiêu dùng có số lượng khách hàng nhiều, khoản vay nhỏ lẻ và thời gian vay đa dạng nên việc theo dõi tình hình trả nợ của khách hàng sẽ phức tạp hơn so với các khoản vay doanh nghiệp. Ngoài ra, trong bối cảnh kinh tế còn nhiều biến động, giá cả sinh hoạt tăng và thu nhập của một số khách hàng chưa ổn định nên khả năng phát sinh chậm trả nợ vẫn còn khá cao. Một số khách hàng sau khi vay vốn có sự thay đổi về công việc hoặc giảm thu nhập dẫn đến khó khăn trong việc thanh toán đúng hạn. Trong khi đó, số lượng khách hàng vay tiêu dùng ngày càng tăng khiến cán bộ tín dụng đôi lúc chưa theo dõi sát toàn bộ khoản vay, đặc biệt là các khoản vay tín chấp hoặc vay tiêu dùng nhỏ lẻ. Vì vậy, việc tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và xử lý nợ xấu là giải pháp cần thiết nhằm đảm bảo hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển an toàn và bền vững hơn trong thời gian tới. Để nâng cao hiệu quả quản lý nợ xấu, PGD cần tăng cường công tác kiểm tra và giám sát khách hàng ngay sau khi giải ngân thay vì chỉ tập trung nhiều vào giai đoạn thẩm định trước vay như hiện nay. Đối với các khoản vay tín chấp hoặc khách hàng có nguồn thu nhập

chưa ổn định, cán bộ tín dụng cần thường xuyên theo dõi lịch sử thanh toán, biến động tài khoản và khả năng trả nợ của khách hàng nhằm kịp thời phát hiện các dấu hiệu rủi ro. Việc kiểm tra sau vay cần được thực hiện định kỳ theo từng nhóm khách hàng cụ thể thay vì kiểm tra chung chung như trước. Đối với khách hàng nhận lương qua MB, cán bộ tín dụng có thể theo dõi dòng tiền nhận lương hàng tháng để đánh giá khả năng trả nợ. Trường hợp khách hàng có dấu hiệu giảm thu nhập, tài khoản phát sinh giao dịch bất thường hoặc thanh toán chậm trong các kỳ đầu tiên thì cần nhanh chóng rà soát và làm việc lại với khách hàng để đánh giá tình hình tài chính thực tế.

Song song với công tác kiểm tra sau vay, PGD cũng cần nâng cao hiệu quả công tác nhắc nợ nhằm hạn chế tình trạng khách hàng quên lịch thanh toán hoặc chậm trả kéo dài. Thực tế hiện nay nhiều khách hàng cá nhân có nhiều khoản chi tiêu hàng tháng nên đôi lúc chưa chủ động sắp xếp nguồn tiền trả nợ đúng hạn. Vì vậy, ngân hàng cần tận dụng App MBBank, tin nhắn SMS và hệ thống gọi điện tự động để thông báo lịch trả nợ trước kỳ thanh toán cho khách hàng. Đối với những khoản vay có dấu hiệu chậm trả từ những kỳ đầu tiên, cán bộ tín dụng cần liên hệ sớm để nhắc nhở và tìm hiểu nguyên nhân cụ thể thay vì chờ đến khi khoản vay chuyển sang nợ quá hạn mới xử lý. Việc chủ động nhắc nợ sớm sẽ giúp khách hàng có ý thức hơn trong việc thanh toán và hạn chế phát sinh nợ xấu kéo dài. Ngoài ra, PGD cần phân loại khách hàng và khoản vay theo từng mức độ rủi ro để có biện pháp quản lý phù hợp đối với từng nhóm khách hàng. Đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt và thiện chí trả nợ nhưng gặp khó khăn tài chính tạm thời, ngân hàng có thể xem xét hỗ trợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ hoặc điều chỉnh kỳ hạn thanh toán phù hợp nhằm giúp khách hàng giảm áp lực tài chính và tiếp tục thực hiện nghĩa vụ trả nợ. Điều này vừa hỗ trợ khách hàng vừa giúp ngân hàng hạn chế phát sinh nợ xấu mới. Ngược lại, đối với những khách hàng có dấu hiệu cố tình chậm trả hoặc mất khả năng thanh toán kéo dài thì PGD cần áp dụng các biện pháp xử lý quyết liệt hơn nhằm hạn chế gia tăng nợ quá hạn và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Cán bộ tín dụng cần nâng cao trách nhiệm quản lý khoản vay sau giải ngân thay vì chỉ tập trung vào tăng trưởng dư nợ. Hiện nay nếu chỉ chú trọng mở rộng cho vay mà chưa theo dõi sát khoản vay sau giải ngân thì sẽ dễ phát sinh nợ xấu, đặc biệt đối với các khoản vay tín chấp. Vì vậy, mỗi cán bộ tín dụng cần chịu trách nhiệm theo dõi tình

hình trả nợ của khách hàng trong suốt thời gian vay vốn, thường xuyên cập nhật tình trạng khoản vay và kịp thời báo cáo các khoản vay có dấu hiệu rủi ro cho Ban giám đốc PGD và bộ phận quản lý rủi ro. Đồng thời, PGD cũng cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả làm việc của cán bộ tín dụng gắn với chất lượng tín dụng và tỷ lệ nợ xấu nhằm nâng cao tinh thần trách nhiệm trong công tác quản lý khoản vay. Ngoài việc theo dõi và giám sát khoản vay, PGD cũng cần tăng cường phối hợp giữa bộ phận tín dụng, bộ phận quản lý rủi ro và bộ phận xử lý nợ nhằm nâng cao hiệu quả thu hồi nợ quá hạn. Đối với các khoản nợ có dấu hiệu khó thu hồi, cán bộ tín dụng cần phối hợp trực tiếp với bộ phận xử lý nợ để làm việc với khách hàng và đưa ra hướng xử lý phù hợp với từng trường hợp cụ thể. Trong trường hợp khách hàng vẫn có thiện chí trả nợ, ngân hàng có thể xây dựng phương án trả nợ phù hợp với khả năng tài chính hiện tại nhằm tăng khả năng thu hồi nợ. Ngược lại, đối với các trường hợp cố tình chây ì hoặc mất liên lạc, ngân hàng cần phối hợp với bộ phận pháp lý và bộ phận xử lý nợ của MB để triển khai các biện pháp thu hồi nợ theo đúng quy định. Để triển khai hiệu quả giải pháp này, PGD cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa bộ phận tín dụng cá nhân, bộ phận quản lý rủi ro, bộ phận kiểm tra nội bộ, bộ phận xử lý nợ và Khối quản lý rủi ro tại Hội sở MB. Định kỳ hàng tháng, PGD cần rà soát danh sách các khoản vay sắp đến hạn hoặc có dấu hiệu chậm trả để chủ động liên hệ khách hàng nhắc nợ. Đồng thời, ngân hàng cần tận dụng hệ thống công nghệ hiện có của MB như App MBBank, hệ thống quản lý tín dụng nội bộ, hệ thống CIC và dữ liệu khách hàng nhằm hỗ trợ công tác giám sát khoản vay hiệu quả hơn. Đối với các khoản vay có dấu hiệu rủi ro cao, cán bộ tín dụng cần kiểm tra thực tế hoặc liên hệ trực tiếp với khách hàng để đánh giá lại tình hình tài chính hiện tại nhằm đưa ra hướng xử lý phù hợp. Ngoài nguồn lực con người, PGD cũng có thể tận dụng hệ thống dữ liệu khách hàng nội bộ và công nghệ ngân hàng số của MB để hỗ trợ công tác theo dõi khoản vay và xử lý nợ hiệu quả hơn. Việc ứng dụng công nghệ vào quản lý khoản vay sẽ giúp ngân hàng tiết kiệm thời gian, giảm áp lực cho cán bộ tín dụng và nâng cao khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng. Nếu thực hiện tốt giải pháp này, PGD sẽ kiểm soát tốt hơn chất lượng cho vay tiêu dùng, hạn chế phát sinh nợ xấu và nâng cao hiệu quả quản lý tín dụng trong thời gian tới. Đồng thời, việc phát hiện và xử lý sớm các khoản vay có dấu hiệu rủi ro cũng sẽ giúp ngân hàng giảm áp lực nợ quá hạn, nâng cao khả năng thu hồi nợ và đảm bảo hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển ổn định, an toàn hơn.

3.2.6. Cải thiện quy trình cho vay tiêu dùng và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ

Trong những năm gần đây, nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng cá nhân tại địa bàn Cẩm Lệ có xu hướng tăng khá nhanh, đặc biệt là nhu cầu vay phục vụ mua sắm, sửa chữa nhà ở, mua xe và vay tiêu dùng phục vụ đời sống. Bên cạnh yếu tố lãi suất, hiện nay khách hàng cũng rất quan tâm đến thủ tục vay vốn và thời gian giải ngân. Thực tế cho thấy nhiều khách hàng thường ưu tiên lựa chọn ngân hàng hoặc công ty tài chính có quy trình đơn giản, thời gian xử lý nhanh và ít phải bổ sung hồ sơ nhiều lần. Trong khi đó, tại MBBank – PGD Cẩm Lệ, một số hồ sơ vay tiêu dùng vẫn mất khá nhiều thời gian xử lý do phải qua nhiều bước kiểm tra hoặc khách hàng bổ sung hồ sơ chưa đầy đủ. Đặc biệt vào những thời điểm lượng hồ sơ vay tăng cao, cán bộ tín dụng phải xử lý nhiều hồ sơ cùng lúc nên tiến độ giải quyết đôi lúc còn chậm. Điều này dễ làm khách hàng mất kiên nhẫn hoặc chuyển sang vay tại các tổ chức tín dụng khác có thủ tục nhanh hơn. Vì vậy, việc cải thiện quy trình cho vay tiêu dùng và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ là cần thiết nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh của PGD trong thời gian tới. PGD cần rà soát lại toàn bộ quy trình cho vay tiêu dùng hiện nay nhằm loại bỏ những thủ tục chưa thật sự cần thiết, đặc biệt đối với nhóm khách hàng đã có lịch sử giao dịch tốt hoặc khách hàng nhận lương qua MB. Đối với khách hàng thường xuyên giao dịch tại ngân hàng và có lịch sử tín dụng tốt, PGD có thể áp dụng quy trình xét duyệt đơn giản hơn do ngân hàng đã có sẵn thông tin về thu nhập và lịch sử giao dịch của khách hàng trên hệ thống. Điều này sẽ giúp giảm bớt thời gian kiểm tra hồ sơ và đẩy nhanh tiến độ giải ngân. Đối với các khoản vay tiêu dùng nhỏ lẻ hoặc khoản vay phục vụ nhu cầu ngắn hạn, ngân hàng cũng cần xây dựng quy trình xử lý riêng theo hướng tinh gọn hơn nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn nhanh của khách hàng.

Với việc đơn giản hóa quy trình, PGD cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay tiêu dùng nhằm giảm thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao tính thuận tiện cho khách hàng. Hiện nay MB có lợi thế khá lớn về ngân hàng số và App MBBank nên PGD có thể tận dụng để triển khai một số bước xử lý hồ sơ online thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào hồ sơ giấy như trước. Khách hàng có thể cập nhật thông tin cá nhân, gửi hồ sơ vay hoặc tra cứu tình trạng xử lý hồ sơ trực tiếp trên App MBBank nhằm giảm thời gian đi lại và chờ đợi tại quầy giao dịch. Ngoài ra, ngân hàng cũng có

thể áp dụng chữ ký điện tử hoặc xác thực thông tin online đối với một số giao dịch phù hợp nhằm rút ngắn thời gian hoàn thiện hồ sơ vay vốn. Bên cạnh đó, PGD cần tăng cường sự phối hợp giữa bộ phận tín dụng, giao dịch viên và bộ phận thẩm định nhằm hạn chế tình trạng hồ sơ xử lý chậm hoặc phải bổ sung nhiều lần. Thực tế hiện nay một số khách hàng chưa được hướng dẫn đầy đủ ngay từ đầu nên khi nộp hồ sơ vẫn còn thiếu giấy tờ hoặc sai thông tin, dẫn đến kéo dài thời gian xét duyệt. Vì vậy, cán bộ tín dụng cần chủ động hướng dẫn khách hàng chuẩn bị đầy đủ hồ sơ ngay từ bước đầu tiên, đồng thời kiểm tra sơ bộ hồ sơ trước khi chuyển sang bộ phận thẩm định nhằm hạn chế sai sót phát sinh trong quá trình xử lý. Điều này sẽ giúp giảm thời gian luân chuyển hồ sơ giữa các bộ phận và nâng cao hiệu quả làm việc tại PGD.

Ngoài ra, PGD cần xây dựng thời gian xử lý cụ thể đối với từng loại hồ sơ vay tiêu dùng nhằm nâng cao trách nhiệm của cán bộ tín dụng và hạn chế tình trạng kéo dài thời gian giải quyết hồ sơ cho khách hàng. Đối với các khoản vay tín chấp hoặc vay phục vụ tiêu dùng nhỏ lẻ có đầy đủ hồ sơ, ngân hàng cần ưu tiên xử lý nhanh để nâng cao trải nghiệm khách hàng. Đồng thời, Ban giám đốc PGD cần thường xuyên theo dõi tiến độ xử lý hồ sơ của từng cán bộ tín dụng để kịp thời chấn chỉnh những trường hợp xử lý chậm hoặc chưa hỗ trợ khách hàng tốt. Việc quy định thời gian xử lý cụ thể sẽ giúp nâng cao tính chủ động và trách nhiệm của cán bộ tín dụng trong quá trình giải quyết hồ sơ vay vốn. Một nội dung quan trọng khác là PGD cần tăng cường đào tạo kỹ năng xử lý hồ sơ và sử dụng hệ thống công nghệ cho cán bộ tín dụng. Hiện nay việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động cho vay ngày càng nhiều nên nếu cán bộ tín dụng chưa sử dụng thành thạo hệ thống sẽ dễ làm chậm tiến độ xử lý hồ sơ. Vì vậy, ngân hàng cần thường xuyên tổ chức đào tạo về quy trình xử lý hồ sơ online, kỹ năng sử dụng App MBBank, hệ thống quản lý tín dụng nội bộ và kỹ năng kiểm tra hồ sơ điện tử nhằm nâng cao hiệu quả làm việc. Đồng thời, PGD cũng cần đào tạo thêm kỹ năng giao tiếp và hỗ trợ khách hàng để nhân viên có thể hướng dẫn khách hàng nhanh chóng và rõ ràng hơn trong quá trình làm thủ tục vay vốn. PGD cần tận dụng hệ thống công nghệ và nền tảng ngân hàng số sẵn có của MB nhằm hỗ trợ tự động hóa một số bước trong quy trình cho vay tiêu dùng. Đồng thời, cần có sự phối hợp giữa bộ phận tín dụng, bộ phận giao dịch, bộ phận công nghệ thông tin, bộ phận thẩm định và Khối khách hàng cá nhân tại Hội sở MB nhằm đảm bảo quy trình xử lý hồ sơ được thực hiện đồng bộ và hiệu quả hơn. Ngoài nguồn lực con người, PGD còn có thể tận dụng

App MBBank, hệ thống CRM, hệ thống dữ liệu khách hàng nội bộ và nền tảng ngân hàng số của MB để hỗ trợ xử lý hồ sơ nhanh và chính xác hơn.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị với Chính phủ

Để phát triển các hoạt động ngân hàng thì không chỉ cần sự cố gắng nỗ lực của bản thân ngân hàng, của ngân hàng nhà nước mà còn cần sự hỗ trợ của Chính phủ.

Chính phủ cần cải thiện mức sống và thu nhập của người dân hơn nữa, xóa bỏ chênh lệch thu nhập đang ngày càng xa cách tại các đô thị và nông thôn. Chính phủ cần tạo điều kiện hơn nữa cho nền kinh tế hàng hóa phát triển bằng việc tạo ưu đãi cho doanh nghiệp trong nước phát triển. Chính phủ cần cải cách lại bộ máy hành chính, đơn giản hóa các thủ tục rườm rà như quyền sở hữu bất động sản hoặc động sản.

Chính phủ nên tiếp tục chính sách khuyến khích sản xuất trong nước phát triển, đặc biệt là sản xuất hàng tiêu dùng. Nhà nước khuyến khích và hỗ trợ công ăn việc làm, giảm tỷ lệ thất nghiệp. Đối với hoạt động cho vay tiêu dùng thì nên sản xuất trong nước vừa tạo hàng hóa phục vụ nhu cầu tiêu dùng của khách hàng vừa tạo thêm thu nhập đi vay tiêu dùng trong dân cư khi thu nhập của người dân tăng lên, công việc làm ổn định.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước Việt Nam là cơ quan đại diện cho Chính phủ trong lĩnh vực Ngân hàng, ban hành và thực thi chính sách tiền tệ trong nền kinh tế, trực tiếp chỉ đạo, giám sát mọi hoạt động của toàn ngành Ngân hàng theo quy định.

Ngân hàng Nhà nước cần có các chủ trương, văn bản cụ thể về cho vay tiêu dùng và có các kế hoạch phổ biến đến các ngân hàng cấp dưới thực hiện. Ngân hàng Nhà nước có thể tạo nên một hành lang pháp lý ổn định cho hoạt động cho vay tiêu dùng của các Ngân hàng thương mại bằng việc ban hành các văn bản hướng dẫn một cách cụ thể về các loại hình sản phẩm - dịch vụ của hoạt động cho vay tiêu dùng, các văn bản hỗ trợ, khuyến khích đối với hoạt động cho vay tiêu dùng. Điều này đặc biệt quan trọng, tạo nên sự vững chắc cho việc thực hiện và phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của các Ngân hàng thương mại

Ngân hàng Nhà nước thường xuyên tổ chức các khóa học và những buổi hội thảo, khóa học nâng cao nghiệp vụ tạo điều kiện cho các NHTM tăng cường hợp tác thông qua việc giao lưu, học hỏi lẫn nhau. Tạo sự công bằng trong việc đối xử với các NHTM, quy định rõ ràng tỷ lệ trích lập dự phòng, quản lý rủi ro trong hoạt động cho vay.

Ngân hàng Nhà nước cần thiết lập chính sách tiền tệ ổn định nhằm tạo điều kiện cho các NHTM phát triển Ngân hàng Nhà nước cần chỉnh sửa, ban hành một số cơ chế tín dụng phù hợp với môi trường kinh doanh, môi trường kinh tế, pháp lý và hành chính tại Việt Nam như: điều chỉnh bổ sung, hoàn chỉnh những điều kiện cho vay phù hợp với thực tế hoạt động kinh doanh theo cơ chế thị trường, bảo vệ lợi ích, tài sản của ngân hàng nhưng đồng thời góp phần giải quyết những khó khăn, tạo điều kiện cho khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội (MB), chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động này trong thời gian tới. Các giải pháp tập trung vào việc hiện đại hóa công nghệ, hoàn thiện quy trình nghiệp vụ, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tăng cường công tác quản lý rủi ro. Bên cạnh đó, các kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước và MB cũng được đưa ra nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển bền vững. Việc triển khai đồng bộ các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh của MB, mở rộng thị phần và mang lại hiệu quả kinh doanh lâu dài.

KẾT LUẬN

Trong thời gian qua hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) đã có những bước phát triển đáng kể, thể hiện qua doanh số cho vay và dư nợ tăng trưởng qua các năm. Hoạt động cho vay tiêu dùng đã góp phần đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân, hỗ trợ cải thiện đời sống và thúc đẩy tiêu dùng trong nền kinh tế.

Trong quá trình tìm hiểu hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB, có thể nhận thấy ngân hàng đã đạt được nhiều kết quả tích cực, tuy nhiên vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định làm ảnh hưởng đến sự phát triển của hoạt động này. Những hạn chế đó xuất phát từ nhiều nguyên nhân khác nhau như quy trình, công nghệ, công tác quản lý rủi ro và hoạt động marketing. Trên cơ sở phân tích thực trạng, cùng với những kiến thức đã được học và sự hiểu biết của bản thân, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB trong thời gian tới. Các giải pháp tập trung vào việc hoàn thiện quy trình nghiệp vụ, hiện đại hóa công nghệ, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tăng cường công tác quản lý rủi ro.

Do thời gian nghiên cứu và kinh nghiệm thực tế còn hạn chế, khóa luận không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự thông cảm và những ý kiến đóng góp quý báu từ các thầy cô và các anh chị tại Ngân hàng TMCP Quân đội để khóa luận được hoàn thiện hơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Website MBBank: www.mbbank.com
- PGS.TS. Nguyễn Thị Mùi & THS. Trần Cảnh Toàn , Giáo trình Quản trị Ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản tài chính
- PGS.TS. Trần Thị Xuân Hương - ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, Giáo trình Ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản kinh tế TP. Hồ Chí Minh
- Thông tư 06/2023/TT - NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng.
- Luật các tổ chức tín dụng 2024
- Khóa luận tốt nghiệp của các anh chị khóa trước