

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



# **KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

## **ĐỀ TÀI**

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG  
CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á  
CHÂU - PGD CẦU VỒNG**

**Giảng viên hướng dẫn : Th.s Ngô Đức Chiến**

**Sinh viên : Phan Minh Hiếu**

**Mã số sinh viên : 1954020026**

**Niên khóa : 2019 - 2023**

**Lớp : 19NH**

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

# KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

## ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG  
CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á  
CHÂU - PGD CẦU VỒNG**

**Giảng viên hướng dẫn : Th.S Ngô Đức Chiến**

**Sinh viên : Phan Minh Hiếu**

**Mã số sinh viên : 1954020026**

**Niên khóa : 2019 - 2023**

**Lớp : 19NH**

*Đà Nẵng, tháng 5/2023*

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Đà Nẵng, Ngày ... tháng ... năm 2023

## **GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP**

**Năm 2022-2023**

### **1. Thông tin tác giả thực hiện**

- Họ và tên sinh viên: Phan Minh Hiếu
- Ngành học: Tài chính - Ngân hàng
- Trình độ đào tạo: Hệ Đại học
- Khóa học: 2019 - 2023

### **2. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp:**

“Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) – PGD Cầu Vồng”

### **3. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận:**

Số liệu về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay, dư nợ, thu nợ, tình hình thu nhập và chi phí tại ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – Phòng giao dịch Cầu Vồng trong 3 năm 2019-2022

- Số liệu về tình hình huy động vốn tại NHTMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng
- Số liệu về tình hình cho vay tại NHTMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng
- Số liệu về tình hình hoạt động kinh doanh tại NHTMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng

### **4. Các bảng biểu, hình vẽ và sơ đồ:**

- Danh mục bảng biểu: xem tại Danh mục bảng biểu của khóa luận

### **5. Cán bộ hướng dẫn:**

Thạc sĩ Ngô Đức Chiến, giảng viên Ngành Tài chính - Ngân hàng, Khoa Kinh Tế, Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng.

**6. Ngày giao nhiệm vụ làm khóa luận tốt nghiệp: 06/02/2023**

**7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận tốt nghiệp: 05/05/2023**

**Trưởng bộ môn**

(Ký và ghi rõ họ tên)

**Cán bộ hướng dẫn chính**

(Ký và ghi rõ tên)

## **LỜI MỞ ĐẦU**

### **1. Lí do chọn đề tài**

Kinh tế thị trường ngày càng phát triển, cùng với quá trình hội nhập quốc tế của Việt Nam, thu nhập của người dân cũng tăng lên và nhu cầu về đời sống của con người ngày càng nâng cao và đa dạng hơn. Vì thế, nhu cầu tiêu dùng của họ ngày càng nhiều, nhất là lớp trẻ thanh niên, bên cạnh đó khi nền kinh tế phát triển thì sản phẩm hàng hóa sẽ tăng lên và đa dạng hơn điều đó khiến cho xu hướng đầu tư tìm kiếm lợi nhuận ngày càng tăng. Đây là xu hướng không chỉ riêng ở Việt Nam cũng là xu hướng chung của những nước đang phát triển và trong kỳ hội nhập.

Cho vay vẫn được xem là nghiệp vụ chiếm thị phần lớn và đem lại lợi nhuận nhiều nhất cho các tổ chức tín dụng và ngân hàng thương mại. Hoạt động cho vay đã được các NHTM tiến hành khai thác hơn 10 năm nay, nhưng thị trường này chỉ thực sự sôi động trong 5 năm trở lại đây, kể từ lúc nền kinh tế Việt Nam mở cửa hội nhập và đặc biệt khi có sự tham gia của các ngân hàng thương mại, các công ty tài chính nước ngoài.

Vì vậy, cho vay đang là xu hướng phát triển chung của cả hệ thống ngân hàng. Khách hàng đã và đang có nhu cầu vay vốn là mảng khách hàng tiềm năng, được nhiều ngân hàng chú trọng khai thác. Từ những yêu cầu thực tiễn trên nên em đã chọn đề tài: “Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022”

### **2. Mục tiêu nghiên cứu**

Mục tiêu nghiên cứu của đề tài:

Trên cơ sở nghiên cứu những lý luận về cho vay nói chung và ngân hàng thương mại nói riêng bao gồm: Khái niệm, vai trò, bản chất và những tiêu chí để phân tích và đánh giá thực trạng cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022. Từ đó làm cơ sở để đề xuất một số giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu PGD Cầu Vồng.

### **3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu**

Đối tượng nghiên cứu: hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu PGD Cầu Vồng

Phạm vi nghiên cứu: các hoạt động có liên quan đến cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022.

#### **4. Phương pháp nghiên cứu**

Phương pháp thu thập số liệu: phương pháp này dựa trên nguồn thông tin thu thập được từ những tài liệu của ngân hàng nhằm chứng minh giả thuyết.

Phương pháp định lượng: việc thực hiện thu thập, phân tích thông tin căn cứ trên cơ sở các số liệu đã thu được từ thị trường để nhằm mục đích có thể từ đó giúp cho chủ thể đưa ra các kết luận về nghiên cứu thị trường thông qua việc các chủ thể đó sử dụng các phương pháp thống kê nhằm từ đó xử lý dữ liệu và số liệu.

Phương pháp phân tích và tổng hợp: phân chia cái toàn thể của đối tượng nghiên cứu thành các bộ phận, những mặt, những yếu tố cấu thành giản đơn nhưng để nghiên cứu, phát hiện ra từng thuộc tính và bản chất của từng yếu tố đó, và từ đó giúp chúng ta hiểu được đối tượng nghiên cứu một cách mạch lạc hơn, hiểu được cái chung phức tạp từ những những yếu tố bộ phận ấy.

#### **5. Kết cấu khóa luận**

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

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020 – 2022

Chương 3: Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu PGD Cầu Vồng

## **LỜI CẢM ƠN**

Trước tiên em xin chân thành cảm ơn Ban giám hiệu Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, toàn thể quý thầy cô Khoa Kinh Tế đã truyền đạt cho em nhiều kiến thức và kinh nghiệm, đó là hành trang quý báu để em vững bước vào đời.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Giảng viên hướng dẫn thầy Ths. Ngô Đức Chiến đã tận tâm chỉ dạy và giúp cho em trong suốt quá trình hoàn thành báo cáo thực tập.

Em cũng cảm ơn Giám Đốc Ngân hàng Á Châu - PGD. Cầu Vòng đã tạo điều kiện cho em học tập và cung cấp số liệu để em hoàn thành khóa luận. Và tập thể cán bộ nhân viên Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng đã trực tiếp hướng dẫn, dạy bảo và cho em nhiều kinh nghiệm quý báu.

Lời cuối cùng, em xin chúc các thầy cô Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng, cùng Ban Giám Đốc và các anh chị trong Ngân hàng một lời chúc tốt đẹp và trang trọng nhất. Chân thành cảm ơn!

## Mục lục

|                                                                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....</b>                                                               | <b>1</b>  |
| <b>1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại .....</b>                                                                                             | <b>1</b>  |
| <b>1.1.1. Khái niệm.....</b>                                                                                                                    | <b>1</b>  |
| <b>1.1.2. Đặc điểm .....</b>                                                                                                                    | <b>1</b>  |
| <b>1.1.3. Chức năng và vai trò của ngân hàng thương mại.....</b>                                                                                | <b>2</b>  |
| <b>1.2. Khái quát về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại .....</b>                                                                       | <b>6</b>  |
| <b>1.2.1. Khái niệm về hoạt động cho vay.....</b>                                                                                               | <b>6</b>  |
| <b>1.2.2. Nguyên tắc cho vay .....</b>                                                                                                          | <b>7</b>  |
| <b>1.2.3. Đặc điểm về hoạt động cho vay .....</b>                                                                                               | <b>8</b>  |
| <b>1.2.4. Vai trò của hoạt động cho vay .....</b>                                                                                               | <b>9</b>  |
| <b>1.2.5. Phân loại hoạt động cho vay.....</b>                                                                                                  | <b>11</b> |
| <b>1.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.....</b>                                                               | <b>13</b> |
| <b>CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU - PHÒNG GIAO DỊCH CẦU VỒNG GIAI ĐOẠN 2020 - 2022 .....</b> | <b>16</b> |
| <b>2.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu phòng giao dịch Cầu Vồng thành phố Đà Nẵng .....</b>                                   | <b>16</b> |
| <b>2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu.....</b>                                                                            | <b>16</b> |
| <b>2.1.2. Lịch sử hình thành Ngân hàng Á Châu - PGD Cầu Vồng:.....</b>                                                                          | <b>18</b> |
| <b>2.1.3. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng Á Châu – PGD Cầu Vồng: .....</b>                                                                  | <b>18</b> |
| <b>2.1.4. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ của từng phòng ban .....</b>                                                                               | <b>19</b> |
| <b>2.1.5. Các sản phẩm, nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng.....</b>                                                      | <b>20</b> |

|                                                                                                                          |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 2.1.6. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – phòng giao dịch Cầu Vòng.....            | 22        |
| 2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng.....                                          | 35        |
| 2.2.1. Các sản phẩm cho vay.....                                                                                         | 35        |
| 2.2.2. Phân tích tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Cầu Vòng giai đoạn 2020-2022.....           | 44        |
| 2.3. Đánh giá tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng.....                                  | 63        |
| 2.3.1. Kết quả đạt được.....                                                                                             | 63        |
| 2.3.2. Điểm mạnh .....                                                                                                   | 64        |
| 2.3.3. Điểm yếu .....                                                                                                    | 65        |
| 2.3.4. Cơ hội.....                                                                                                       | 66        |
| 2.3.4. Thách thức.....                                                                                                   | 66        |
| <b>CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – PHÒNG GIAO DỊCH CẦU VÒNG .....</b>         | <b>68</b> |
| 3.1. Định hướng hoạt động cho vay của ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng trong thời gian tới .....                     | 68        |
| 3.2. Giải pháp và kiến nghị nhằm mở rộng cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Cầu Vòng trong những năm tiếp theo..... | 71        |
| 3.2.2. Kiến nghị.....                                                                                                    | 76        |
| <b>TÀI LIỆU THAM KHẢO.....</b>                                                                                           | <b>81</b> |

## **DANH SÁCH BẢNG BIỂU SỐ**

| Nội dung                                                                                                                          | Trang |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Bảng 2.1.6.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022                                 | 21    |
| Bảng 2.1.6.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022                                      | 26    |
| Bảng 2.1.6.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022                           | 28    |
| Bảng 2.2.2.1: Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022 phân theo thời hạn cho vay | 40    |
| Bảng 2.2.2.2: Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022 phân theo mục đích sử dụng | 44    |
| Bảng 2.2.2.3.: Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng phân theo cá nhân                             | 50    |
| Bảng 2.2.2.4: Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022 phân theo hình thức đảm bảo | 55    |

## **DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ**

| Nội dung                                                                                                                        | Trang |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Biểu đồ 2.1.6.1. Biểu đồ tiền gửi phân theo kỳ hạn của PGD Cầu Vòng trong 2020-2022                                             | 23    |
| Biểu đồ 2.1.6.2. Biểu đồ tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022                    | 24    |
| Biểu đồ 2.1.6.2: Biểu đồ tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022                                   | 27    |
| Biểu đồ 2.1.6.3. Chênh lệch thu- chi ở NH Á Châu – PGD Cầu Vòng giai đoạn năm 2020-2022                                         | 30    |
| Biểu đồ 2.2.2.1.1: Biểu đồ doanh số cho vay phân theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022          | 41    |
| Biểu đồ 2.2.2.1.2: Biểu đồ dư nợ cho vay phân theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022             | 42    |
| Biểu đồ 2.2.2.2.1: Biểu đồ doanh số cho vay phân theo mục đích sử dụng của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022  | 45    |
| Biểu đồ 2.2.2.2.2: Biểu đồ dư nợ cuối kỳ phân theo mục đích sử dụng của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022     | 47    |
| Biểu đồ 2.2.2.3.1: Biểu đồ doanh số cho vay phân theo đối tượng cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022 | 51    |
| Biểu đồ 2.2.2.3.2: Biểu đồ tỷ lệ nợ xấu phân theo đối tượng cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022     | 53    |
| Biểu đồ 2.2.2.4.1: Biểu đồ cho vay phân theo tài sản đảm bảo của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022            | 56    |

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

| Từ viết tắt | Diễn giải            |
|-------------|----------------------|
| HĐQT        | Hội đồng quản trị    |
| NHNN        | Ngân hàng nhà nước   |
| NHTM        | Ngân hàng thương mại |
| TMCP        | Thương mại cổ phần   |
| TSDB        | Tài sản đảm bảo      |
| UBND        | Ủy ban nhân dân      |
| TP          | Thành phố            |
| CBNV        | Cán bộ nhân viên     |
| PGD         | Phòng giao dịch      |

# **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

## **1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại**

### **1.1.1. Khái niệm**

Ngân hàng là loại hình tổ chức tín dụng có thể được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng theo quy định của pháp luật. Theo tính chất và mục tiêu hoạt động, các loại hình ngân hàng bao gồm ngân hàng thương mại, ngân hàng chính sách, ngân hàng hợp tác xã.

Theo như luật các tổ chức tín dụng Việt Nam 2017 khoản 3 Điều 4 Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.

Vậy ngân hàng thương mại được hiểu là doanh nghiệp được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của pháp luật nhằm mục tiêu lợi nhuận.

### **1.1.2. Đặc điểm**

Ngân hàng thương mại chính là một đơn vị trung gian tài chính, được phép thực hiện tất cả các hoạt động của ngân hàng. Dưới đây là những đặc điểm thường thấy của ngân hàng thương mại:

- Mỗi ngân hàng thương mại là một định chế tài chính trung gian.
- Các hoạt động tương đối đa dạng, bao gồm nhiều nghiệp vụ và dịch vụ khác nhau.
- Ngân hàng thu hút nguồn vốn thông qua việc huy động tiền gửi thông qua sổ tiết kiệm, phát hành trái phiếu. Sau đó sử dụng nguồn vốn này để cho vay. Các dịch vụ phổ biến của ngân hàng như: chuyển tiền, thanh toán, ủy quyền, bảo lãnh,...
- Bằng việc cho vay và huy động tiền gửi, các ngân hàng thương mại tạo ra dòng tiền với khối lượng lớn. Đây là bộ phận chủ chốt trong các hoạt động cung ứng tiền của nền kinh tế, có tầm ảnh hưởng lớn tới chính sách tài khóa của ngân hàng nhà nước.

Hiện nay, tổng tài sản của các ngân hàng thương mại là khối tài sản lớn nhất xét trên toàn bộ hệ thống ngân hàng ở nước ta.

### ***1.1.3. Chức năng và vai trò của ngân hàng thương mại***

#### ***1.1.3.1. Chức năng của ngân hàng thương mại***

##### ***- Chức năng trung gian tín dụng***

Chức năng trung gian tín dụng được xem là chức năng quan trọng nhất của Ngân hàng thương mại. Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, NHTM đóng vai trò là cầu nối giữa người thừa vốn và người có nhu cầu về vốn. Với chức năng này, ngân hàng thương mại vừa đóng vai trò nhận tiền gửi, vừa đóng vai trò là người cho vay và hưởng lợi nhuận là khoản chênh lệch giữa lãi suất nhận gửi và lãi suất cho vay và góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia: người gửi tiền và người đi vay...

Chức năng này đem lại lợi ích cho các chủ thể sau:

- Đối với khách hàng: là người gửi tiền, họ sẽ thu lợi từ nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi của mình dưới hình thức tiền lãi, an toàn tiền gửi, tiện ích.
- Đối với ngân hàng: là cơ sở cho sự tồn tại và phát triển ngân hàng thông qua lợi nhuận từ chênh lệch lãi suất cho vay và lãi suất tiền gửi.
- Đối với nền kinh tế: chức năng này giúp điều hòa vốn tiền tệ từ nơi tạm thời dư thừa đến nơi tạm thời thiếu hụt.

##### ***- Chức năng trung gian thanh toán***

Ngân hàng thương mại đóng vai trò là thủ quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân, thực hiện các thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ.

Chức năng này mang lại lợi ích:

- Đối với khách hàng thanh toán 1 cách nhanh chóng, an toàn, hiệu quả.
- Đối với ngân hàng tạo điều kiện thu hút nguồn vốn tiền gửi thông qua cung ứng một dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt có chất lượng cao.

- Đối với nền kinh tế chức năng này lưu thông hàng hóa, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, nâng cao hiệu quả quá trình tái sản xuất xã hội.

- *Chức năng tạo tiền*

Với mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận, ngân hàng vô hình chung thực hiện chức năng tạo tiền cho nền kinh tế thông qua hoạt động tín dụng và thanh toán. Số tiền đó được đưa vào nền kinh tế thông qua hoạt động mua hàng hóa trong khi những người có số dư tài khoản tiếp lại tiêu dùng thông qua các hình thức thanh toán qua thẻ,....

**1.1.3.2. Vai trò**

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

- Thứ nhất, NHTM là trung gian tài chính, thực hiện vai trò điều chuyển các khoản tiết kiệm, chủ yếu từ hộ gia đình thành vốn tín dụng cho các tổ chức kinh doanh và các thành phần kinh tế khác để đầu tư vào nhà cửa thiết bị và các tài sản khác.
- Thứ hai, NHTM giữ vai trò là trung gian thanh toán, thay mặt khách hàng thực hiện thanh toán các giao dịch mua bán hàng hoá và dịch vụ của họ.
- Thứ ba, NHTM giữ vai trò là người bảo lãnh, cam kết trả nợ cho khách hàng khi khách hàng mất khả năng thanh toán.
- Thứ tư, NHTM giữ vai trò đại lý, thay mặt khách hàng quản lý và bảo vệ tài sản của họ, phát hành hoặc chuộc lại chứng khoán...
- Thứ năm, NHTM là người thực hiện các chính sách kinh tế của Chính phủ góp phần điều tiết sự tăng trưởng kinh tế và theo đuổi các mục tiêu xã hội.

Việc hoạch định chính sách tiền tệ thuộc về Ngân hàng Trung ương. Để thực thi chính sách tiền tệ, Ngân hàng Trung ương phải sử dụng các công cụ như lãi suất dự trữ bắt buộc, thị trường mở... Chính sách 1 NHTM là chủ thể chịu sự tác

động trực tiếp của các công cụ này và đồng thời đóng vai trò cầu nối trong việc chuyển tiếp các tác động của chính sách tiền tệ đến nền kinh tế. Bởi vì, hoạt động kinh doanh của NHTM gắn liền với các hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp, các tổ chức và các chủ thể khác trong nền kinh tế. Mặt khác, cũng qua NHTM và các định chế tài chính trung gian khác, tình hình sản lượng, giá cả, công ăn việc làm, nhu cầu tiền mặt, lãi suất, tỷ giá... của nền kinh tế được phản hồi về cho Ngân hàng Trung ương để Chính phủ và Ngân hàng Trung ương có những chính sách điều tiết thích hợp với từng tình hình cụ thể.

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

Với xu hướng phát triển của nền kinh tế là hướng hội nhập vào cộng đồng kinh tế khu vực và toàn thế giới, việc mở rộng quan hệ giao lưu kinh tế là một tất yếu, qua đó giúp cho mọi quốc gia phát huy được lợi thế của mình. Thông qua các nghiệp vụ tài trợ xuất nhập khẩu, quan hệ thanh toán với các tổ chức tài chính, ngân hàng và doanh nghiệp quốc tế..., NHTM giúp cho việc thanh toán, trao đổi mua bán được diễn ra nhanh chóng, thuận tiện, an toàn, hỗ trợ đắc lực cho các hoạt động kinh tế đạt được hiệu quả cao, đồng thời góp phần khẳng định vị trí

#### **1.1.4. Các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng thương mại**

Căn cứ vào điều 4 Luật số 17/2017/QH14 ngày 20 tháng 11 năm 2017 của Quốc hội sửa đổi, bổ sung một số điều Luật Các tổ chức tín dụng, có hiệu lực từ ngày 15 tháng 1 năm 2018. Các hoạt động của ngân hàng thương mại như sau:

- Hoạt động ngân hàng là việc kinh doanh, cung ứng thường xuyên một hoặc một số các nghiệp vụ sau đây:
  - a) Nhận tiền gửi;
  - b) Cấp tín dụng;
  - c) Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản.
- Nhận tiền gửi là hoạt động nhận tiền của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ

phiếu, tín phiếu và các hình thức nhận tiền gửi khác theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi cho người gửi tiền theo thỏa thuận.

- 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 và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác.

- Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản là việc cung ứng phương tiện thanh toán; thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng và các dịch vụ thanh toán khác cho khách hàng thông qua tài khoản của khách hàng.

- Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

- Bao thanh toán là hình thức cấp tín dụng cho bên bán hàng hoặc bên mua hàng thông qua việc mua lại có bảo lưu quyền truy đòi các khoản phải thu hoặc các khoản phải trả phát sinh từ việc mua, bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ theo hợp đồng mua, bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ.

- Bảo lãnh ngân hàng là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc tổ chức tín dụng sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết; khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng theo thỏa thuận.

- Chiết khấu là việc mua có kỳ hạn hoặc mua có bảo lưu quyền truy đòi các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác của người thụ hưởng trước khi đến hạn thanh toán.

- Tái chiết khấu là việc chiết khấu các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác đã được chiết khấu trước khi đến hạn thanh toán.

- Môi giới tiền tệ là việc làm trung gian có thu phí môi giới để thu xếp thực hiện các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác giữa các tổ chức tín dụng, tổ chức tài chính khác.
- Tài khoản thanh toán là tài khoản tiền gửi không kỳ hạn của khách hàng mở tại ngân hàng để sử dụng các dịch vụ thanh toán do ngân hàng cung ứng.
- Sản phẩm phái sinh là công cụ tài chính được định giá theo biến động dự kiến về giá trị của một tài sản tài chính gốc như tỷ giá, lãi suất, ngoại hối, tiền tệ hoặc tài sản tài chính khác.
- Góp vốn, mua cổ phần của tổ chức tín dụng là việc tổ chức tín dụng góp vốn cấu thành vốn điều lệ, mua cổ phần của các doanh nghiệp, tổ chức tín dụng khác, bao gồm cả việc cấp vốn, góp vốn vào công ty con, công ty liên kết của tổ chức tín dụng; góp vốn vào quỹ đầu tư và ủy thác vốn cho các tổ chức khác góp vốn, mua cổ phần theo các hình thức nêu trên.
- Khoản đầu tư dưới hình thức góp vốn, mua cổ phần nhằm nắm quyền kiểm soát doanh nghiệp bao gồm khoản đầu tư chiếm trên 50% vốn điều lệ hoặc vốn cổ phần có quyền biểu quyết của một doanh nghiệp hoặc khoản đầu tư khác đủ để chi phối quyết định của Đại hội đồng cổ đông hoặc Hội đồng thành viên.

## **1.2. Khái quát về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại**

### ***1.2.1. Khái niệm về hoạt động cho vay***

Cho vay được coi là một trong các nghiệp vụ truyền thống của ngân hàng thương mại (NHTM), nó được hình thành ngay từ buổi sơ khai của các ngân hàng. Nghiệp vụ cho vay được đánh giá là hoạt động phức tạp nhất nhưng lại là hoạt động chủ yếu, tạo khả năng sinh lời cao nhất cho các NHTM.

Theo quy định tại Khoản 1, Điều 2, Thông tư 39/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Ngân hàng nhà nước quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng thì: *” Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.”*

Nhưng vậy, có thể hiểu được cho vay là một giao dịch về tài sản (tiền hoặc hàng hóa) giữa bên cho vay và bên đi vay, trong đó bên cho vay chuyển dịch tài sản cho bên đi vay sử dụng trong một thời hạn nhất định theo thỏa thuận, bên đi vay có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện vốn gốc và lãi cho bên cho vay khi đến hạn thanh toán. Đây là nghiệp vụ mang về thu nhập chủ yếu cho ngân hàng. Tuy nhiên, hoạt động chứa đựng nhiều rủi ro tiềm ẩn có thể xảy ra với ngân hàng. Do vậy các ngân hàng thương mại luôn phải quan tâm tới rủi ro trong cho vay nhằm hạn chế tối đa rủi ro tín dụng xảy ra đối với ngân hàng

### ***1.2.2. Nguyên tắc cho vay***

- *Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng:*

Việc sử dụng vốn vay vào mục đích gì đó, do NH và khách hàng thỏa thuận và ghi vào hợp đồng tín dụng. Đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích thỏa thuận nhằm đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn vay và khả năng thu hồi nợ sau này. Do vậy, về phía NH khi cho vay cần tìm hiểu rõ mục đích vay vốn của khách hàng, đồng thời phải kiểm tra xem khách hàng có sử dụng vốn vay đúng mục đích đã cam kết hay không. Điều này rất quan trọng vì việc sử dụng vốn vay đúng mục đích hay không ảnh hưởng rất lớn đến khả năng thu hồi nợ vay sau này. Việc khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích dẫn đến thất thoát và tăng lãng phí khiến vốn vay không tạo ra được ngân lưu để trả nợ cho NH.

- *Phải hoàn trả gốc và lãi đúng hạn.*

Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay là một nguyên tắc không thể thiếu trong hoạt động cho vay. Điều này xuất phát từ tính chất tạm thời nhân rồi của nguồn vốn mà NH sử dụng để cho vay. Đa số nguồn vốn mà NH sử dụng để cho vay là vốn lưu động từ khách hàng gửi tiền, do đó, sau khi cho vay trong một thời gian nhất định, khách hàng vay tiền phải hoàn trả lại cho NH để NH hoàn trả lại cho khách hàng gửi tiền.

- *Có tương đương làm bảo đảm*

Nguyên tắc này đặt ra theo yêu cầu tất yếu khách quan của quy luật lưu thông tiền tệ. Đòi hỏi các NH khi cấp tín dụng phải dựa trên cơ sở tài sản thế chấp

hợp pháp và có các vật tư có giá trị tương đương. Các giá trị tương đương làm bảo đảm có thể là tài sản cố định, vật tư hàng hóa trong kho hay đang trên đường vận chuyển, các giấy tờ có giá, các quyền về tài sản...

Hiện nay, hoạt động cho vay của NHTM phát triển nhiều hình thức đa dạng và phong phú. Việc áp dụng hình thức cho vay nào là tùy thuộc vào đặc điểm kinh tế của đối tượng sử dụng vốn tín dụng nhằm sử dụng và quản lý vốn tín dụng có hiệu quả và phù hợp với sự vận động cũng như đặc điểm kinh tế khác nhau của từng đối tượng khách hàng.

### ***1.2.3. Đặc điểm về hoạt động cho vay***

Nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân đem lại mức lợi nhuận rất lớn cho các ngân hàng thương mại. Hoạt động này bao gồm nhiều loại hình đa dạng tùy theo nhu cầu và khả năng của khách hàng. Một hoạt động cho vay khách hàng cá nhân thường có 4 đặc điểm chính giống hoạt động cho vay nói chung như sau:

- Nghiệp vụ cho vay có tính pháp lý và được đảm bảo bằng các hợp đồng tín dụng tài sản
- Nghiệp vụ cho vay phải tuân thủ theo quy định của pháp luật và hướng dẫn riêng của từng hệ thống ngân hàng.
- Lãi suất trong hợp đồng cho vay phụ thuộc mỗi ngân hàng và thời kỳ kinh tế khác nhau.
- Khách hàng có nghĩa vụ trả gốc, lãi và thực hiện một số nghĩa vụ khác nếu hợp đồng yêu cầu. Trường hợp khách hàng không đáp ứng được nghĩa vụ thì tài sản đảm bảo thuộc quyền quyết định của ngân hàng cho vay.

Ngoài những đặc điểm trên, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân còn mang một số rủi ro riêng như sau:

- Cho vay khách hàng cá nhân thường được thanh toán chủ yếu bằng thu nhập. Do đó, khi xảy ra một số tình huống bất chợt như tai nạn, bệnh tật,... có thể ảnh hưởng đến thu nhập của khách hàng cá nhân dẫn đến

gián đoạn hoặc chậm trễ khả năng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ kịp thời, gây ra rủi ro cho ngân hàng thương mại

- Khoản vay của một khách hàng cá nhân thường không quá lớn, nhưng số lượng khách hàng rất nhiều, dẫn đến chi phí thẩm định hồ sơ vay lớn. Nhất là khi ngân hàng muốn hạn chế rủi ro trong hoạt động cho vay thì chi phí bỏ ra trong quá trình duyệt hồ sơ càng tăng.
- Thông thường, lãi suất cho vay đối với khách hàng cá nhân sẽ cao hơn so với lãi suất của các khoản vay các đối tượng khác. Điều này được lý giải cũng bởi chi phí thực hiện và giám sát các khoản vay khách hàng cá nhân lớn, ngân hàng cần phải đưa ra mức lãi suất cao để bù đắp lại.

#### ***1.2.4. Vai trò của hoạt động cho vay***

Cho vay khách hàng cá nhân bên cạnh những lợi ích chung như hoạt động của ngân hàng thương mại còn có những vai trò cụ thể đối với nền kinh tế nói chung và đối với khách hàng cá nhân cũng như ngân hàng nói riêng.

- *Vai trò đối với nền kinh tế.*

+ Cho vay góp phần thu hút vốn đầu tư cho nền kinh tế.

Do đặc điểm cho vay là quy mô rộng, khách hàng đa dạng mặt khác nó là hình thức kinh doanh chủ yếu của ngân hàng. Với vai trò là trung gian tài chính ngân hàng đóng vai trò là cầu nối vốn cho nền kinh tế, giữa người thừa vốn và người cần vốn để đầu tư.

Vì thế mà ngân hàng giải quyết được một trong những đặc điểm của tiền là. “Tiền có giá trị theo thời gian” các nguồn vốn nhàn rỗi được tập hợp và đầu tư cho các phương án, dự án kinh doanh khác nhau đang cần vốn để thực hiện dự án. Đáp ứng được nhu cầu vốn của dự án nghĩa là phương án, dự án đã được giải quyết về vấn đề vốn. Đây là yếu tố khó khăn, Quan trọng để biến ý tưởng kinh doanh thành thực tế. Và chính nó giải quyết được các vấn đề kinh tế xã hội như tăng trưởng, phát triển kinh tế. Giải quyết công ăn việc làm cho người lao động...

+ Hoạt động cho vay góp phần mở rộng sản xuất, thúc đẩy đổi mới công nghệ, thiết bị, cải tiến khoa học kỹ thuật...

Việc vay vốn không những giải quyết được nhu cầu vốn kinh doanh mà còn làm thay đổi cách nghĩ, cách làm ... làm thế nào để sử dụng vốn có hiệu quả kinh tế và vấn đề phân mở rộng sản xuất, thúc đẩy đổi mới công nghệ, thiết bị, cải tiến khoa học kỹ thuật sẽ làm tiền đề cho sự phát triển có hiệu quả đó. Trong đó vốn quyết định mọi vấn đề trong kinh doanh. Đặc biệt trong xu thế hội nhập nền kinh tế thị trường thì đây là vấn đề quan trọng cần giải quyết của các doanh nghiệp Việt Nam.

- *Vai trò đối với người đi vay.*

Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại có các kỳ hạn khác nhau. Ngắn hạn, trung hạn và dài hạn bên cạnh đó lãi suất linh hoạt cố định hay thả nổi... vì thế khách hàng tùy ý lựa chọn kỳ hạn vay và thỏa thuận hình thức lãi suất vay phù hợp với mục tiêu kinh doanh của mình.

Mặt khác việc vay vốn ngân hàng giúp khách hàng tập trung được vốn kinh doanh đồng bộ, giảm chi phí huy động và chủ động trong việc hoàn trả gốc và lãi theo hợp đồng. Bên cạnh đó việc thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng khi hết hợp đồng cho vay tạo điều kiện cho khách hàng kinh doanh tiếp... như trợ giúp vốn, gia hạn hợp đồng.

- *Đối với ngân hàng.*

Hoạt động cho vay là hoạt động chứa nhiều rủi ro tiềm ẩn, nhưng nó lại là hoạt động chính của ngân hàng cho vay. Bên cạnh rủi ro tiềm ẩn thì ngân hàng cho vay thu được lãi suất phù hợp với các khoản vay đó và đó cũng là thu nhập chính của ngân hàng cho vay.

Trong nền kinh tế thị trường, cho vay là chức năng kinh tế cơ bản của ngân hàng. Đối với các hầu hết các ngân hàng, dư nợ tín dụng chiếm tới hơn 50% tổng tài sản có và thu nhập từ hoạt động cho vay chiếm khoảng từ  $\frac{1}{2}$  đến  $\frac{2}{3}$  tổng thu nhập của ngân hàng. Mặt khác rủi ro trong hoạt động cho vay có xu hướng tập chung chủ yếu vào danh mục cho vay. Khi ngân hàng

roi vào trạng thái tài chính khó khăn nghiêm trọng, thì nguyên nhân thường phát sinh từ hoạt động cho vay của ngân hàng, việc ngân hàng không thu hồi được vốn, có thể là do ngân hàng buông lỏng quản lý, cấp tín dụng không minh bạch, áp dụng một chính sách tín dụng kém hợp lý, hay do nền kinh tế đi xuống không lường trước hay do nguyên nhân chủ quan từ phía hach hàng ...

#### ***1.2.5. Phân loại hoạt động cho vay***

Hiện nay, hoạt động cho vay phát triển rất đa dạng và phong phú. Tùy theo tiêu chí phân loại mà hoạt động cho vay có thể chia thành các loại như sau:

- *Căn cứ vào thời hạn cho vay:*

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 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 lên đến 20-30 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...

- *Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay:*

Cho vay tiêu dùng: là loại cho vay được các cá nhân dùng để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng. Loại cho vay này thường dùng để mua sắm nhà cửa, xe cộ, các thiết bị gia đình,...

Cho vay kinh doanh: Là loại hình cho vay của tổ chức tín dụng đối với các dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ của các cá nhân, tổ chức như: cho vay công nghiệp, cho vay thương mại, cho vay nông nghiệp...

- *Căn cứ vào tính chất bảo đảm của khoản vay:*

Cho vay có tài sản đảm bảo: Là loại cho vay dựa trên cơ sở có bảo đảm như cầm cố, thế chấp, hoặc phải có bảo đảm bằng tài sản của bên thứ ba. Trong nhiều trường hợp, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải có tài sản đảm bảo khi nhận tín dụng. Lý do là khách hàng phải đối đầu với rủi ro trong kinh doanh, có thể mất khả năng trả nợ cho ngân hàng. Những biến cố không mong đợi có thể gây ra cho ngân hàng những tổn thất lớn. Chính vì vậy, trừ những khách hàng có uy tín cao, nhiều khách hàng phải có tài sản đảm bảo khi nhận tín dụng của ngân hàng yêu cầu phải có tài sản đảm bảo, ngân hàng muốn có một nguồn trả nợ thứ hai khi nguồn thứ một là nguồn thu nhập từ hoạt động kinh doanh không đảm bảo trả nợ. Hiện nay, hầu hết các khoản cho vay đều phải có tài sản đảm bảo.

Cho vay không có tài sản đảm bảo: Cho vay không có tài sản đảm bảo là việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng đi vay mà không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc sự bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ 3. Cho vay không có tài sản đảm bảo thông thường dành cho khách hàng có uy tín cao, khách hàng truyền thống, có tình hình tài chính lành mạnh, kinh doanh thường xuyên có lãi... Tuy nhiên, đây là hình thức cho vay mang nhiều rủi ro đối với các ngân hàng, ngân hàng cần thẩm định kỹ khách hàng trước khi quyết định cho vay.

Trong nền kinh tế thị trường hiện nay việc phân loại cho vay theo các tiêu chí trên chỉ có ý nghĩa tương đối. Khi các hình thức cho vay đa dạng thì cách phân loại càng chi tiết. Phân loại tín dụng giúp cho việc nghiên cứu vận động của vốn trong từng hình thức cho vay và cũng là cơ sở để so sánh, đánh giá hiệu quả kinh tế.

### 1.3. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

#### *Chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay*

Doanh số cho vay là tổng số tiền mà ngân hàng cho vay trong kỳ hay tổng số tiền mà khách hàng vay được từ ngân hàng trong một thời kỳ nhất định, nó phản ánh một cách khái quát nhất về hoạt động cho vay của ngân hàng trong một thời kỳ nhất định, thường tính theo năm tài chính. Khi chỉ tiêu này tăng lên tức là số tiền mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng để tiêu dùng cũng tăng lên, thỏa mãn tốt hơn nhu cầu của khách hàng, từ đó nó cũng thể hiện hoạt động cho vay của ngân hàng đã được mở rộng.

Doanh số thu nợ là tổng số tiền mà ngân hàng thu được nợ từ khách hàng trong kỳ hay là tổng số tiền mà khách hàng đã hoàn trả cho ngân hàng trong một thời kỳ nhất định. Nếu doanh số thu nợ tăng phản ánh số tiền mà khách hàng đã trả nợ cho ngân hàng trong kỳ tăng và ngược lại.

Dư nợ cho vay là tổng số tiền mà khách hàng còn đang nợ ngân hàng tại một thời điểm nhất định, cũng là lượng tiền mà ngân hàng chưa thu hồi được. Việc mở rộng cho vay được phản ánh thông qua sự gia tăng giá trị dư nợ cho vay về mặt tuyệt đối cũng như tốc độ tăng dư nợ cho vay. Dư nợ cho vay được sử dụng để đánh giá quy mô cho vay, dư nợ càng cao thì quy mô càng lớn và ngược lại. Chỉ tiêu này cho biết mức độ phát triển và mở rộng của hoạt động cho vay tại ngân hàng qua các năm.

#### *- Nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn*

Theo khoản 5 điều 2 của Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN, nợ quá hạn là khoản nợ mà một phần hoặc toàn bộ nợ gốc và/hoặc lãi đã quá hạn.

Tỷ lệ nợ quá hạn là tỷ lệ phần trăm giữa nợ quá hạn cho vay và tổng dư nợ cho vay của ngân hàng tại một thời điểm nhất định. Tỷ lệ nợ quá hạn càng thấp thì chất lượng cho vay sẽ càng cao và ngược lại. Bởi lẽ, hoạt động cho vay luôn tiềm ẩn những rủi ro tác động đến lợi nhuận và sự an toàn của ngân hàng, nên việc đảm bảo thu hồi vốn vay đúng hạn là vấn đề quan trọng trong quản trị ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = (\text{Nợ quá hạn}) / (\text{Tổng dư nợ cho vay}) \times 100\%$$

Chỉ tiêu nợ quá hạn và tỷ lệ quá hạn phản ánh chất lượng tín dụng cho vay, độ rủi ro trong cho vay của ngân hàng. Bao gồm số dư nợ quá hạn và tỷ trọng nợ quá hạn trong tổng dư nợ cho vay. Trong quá trình hoạt động của mình, một ngân hàng không thể tránh khỏi việc gặp phải nợ quá hạn (không thu hồi được nợ gốc và lãi vay từ khách hàng khi đến hạn thanh toán). Nguyên nhân có thể là do khách hàng không có thiện chí hoặc cố tình không thanh toán khi đến hạn. Nhưng cũng có thể do tình hình tài chính của khách hàng không đảm bảo dẫn đến việc trả nợ không đầy đủ hoặc không đúng hạn. Do vậy, hoạt động cho vay của ngân hàng được coi là có hiệu quả khi có tỷ lệ nợ quá hạn nằm trong giới hạn cho phép và phải thấp hơn kì trước.

#### Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

Theo khoản 6 điều 2 của Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN, nợ xấu là các khoản nợ thuộc các nhóm 3,4 và 5.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = (\text{Nợ xấu}) / (\text{Tổng dư nợ cho vay}) \times 100\%$$

Cũng theo khoản 6 của điều 2 Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN, tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ là tỷ lệ để đánh giá chất lượng tín dụng của tổ chức tín dụng.

Tỷ lệ nợ xấu cho biết chất lượng và rủi ro của danh mục cho vay của ngân hàng, cứ 100 đồng cho vay thì có bao nhiêu đồng đang bị phân loại vào nợ xấu. Chỉ tiêu này có xu hướng tăng chứng tỏ chất lượng tín dụng của ngân hàng đối với danh mục cho vay đang giảm xuống. Điều này có nghĩa ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc quản lý các khoản cho vay. Ngược lại, tỷ lệ này thấp so với các năm trước cho thấy chất lượng các khoản tín dụng được cải thiện hoặc cũng có thể Ngân hàng có chính sách xóa các khoản nợ xấu hay thay đổi cách phân loại nợ.

## **TÓM TẮT CHƯƠNG 1**

Trong chương 1 của khóa luận đã đề cập đến các lý luận cơ bản tổng quan về tín dụng NH và chất lượng tín dụng NH như khái niệm, bản chất, vai trò, ý nghĩa. Chương 1 khóa luận này cũng đã đề cập đến những tiêu chí để đánh giá chất lượng tín dụng bao gồm các tiêu chí về định lượng, các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của NHTM. Chất lượng tín dụng là một yếu tố rất phức tạp nó ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của NHTM. Tuy nhiên, chất lượng tín dụng đóng vai trò quan trọng với nền kinh tế. Việc nâng cao chất lượng tín dụng tại NHTM có ý nghĩa quan trọng, quyết định sự tăng trưởng tín dụng của các NHTM, đảm bảo hiệu quả hoạt động và tính an toàn của NH góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

## CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU - PHÒNG GIAO DỊCH CẦU VỒNG GIAI ĐOẠN 2020 - 2022

### 2.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu phòng giao dịch Cầu Vồng thành phố Đà Nẵng

#### 2.1.1. Giới thiệu về Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu

Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu- ACB Bank được thành lập vào năm 1993. Ngân hàng ACB thuộc nhóm Ngân hàng thương mại cổ phần lớn nhất tại Việt Nam. Trải qua chặng đường 28 năm phát triển ACB Bank đã đạt được thành tựu với vốn điều lệ là 9.376 tỷ đồng và mạng lưới hoạt động trải dài trên 47 tỉnh thành trên cả nước với 384 chi nhánh và phòng giao dịch, 11.000 máy ATM.

|                       |                                                               |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------|
| Tên giao dịch         | Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu                           |
| Tên giao dịch quốc tế | <b>Asia Commercial Bank</b>                                   |
| Tên viết tắt          | ACB                                                           |
| Website               | <a href="https://www.acb.com.vn/">https://www.acb.com.vn/</a> |



Hiện nay, Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) có trụ sở chính tại 442 Nguyễn Thị Minh Khai, quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh. Trong điều kiện thị trường tài chính có nhiều biến động như hiện nay, ACB vẫn luôn kiên định với mục tiêu phát triển của mình là Ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam với nhiều sản phẩm và dịch vụ tập trung vào khách hàng cá nhân và các doanh nghiệp vừa và nhỏ và chuyển đổi số là một phần không thể thiếu trong chiến lược kinh doanh ACB. ACB đã khởi động hành trình số hóa từ nhiều năm trước, lấy khách hàng làm trọng tâm và chú

trọng nâng cao trải nghiệm người dùng. Với thông điệp “ACB – chỉ có bạn” ACB luôn hướng tới khách hàng trong cả quá khứ, hiện tại, và tương lai với tinh thần phục vụ khách hàng hết lòng.

Ngân hàng TMCP Á Châu - ACB phát triển qua từng giai đoạn và có các thành tựu như sau :

- Năm 2006: Huân chương lao động hạng ba

Ngân hàng bán lẻ xuất sắc nhất Việt Nam 2005

Ngân hàng tốt nhất Việt Nam

- Năm 2007: Thành tựu về lãnh đạo trong ngành Ngân hàng Việt Nam năm 2006

Doanh nghiệp ASEAN xuất sắc trong lĩnh vực đội ngũ lao động

- Năm 2008: Huân chương lao động hạng nhì

Ngân hàng tốt nhất Việt Nam

- Năm 2009: Ngân hàng tốt nhất Việt Nam

- Năm 2010: Ngân hàng tốt nhất Việt Nam

Ngân hàng vững mạnh nhất Việt Nam

- Năm 2015: Best Customer Service Bank Viet Nam 2015

- Năm 2016: Top 10 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín 2016

Ngân hàng có chuyển biến tốt nhất Châu Á 2016

Công nghệ điện toán đám mây tốt nhất Việt Nam 2016

- Năm 2019: " Ngân hàng của năm tại Việt Nam" (Bank of the year in Vietnam 2019

- Năm 2020: Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á

Thương hiệu truyền cảm hứng

- Năm 2021: Nơi làm việc tốt nhất Châu Á 2021

Thương hiệu truyền cảm hứng

Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á

- Tháng 6/2022: Top 3 Ngân hàng TMCP tư nhân uy tín

### ***2.1.2. Lịch sử hình thành Ngân hàng Á Châu - PGD Cầu Vồng:***

Với mục tiêu trở thành Ngân hàng bản lẻ hàng đầu Việt Nam, nhận thấy tiềm năng phát triển của Đà Nẵng và mong muốn của khách hàng vào ngày 25/07/2005 Phòng giao dịch Cầu Vồng tại 215 Ông Ích Khiêm, phường Hải Châu 2, quận Hải Châu, TP Đà Nẵng đã được thành lập theo quyết định số 295/ TCQĐ – HĐQT.05 của Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Á Châu.

Tính đến cuối năm 2022 PGD Cầu Vồng có tổng số 30 cá n bộ nhân viên. Từ khi đi vào hoạt động đến nay cùng với sự cố gắng nỗ lực hết mình của cán bộ nhân viên PGD Cầu Vồng đã trở thành một cái tên quen thuộc đối với khách hàng. Trải qua 19 năm hoạt động PGD Cầu Vồng luôn dẫn đầu là đơn vị kinh doanh tốt của cụm Đà Nẵng và của cả khu vực Bắc Trung Bộ. Trong 3 năm 2020, 2021 và năm 2022, PGD Cầu Vồng luôn được xếp loại A trong thi đua thành tích đạt được cuối năm.

### ***2.1.3. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng Á Châu – PGD Cầu Vồng:***

- **Nhiệm vụ**

Giữ vững và phát huy vị thế Ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu, đóng vai trò chủ đạo, chủ lực trên thị trường tài chính tiền tệ. Tập trung hệ thống, bằng mọi giải pháp huy động tối đa nguồn vốn trong và ngoài nước nhằm chủ động nguồn vốn cung ứng cho nền kinh tế.

Khai thác tối đa lợi thế vượt trội về mạng lưới và công nghệ đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ tiện ích, hiện đại, nâng cao chất lượng hoạt động dịch vụ đủ sức cạnh tranh và hội nhập giai đoạn mới. Nâng tầm hoạt động tiếp thị, xây dựng và phát triển thương hiệu lên cao hơn theo hướng chuyên nghiệp, hiện đại. Duy trì tình trạng tài chính ở mức độ an toàn cao, tối ưu hóa việc sử dụng vốn cổ đông (ROE mục tiêu là 30%) để xây dựng ACB trở thành một định chế tài chính vững mạnh, có khả năng vượt qua mọi thách thức trong môi trường kinh doanh còn chưa hoàn hảo của ngành

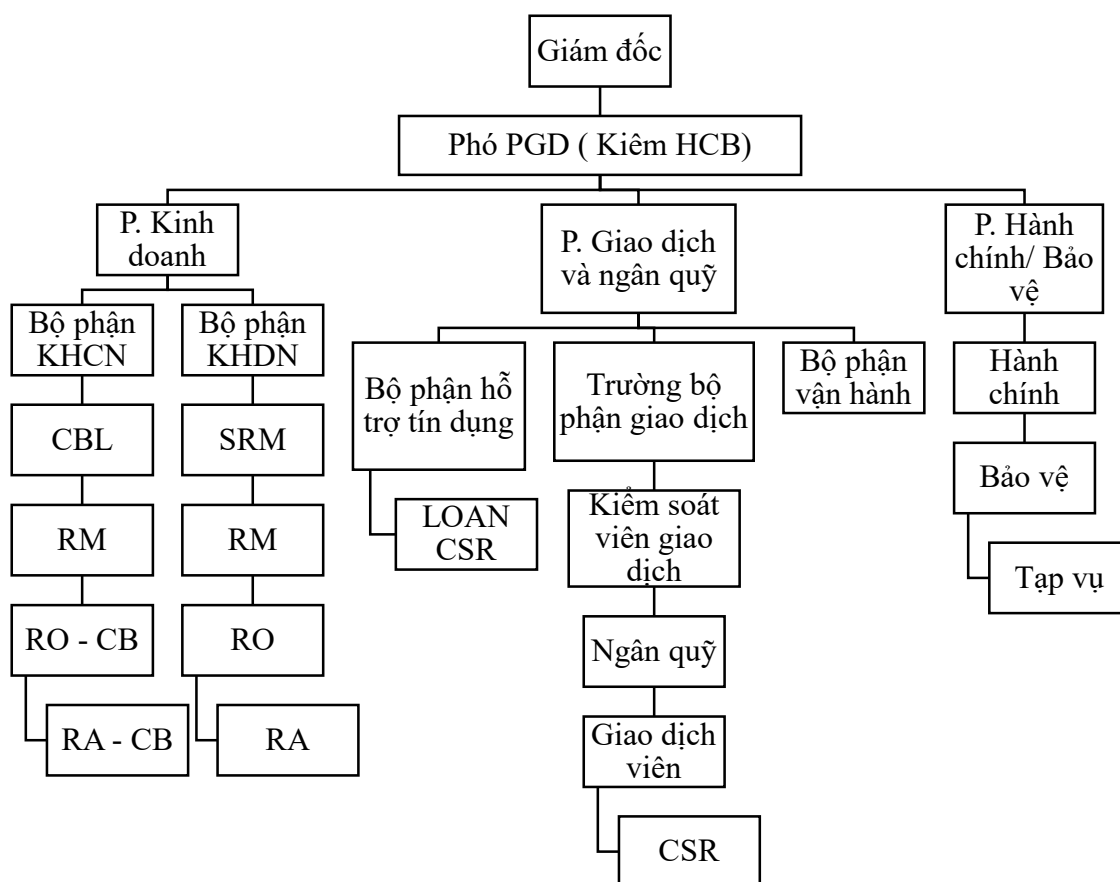
Ngân hàng Việt Nam. “Sự hoàn hảo” là ước muốn mà mọi hoạt động của ACB luôn nhằm thực hiện.

- Chức năng

Ngân hàng ACB có đầy đủ chức năng của một Ngân hàng thương mại: Chức năng trung gian tín dụng, chức năng tạo ra tiền, chức năng trung gian thanh toán. Và Với định hướng đa dạng hoá sản phẩm, hướng đến khách hàng để trở thành Ngân hàng bán lẻ hàng đầu của Việt Nam, ACB hiện đang thực hiện đầy đủ các chức năng của một Ngân hàng bán lẻ. Danh mục sản phẩm của ACB rất đa dạng tập trung vào các phân đoạn khách hàng mục tiêu bao gồm cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Các sản phẩm của ACB luôn dựa trên nền tảng công nghệ tiên tiến, có độ an toàn và bảo mật cao.

#### 2.1.4. Cơ cấu tổ chức và nhiệm vụ của từng phòng ban

##### 2.1.4.1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức:



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng)

### **Sơ đồ 2.1.4.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng**

#### ***2.1.4.2. Chức năng và nhiệm vụ của từng phòng ban:***

Giám đốc PGD: Điều hành toàn bộ hoạt động của PGD, xây dựng, thực hiện, kiểm tra các chương trình hành động để hoàn thành kế hoạch do Tổng giám đốc và Giám đốc chi nhánh giao cho.

Bộ phận khách hàng cá nhân: Hoàn thành chỉ tiêu từ ban Giám Đốc giao, phát triển các sản phẩm dịch vụ cho KHCN: Lập kế hoạch kinh doanh, tìm kiếm khách hàng, phát hiện nhu cầu của khách hàng để từ đó tư vấn các sản phẩm và dịch vụ phù hợp, đánh giá khách hàng, thu thập các thông tin ban đầu để phục vụ việc thẩm định sau này, giới thiệu cho khách hàng sản phẩm và dịch vụ, hướng dẫn khách hàng hoàn thành các thủ tục nhanh chóng và tiện lợi.

Bộ phận khách hàng doanh nghiệp: Thực hiện các sản phẩm, dịch vụ KHDN như mở tài khoản và thanh toán, cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh, thực hiện các dịch vụ thanh toán quốc tế, bảo lãnh trong nước... Bộ phận này sẽ lập kế hoạch kinh doanh, tìm kiếm khách hàng, đánh giá khách hàng doanh nghiệp.

Bộ phận hỗ trợ nghiệp vụ: Thực hiện các chức năng hỗ trợ công tác nghiệp vụ chuyên môn cho các bộ phận như: theo dõi hồ sơ vay, quản lý khách hàng, tư vấn các sản phẩm liên quan đến tiền vay và tiền gửi...

Phòng giao dịch và ngân quỹ: Gồm bộ phận chính là Ngân Quỹ, có chức năng tiếp xúc, giao dịch với khách hàng, thực hiện việc thu chi, kinh doanh các loại ngoại tệ và trực tiếp hạch toán kế toán, hạch toán và thống kê, thanh toán theo quy định.

Bộ phận hành chính: Với các chức năng chính là quản lý về số lượng, chất lượng, hồ sơ cán bộ, nhân viên.

#### ***2.1.5. Các sản phẩm, nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng***

##### ***a) Về huy động vốn***

- Đối với khách hàng cá nhân các khoản huy động gồm có tài khoản thanh toán: Tài khoản thông thường, Tài khoản thương gia, Tài khoản Ebiz, Tài khoản ưu tiên, Tài khoản sinh viên, Tài khoản Tài lộc, Tài khoản lương (PAYROLL), Tài khoản chứng khoán; tiền gửi online, tiền gửi tiết kiệm: Không kỳ hạn; Có kỳ hạn; tiết kiệm Phúc An Lộc; Đại Lộc; Tích lũy Thiên thần nhỏ; Tích lũy An cư lạc nghiệp; Tích lũy Thành tài, vững bước tương lai.
- Đối với khách hàng doanh nghiệp các khoản huy động bao gồm gửi tiết kiệm trả lãi định kỳ tháng/ quý, trả lãi cuối kỳ hoặc kỳ hạn linh hoạt khác, tài khoản doanh nghiệp: tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn thông thường, tiền gửi đầu tư đa năng, tiền gửi ký quỹ

#### *b) Về cho vay*

- Đối với khách hàng cá nhân:
  - Cho vay kinh doanh bao gồm: cho vay đầu tư tài sản cố định để mua máy móc thiết bị/ phương tiện vận tải, mua/ xây dựng/ sửa chữa bất động sản làm địa điểm kinh doanh; cho vay bổ sung vốn lưu động: bổ sung tiền mặt kinh doanh, khoản phải thu/ công nợ, hàng tồn kho.
  - Cho vay mua nhà - đất - căn hộ, cho vay xây dựng, sửa chữa nhà.
  - Cho vay bao gồm cho vay phục vụ nhu cầu đời sống - có TSDB: mua sắm trang thiết bị/ vật dụng sinh hoạt gia đình, sửa chữa trang trí nội thất (không làm thay đổi kết cấu nhà) với quy mô nhỏ, sửa chữa phương tiện vận tải,..., cho vay mua xe ô tô mới phục vụ nhu cầu đi lại hoặc vừa phục vụ nhu cầu đi lại vừa kết hợp kinh doanh/ cho thuê, Cho vay cầm cố thẻ tiết kiệm, giấy tờ có giá, cho vay du học.
- Đối với khách hàng doanh nghiệp:
  - Cho vay vốn lưu động (ngắn hạn): tiền mặt kinh doanh, hàng tồn kho, khoản phải thu.
  - Cho vay trung dài hạn đầu tư TSDB & dự án
  - Các dịch vụ khác

- Các sản phẩm thẻ:
  - Các loại thẻ như thẻ tín dụng: ACB Express, ACB JCB Gold, ACB Visa Gold, ACB Visa Platinum, ACB Visa Signature, ACB Visa Business, ACB MasterCard Gold. Thẻ tín dụng sẽ được miễn lãi tối đa từ 45 đến 55 ngày tùy vào từng loại thẻ mà ngày miễn lãi khác nhau. Sau ngày miễn lãi khách hàng sẽ đóng lãi thẻ theo quy định ACB; thẻ ghi nợ: ACB Green, ACB Visa Platinum Debit, ACB Visa Debit Cashback, ACB Visa Debit, ACB JCB Debit, ACB MasterCard Debit, thẻ trả trước: ACB Visa Platinum Travel, ACB Visa Prepaid, ACB JCB Prepaid, MasterCard Dynamic.
  - Dịch vụ thẻ: Nhận chuyển tiền từ nước ngoài về qua thẻ ACB Visa, bảo hiểm thẻ, xác thực giao dịch thẻ trực tuyến, chuyển tiền liên Ngân hàng qua thẻ.
  - Thanh toán quốc tế: Dành cho nhà nhập khẩu, dành cho nhà xuất khẩu, thanh toán online.
  - Bảo lãnh: Bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng/ bảo lãnh bảo hành, bảo lãnh hoàn tiền ứng trước.

#### **2.1.6. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu – phòng giao dịch Cầu Vồng**

##### ***2.1.6.1. Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng***

Huy động vốn là đóng một vai trò không thể thiếu trong hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại. Huy động vốn là nguồn vốn chiếm tỷ trọng cao nhất trong Ngân hàng là mục tiêu hàng đầu và là cơ sở để các NHTM tổ chức mọi hoạt động kinh doanh. Nguồn huy động vốn chủ yếu của PGD là từ tiền gửi của khách hàng cá nhân vì ACB có chiến lược lấy khách hàng cá nhân làm trọng tâm.

**Bảng 2.1.6.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022**

ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu                  | Năm 2020       |              | Năm 2021       |              | Năm 2022       |               | Chênh lệch    |              |               |               |
|---------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|
|                           | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | số tiền        | Tỷ trọng (%)  | 2021/2020     |              | 2022/2021     |               |
|                           |                |              |                |              |                |               | Số tiền       | Tỷ lệ (%)    | số tiền       | tỷ số         |
| <b>TGKKH</b>              | <b>94.918</b>  | <b>15</b>    | <b>90.349</b>  | <b>12,94</b> | <b>95.779</b>  | <b>14,96%</b> | <b>-4.569</b> | <b>-4,81</b> | <b>5.430</b>  | <b>6,01%</b>  |
| Cá nhân                   | 82.579         | 87%          | 76.797         | 85%          | 79.497         | 83%           | -5.782        | -7,00%       | 2.700         | 3,52%         |
| Doanh nghiệp              | 12.339         | 13,00%       | 13.552         | 15,00%       | 13.514         | 17%           | 1.213         | 9,83%        | -38           | -0,28%        |
| <b>TGCKH&lt;12 tháng</b>  | <b>507.303</b> | <b>80,17</b> | <b>563.737</b> | <b>80,74</b> | <b>640.211</b> | <b>81,42%</b> | <b>56.434</b> | <b>11,12</b> | <b>76.474</b> | <b>13,57%</b> |
| Cá nhân                   | 409.292        | 80,68%       | 453.301        | 80,41%       | 546.740,3      | 85,40%        | 44.009        | 10,75%       | 74.233        | 16,38%        |
| Doanh nghiệp              | 79.075         | 19,32%       | 88.802         | 19,59%       | 79.824,1       | 14,60%        | 9.726         | 12,30%       | 4.044         | 4,55%         |
| <b>TGCKH&gt;=12 tháng</b> | <b>30.563</b>  | <b>4,83</b>  | <b>44.127</b>  | <b>6,32</b>  | <b>50.298</b>  | <b>6,4%</b>   | <b>13.564</b> | <b>44,38</b> | <b>6.171</b>  | <b>13,99%</b> |
| Cá nhân                   | 24.713         | 80,86%       | 35.483         | 80,41%       | 39.232,8       | 78,00%        | 10.769        | 43,58%       | 3.749,8       | 10,57%        |
| Doanh nghiệp              | 5.850          | 19,14%       | 8.644          | 19,59%       | 11.065,7       | 22,00%        | 2.795         | 47,77%       | 2.421,7       | 28,02%        |
| <b>Tổng</b>               | <b>632.784</b> | <b>100</b>   | <b>698.213</b> | <b>100</b>   | <b>786.289</b> | <b>100</b>    | <b>65.429</b> | <b>10,34</b> | <b>88.076</b> | <b>12,61%</b> |

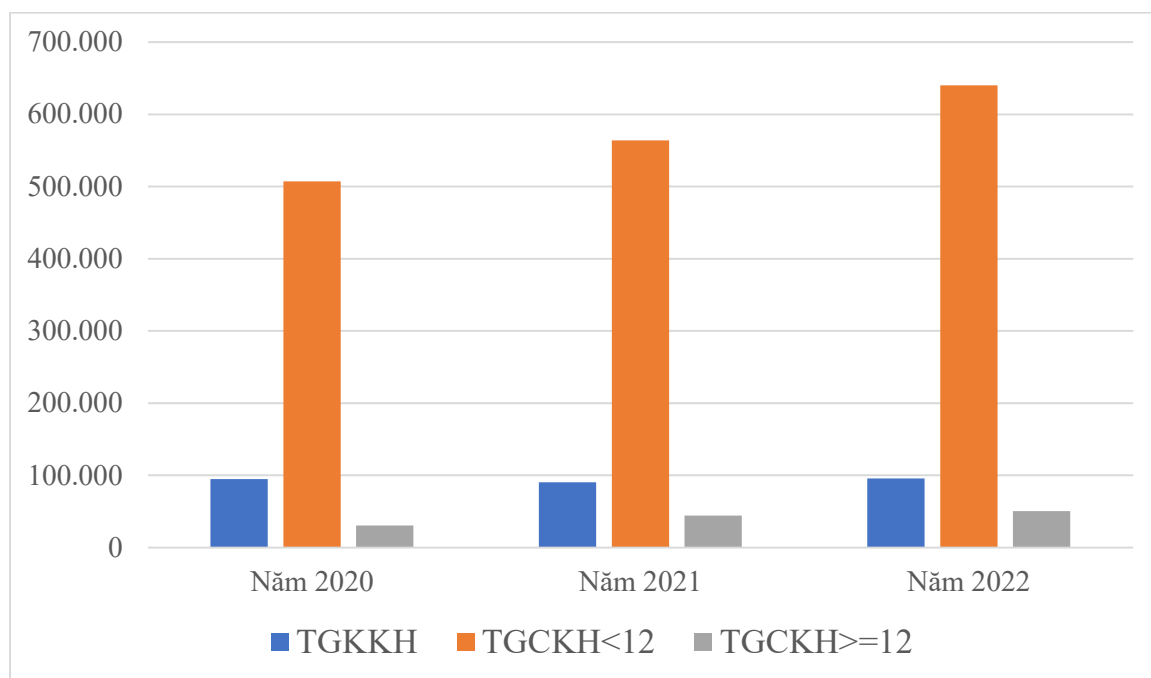
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng)

Qua bảng 2.1.6.1 ta thấy tổng huy động vốn ở 3 giai đoạn 2020-2022 giữ ở mức độ ổn định và tăng qua từng năm. Dù tình hình kinh tế trong giai đoạn này có nhiều chuyển biến và nhiều sự cạnh tranh trong địa bàn thành phố nguồn huy động vốn của ACB năm 2021 tăng 65.429 triệu đồng so với năm 2020 tương ứng với 10,34%. Sang năm 2022 nhờ có các gói huy động vốn khuyến mãi ưu đãi, các chương trình tài trợ... và tình hình thị trường huy động có nhu cầu tăng cao vì dịch bệnh Covid người dân muốn an toàn hơn đối với khoảng tiền nhàn rỗi nên việc huy động vốn năm 2021 từ 698.213 triệu đồng lên thành 786.289 triệu đồng tương ứng với tỷ trọng 12.61%. Để đạt được kết quả này thì PGD đã tăng cường các hoạt động để tìm kiếm lượng khách hàng mới trong nền kinh tế hiện nay như sử dụng các khuyến mãi ưu đãi, các chương trình tài trợ,... Bên cạnh đó việc lượng tiền huy động tăng cao bởi vì kinh tế trì trệ nên khách hàng muốn tìm kiếm một nơi tích lũy an toàn.

Có 3 nhóm tiền gửi là tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng và tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng. Trong đó tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng chiếm 80,17% trong năm 2020; năm 2021 chiếm 80,74% và năm 2022 chiếm 81,42%. Không chỉ chiếm tỷ trọng cao nhất mà còn là loại tiền này luôn tăng dần qua các năm. Đa số lượng tiền gửi và Ngân hàng giai đoạn này đều tập trung vào kỳ hạn dưới 12 tháng, vì đây là khoản tiền gửi thanh toán và các khoản tiền nhàn rỗi phát sinh của khách hàng cá nhân trong thời gian ngắn với mục tiêu là sinh lời an toàn. Trong nhóm tiền gửi kỳ hạn dưới 12 tháng thì tiền gửi cá nhân đã chiếm tỷ trọng cao nhất (trên 80%) vì nhờ các sản phẩm hiện có tại NH đáp ứng được nhu cầu KH và nhờ sự tin tưởng về uy tín của NH đã giúp tăng khoản tiền gửi lên đáng kể. Năm 2021, tiền gửi là 409.292 triệu đồng chiếm 80,68% tăng triệu đồng tương ứng với 10,75% so với năm 2020. Năm 2022, huy động là 527.534 triệu đồng, tăng 74.233 triệu đồng tương ứng 16.38 % so với năm 2020.

Bên cạnh đó TG doanh nghiệp đã tăng lên cụ thể năm 2021 đạt 88.802 triệu đồng tương ứng tăng 9.726 triệu đồng, tương ứng 12,3% so với năm 2020. Năm 2022, TG doanh nghiệp đạt 92.846 triệu đồng tương ứng với 4.55% so với năm 2021. Tuy chiếm tỷ trọng nhỏ (khoảng 20%) nhưng nguồn vốn TG doanh nghiệp cũng góp phần đóng góp vào tổng nguồn HĐV tăng. Tiền gửi doanh nghiệp chủ yếu là các doanh nghiệp gửi vào NH để sử dụng các dịch vụ NH (thanh toán, trả lương cho nhân viên,...). Do đó,

muốn tăng nguồn vốn tiền gửi doanh nghiệp, NH phải gia tăng mở rộng các sản phẩm thanh toán và tiện ích đi kèm để thu hút các doanh nghiệp gửi tiền vào NH. NH vừa có thêm nguồn vốn vừa tăng thu nhập từ hoạt động dịch vụ đi kèm.



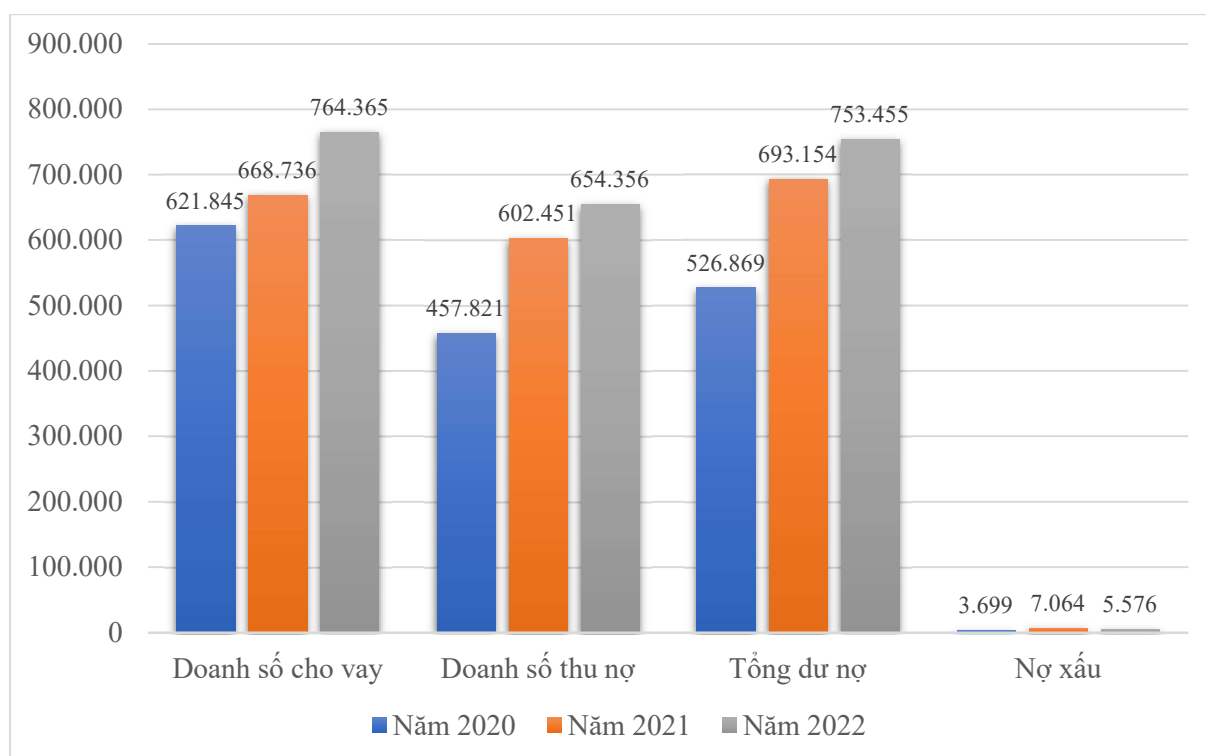
**Biểu đồ 2.1.6.1. Biểu đồ tiền gửi phân theo kỳ hạn của PGD Cầu Vòng trong 2020-2022**

Những khoản tiền gửi không kỳ hạn và tiền gửi có kỳ hạn từ 12 tháng trở lên đều tăng nhẹ qua các năm. Nguồn vốn có thời hạn từ 12 tháng trở lên tăng trưởng không ổn định cụ thể là, năm 2020 chiếm tỷ trọng 15%, 12,94% cho năm 2021 và năm 2022 chiếm 14,96%. Nguồn vốn này giúp cho PGD có được lượng vốn lớn và thời gian dài hơn để tài trợ cho các hoạt động kinh doanh dài hạn của PGD. Tiền gửi không kỳ hạn chủ yếu là các khoản tiền gửi thanh toán của các đơn vị, chủ yếu để thanh toán trong hệ thống Ngân hàng. Tính ổn định của nguồn huy động vốn này không ổn định và tăng giảm thất thường do sự phụ thuộc vào việc sử dụng của người gửi nhưng nguồn vốn không kỳ hạn xét về tài chính có nhiều lợi thế do ưu đãi về lãi suất huy động (1 – 2%/năm). Do vậy ngân hàng phải kiểm soát và duy trì tỷ trọng lượng tiền này một cách hợp lý, tránh rơi vào tình trạng bị động trong hoạt động kinh doanh của mình do tỷ trọng nguồn không kỳ hạn quá cao.

Nguồn vốn có thời hạn từ 12 tháng trở lên hay còn gọi là vốn trung - dài hạn tăng trưởng không ổn định. Nguồn vốn huy động tăng nhẹ vào năm 2020-2022. Cụ thể là, năm 2020 loại tiền gửi này chiếm tỷ trọng 4,83%, năm 2021 chiếm 6,32% và năm 2022 chiếm 6,4%. Nguồn vốn trung và dài hạn giúp cho PGD có được nguồn vốn lớn hơn và thời gian dài hơn để tài trợ cho hoạt động kinh doanh cũng như các khoản vay trung dài hạn. Nhưng hiện nay tỷ lệ vốn huy động dài hạn tại PGD huy động được chiếm tỷ lệ khá thấp. PGD cần có biện pháp để điều chỉnh tỷ lệ nguồn vốn huy động theo kỳ hạn sao cho hợp lý. Nếu tỷ lệ quá thấp sẽ dẫn đến tình trạng thiếu cân đối trong cơ cấu huy động – cho vay.

#### **2.1.6.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng**

Trong nền kinh tế hiện đại thì nhu cầu đầu tư càng ngày càng tăng cao, cho vay là hoạt động chủ yếu và quan trọng nhất của các NHTM ở Việt Nam. Nhờ vào cho vay và Ngân hàng có nguồn thu lớn để bù vào các phần chi phí kinh doanh mà Ngân hàng đã sử dụng. Qua số liệu ở bảng 2.2 ta sẽ thấy được tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng năm 2020-2022



### **Biểu đồ 2.1.6.2. Biểu đồ tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022**

Từ bảng số liệu 2.2 ta có thể thấy được hoạt động cho vay của Phòng giao dịch giai 2020-2022 phát triển không ngừng điều này thể hiện qua việc doanh số cho vay tăng liên tục qua các năm. Trong giai đoạn này doanh số cho vay theo Ngắn hạn vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất trên 80% trong tổng doanh số cho vay và tốc độ tăng trưởng trong giai đoạn này. Nguyên nhân chính là trong giai đoạn này, nhằm thúc đẩy tăng trưởng kinh tế theo chỉ đạo của Chính Phủ, trước những tác động tiêu cực của dịch bệnh Covid-19, Ngân hàng nhà nước (NHNN) đã triển khai nhiều giải pháp về tín dụng và lãi suất nhằm tháo gỡ khó khăn cho khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch (trong đó có các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực du lịch, lữ hành, giao thông vận tải...). Cụ thể, NHNN đã giảm khoảng 1,5-2,0%/ năm các mức lãi suất điều hành để sẵn sàng hỗ trợ thanh khoản cho các tổ chức tín dụng; giảm 1,5%/ năm trần lãi suất cho vay ngắn hạn Việt Nam đồng đối với các lĩnh vực ưu tiên. Vì vậy nhằm thực hiện chỉ đạo của Chính Phủ, PGD Cầu Vòng đã chủ động giảm chỉ còn 7,5-8%/ năm đối với các lĩnh vực ưu tiên.. Tuy cho vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng thấp hơn cho vay ngắn hạn nhưng xu hướng giảm dần qua từng năm: Năm 2020 doanh số cho vay trung và dài hạn là 93.899 triệu đồng giảm xuống 84.929 triệu đồng vào năm 2021 (tức là giảm 8.970 triệu đồng). Năm 2022 tổng doanh số cho vay trung và dài hạn là 97.457 triệu đồng (tăng 12.528 triệu đồng tương đương với mức tăng 14,75%). Nguyên nhân chính là do đại dịch Covid-19, nhiều doanh nghiệp thu hẹp hoặc ngừng hoạt động sản xuất kinh doanh, hạn chế hoặc ngừng đầu tư tài sản cố định nên tổng doanh số từ cho vay trung và dài hạn giảm rõ rệt từ năm 2020 - 2021. Một phần khác dư nợ từ cho vay trung và dài hạn là từ cho vay bất động sản. Vì vậy NHNN đã có lộ trình giảm tỷ lệ sử dụng vốn ngắn hạn cho vay trung và dài hạn nhằm hạn chế rủi ro trong lĩnh vực bất động sản. NHNN đã yêu cầu các NHTM giảm tỷ lệ sử dụng vốn ngắn hạn. cho vay trung và dài hạn từ mức tối đa 45% xuống còn 30%. Nhưng đến năm 2022 là năm kinh tế hồi phục các doanh nghiệp bắt đầu quay lại sản xuất kinh doanh và đầu tư.

Với doanh số thu nợ có xu hướng tăng qua các năm, năm 2021 là 602.451 triệu đồng tăng 144.630 triệu đồng tương ứng tăng 31,59% so với năm 2020. Năm 2022

doanh số cho vay là 654.356 triệu đồng tăng 51.905 triệu đồng tương ứng với tăng 8,62% so với năm 2021. Tuy nhiên ta thấy tốc độ tăng trưởng của doanh số thu nợ tăng cao qua các năm do cán bộ tín dụng PGD Cầu Vòng làm tốt khâu thẩm định khách hàng vay vốn từ ban đầu, không vì số lượng mà quên đi chất lượng khoản vay, đặt chất lượng khoản vay lên hàng đầu trong việc quyết định cho vay. Vì thế người đi vay sử dụng vốn có hiệu quả nên thanh toán nợ sớm và đúng hạn cho Ngân hàng. Qua đây ta cũng thấy được doanh số thu nợ tại PGD Cầu Vòng trong thời gian qua biến động theo tình hình kinh tế, xã hội.

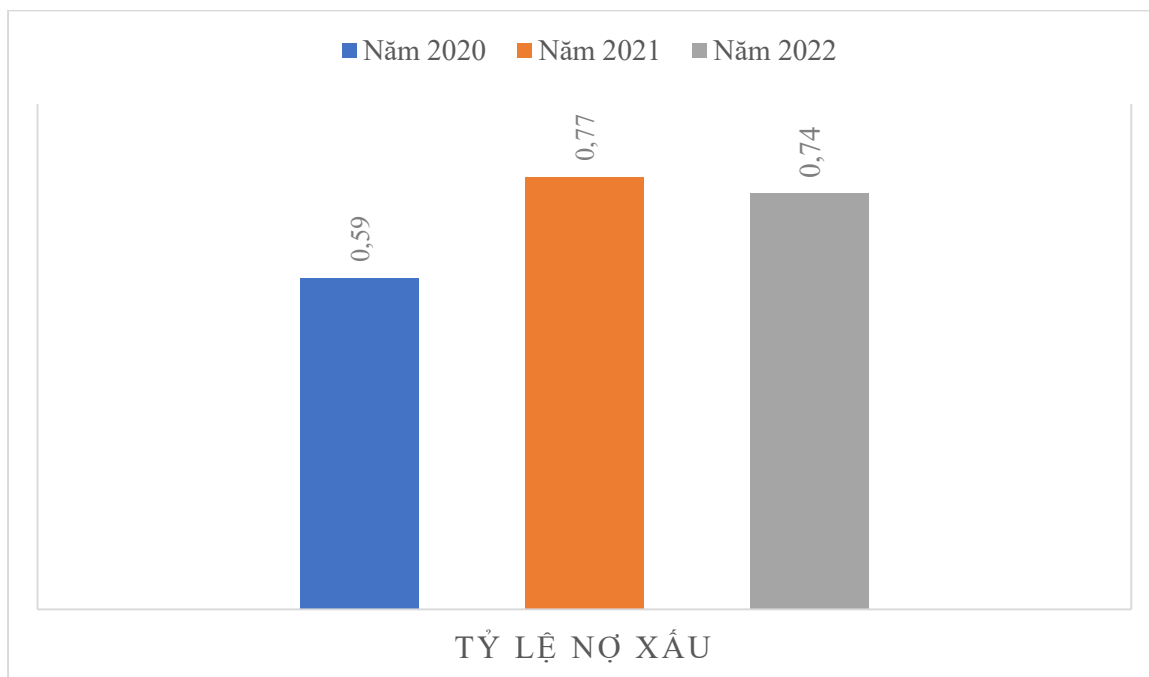
Dư nợ cuối kỳ năm 2021 là 693.154 triệu đồng, tăng 66.285 triệu đồng tương ứng tăng 10,57% so với năm 2019. Năm 2022 tăng lên 7533.455 triệu đồng, tương ứng tăng 8,7% so với năm 2021. Dư nợ cuối kỳ tăng đáng kể cho thấy NH đang mở rộng về mặt quy mô.

**Bảng 2.1.6.2. Tình hình cho vay của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022**

ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu                   | Năm 2020       |              | Năm 2021       |              | Năm 2022       |              |                |               |               |                |
|----------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
|                            | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | 2021/2020      |               | 2022/2021     |                |
|                            |                |              |                |              |                |              | Giá trị        | Tỷ lệ (%)     | Giá trị       | Tỷ lệ (%)      |
| <b>1. Doanh số cho vay</b> | <b>621.845</b> | <b>100</b>   | <b>668.736</b> | <b>100</b>   | <b>764.365</b> | <b>100</b>   | <b>46.891</b>  | <b>7,54%</b>  | <b>95.629</b> | <b>14,30%</b>  |
| Ngắn hạn                   | 527.946        | 84,90%       | 583.807        | 87,30%       | 649.710        | 85,00%       | 55.861         | 10,58%        | <b>65.903</b> | <b>11,29%</b>  |
| Trung dài hạn              | 93.899         | 15,10%       | 84.929         | 12,70%       | 97.457         | 15,00%       | -8.970         | -9,55%        | <b>12.528</b> | <b>14,75%</b>  |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>  | <b>457.821</b> | <b>100</b>   | <b>602.451</b> | <b>100</b>   | <b>654.356</b> | <b>100</b>   | <b>144.630</b> | <b>31,59%</b> | <b>51.905</b> | <b>8,62%</b>   |
| Ngắn hạn                   | 367.722        | 80,32%       | 512.806        | 85,12%       | 543.115        | 83,00%       | 145.084        | 39,45%        | <b>30.309</b> | <b>5,91%</b>   |
| Trung dài hạn              | 90.099         | 19,68%       | 89.645         | 14,88%       | 92.330         | 17,00%       | -454           | -0,50%        | <b>2.685</b>  | <b>2,99%</b>   |
| <b>3. Tổng dư nợ</b>       | <b>626.869</b> | <b>100</b>   | <b>693.154</b> | <b>100</b>   | <b>753.455</b> | <b>100</b>   | <b>66.285</b>  | <b>10,57%</b> | <b>60.301</b> | <b>8,70%</b>   |
| Ngắn hạn                   | 491.483        | 78,40%       | 562.483        | 81,15%       | 595.229        | 79,00%       | 71.000         | 14,45%        | <b>32.746</b> | <b>5,82%</b>   |
| Trung dài hạn              | 135.386        | 21,60%       | 130.671        | 18,85%       | 124.998        | 21,00%       | -4.715         | -3,48%        | <b>-5.673</b> | <b>-4,34%</b>  |
| <b>4. Nợ xấu</b>           | <b>3.699</b>   | <b>100</b>   | <b>7.064</b>   | <b>100</b>   | <b>5.576</b>   | <b>100</b>   | <b>3.365</b>   | <b>90,99%</b> | <b>-1.488</b> | <b>-21,07%</b> |
| Ngắn hạn                   | 2108           | 57%          | 4.238          | 60%          | 3.067          | 55%          | 2.130          | 101,05%       | <b>-1.171</b> | <b>-27,64%</b> |
| Trung dài hạn              | 1590           | 43%          | 2.826          | 40%          | 1.380          | 45%          | 1.235          | 77,67%        | <b>-1.446</b> | <b>-51,17%</b> |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu (%)</b> | <b>0,58</b>    |              | <b>0,77</b>    |              | <b>0,74</b>    |              | <b>0,18</b>    |               | <b>-0,03</b>  |                |
| Ngắn hạn                   | 0,43%          |              | 0,75%          |              | 0,52%          |              | 0,33%          |               | -0,24%        |                |
| Trung dài hạn              | 1,18%          |              | 2,16%          |              | 1,10%          |              | 0,99%          |               | -1,06%        |                |

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng)



**Biểu đồ 2.1.6.2: Biểu đồ tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022**

Trong 3 năm 2020 - 2022 thì năm 2021 là có tỷ lệ nợ xấu cao nhất 0,77%, nhưng đến năm 2022 nợ xấu giảm xuống còn 0,74% đây là tín hiệu khá vui so với toàn hệ thống thì Phòng giao dịch Cầu Vòng có tỷ lệ khá thấp, nhỏ hơn 1%. Mặc dù với định hướng chung của Ban Tổng giám đốc Ngân hàng TMCP Á Châu là giảm tỷ lệ nợ xấu xuống mức thấp nhất có thể. Đặc biệt, trong giai đoạn năm 2020 - 2022, PGD Cầu Vòng nhờ vào các chính sách thu nợ và sự giám sát chặt chẽ của các cấp kiểm soát. Tại phòng giao dịch chất lượng cán bộ tín dụng được nâng cao, quy trình thẩm định chặt chẽ. Cán bộ tín dụng đã nỗ lực tìm kiếm nguyên nhân và đôn đốc khách hàng trả nợ theo đúng tiến độ đề ra và đúng như cam kết trong hợp đồng tín dụng. Các hồ sơ vay đều được xem xét và thẩm định một cách kỹ lưỡng. PGD đã hạn chế cho vay các ngành nghề chịu biến động mạnh của thị trường. Đối với những khoản tín dụng lớn đều phải trình trung tâm phê duyệt tập trung hoặc chuyên viên phê duyệt tại kênh phân phối. Ngoài ra tại Ngân hàng ACB hồ sơ vay vốn bắt buộc có tài sản đảm bảo, các thủ tục phục vụ cho việc đảm bảo khoản vay như định giá tài sản thế chấp đảm bảo cho khoản vay được thực hiện tại PGD Cầu Vòng. ACB có phòng thẩm định tài sản của khu vực và khâu thẩm định thuộc các bộ phận riêng biệt để tránh lạm dụng quyền. Khoảng hai năm được định giá lại một lần điều này đã giúp cho hồ sơ tài sản đảm bảo cho khoản vay minh bạch và giá trị đúng với giá trị thực tế.

***2.1.6.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng***

**Bảng 2.1.6.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu -PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022**

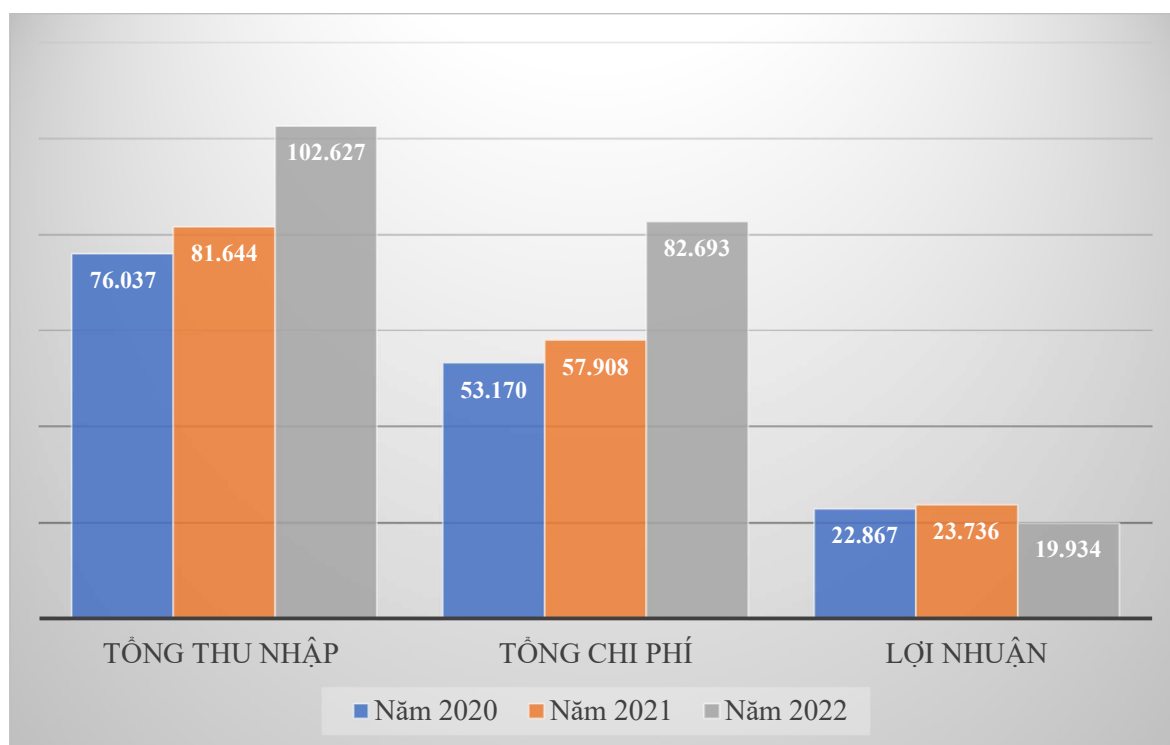
ĐVT: Triệu đồng

| Chỉ tiêu                | Năm 2020      |              | Năm 2021      |              | năm 2022       |             | Chênh lệch   |               |               |                |
|-------------------------|---------------|--------------|---------------|--------------|----------------|-------------|--------------|---------------|---------------|----------------|
|                         | Số tiền       | Tỷ trọng (%) | Số tiền       | Tỷ trọng (%) | số tiền        | tỷ trọng    | 2021/2020    |               | 2022/2021     |                |
|                         |               |              |               |              |                |             | Giá trị      | Tỷ lệ (%)     | Giá trị       | Tỷ lệ (%)      |
| <b>1. Tổng thu nhập</b> | <b>76.037</b> | <b>100</b>   | <b>81.644</b> | <b>100</b>   | <b>102.627</b> | <b>100%</b> | <b>5.607</b> | <b>7,37</b>   | <b>5.607</b>  | <b>25,70%</b>  |
| Thu lãi                 | 68.403        | 89,96        | 73.561        | 90,1         | <b>83.124</b>  | 81,00%      | <b>5.158</b> | <b>7,54</b>   | <b>5.158</b>  | <b>13%</b>     |
| Thu từ dịch vụ          | 5.612         | 7,38         | 4.988         | 6,11         | <b>6.085</b>   | 7,32%       | <b>-624</b>  | <b>-11,12</b> | <b>-624</b>   | <b>22%</b>     |
| Thu khác                | 2.023         | 2,66         | 3.094         | 3,79         | <b>3.372</b>   | 55,42%      | <b>1.071</b> | <b>52,94</b>  | <b>1.071</b>  | <b>9%</b>      |
| <b>2. Tổng chi phí</b>  | <b>53.170</b> | <b>100</b>   | <b>57.908</b> | <b>100</b>   | <b>82.693</b>  | <b>100%</b> | <b>4.738</b> | <b>8,91</b>   | <b>4.738</b>  | <b>42,80%</b>  |
| Chi trả lãi             | 39.899        | 75,04        | 43.987        | 75,96        | <b>51.905</b>  | 62,77%      | <b>4.088</b> | <b>10,25</b>  | <b>4.088</b>  | <b>18%</b>     |
| Chi hoạt động dịch vụ   | 1.079         | 2,03         | 1.540         | 2,66         | <b>2.199</b>   | 2,66%       | <b>461</b>   | <b>42,72</b>  | <b>461</b>    | <b>42,77%</b>  |
| Chi phí khác            | 12.192        | 22,93        | 12.381        | 21,38        | <b>28.589</b>  | 34,57%      | <b>189</b>   | <b>1,55%</b>  | <b>16.208</b> | <b>130,9%</b>  |
| <b>3. Lợi nhuận</b>     | <b>22.867</b> |              | <b>23.736</b> |              | <b>19.934</b>  |             | <b>869</b>   | <b>3,8</b>    | <b>-3.802</b> | <b>-16,02%</b> |

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng)

Trong giai đoạn 2020-2022 tổng thu nhập từ nguồn kinh doanh của PGD Cầu Vồng có chiều hướng tăng lên. Năm 2020 tổng nguồn thu của PGD đạt 76.037 triệu đồng. Năm 2021 tổng thu đạt 81.644 triệu đồng tăng 5.607 triệu đồng (tương ứng với mức tăng 7,37%) so với năm 2020. Năm 2022 tổng nguồn thu đạt 102.627 triệu đồng tăng 20.983 triệu đồng (tăng 25,7%) so với năm 2021. Quan sát bảng 2.3 ta thấy tốc độ tăng trưởng của PGD trong năm 2021 là 7,37% thấp hơn tốc độ tăng trưởng của năm 2022. Do ảnh hưởng của dịch Covid-19 nên hoạt động kinh doanh gặp nhiều khó khăn, lượng khách hàng đủ khả năng vay vốn giảm, những sản phẩm và dịch vụ không thể tiếp cận trực tiếp với khách hàng. Nhân viên kinh doanh thực hiện cơ cấu cho khách hàng để vượt qua mùa dịch nhiều và làm việc tại chỗ không thể ra ngoài tiếp thị khách hàng nên tốc độ tăng trưởng chậm hơn. Nhưng đến năm 2022 thì tổng thu nhập tăng cao gấp 4 lần so với năm 2021. Vì do Ngân hàng đã đưa ra nhiều sản phẩm mới, chính sách hỗ trợ nhằm thu hút khách hàng sau dịch và đặc biệt trong giai đoạn này sự gia tăng của dư nợ đã mang lại nguồn thu từ lãi.

Nguồn thu chính là thu từ lãi của PGD và chiếm tỷ lệ cao nhất trong các nguồn thu (trên 89%) và tăng qua từng năm. Nguồn thu từ lãi chiếm tỉ lệ cao chính là do dư nợ trong giai đoạn này tăng nhanh. Nguồn thu của Ngân hàng vẫn còn phụ thuộc nhiều vào các khoản thu từ lãi cho vay. Thu nhập của Ngân hàng gần về không nếu hoạt động cho vay gặp rủi ro. Hoạt động kinh doanh của Ngân hàng sẽ bị ảnh hưởng rất lớn. Ngân hàng nên có những biện pháp kiểm soát và xem xét lại việc cho vay của mình khi tỷ lệ thu nhập từ lãi cao như vậy. Thu khác mặc dù chiếm tỷ trọng rất nhỏ nhưng thu ngoài lãi vẫn tăng. Những khoản thu ngoài lãi bao gồm dịch vụ, thu các khoản phí,... Thu dịch vụ chủ yếu từ các khoản chuyển tiền trong nước, chuyển tiền trong hệ thống liên Ngân hàng, thu phí phát hành thẻ, phí cấp lại thẻ...



**Biểu đồ 2.1.6.3. Chênh lệch thu - chi ở NH Á Châu – PGD Cầu Vòng giai đoạn năm 2020-2022**

Trong giai đoạn từ năm 2020 - 2022 tổng chi phí của PGD tăng qua các năm. Chi phí năm 2020 tổng chi phí là 53.170 triệu đồng, năm 2020 tổng chi phí là 57.908 triệu đồng tăng 4.738 triệu đồng (tăng 8,91%) so với năm 2020. Năm 2022 tổng chi phí là 82.693 triệu đồng tăng 24.785 triệu đồng (tăng 42,8%) so với năm 2021. Nguyên nhân chính làm cho tổng chi phí của PGD tăng qua các năm chính là từ các khoản chi phí trả lãi, chi phí trả cho các bộ phận hỗ trợ làm hồ sơ vay (bộ phận pháp lý chứng từ, thẩm định,...), chi phí ngoài lãi, chi phí hoạt động tăng và chi phí cho nhân viên tăng 20%, chi cho hoạt động quản lý công vụ tăng cao.

Chi phí trả lãi: Chi phí trả lại tăng qua các năm và chiếm tỷ trọng cao nhất (trên 75%) trong tổng chi phí của PGD. Năm 2020 chi phí trả lãi chiếm 75,04 % (tương đương với số tiền là 39.899 triệu đồng). Năm 2021 tăng lên 43.987 triệu đồng chiếm 75,96% trong tổng chi phí và tăng 4.088 triệu đồng so với năm 2019. Năm 2022 chi phí trả lãi 51.905 triệu đồng chiếm 62,77% trong tổng chi phí và tăng 7.918 triệu đồng so với năm 2020. Nguyên nhân khiến cho chi phí trả lãi tăng chính là từ tăng lãi suất huy động nhằm tăng trưởng huy động trong giai đoạn này.

Chi phí ngoài lãi: Dù là chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng chi phí nhưng chi phí ngoài lãi cũng đang có xu hướng tăng qua các năm. Các chi phí trong việc quảng bá các sản phẩm, dịch vụ mới của Ngân hàng và mở các chương trình khuyến mãi về thẻ và các dịch vụ thanh toán, các quà tặng cho khách hàng khi tham gia gửi tiết kiệm...

Chi phí dịch vụ và hoạt động: Chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng các khoản. Ngoài việc các khoản chi thường xuyên như chi lương nhân viên, chi phí giấy in, mực in, chi phí duy trì hệ thống, chi phí tặng quà khách hàng ngày sinh nhật, cuối năm thì PGD còn chi cho một số hoạt động xã hội như: tham gia chương trình từ thiện, chương trình xã hội để giúp ích cho cộng đồng.

Qua bảng 2.1.6.3 ta nhận thấy được tốc độ tăng của chi phí thấp hơn tốc độ tăng trưởng của thu nhập chính vì vậy đã làm cho lợi nhuận của PGD tăng qua các năm: Năm 2020 lợi nhuận là 22.867 triệu đồng. Năm 2021 với mức tăng của tổng thu cao hơn mức tăng của chi phí nên làm cho lợi nhuận của Ngân hàng năm 2021 tăng 3,8% so với năm 2020. Năm 2022 lợi nhuận PGD đạt 19.934 triệu đồng giảm 16,02% so với năm 2020 nguyên nhân là do ngân hàng tăng chi phí cho nhân viên lên 20%, chi cho hoạt động quản lý công vụ tăng tới 91%. Làm cho phần tổng chi phí tăng cao nên lợi nhuận PGD giảm xuống đến 16,02% trong năm 2022.

Với sự nỗ lực cố gắng của tập thể cán bộ nhân viên làm hết mình để mang lại kết quả hoạt động kinh doanh đầy hiệu quả, đặc biệt là vai trò của nhà quản lý trong việc giám sát thu chi, triển khai các kế hoạch kinh doanh nhằm tăng doanh thu cho PGD trong giai đoạn này.

## **2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng**

### **2.2.1. Các sản phẩm cho vay**

#### **2.2.1.1. Chính sách cho vay của ACB**

ACB Cầu Vòng thực hiện hoạt động cho vay dựa trên cơ sở chính sách cho vay của ACB. Chính sách cho vay của ACB thường có sự thay đổi để phù hợp với các điều kiện kinh tế xã hội, đảm bảo hoạt động cho vay được phát triển an toàn, bền vững. Một vài nội dung của chính sách cho vay của ACB được thể hiện qua các tiêu chí sau:

- Điều kiện vay vốn
  - Là cá nhân từ đủ 18 tuổi trở lên có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật
  - Là cá nhân từ đủ 15 tuổi đến chưa đủ 18 tuổi không bị mất hạn chế năng lực hành vi dân sự( áp dụng 1 cách thận trọng)
  - Là pháp nhân có năng lực pháp luật dân sự
  - Nhu cầu vay vốn để sử dụng vào mục đích hợp pháp
  - Có phương án sử dụng vốn khả thi
  - Có khả năng tài chính để trả nợ
  - Có tình hình tài chính lành mạnh do TCTD quyết định( vay vốn với lãi suất cho vay theo 5 lĩnh vực ưu tiên)
  - Có TSĐB hoặc không có TSĐB ( theo thỏa thuận)
- Những nhu cầu vay vốn không được cho vay
  - Mua vàng miếng
  - Để trả nợ khẩn cấp tín dụng tín dụng tại chính ACB trừ trường hợp cho vay để thanh toán lãi tiền vay phát sinh trong quá trình thi công xây dựng công trình, mà chi phí lãi tiền vay được tính trong tổng mức đầu tư xây dựng được cấp có thẩm quyền phê duyệt.
  - Để trả nợ khoản cấp tín dụng tại TCTD khác và trả nợ khoản vay nước ngoài, trừ trường hợp cho vay để trả nợ trước hạn khoản vay thỏa các điều kiện sau:
    - Khoản vay phục vụ hoạt động kinh doanh
    - Thời hạn cho vay=< thời hạn cho vay còn lại của khoản vay cũ
    - Khoản vay chưa thực hiện cơ cấu lại thời hạn trả nợ
  - Để thực hiện các hoạt động đầu tư kinh doanh thuộc ngành, nghề mà pháp luật cấm đầu tư kinh doanh.
  - Để thực hiện thanh toán các chi phí, đáp ứng các nhu cầu tài chính của các giao dịch, hành vi mà pháp luật cấm.
  - Để mua, sử dụng các hàng hóa, dịch vụ thuộc ngành, nghề mà pháp luật cấm đầu tư kinh doanh.
  - Các nhu cầu vốn của các đối tượng không được cấp tín dụng/ các nhu cầu vốn trên cơ sở bảo đảm của đối tượng không được cấp tín dụng / các nhu

cầu vốn được bảo đảm dưới nhiều hình thức nào TCTD khác cấp tín dụng cho đối tượng không được cấp tín dụng theo quy định của pháp luật

- Cho vay doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực kinh doanh chứng khoán mà ACB nắm quyền kiểm soát
- Để đáp ứng các nhu cầu vốn trên cơ sở nhận đảm bảo bằng cổ phiếu của ACB hoặc công ty con của ACB
- Để góp vốn mua cổ phần của tổ chức tín dụng
- Để đầu tư kinh doanh cổ phiếu / trái phiếu doanh nghiệp trong các trường hợp :
  - Khách hàng là người có liên quan của các đối tượng không được cấp tín dụng theo quy định pháp luật
  - Khách hàng và người có liên quan của khách hàng thuộc các đối tượng hạn chế cấp tín dụng theo quy định của pháp luật
  - Để đầu tư, kinh doanh cổ phiếu / trái phiếu doanh nghiệp trung dài hạn.
  - Cấp tín dụng, ủy thác cho công ty con, công ty liên kết của ACB để đầu tư, kinh doanh cổ phiếu / cổ phiếu doanh nghiệp
- Đối với trường hợp đầu tư kinh doanh cổ phiếu :
  - Có TSĐB là cổ phiếu của TCTD / công ty con của TCTD
  - Có TSĐB bằng cổ phiếu của doanh nghiệp mà khách hàng vay để mua cổ phiếu của doanh nghiệp đó
  - Để đầu tư kinh doanh cổ phiếu của tổ chức tín dụng
- Đối với trường hợp đầu tư, kinh doanh trái phiếu doanh nghiệp:
  - Có TSĐB là trái phiếu do TCTD/ Công ty con của TCTD phát hành
  - Có TSĐB bằng trái phiếu của doanh nghiệp mà khách hàng vay để mua trái phiếu của doanh nghiệp đó
  - Để đầu tư trái phiếu chưa niêm yết trên thị trường chứng khoán hoặc chưa đăng ký giao dịch trên thị trường giao dịch của công ty đại chúng chưa niêm yết (upcom)
  - Để đầu tư, kinh doanh trái phiếu doanh nghiệp của công ty con của ACB phát hành

### 2.2.1.2. Các sản phẩm cho vay

| <b>Cho vay mua nhà</b>                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Đối tượng khách hàng</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có quốc tịch tại Việt Nam</li> <li>- Khoản vay ngắn hạn: từ 18 tuổi đến 70 tuổi.</li> <li>- Khoản vay trung dài hạn: từ 18 tuổi đến 68 tuổi.</li> </ul> <p>Ghi chú: Độ tuổi tính theo năm sinh KH và không bao gồm thời hạn cho vay.</p>                                                                                                                                                                             |
| <b>Thời hạn vay</b>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khoản vay <math>\leq 20</math> tỷ đồng: thời hạn cho vay tối đa 240 tháng( 20 năm)</li> <li>- Khoản vay <math>&gt; 20</math> tỷ đồng : thời hạn cho vay tối đa 300 tháng( 25 năm)</li> <li>- Trường hợp nhà ở có hạn sử dụng thì: Thời hạn cho vay <math>\leq</math> thời hạn sử dụng còn lại của nhà ở/ đất ở (trừ trường hợp thời hạn sử dụng được gia hạn mặc nhiên theo Quy định Pháp luật hiện hành)</li> </ul> |
| <b>Điều kiện cho vay</b>              | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có quyền sở hữu/ quyền sử dụng hợp pháp hoặc thuộc các dự án nhà ở/ căn hộ/ đất nền có giấy tờ hợp pháp: và</li> <li>- Được phép giao dịch/ chuyển nhượng theo quy định của pháp luật hiện hành</li> </ul>                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Mục đích cho vay</b>               | Vay mua nhà                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Tài sản đảm bảo</b>                | - TSBĐ thuộc Nhóm 0, Nhóm 1, Nhóm 2 ( theo “Chính sách liên quan đến TSBĐ” hiện hành).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Hạn mức cho vay</b>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mức cho vay mua nhà, đất ở: tối đa 90% phương án.</li> <li>- Mức cho vay để thanh toán chi phí liên quan đến chuyển đổi mục đích sử dụng đất: thanh toán phí và/ hoặc thuế trước bạ tài sản: tối đa 90% phương án.</li> </ul>                                                                                                                                                                                        |
| <b>Cho vay xây dựng, sửa chữa nhà</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Đối tượng khách hàng</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có quốc tịch tại Việt Nam</li> <li>- Khoản vay ngắn hạn: từ 18 tuổi đến 70 tuổi.</li> <li>- Khoản vay trung dài hạn: từ 18 tuổi đến 68 tuổi.</li> </ul> <p>Ghi chú: Độ tuổi tính theo năm sinh KH và không bao gồm thời hạn cho vay.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Thời hạn vay</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <math>\leq 180</math> tháng ( 15 năm)</li> <li>- Trường hợp nhà ở có hạn sử dụng thì: Thời hạn cho vay <math>\leq</math> thời hạn sử dụng còn lại của nhà ở</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Điều kiện cho vay</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có GPXD do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp theo quy định của pháp luật ứng với từng loại công trình (huyện/ quận/ tỉnh hoặc ban quản lý Chung cư/ dự án...) hoặc công trình được miễn GPXD</li> <li>- KH vay xây dựng/ sửa chữa nhà: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ KH vay là chủ sở hữu BĐS xây dựng/ sửa chữa/ trang trí nội thất nhà ở; hoặc</li> <li>+ KH vay là cha mẹ đẻ của vợ/ chồng Chủ sở hữu hoặc con đẻ của Chủ sở hữu BĐS xây dựng/ sửa chữa/ trang trí nội thất nhà ở; Đồng thời KH vay và Chủ sở hữu BĐS cùng có tên trên sổ hộ khẩu.</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Mục đích cho vay</b>     | <p>Cho vay phục vụ nhu cầu đời sống đối với KHCN để thanh toán các chi phí cho mục đích xây dựng/ sửa chữa/ trang trí nội thất nhà ở của KH, bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Để ở; và/ hoặc</li> <li>- Để cho thuê/ làm nhà trọ để ở</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Tài sản đảm bảo</b>      | - TSBĐ thuộc Nhóm 0, Nhóm 1, Nhóm 2 ( theo “Chính sách liên quan đến TSBĐ” hiện hành).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Hạn mức cho vay</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tối thiểu 100 triệu đồng/ khoản vay</li> <li>- Tối đa căn cứ vào phương án sử dụng vốn khả năng tài chính của khách hàng, các giới hạn cấp tín dụng đối với khách hàng và khả năng nguồn vốn của ACB để thỏa thuận với KH</li> <li>- Mức cho vay <math>\leq 90\%</math> phương án và có sự xem xét, đồng ý của ACB</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                            |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | Định hướng: ≤85% phương án                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Cho vay góp vốn kinh doanh</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Đối tượng khách hàng</b>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có quốc tịch tại Việt Nam</li> <li>- Khoản vay ngắn hạn: từ 18 tuổi đến 70 tuổi.</li> <li>- Khoản vay trung dài hạn: từ 18 tuổi đến 68 tuổi.</li> </ul> <p>Ghi chú: Độ tuổi tính theo năm sinh KH và không bao gồm thời hạn cho vay.</p>                                                                                                                                  |
| <b>Thời hạn vay</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tối thiểu 06 tháng</li> <li>- Tối đa 60 tháng</li> <li>- Thời hạn cho vay cụ thể do ACB thỏa thuận căn cứ vào phương án sử dụng vốn chu kỳ hoạt động kinh doanh, thời hạn thu hồi vốn, khả năng trả nợ của khách hàng trong đó:</li> <li>- Vay trả vốn cuối kỳ: ≤12 tháng</li> <li>- Vay trả vốn góp định kỳ: ≤84 tháng</li> </ul>                                        |
| <b>Điều kiện cho vay</b>          | <p>Cho vay hợp tác kinh doanh/ góp vốn đối với các loại hình DN hoạt động phù hợp theo quy định của pháp luật Việt Nam; và:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Vay hợp tác kinh doanh với DN: không cho vay để hợp tác kinh doanh với doanh nghiệp tư nhân, công ty hợp danh</li> <li>-Vay góp vốn với DN: không cho vay để góp vốn kinh doanh với DNTN, công ty hợp danh với công ty cổ phần.</li> </ul> |
| <b>Mục đích cho vay</b>           | <p>Hợp tác kinh doanh với DN</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Áp dụng cho KH có nhu cầu về vốn để hợp tác kinh doanh với DN theo phương án/ dự án kinh doanh khả thi của DN và</li> <li>-Cá nhân và DN phải cùng ký Hợp đồng hợp tác kinh doanh; và</li> <li>- Không dùng để tăng vốn CSH trên GPKD của DN hoặc thành lập pháp nhân mới.</li> </ul> <p>Góp vốn với DN</p>                               |

|                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Áp dụng cho KH có nhu cầu về vốn để góp vốn kinh doanh với DN theo phương án/ dự án kinh doanh khả thi của DN; và</li> <li>-Nhằm tăng vốn CSH trên GPKD của DN hoặc thành lập pháp nhân mới</li> </ul>                                                 |
| <b>Tài sản đảm bảo</b>                    | - TSBD thuộc Nhóm 0, Nhóm 1, Nhóm 2 và thuộc chính chủ sở hữu của KH                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Hạn mức cho vay</b>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tối thiểu 100 triệu đồng</li> <li>- Tối đa theo phương án sử dụng vốn, khả năng tài chính của KH, các giới hạn cấp tín dụng đối với KH và khả năng nguồn vốn của ACB</li> </ul>                                                                       |
| <b>Cho vay đầu tư sản xuất kinh doanh</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Đối tượng khách hàng</b>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có quốc tịch tại Việt Nam</li> <li>- Khoản vay ngắn hạn: từ 18 tuổi đến 70 tuổi.</li> <li>- Khoản vay trung dài hạn: từ 18 tuổi đến 68 tuổi.</li> </ul> <p>Ghi chú: Độ tuổi tính theo năm sinh KH và không bao gồm thời hạn cho vay.</p>              |
| <b>Thời hạn vay</b>                       | <p>Thời hạn cho vay cụ thể do ACB thỏa thuận căn cứ vào phương án sử dụng vốn, khả năng trả nợ và cho kỳ SXKD của KH:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vay SXKD trong lĩnh vực nông nghiệp: tối đa 36 tháng</li> <li>- Trường hợp khác: tối đa 60 tháng</li> </ul>                 |
| <b>Điều kiện cho vay</b>                  | <p>KH phải có hoạt động kinh doanh hợp pháp; và</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Hoạt động SXKD của KH có GPKD; hoặc</li> <li>-Hoạt động SXKD của KH thuộc các ngành nghề không phải đăng ký kinh doanh theo quy định của pháp luật hiện hành.</li> </ul>                           |
| <b>Mục đích cho vay</b>                   | <p>Cho vay vốn hoạt động thường xuyên phục vụ cho hoạt động SXKD và có nguồn trả nợ từ lợi nhuận kinh doanh và/hoặc khấu hao hằng năm,cụ thể vay vốn phục vụ cho các mục đích sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mở mới cơ sở SXKD</li> <li>- Mở rộng hoạt động SXKD</li> </ul> |

|                      |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                |
|----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                      | - Cải tiến, đổi mới kỹ thuật, công nghệ SXKD                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                |
| Tài sản đảm bảo      | - TSBĐ thuộc Nhóm 0, Nhóm 1, Nhóm 2 ( theo “Chính sách liên quan đến TSBĐ” hiện hành).                                                                                                                          |                                                                                                                                                |
| Cho vay mua xe ô tô  |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                |
| Loại xe              | Xe mới                                                                                                                                                                                                          | Xe đã qua sử dụng                                                                                                                              |
| Đối tượng khách hàng | - Có quốc tịch tại Việt Nam<br>- Khoản vay ngắn hạn: từ 18 tuổi đến 70 tuổi.<br>- Khoản vay trung dài hạn: từ 18 tuổi đến 68 tuổi.<br>Ghi chú: Độ tuổi tính theo năm sinh KH và không bao gồm thời hạn cho vay. |                                                                                                                                                |
| Thời hạn vay         | TSBĐ Chính xe mua: thời gian cho vay + thời gian đã qua sử dụng < 84 tháng và thời gian cho vay ≤48 tháng<br>TSBĐ khác xe mua :tối đa 84 tháng                                                                  |                                                                                                                                                |
| Điều kiện cho vay    | Xe mới 100% được mua từ các DN/ đại lý chính thức tại Việt Nam<br>Loại xe mua:<br>+ Xe hơi ( du lịch đến 16 chỗ ngồi)<br>+ Xe bán tải( chở người + hàng hóa) 5 chỗ ngồi                                         | Xe mua từ chủ cũ/ người được ủy quyền hoặc từ các đại lý/ cửa hàng trưng bày, công ty bán xe<br>Loại xe mua : Xe hơi( du lịch ) đến 9 chỗ ngồi |
| Mục đích cho vay     | Sử dụng vào mục đích mua xe ô tô mới/ đã qua sử dụng phục vụ nhu cầu đi lại hoặc mua xe để vừa kết hợp đi lại và cho thuê/ kinh doanh                                                                           |                                                                                                                                                |
| Tài sản đảm bảo      | - Chính xe mua                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                |

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- TSBD khác xe mua (nhóm 0,1,2): KH cam kết giải chấp tài sản nhóm 0,1,2 sau cùng</li> <li>- TSDB khác xe mua cũng phải thỏa các điều kiện này</li> <li>+ Xe mua có nguồn gốc hợp pháp/ giấy tờ hợp lệ</li> <li>+ Thực hiện thủ tục theo đúng quy định pháp luật</li> <li>+ Người vay đứng tên nhận chuyển nhượng và đứng tên giấy đăng ký xe</li> </ul> |
| <b>Hạn mức cho vay</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tối thiểu 100 triệu đồng</li> <li>- Tối đa theo phương án sử dụng vốn, khả năng tài chính của KH, các giới hạn cấp tín dụng đối với KH và khả năng nguồn vốn của ACB</li> </ul>                                                                                                                                                                        |
| <b>Cho vay nhu cầu đời sống</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Đối tượng khách hàng</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có quốc tịch tại Việt Nam</li> <li>- Khoản vay ngắn hạn: từ 18 tuổi đến 70 tuổi.</li> <li>- Khoản vay trung dài hạn: từ 18 tuổi đến 68 tuổi.</li> </ul> <p>Ghi chú: Độ tuổi tính theo năm sinh KH và không bao gồm thời hạn cho vay.</p>                                                                                                               |
| <b>Thời hạn vay</b>             | <p>Đối với mục đích vay Tiêu dùng/ Mua trang thiết bị gắn liền với nhà ở/ căn hộ: tối đa 240 tháng</p> <p>Đối với mục đích khác: tối đa 120 tháng</p>                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Điều kiện cho vay</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khách hàng làm việc nhận lương hoặc khác lương và chi phí dự phòng theo nguồn thu nhập như sau:</li> <li>+ Nguồn thu nhập từ lương: <math>\geq 10\%</math> nghĩa vụ trả nợ</li> <li>+ Nguồn thu nhập khác lương: <math>\geq 15\%</math> nghĩa vụ trả nợ</li> </ul>                                                                                     |
| <b>Mục đích cho vay</b>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sử dụng vào mục đích bổ sung chi phí tiêu dùng cá nhân phù hợp với quy định của pháp luật</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Tài sản đảm bảo</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- TSBD thuộc Nhóm 0, Nhóm 1, Nhóm 2 ( theo “Chính sách liên quan đến TSBD” hiện hành).</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                        |

|                        |                                                                                                                                                                    |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Hạn mức cho vay</b> | - Đối với mục đích thanh toán chi phí du học: $\leq 100\%$ phương án<br>- Đối với mục đích còn lại : $\leq 90\%$ phương án<br>Tối thiểu 100 triệu đồng / khoản vay |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## **2.2.2. Phân tích tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020-2022**

### *2.2.2.1. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng giai đoạn 2020 – 2022 phân theo thời hạn cho vay*

Trong những năm gần đây, cơ cấu cho vay của PGD đối với cho vay theo thời hạn những sự chuyển biến đáng kể. Để hiểu rõ về sự biến động của cho vay theo thời hạn, ta có thể xem xét thông qua bảng số liệu sau đây:

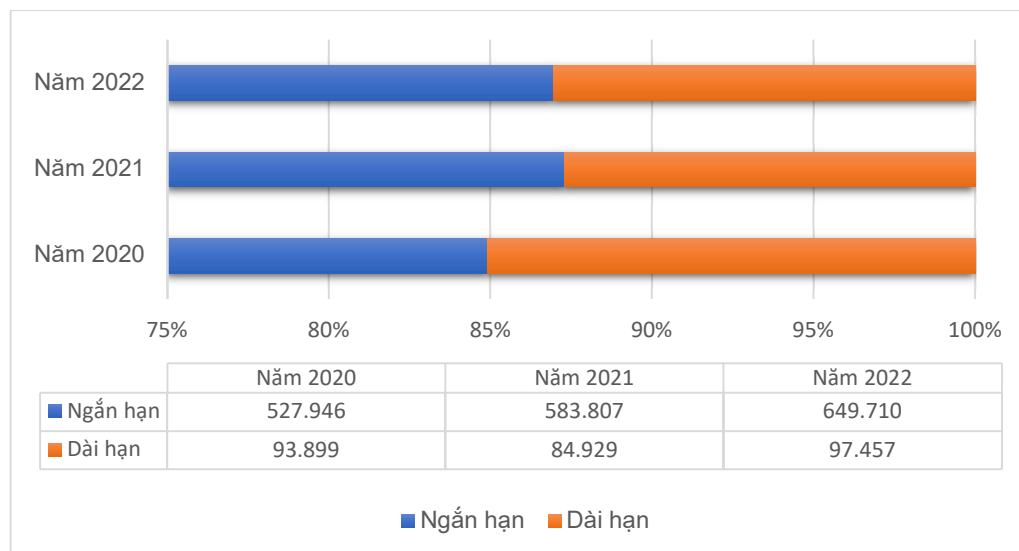
**Bảng 2.2.2.1: Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Cầu Vồng phân theo thời hạn cho vay**

*Đơn vị tính: triệu đồng*

| Chỉ tiêu                   | Năm 2020       |              | Năm 2021       |              | Năm 2022       |              |                |               |               |                |
|----------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
|                            | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | 2021/2020      |               | 2022/2021     |                |
|                            |                |              |                |              |                |              | Giá trị        | Tỷ lệ (%)     | Giá trị       | Tỷ lệ (%)      |
| <b>1. Doanh số cho vay</b> | <b>621.845</b> | <b>100</b>   | <b>668.736</b> | <b>100</b>   | <b>764.365</b> | <b>100</b>   | <b>46.891</b>  | <b>7,54%</b>  | <b>95.629</b> | <b>14,30%</b>  |
| Ngắn hạn                   | 527.946        | 84,90%       | 583.807        | 87,30%       | 649.710        | 85,00%       | 55.861         | 10,58%        | 65.903        | 11,29%         |
| Trung dài hạn              | 93.899         | 15,10%       | 84.929         | 12,70%       | 97.457         | 15,00%       | -8.970         | -9,55%        | 12.528        | 14,75%         |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>  | <b>457.821</b> | <b>100</b>   | <b>602.451</b> | <b>100</b>   | <b>654.356</b> | <b>100</b>   | <b>144.630</b> | <b>31,59%</b> | <b>51.905</b> | <b>8,62%</b>   |
| Ngắn hạn                   | 367.722        | 80,32%       | 512.806        | 85,12%       | 543.115        | 83,00%       | 145.084        | 39,45%        | 30.309        | 5,91%          |
| Trung dài hạn              | 90.099         | 19,68%       | 89.645         | 14,88%       | 92.330         | 17,00%       | -454           | -0,50%        | 2.685         | 2,99%          |
| <b>3. Tổng dư nợ</b>       | <b>626.869</b> | <b>100</b>   | <b>693.154</b> | <b>100</b>   | <b>753.455</b> | <b>100</b>   | <b>66.285</b>  | <b>10,57%</b> | <b>60.301</b> | <b>8,70%</b>   |
| Ngắn hạn                   | 491.483        | 78,40%       | 562.483        | 81,15%       | 595.229        | 79,00%       | 71.000         | 14,45%        | 32.746        | 5,82%          |
| Trung dài hạn              | 135.386        | 21,60%       | 130.671        | 18,85%       | 124.998        | 21,00%       | -4.715         | -3,48%        | -5.673        | -4,34%         |
| <b>4. Nợ xấu</b>           | <b>3.699</b>   | <b>100</b>   | <b>7.064</b>   | <b>100</b>   | <b>5.576</b>   | <b>100</b>   | <b>3.365</b>   | <b>90,99%</b> | <b>-1.488</b> | <b>-21,07%</b> |
| Ngắn hạn                   | 2108           | 57%          | 4.238          | 60%          | 3.067          | 55%          | 2.130          | 101,05%       | -1.171        | -27,64%        |
| Trung dài hạn              | 1590           | 43%          | 2.826          | 40%          | 1.380          | 45%          | 1.235          | 77,67%        | -1.446        | -51,17%        |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu (%)</b> | <b>0,58</b>    |              | <b>0,77</b>    |              | <b>0,74</b>    |              | <b>0,18</b>    |               | <b>-0,03</b>  |                |
| Ngắn hạn                   | 0,43%          |              | 0,75%          |              | 0,52%          |              | 0,33%          |               | -0,24%        |                |
| Trung dài hạn              | 1,18%          |              | 2,16%          |              | 1,10%          |              | 0,99%          |               | -1,06%        |                |

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng)*

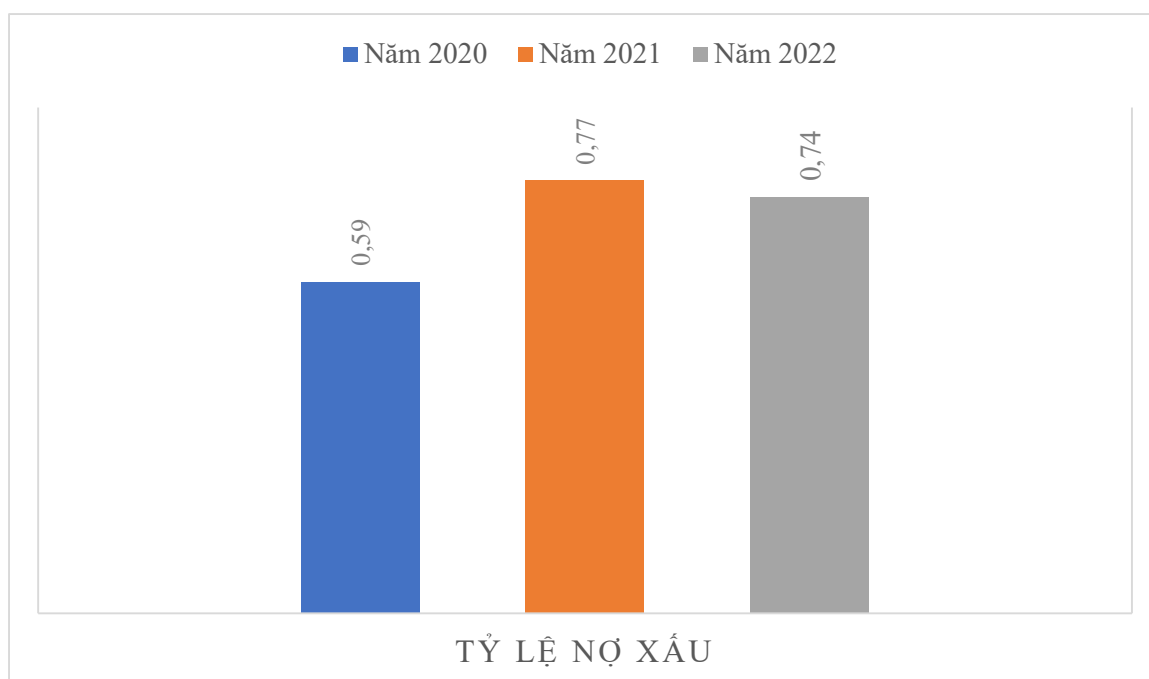
Từ bảng số liệu 2.2.2.1 ta có thể thấy được hoạt động cho vay của Phòng giao dịch giai 2020-2022 phát triển không ngừng điều này thể hiện qua việc doanh số cho vay tăng liên tục qua các năm. Trong giai đoạn này doanh số cho vay theo Ngắn hạn vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất trên 80% trong tổng doanh số cho vay và tốc độ tăng trưởng trong giai đoạn này. Nguyên nhân chính là trong giai đoạn này, nhằm thúc đẩy tăng trưởng kinh tế theo chỉ đạo của Chính Phủ, trước những tác động tiêu cực của dịch bệnh Covid-19, Ngân hàng nhà nước (NHNN) đã triển khai nhiều giải pháp về tín dụng và lãi suất nhằm tháo gỡ khó khăn cho khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch (trong đó có các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực du lịch, lữ hành, giao thông vận tải...). Cụ thể, NHNN đã giảm khoảng 1,5-2,0%/ năm các mức lãi suất điều hành để sẵn sàng hỗ trợ thanh khoản cho các tổ chức tín dụng; giảm 1,5%/ năm trần lãi suất cho vay ngắn hạn Việt Nam đồng đối với các lĩnh vực ưu tiên. Vì vậy nhằm thực hiện chỉ đạo của Chính Phủ, PGD Cầu Vồng đã chủ động giảm chỉ còn 7,5-8%/ năm đối với các lĩnh vực ưu tiên.. Tuy cho vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng thấp hơn cho vay ngắn hạn nhưng xu hướng giảm dần qua từng năm: Năm 2020 doanh số cho vay trung và dài hạn là 93.899 triệu đồng giảm xuống 84.929 triệu đồng vào năm 2021 (tức là giảm 8.970 triệu đồng). Năm 2022 tổng doanh số cho vay trung và dài hạn là 97.457 triệu đồng (tăng 12.528 triệu đồng tương đương với mức tăng 14,75%). Nguyên nhân chính là do đại dịch Covid-19, nhiều doanh nghiệp thu hẹp hoặc ngừng hoạt động sản xuất kinh doanh, hạn chế hoặc ngừng đầu tư tài sản cố định nên tổng doanh số từ cho vay trung và dài hạn giảm rõ rệt từ năm 2020 - 2021. Một phần khác dư nợ từ cho vay trung và dài hạn là từ cho vay bất động sản. Vì vậy NHNN đã có lộ trình giảm tỷ lệ sử dụng vốn ngắn hạn cho vay trung và dài hạn nhằm hạn chế rủi ro trong lĩnh vực bất động sản. NHNN đã yêu cầu các NHTM giảm tỷ lệ sử dụng vốn ngắn hạn. cho vay trung và dài hạn từ mức tối đa 45% xuống còn 30%. Nhưng đến năm 2022 là năm kinh tế hồi phục các doanh nghiệp bắt đầu quay lại sản xuất kinh doanh và đầu tư.



**Biểu đồ 2.2.2.1.1: Biểu đồ dư nợ cho vay phân theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022**

Với doanh số thu nợ có xu hướng tăng qua các năm, năm 2021 là 602.451 triệu đồng tăng 144.630 triệu đồng tương ứng tăng 31,59% so với năm 2020. Năm 2022 doanh số cho vay là 654.356 triệu đồng tăng 51.905 triệu đồng tương ứng với tăng 8,62% so với năm 2021. Tuy nhiên ta thấy tốc độ tăng trưởng của doanh số thu nợ tăng cao qua các năm do cán bộ tín dụng PGD Cầu Vòng làm tốt khâu thẩm định khách hàng vay vốn từ ban đầu, không vì số lượng mà quên đi chất lượng khoản vay, đặt chất lượng khoản vay lên hàng đầu trong việc quyết định cho vay. Vì thế người đi vay sử dụng vốn có hiệu quả nên thanh toán nợ sớm và đúng hạn cho Ngân hàng. Qua đây ta cũng thấy được doanh số thu nợ tại PGD Cầu Vòng trong thời gian qua biến động theo tình hình kinh tế, xã hội.

Dư nợ cuối kỳ năm 2021 là 693.154 triệu đồng, tăng 66.285 triệu đồng tương ứng tăng 10,57% so với năm 2019. Năm 2022 tăng lên 7533.455 triệu đồng, tương ứng tăng 8,7% so với năm 2021. Dư nợ cuối kỳ tăng đáng kể cho thấy NH đang mở rộng về mặt quy mô.



**Biểu đồ 2.1.6.2: Biểu đồ tỷ lệ nợ xấu của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022**

Đối với tỷ lệ nợ xấu cho vay ngắn hạn đều giảm qua các năm. Năm 2020 là 0,43%, năm 2021 tăng 0.33% so với năm 2020 lên 0.75%. Năm 2022 chỉ tiêu này giảm 0.24% so với năm 2022 còn 0.52%. Tỷ lệ nợ xấu cho vay trung – dài hạn năm 2020 là 1.18%. Năm 2021 chỉ tiêu này là 2,16% tăng 0,99% so với năm 2020. Đến năm 2022 giảm 1,06% so với 2021, còn 1,1%. Đây là một tín hiệu đáng mừng trong hoạt động cho vay khi tỷ lệ nợ xấu đã ở mức an toàn. Để đạt được điều đó Ngân hàng đã cố gắng rất nhiều trong công tác xét duyệt cho vay, giám sát khoản vay và thu hồi nợ. Bên cạnh đó, Ngân hàng đã có những khách hàng khá uy tín và khả năng trả nợ cao. Một trong những mục tiêu mà ACB luôn nỗ lực phấn đấu nhằm đảm bảo hoạt động kinh doanh tiền tệ được an toàn và hiệu quả, phải giảm tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp nhất. Với phương châm chất lượng đi đôi với tăng trưởng tín dụng, việc kiểm soát và quản lý rủi ro trong hoạt động tín dụng tại Ngân hàng luôn được chú trọng quan tâm nên nợ xấu của ngân hàng có thể kiểm soát được.

#### *2.2.2.2. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng phân theo mục đích sử dụng*

Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng là rất đa dạng, để đáp ứng được điều đó PGD đã và đang cải thiện không ngừng các sản phẩm của mình để phù hợp hơn với nhu cầu của khách hàng, phục vụ được các mục đích vay khác nhau của khách hàng. Trong những năm qua, hoạt động cho vay tại PGD phân theo mục đích sử dụng đã có những chuyển biến đáng kể. Ta có thể thấy qua bảng phân tích sau:

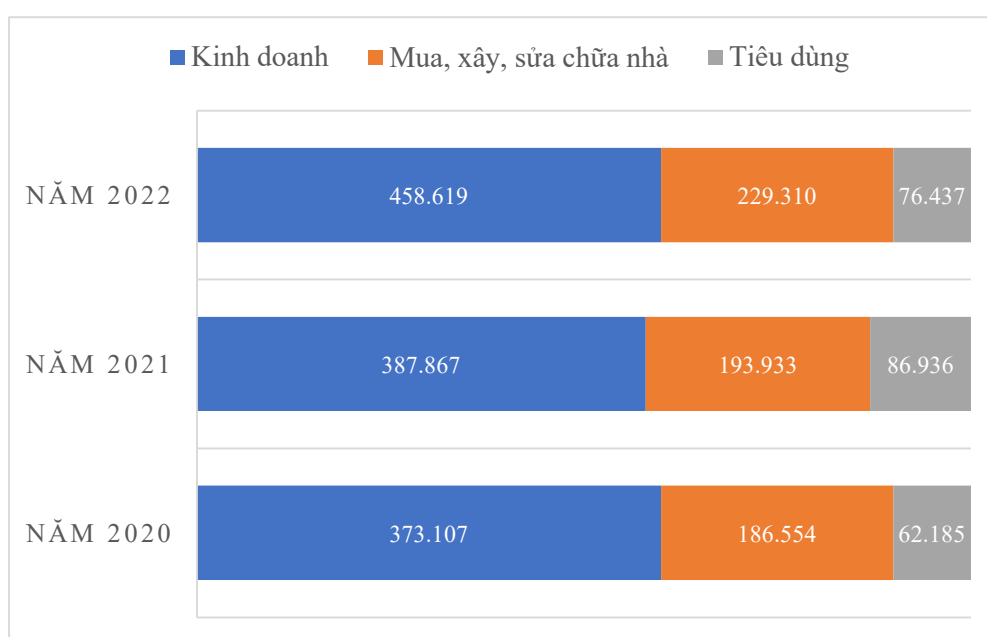
**Bảng 2.2.2.2. : Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng phân theo mục đích sử dụng**

*Đơn vị tính: triệu đồng*

| Chỉ tiêu                   | Năm 2020       |              | Năm 2021       |              | Năm 2022       |              | Chênh lệch     |               |               |                |
|----------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
|                            | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | 2021/2020      |               | 2022/2021     |                |
|                            |                |              |                |              |                |              | Giá trị        | Tỷ lệ (%)     | Giá trị       | Tỷ lệ (%)      |
| <b>1. Doanh số cho vay</b> | <b>621.845</b> | <b>100</b>   | <b>668.736</b> | <b>100</b>   | <b>764.365</b> | <b>100</b>   | <b>46.891</b>  | <b>7,54%</b>  | <b>95.629</b> | <b>14,30%</b>  |
| Kinh doanh                 | 373.107        | 57,5%        | 387.867        | 58%          | 458.619        | 60%          | 14.760         | 3,96%         | 70.752        | 18,24%         |
| Mua, xây, sửa chữa nhà     | 186.554        | 28%          | 193.933        | 29%          | 229.310        | 30%          | 7.380          | 3,96%         | 35.376        | 18,24%         |
| Tiêu dùng                  | 62.185         | 14,2%        | 86.936         | 13%          | 76.437         | 10%          | 24.751         | 39,80%        | -10.499       | -12,08%        |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>  | <b>457.821</b> | <b>100</b>   | <b>602.451</b> | <b>100</b>   | <b>654.356</b> | <b>100</b>   | <b>144.630</b> | <b>31,59%</b> | <b>51.905</b> | <b>8,62%</b>   |
| Kinh doanh                 | 320.475        | 70%          | 379.544        | 63%          | 451.506        | 69%          | 59.069         | 18,43%        | 71.962        | 18,96%         |
| Mua, xây, sửa chữa nhà     | 91.564         | 20,0%        | 168.686        | 28,0%        | 150.502        | 23,0%        | 77.122         | 84,23%        | -18.184       | -10,78%        |
| Tiêu dùng                  | 45.782         | 10,0%        | 54.221         | 9,0%         | 52.348         | 8,00%        | 8.438          | 18,43%        | -1.872        | -3,45%         |
| <b>3. Dư nợ cuối kì</b>    | <b>626.869</b> | <b>100</b>   | <b>693.154</b> | <b>100</b>   | <b>753.455</b> | <b>100</b>   | <b>66.285</b>  | <b>10,57%</b> | <b>60.301</b> | <b>8,70%</b>   |
| Kinh doanh                 | 376.121        | 60%          | 395.098        | 57%          | 474.677        | 63%          | 18.976         | 5,05%         | 79.579        | 20,14%         |
| Mua, xây, sửa chữa nhà     | 188.061        | 30,0%        | 214.878        | 31,0%        | 188.364        | 25,0%        | 26.817         | 14,26%        | -26.514       | -12,34%        |
| Tiêu dùng                  | 62.687         | 10,0%        | 83.178         | 12,0%        | 90.415         | 12,0%        | 20.492         | 32,69%        | 7.236         | 8,70%          |
| <b>4. Nợ xấu</b>           | <b>3.699</b>   | <b>100</b>   | <b>7.064</b>   | <b>100</b>   | <b>5.576</b>   | <b>100</b>   | <b>3.365</b>   | <b>90,99%</b> | <b>-1.488</b> | <b>-21,07%</b> |
| Kinh doanh                 | 1.295          | 35%          | 2.826          | 40%          | 1.952          | 35%          | 1.531          | 118,25%       | -874          | -30,93%        |
| Mua, xây, sửa chữa nhà     | 2.034          | 55,0%        | 3.461          | 49,0%        | 2.955          | 53,0%        | 1.427          | 70,14%        | -506          | -14,62%        |
| Tiêu dùng                  | 370            | 10%          | 777            | 11%          | 669            | 12%          | 407            | 110,07%       | -108          | -13,89%        |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu (%)</b> | <b>0,58</b>    |              | <b>0,77</b>    |              | <b>0,74</b>    |              | <b>0,18</b>    |               | <b>-0,03</b>  |                |
| Kinh doanh                 | 0,344%         |              | 0,715%         |              | 0,411%         |              | 0,371%         |               | -0,304%       |                |
| Mua, xây, sửa chữa nhà     | 1,082%         |              | 1,611%         |              | 1,569%         |              | 0,529%         |               | -0,042%       |                |
| Tiêu dùng                  | 0,590%         |              | 0,934%         |              | 0,740%         |              | 0,344%         |               | -0,194%       |                |

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng)*

Trong bảng phân loại vay theo mục đích sử dụng, ta có thể thấy nhu cầu vay để kinh doanh, sửa chữa nhà ở, tiêu dùng là nhu cầu thường xuyên và cấp thiết nhất trong nhu cầu của người dân. Do đặc điểm của người dân Việt Nam nói chung và người dân Đà Nẵng nói riêng, việc mua nhà, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở là công tác quan trọng trong đời người. Trước đây người ta phải tích góp trong một thời gian dài mới có đủ nguồn tài chính để thực hiện được. Nhưng nhờ có hoạt động cho vay mà người dân có thể dễ dàng thực hiện được điều đó, đặc biệt là tại thị trường Đà Nẵng khi mà tỷ lệ mua, xây, sửa chữa nhà, là rất lớn. Cùng với đó, việc thành phố Đà Nẵng được xem là một nơi kinh doanh tốt vì ngành du lịch phát triển, địa thế tốt. Nên việc vay vốn được xem là bổ sung nguồn vốn để sản xuất, kinh doanh, cung cấp dịch vụ... nhằm mở rộng quy mô, nâng cao năng lực cạnh tranh giữa các doanh nghiệp.



**Biểu đồ 2.2.2.2.1: Biểu đồ doanh số cho vay phân theo mục đích sử dụng của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022**

Điều này thể hiện qua doanh số cho vay của việc kinh doanh năm 2020 là 373.107 triệu đồng, chiếm 57,5% tổng doanh số cho vay năm 2020. Sang năm 2021, chỉ tiêu này tăng lên thành 387.867 triệu đồng và chiếm 58% tổng doanh số cho vay năm 2021, tăng 14.760 triệu đồng tương ứng tăng 3,96% so với năm 2020. Đến năm

2022, chỉ tiêu này đạt 458.619 triệu đồng, chiếm 60% tăng 70.752 triệu đồng, tương ứng tăng 18.24% so với năm 2021.

Về doanh số cho vay mua, xây, sửa chữa nhà cụ thể là năm 2020 chỉ tiêu này là 186.554 triệu đồng, chiếm 28%, sang năm 2021 là 193.933 triệu đồng chiếm 29%, tăng 7.380 triệu đồng, tương ứng tăng 3,96% so với năm 2020. Đến năm 2022, chỉ tiêu này tăng lên thành 229.310 triệu đồng, chiếm 30%, tăng 35.376 triệu đồng, tương ứng tăng 18,24% so với năm 2021.

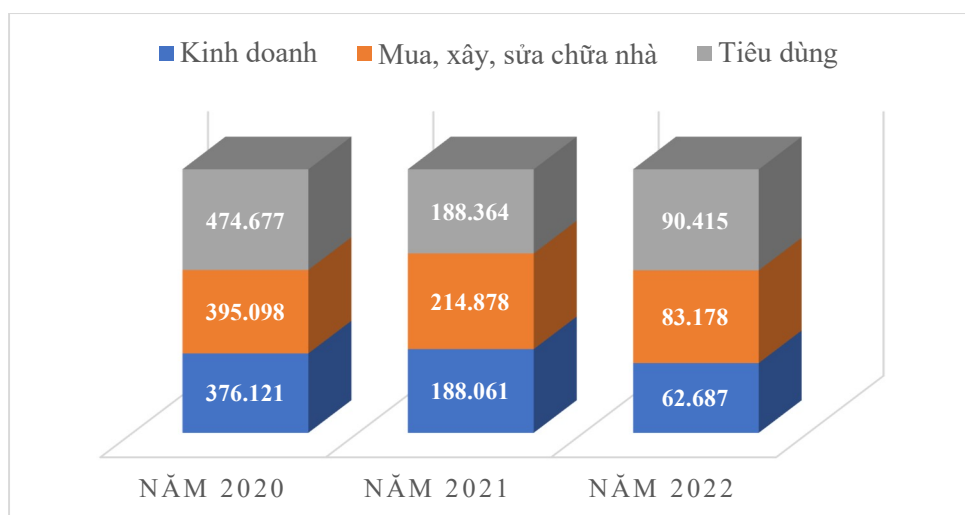
Với khoản mục cho vay thì sản phẩm này nhằm trợ giúp về mặt tài chính để đáp ứng nhu cầu có quy mô nhỏ và thời gian trả nợ ngắn hạn. Doanh số cho vay chiếm tỷ trọng nhỏ và đang có xu hướng tăng giảm trong thời gian qua. Cụ thể, năm 2020 chỉ tiêu này là 62.185 triệu đồng, chiếm 14,2%, sang năm 2021 tăng 24.751 triệu đồng, tương ứng tăng 29% đạt 86.936 triệu đồng. Đến năm 2022, chỉ tiêu này tiếp tục giảm 12,08%, tương ứng giảm 10.499 triệu đồng đạt 76.437 triệu đồng.

Cùng với sự tăng trưởng của doanh số cho vay thì doanh số thu nợ cho vay phân theo các mục đích sử dụng của PGD cũng tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2020 chỉ tiêu này đối với mục đích mua, xây, sửa chữa nhà là 91.564 triệu đồng, sang năm 2021 là 168.686 triệu đồng, tăng 71.122 triệu đồng tương ứng tăng 84,23%. Đến năm 2022, doanh số thu nợ mua, xây, sửa chữa nhà là 150.502 triệu đồng chiếm 23% doanh số thu nợ của cho vay và giảm 18.184 triệu đồng tương ứng giảm 10,78% so với chỉ tiêu này năm 2021.

Về doanh số thu nợ cho vay kinh doanh năm 2020 là 320.475 triệu đồng, chiếm 70%, sang năm 2021 là 379.544 triệu đồng, chiếm 63%, tăng 59.069 triệu đồng, tương ứng tăng 18,43% so với năm 2020. Năm 2022, chỉ tiêu này là 451.506 triệu đồng, chiếm 69%, tăng 71.962 triệu đồng, tương ứng tăng 18,96%.

Về doanh số thu nợ mục đích tiêu dùng chiếm một tỷ trọng nhỏ, cụ thể, năm 2020 chỉ tiêu này là 45.782 triệu đồng, chiếm 10%, sang năm 2021 là 54.221 triệu đồng, chiếm 9%, tăng 8.438 triệu đồng, tương ứng tăng 18,43% so với năm 2020. Năm 2022, chỉ tiêu này đạt 52.348 triệu đồng, chiếm 8%, giảm 1,872 triệu đồng, tương ứng giảm 3,45% so với năm 2021.

Về mặt dư nợ cuối kỳ, mục đích kinh doanh chiếm tỷ trọng cao nhất. Năm 2020, chỉ tiêu này là 376.121 triệu đồng, chiếm 60%, sang năm 2021 tăng lên 395.098 triệu đồng, chiếm 63% tổng dư nợ cho vay, tăng 18.976 triệu đồng, tương ứng tăng 5.05% so với năm 2020. Năm 2022, chỉ tiêu này đạt 474.677 triệu đồng, chiếm 63%, tăng 79.579 triệu đồng, tương ứng tăng 20,14% so với năm 2021.



**Biểu đồ 2.2.2.2.2: Biểu đồ dư nợ cuối kỳ phân theo mục đích sử dụng của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022**

Với khoản mục cho vay mua, xây, sửa chữa nhà dư nợ cuối kỳ cũng có xu hướng giao động tăng giảm. Năm 2020, chỉ tiêu này là 188.061 triệu đồng, chiếm 30%, sang năm 2021 là 693.154 triệu đồng, chiếm 31%, tăng 26.817 triệu đồng, tương ứng tăng 14,26%. Năm 2022 là 188.364 triệu đồng, chiếm 25%, giảm 26.514 triệu đồng, tương ứng giảm 12,34% so với năm 2021.

Về khoản mục dư nợ cho vay đã có sự tăng trưởng qua các năm. Năm 2020, chỉ tiêu này là 62.687 triệu đồng, sang năm 2021 tăng 20.492 triệu đồng, tương ứng tăng 32,69% đạt 83.178 triệu đồng. Năm 2022 là 90.415 triệu đồng, tăng 7.236 triệu đồng, tương ứng tăng 8,7% so với năm 2021. Đây chính là điều PGD cần chú ý, vì với xu thế hiện nay chắc chắn ngoài các nhu cầu thiết yếu thì tâm lý tiêu dùng của người dân sẽ dẫn đến nhu cầu khác như tạo lập cuộc sống tiện nghi và nâng cao dần chất lượng cuộc sống. Cho nên nhu cầu vay để phục vụ các nhu cầu tiêu dùng như: khám chữa bệnh, mua các thiết bị gia đình hiện đại, du học,... của người dân chắc

chấn sẽ càng tăng. Vì vậy, PGD cần phải hoàn thiện hơn nữa sản phẩm này để mở rộng hơn thị trường và tối đa hóa lợi nhuận.

Với mức thu nhập của người dân thành phố ngày càng tăng nên nhu cầu kinh doanh cũng tăng theo, bên cạnh đó bất động sản cũng đang là một thị trường nóng hổi nên khiến nhu cầu nhà ở trở nên mạnh và chiếm vị thế lớn hơn so với các sản phẩm cho vay khác. Thế nhưng, dù đem lại nguồn lợi nhuận cho PGD nhưng sản phẩm này cũng chứa đựng nhiều rủi ro lớn. Nợ xấu từ cho vay mua, xây, sửa chữa nhà là cao nhất. Cụ thể, năm 2020 nợ xấu cho vay, mua, sửa, xây nhà là 2.034 triệu đồng, chiếm 55%, sang năm 2021 chỉ tiêu này tăng 3.421 triệu đồng, tăng 1.427 triệu đồng, tương ứng tăng 70,14 % so với năm 2021. Năm 2022, chỉ tiêu này là 2.955 triệu đồng, chiếm 53% và giảm 506 triệu đồng, tương ứng giảm 14,62% so với năm 2021.

Nợ xấu cho vay kinh doanh cũng như cho vay cũng biến động qua các năm. Cụ thể, năm 2020 nợ xấu cho vay kinh doanh là 1.295 triệu đồng chiếm 35%, sang năm 2021 là 2.826 triệu đồng chiếm 40%, tăng 1.952 triệu đồng, tương ứng tăng 35% so với năm 2020. Năm 2022 là 1.952 triệu đồng, chiếm 35%, giảm 874 triệu đồng, tương ứng giảm 30,93% so với năm 2021.

Với nợ xấu cho vay năm 2020 là 370 triệu đồng, chiếm 10%. Sang năm 2021 chỉ tiêu này là 777 triệu đồng, chiếm 11%, tăng 407 triệu đồng, tương ứng tăng 110.07% so với năm 2021. Năm 2022 là 669 triệu đồng, chiếm 12%, giảm 108 triệu đồng, tương ứng giảm 13,89% so với năm 2021.

Do các khoản cho vay có giá trị lớn thường đi kèm theo là TSĐB nên khách hàng nhận thức được việc trả nợ và có thiện chí trả nợ nên công tác thu nợ của ngân hàng diễn ra dễ dàng hơn, cùng với đó công tác thẩm định trước khi cho vay cũng như khả năng thu hồi nợ của PGD, các nhân viên đã chủ động ngăn chặn nợ xấu phát sinh, phát hiện dư nợ có rủi ro tiềm ẩn, có biện pháp chủ động xử lý, trực tiếp đến gặp khách hàng vay để nhắc nhở để thu hồi nợ có rủi ro tiềm ẩn, hạn chế để xuất hiện nợ xấu ở tất cả các mục đích sử dụng vốn.

Chất lượng cho vay phân theo mục đích sử dụng trong thời gian 2020-2022 được thể hiện qua tỷ lệ nợ xấu. Cụ thể, chỉ tiêu này đối với cho vay mua, xây, sửa nhà

năm 2020 là 1,082%, sang năm 2021 tăng 1,611%, còn 0,529% so với năm 2020 và năm 2022 là 1,569%, giảm 0,042% so với năm 2021. Tỷ lệ nợ xấu cho vay kinh doanh năm 2020 là 0,344%, sang năm 2021 tăng 0,371% thành 0,715%. Năm 2022 giảm 0,304% còn 0,411%. Tỷ lệ nợ xấu cho vay cũng có xu hướng biến động, năm 2020 là 0,59%, sang năm 2021 lên 0,934% và năm 2022 giảm còn 0,74%.

Với sự cạnh tranh trong các sản phẩm cho vay ngày càng khốc liệt hơn trong hệ thống ngân hàng thương mại Đà Nẵng. Trong giai đoạn 2020-2022 tỷ lệ nợ xấu ACB – PGD Cầu Vòng có xu hướng giảm, nói thể hiện chất lượng của các khoản vay được đảm bảo. Đây được coi là thành công lớn nhất của Ngân hàng trong việc cải thiện chất lượng tín dụng.

Nhìn chung hoạt động cho vay phân theo mục đích sử dụng vốn qua 3 năm 2020 – 2022 đã phát triển theo hướng tích cực. Cả doanh số cho vay và doanh số thu nợ đều có xu hướng tăng và cả dư nợ cuối kỳ cũng có tăng trưởng. Đặc biệt, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu giảm so với năm trước góp phần tăng lợi nhuận trong hoạt động cho vay. Đó là kết quả của những nỗ lực không ngừng của đội ngũ cán bộ và nhân viên PGD.

#### *2.2.2.3. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng phân theo đối tượng cho vay*

**Bảng 2.2.2.3.: Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng phân theo đối tượng cho vay**

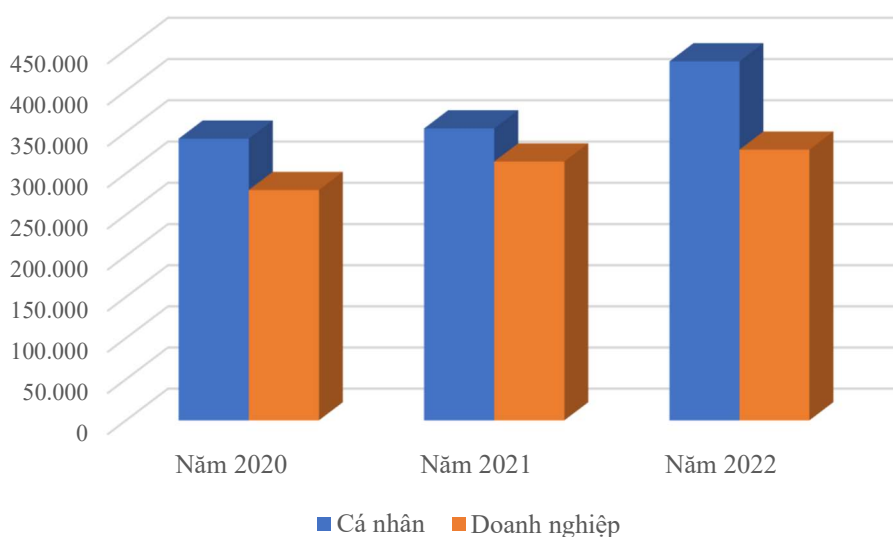
*Đơn vị tính: triệu đồng*

| Chỉ tiêu                   | Năm 2020       |              | Năm 2021       |              | Năm 2022       |              | Chênh lệch     |               |               |                |
|----------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
|                            | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | 2021/2020      |               | 2022/2021     |                |
|                            |                |              |                |              |                |              | Giá trị        | Tỷ lệ (%)     | Giá trị       | Tỷ lệ (%)      |
| <b>1. Doanh số cho vay</b> | <b>621.845</b> | <b>100</b>   | <b>668.736</b> | <b>100</b>   | <b>764.365</b> | <b>100</b>   | <b>46.891</b>  | <b>7,54%</b>  | <b>95.629</b> | <b>14,30%</b>  |
| Cá nhân                    | 342.015        | 55%          | 354.430        | 53%          | 435.688        | 57%          | 12.415         | 3,63%         | 81.258        | 22,93%         |
| Doanh nghiệp               | 279.830        | 45%          | 314.306        | 47%          | 328.677        | 43%          | 34.476         | 12,32%        | 14.371        | 4,57%          |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>  | <b>457.821</b> | <b>100</b>   | <b>602.451</b> | <b>100</b>   | <b>654.356</b> | <b>100</b>   | <b>144.630</b> | <b>31,59%</b> | <b>51.905</b> | <b>8,62%</b>   |
| Cá nhân                    | 274.693        | 60%          | 373.520        | 62%          | 399.157        | 61%          | 98.827         | 35,98%        | 25.638        | 6,86%          |
| Doanh nghiệp               | 183.128        | 40%          | 228.931        | 38,0%        | 255.199        | 39,0%        | 45.803         | 25,01%        | 26.267        | 11,47%         |
| <b>3. Dư nợ cuối kì</b>    | <b>626.869</b> | <b>100</b>   | <b>693.154</b> | <b>100</b>   | <b>753.455</b> | <b>100</b>   | <b>66.285</b>  | <b>10,57%</b> | <b>60.301</b> | <b>8,70%</b>   |
| Cá nhân                    | 351.047        | 56%          | 415.892        | 60%          | 406.866        | 54%          | 64.846         | 18,47%        | -9.027        | -2,17%         |
| Doanh nghiệp               | 275.822        | 44,0%        | 277.262        | 40,0%        | 346.589        | 46,0%        | 1.439          | 0,52%         | 69.328        | 25,00%         |
| <b>4. Nợ xấu</b>           | <b>3.699</b>   | <b>100</b>   | <b>7.064</b>   | <b>100</b>   | <b>5.576</b>   | <b>100</b>   | <b>3.365</b>   | <b>90,99%</b> | <b>-1.488</b> | <b>-21,07%</b> |
| Cá nhân                    | 1.960          | 53%          | 4.238          | 60%          | 3.178          | 57%          | 2.278          | 116,19%       | -1.060        | -25,01%        |
| Doanh nghiệp               | 1.739          | 47%          | 2.826          | 40%          | 2.398          | 43%          | 1.087          | 62,53%        | -428          | -15,14%        |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu (%)</b> | <b>0,58</b>    |              | <b>0,77</b>    |              | <b>0,74</b>    |              | <b>0,18</b>    |               | <b>-0,03</b>  |                |
| Cá nhân                    | 0,56%          |              | 1,02%          |              | 0,78%          |              | 0,461%         |               | -0,238%       |                |
| Doanh nghiệp               | 0,63%          |              | 1,02%          |              | 0,69%          |              | 0,389%         |               | -0,327%       |                |

*(Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng)*

- Doanh số cho vay:

Khách hàng cá nhân: Trong giai đoạn này doanh số cho vay theo KHCN vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất trên 53% trong tổng doanh số cho vay và tốc độ tăng trưởng trong giai đoạn này. Nguyên nhân chính là trong giai đoạn này, nhằm thúc đẩy tăng trưởng kinh tế theo chỉ đạo của Chính Phủ, trước những tác động tiêu cực của dịch bệnh Covid-19, Ngân hàng nhà nước (NHNN) đã triển khai nhiều giải pháp về tín dụng và lãi suất nhằm tháo gỡ khó khăn cho khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch (trong đó có các doanh nghiệp thuộc lĩnh vực du lịch, lữ hành, giao thông vận tải...). Cụ thể, NHNN đã giảm khoảng 1,5-2,0%/ năm các mức lãi suất điều hành để sẵn sàng hỗ trợ thanh khoản cho các TCTD; giảm 1,5%/ năm trần lãi suất cho vay ngắn hạn Việt Nam đồng đối với các lĩnh vực ưu tiên. Vì vậy nhằm thực hiện chỉ đạo của Chính Phủ, PGD Cầu Vồng đã chủ động giảm 1,5%/ năm trần lãi suất cho vay đối các lĩnh vực ưu tiên.



**Biểu đồ 2.2.2.3.1: Biểu đồ doanh số cho vay phân theo đối tượng cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng năm 2020- 2022**

Trong giai đoạn này cũng do nhu cầu đời sống người dân được nâng cao vì vậy ngân hàng cũng tập trung phát triển các sản phẩm tín dụng thấu chi có tài sản đảm bảo.

Khách hàng doanh nghiệp: Tuy chiếm tỷ trọng thấp hơn khách hàng cá nhân nhưng doanh số cho vay khách hàng doanh nghiệp đang có xu hướng tăng qua các

năm: Năm 2020 doanh số cho vay KHDN là 279.830 triệu đồng tăng lên 314.306 triệu đồng vào năm 2021 (tức là tăng 34.476 triệu đồng). Năm 2022 tổng doanh số cho vay KHDN là 328.677 triệu đồng (tăng 14.37 triệu đồng tương đương với mức tăng 4,57% ). Nguyên nhân chính là do tác động tiêu cực của dịch bệnh Covid 19 khiến tình hình kinh tế gặp nhiều khó khăn, các doanh nghiệp khó có khả năng tiếp cận vốn vay. Sang giai đoạn này với vai trò là trung ương điều hành về phát triển kinh tế, Chính Phủ với mục tiêu thúc đẩy tăng trưởng kinh tế đã chỉ đạo cho các NHTM và chính quyền địa phương giảm lãi suất cho vay đối với KHDN nhằm hỗ trợ tối đa cho các doanh nghiệp tiếp cận được nguồn vốn vay. Bước sang năm 2021 thành phố Đà Nẵng chọn làm năm “khôi phục tăng trưởng và thúc đẩy mạnh phát triển kinh tế”. Vì vậy chính phủ đã có những sự nỗ lực và thúc đẩy kinh tế phát triển với những chính sách hợp lý đã hỗ trợ các doanh nghiệp mạnh dạn đầu tư phát triển vì vậy KHDN mạnh dạn đầu tư vay vốn để phục vụ việc kinh doanh.

- Doanh số thu nợ:

Trong giai đoạn này số tiền thu nợ của KHCN và KHDN đều tăng qua các năm. Thu nợ đạt tốc độ cao nhất là vào năm 2021, ở KHCN tốc độ thu nợ ở mức 35,98% trong khi đó năm 2022 tốc độ thu nợ chỉ đạt mức 6,86%. Nguyên nhân chính là do doanh số cho vay tăng mạnh, ngoài điều này thì để đạt được kết quả như vậy chính là phải nói đến sự nỗ lực của cán bộ tín dụng đã thường xuyên đôn đốc, nhắc nhở khách hàng vay tiền, cũng chính là do cán bộ tín dụng PGD Cầu Vòng làm tốt khâu thẩm định khách hàng vay vốn từ ban đầu, không vì số lượng mà quên đi chất lượng khoản vay, đặt chất lượng khoản vay lên hàng đầu trong việc quyết định cho vay. Vì thế người đi vay sử dụng vốn có hiệu quả nên thanh toán nợ sớm và đúng hạn cho ngân hàng. Qua đây ta cũng thấy được doanh số thu nợ tại PGD Cầu Vòng trong thời gian qua biến động theo tình hình kinh tế, xã hội.

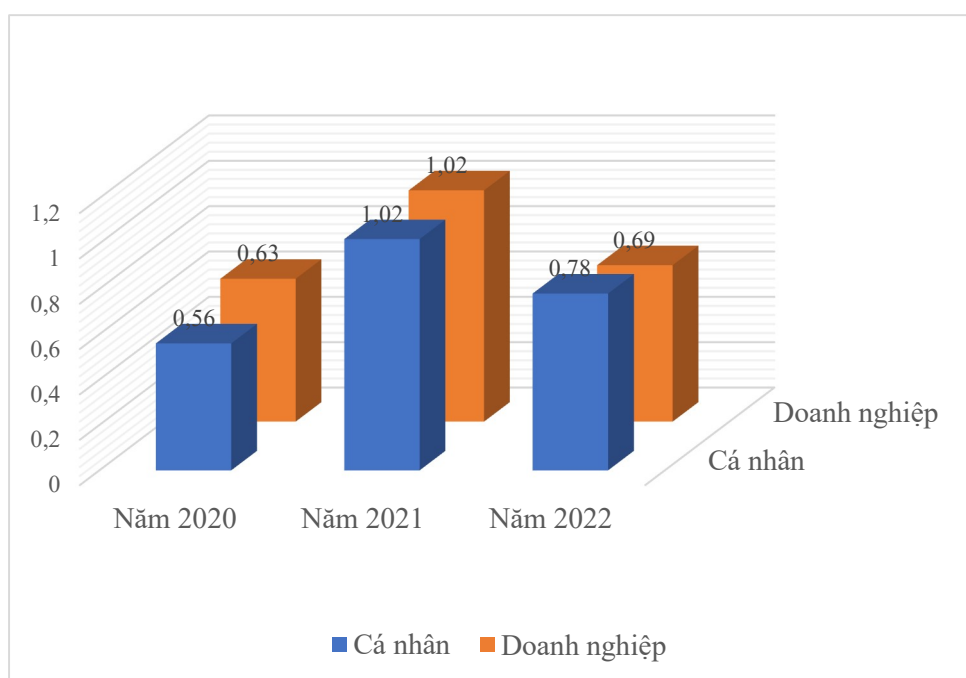
- Dư nợ:

Đa phần dư nợ trong giai đoạn này chiếm tỷ trọng cao ở KHCN trên 50% . Tốc độ tăng trưởng dư nợ KHCN vào năm 2021 đạt 18,47% so với năm 2020. Nguyên nhân chính là do việc điều chỉnh giảm lãi suất các khoản vay tiêu dùng, ngoài ra PGD đã triển khai cán bộ tín dụng bán hàng trực tiếp theo sát tìm hiểu khách hàng đang có

nhu cầu vay vốn để tư vấn hỗ trợ khách hàng. Thay vì khách hàng tự tìm đến ngân hàng yêu cầu vay vốn thì cán bộ tín dụng tìm hiểu nhu cầu khách hàng và hỗ trợ khách hàng tại nhà.

Dư nợ KHDN thông qua bảng 2.2.2.3 ta thấy được dư nợ tăng qua các năm. Cụ thể năm 2020 dư nợ KHDN đạt 275.822 triệu đồng, năm 2021 là 277.262 triệu đồng, cuối năm 2022 là 346.589 triệu đồng. Nhờ vào các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp và khởi sắc của nền kinh tế chính vì vậy các DN đã chủ trương vay vốn đầu tư nhằm mua sắm nguyên vật liệu, máy móc trang thiết bị để đưa ra thị trường các sản phẩm đa dạng nhằm mang tính cạnh tranh cao.

- Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu:



**Biểu đồ 2.2.2.3.2: Biểu đồ tỷ lệ nợ xấu phân theo đối tượng cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng năm 2020- 2022**

Cùng với định hướng chung của Tổng giám đốc Ngân hàng TMCP Á Châu là giảm tỷ lệ nợ xấu xuống mức thấp nhất có thể dưới 1%.Tuy nhiên cũng có những khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh Covid nặng nề làm tăng tỷ lệ nợ xấu ở phòng giao dịch lên vào năm 2021 nhưng đến năm 2022 thì PGD đã giữ được tỷ lệ nợ xấu giảm xuống. Năm 2020 tỷ lệ nợ xấu của cá nhân là 0,56%, sang năm 2021 tăng 0,461%, lên 1,02% so với năm 2020 và năm 2022 là 0,78%, giảm 0,238% so với năm

2021. Tỷ lệ nợ xấu cho vay của doanh nghiệp năm 2020 là 0,63%, sang năm 2021 tăng 0,389% thành 1,02%. Năm 2022 giảm 0,327% còn 0,69%. Tại phòng giao dịch chất lượng cán bộ tín dụng được nâng cao, quy trình thẩm định chặt chẽ. Cán bộ tín dụng đã nỗ lực tìm kiếm nguyên nhân và đôn đốc khách hàng trả nợ theo đúng tiến độ đề ra và đúng như cam kết trong hợp đồng tín dụng. Các hồ sơ vay đều được xem xét và thẩm định một cách kỹ lưỡng. PGD đã hạn chế cho vay các ngành nghề chịu biến động mạnh của thị trường. Đối với những khoản tín dụng lớn trên 4 tỷ đồng đều phải trình Chi nhánh phê duyệt hoặc trình Trung tâm phê duyệt. Ngoài ra tại ngân hàng ACB hồ sơ vay vốn bắt buộc có tài sản đảm bảo, các thủ tục phục vụ cho việc đảm bảo khoản vay như định giá tài sản thế chấp đảm bảo cho khoản vay được thực hiện tại PGD Cầu Vòng do bộ phận định giá riêng. Và hai năm được định giá lại một lần điều này đã giúp cho hồ sơ tài sản đảm bảo cho khoản vay minh bạch và giá trị đúng với giá trị thực tế. Giá trị cao nhất của khoản vay chiếm 70% tổng giá trị của TSBD được định giá, vì vậy việc đảm bảo khoản vay được thu hồi cao.

#### ***2.2.2.4. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng phân theo tài sản bảo đảm***

#### 2.2.2.4. Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng phân theo tài sản bảo đảm

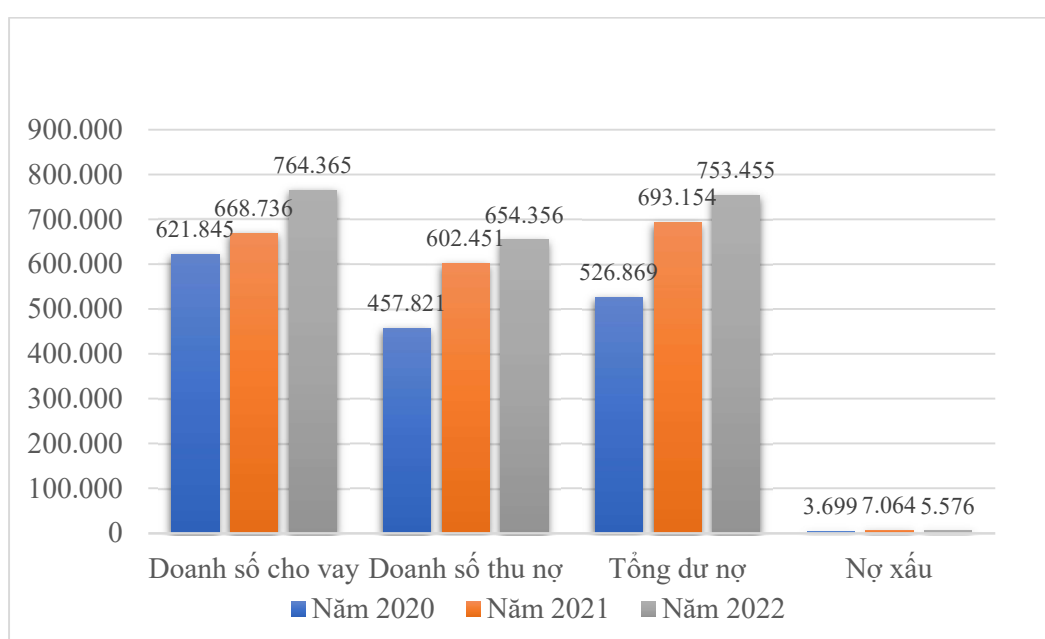
Đơn vị tính: triệu đồng

| Chỉ tiêu                   | Năm 2020       |              | Năm 2021       |              | Năm 2022       |              | Chênh lệch     |               |               |                |
|----------------------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|--------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
|                            | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | Số tiền        | Tỷ trọng (%) | 2021/2020      |               | 2022/2021     |                |
|                            |                |              |                |              |                |              | Giá trị        | Tỷ lệ (%)     | Giá trị       | Tỷ lệ (%)      |
| <b>1. Doanh số cho vay</b> | <b>621.845</b> | <b>100</b>   | <b>668.736</b> | <b>100</b>   | <b>764.365</b> | <b>100</b>   | <b>46.891</b>  | <b>7,54%</b>  | <b>95.629</b> | <b>14,30%</b>  |
| Tài sản có TSBD            | 621.845        | 100%         | 668.736        | 100%         | 764.365        | 100%         | 46.891         | 7,54%         | 95.629        | 14,30%         |
| <b>2. Doanh số thu nợ</b>  | <b>457.821</b> | <b>100</b>   | <b>602.451</b> | <b>100</b>   | <b>654.356</b> | <b>100</b>   | <b>144.630</b> | <b>31,59%</b> | <b>51.905</b> | <b>8,62%</b>   |
| Tài sản có TSBD            | 457.821        | 100%         | 602.451        | 100,0%       | 654.356        | 100,0%       | 144.630        | 31,59%        | 51.905        | 8,62%          |
| <b>3. Dư nợ cuối kì</b>    | <b>626.869</b> | <b>100</b>   | <b>693.154</b> | <b>100</b>   | <b>753.455</b> | <b>100</b>   | <b>66.285</b>  | <b>10,57%</b> | <b>60.301</b> | <b>8,70%</b>   |
| Tài sản có TSBD            | 626.869        | 100          | 693.154        | 100          | 753.455        | 100          | 66.285         | 10,57%        | 60.301        | 8,70%          |
| <b>4. Nợ xấu</b>           | <b>3.699</b>   | <b>100</b>   | <b>7.064</b>   | <b>100</b>   | <b>5.576</b>   | <b>100</b>   | <b>3.365</b>   | <b>90,99%</b> | <b>-1.488</b> | <b>-21,07%</b> |
| Tài sản có TSBD            | 3.699          | 100%         | 7.064          | 100%         | 5.576          | 100%         | 3.365          | 90,99%        | -1.488        | -21,07%        |
| <b>5. Tỷ lệ nợ xấu (%)</b> | <b>0,58</b>    |              | <b>0,77</b>    |              | <b>0,74</b>    |              | <b>0,18</b>    |               | <b>-0,03</b>  |                |
| Tài sản có TSBD            | 0,58           |              | 0,77           |              | 0,74           |              | 0,18           |               | -0,03         |                |

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng)

Từ bảng 2.2.2.4 ta có thể thấy tỷ trọng của hoạt động cho vay có tài sản đảm bảo ở PGD là 100%. Tài sản đảm bảo ở đây chủ yếu là bất động sản và ô tô. Nhưng PGD để hạn chế rủi ro tín dụng nên không cho vay bằng tín chấp. Nhìn chung, loại hình cho vay có tài sản đảm bảo thu hút được số lượng khách hàng nhiều hơn.

Cụ thể, năm 2020 doanh số cho vay đảm bảo bằng tài sản là 621.845 triệu đồng, sang năm 2021 là 668.736 triệu đồng, tăng 46.891 triệu đồng, tương ứng tăng 7,54%. Năm 2022 là 764.365 triệu đồng, tăng 95.629 triệu đồng, tương ứng tăng 14,3% so với năm 2021. Sự tăng lên này là do tăng trưởng cho vay của PGD tăng lên nhờ



**Biểu đồ 2.2.2.4.1: Biểu đồ cho vay phân theo tài sản đảm bảo của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng năm 2020- 2022**

Về doanh số thu nợ theo hình thức đảm bảo bằng tài sản năm 2020 là 457.821 triệu đồng, sang năm 2021 là 602.451 triệu đồng, tăng 144.630 triệu đồng, tương ứng tăng 31,59% so với năm 2020. Năm 2022 là 654.356 triệu đồng, tăng 51.905 triệu đồng, tương ứng tăng 8,62% so với năm 2021.

Dư nợ cho vay theo hình thức đảm bảo bằng tài sản năm 2020 là 526.869 triệu đồng, sang năm 2021 là 693.154 triệu đồng, tăng 166.285 triệu đồng (tăng 31,57%) so với năm 2020. Năm 2022 tăng lên thành 753.455 triệu đồng, tăng 60.301 triệu đồng (tăng 8,7%) so với năm 2021.

Đối với nợ xấu cho vay đảm bảo bằng tài sản năm 2020 là 3.636 triệu đồng. Năm 2021 là 7.064 triệu đồng tăng 3.365 triệu đồng, tương ứng tăng 90,99% so với năm 2020. Năm 2022 là 5.576 triệu đồng, giảm 1.488 triệu đồng, tương ứng giảm 21,07% so với năm 2021.

Qua số liệu trên có thể thấy được thành công của ACB - PGD Cầu Vồng trong việc giảm thiểu và xử lý nợ xấu. Để có được kết quả trên là nhờ sự tích cực trong công tác thu hồi nợ của cán bộ và xử lý kịp thời của các cấp đối với các khoản vay. Điều này giúp cho PGD giảm thiểu được rủi ro khi cho khách hàng vay.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay đảm bảo bằng tài sản năm 2020 là 0.58% sang năm 2021 là 0.77%, tăng 0.18% so với năm 2020. Năm 2022 là 0.74%, giảm 0.03% so với năm 2021.

Trong 3 năm 2020 – 2022 tỷ lệ nợ xấu biến động đến năm 2022 PGD đã kiểm soát để tỷ lệ nợ xấu không tăng lên mà còn giảm xuống. Nguyên nhân là do khách hàng nhận thức được việc trả nợ, bên cạnh đó là do sự nỗ lực của các cán bộ tín dụng trong quá trình thẩm định cũng như theo dõi món vay để nhắc nhở khách hàng trả nợ đúng thời gian quy định. Đây là một tín hiệu tốt cho thấy hoạt động thẩm định, tư vấn cũng như quản lý các khoản nợ của PGD được nâng cao.

### **2.3. Đánh giá tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng**

#### **2.3.1. Kết quả đạt được**

Nền kinh tế phát triển cùng với việc mở rộng kinh doanh trong tất cả các ngành nghề, mức sống của người dân tăng cao là tiền đề cho ngân hàng làm ăn thuận lợi trong thời gian vừa qua. Việt Nam với nền kinh tế tư nhân làm chủ đạo thì nhu cầu về vốn của khách hàng là rất lớn. Với mục đích để cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống của các tầng lớp dân cư, đồng thời có ý nghĩa về mặt kinh tế - xã hội. Sau nhiều năm ACB - PGD Cầu Vồng đã đạt được những kết quả sau:

- *Quy mô và tốc độ tăng trưởng cho vay ngày càng tăng và chiếm tỷ trọng chủ yếu trong hoạt động cho vay của PGD. Xét một cách tổng quát, hoạt động cho vay trong thời gian qua của PGD đã có những bước phát triển tốt, tăng trưởng cả về quy*

mô và tốc độ. Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay của PGD khá cao và đang có xu hướng tăng lên. Đây là một tín hiệu đáng mừng về việc phát triển hoạt động cho vay tại PGD trong thời gian qua. Cụ thể là doanh số cho vay của hoạt động cho vay năm 2020 là 621.845 triệu đồng, năm 2021 chỉ tiêu này là 668.736 triệu đồng, và sang năm 2022 là 764.365 triệu đồng.

Việc quy mô cho vay tăng như vậy sẽ mang lại nguồn thu lãi lớn cho PGD, góp phần quyết định vào việc duy trì và mở rộng hoạt động của PGD trong thời gian tới. Cho vay đã và đang trở thành một trong những loại hình tín dụng chủ yếu của PGD nhằm đa dạng hoạt động, mở rộng lượng khách hàng, tăng thị phần cho PGD.

- *Chất lượng các khoản cho vay phân theo thời hạn, theo mục đích sử dụng vốn và theo hình thức đảm bảo đều ở mức an toàn, và tỷ lệ này đều giảm qua các năm.* Bên cạnh đó, quy mô cho vay ngày càng được mở rộng ở các sản phẩm cho vay.

Để đạt được kết quả trên, PGD đã đổi mới không ngừng trong chất lượng quản lý và phục vụ khách hàng theo hướng văn minh, hiện đại và thuận tiện. ACB đã tạo lập và duy trì những mối quan hệ tín dụng tiêu dùng với những khách hàng có nhu cầu vay.

ACB cũng tuân thủ đầy đủ nguyên tắc phân loại khách hàng, đối với khách hàng lâu năm, có mối quan hệ gắn bó thì PGD sẽ tạo điều kiện để khách hàng vay vốn không cần tài sản đảm bảo. Đồng thời hạn mức, thời hạn vay và lãi suất vay đối với những khách hàng này sẽ được ưu đãi hơn.

Quy trình thẩm định khách hàng ngày càng chặt chẽ hơn, rõ ràng mà không quá rườm rà, thuận tiện cho khách hàng. Việc thẩm định ngày càng chặt chẽ như vậy tạo điều kiện cho việc quản lý và thu hồi vốn được tốt tránh các món nợ xấu. Và với nguồn khách hàng đa dạng giúp cho Ngân hàng tránh được rủi ro khi tập trung quá mức vào một nhóm khách hàng truyền thống, tạo nên tính năng động và linh hoạt trong hoạt động cho vay của Ngân hàng. Đây là mục tiêu quan trọng trong bối cảnh hiện nay khi các ngân hàng cạnh tranh với nhau ngày càng gay gắt và khốc liệt.

### **2.3.2. Điểm mạnh**

Vốn điều lệ cao làm tăng uy tín của ngân hàng đối với khách hàng và giúp ngân hàng tăng quy mô, hoạt động kinh doanh hiệu quả. Ngân hàng có hệ thống mạng lưới bán lẻ phủ đều khắp các tỉnh, thành phố trong cả nước. Nhờ vào những lợi thế

sẵn có: như ban lãnh đạo có nhiều kinh nghiệm quản lý, nhân viên có trình độ nghiệp vụ cao, vốn lớn, sản phẩm đa dạng, ít chịu ảnh hưởng nhất bởi các khoản nợ tồn đọng từ các khoản cho vay theo chỉ định và kế hoạch nên ngân hàng luôn là đối tác nhận được sự ưu tiên từ phía chính phủ trong hầu hết các dự án đầu tư cơ sở hạ tầng lớn.

Các sản phẩm dịch vụ rất đa dạng và nhanh chóng, ngân hàng luôn triển khai nhiều chính sách ưu đãi giúp thu hút khách hàng. Quá trình thẩm định và giải ngân cho khách hàng khá nhanh và phù hợp với nhu cầu vay của khách hàng. Đội ngũ cán bộ công nhân viên của Ngân hàng được đánh giá là có trình độ và kinh nghiệm cao, ham học hỏi, tận tụy và có khả năng tiếp cận nhanh các kiến thức kỹ thuật hiện đại.

### **2.3.3. Điểm yếu**

Lãi suất hiện nay khá cao, làm giảm đi lượng khách hàng. Với sự cạnh tranh gay gắt của các Ngân hàng Thương mại đối thủ, việc lãi suất tương đối cao khiến cho nhiều khách hàng tiềm năng khá e dè về quyết định vay vốn tại ngân hàng. Luôn có khả năng xảy ra nợ xấu khi cho các cá nhân, doanh nghiệp vay vốn. Đặc biệt trong thời điểm nợ xấu của các Ngân hàng Thương mại luôn ở mức báo động.

Trong quá trình đánh giá năng lực của lãnh đạo điều hành doanh nghiệp và các cá nhân, Ngân hàng thường gặp nhiều khó khăn. Bởi rất khó để có thể đánh giá được lãnh đạo điều hành doanh nghiệp đó có khả năng quản lý dòng tiền hay sử dụng dòng tiền có hiệu quả hay không.

Bên cạnh những nhược điểm trên, một trong những nhược điểm không thể kể đến đó là vấn đề tài sản đảm bảo của doanh nghiệp và cá nhân. Các doanh nghiệp có thể đảm bảo rằng các phương pháp sản xuất kinh doanh, các dự án khả thi hiệu quả nhưng lại không có tài sản đảm bảo. Rõ ràng dù trong lĩnh vực kinh doanh nào đều tồn tại rủi ro, chính vì lý do đó tài sản đảm bảo chính là chiếc vé để bảo đảm những rủi ro có thể xảy ra cho Ngân hàng. Ngoài ra, điều kiện cho vay khá nhiều làm cho lượng khách hàng đủ điều kiện là khá ít. Mặt khác, thời gian thẩm định nhanh chóng cũng dễ dẫn đến những sai sót.

#### **2.3.4. Cơ hội**

Mở rộng nhiều hình thức cho vay, tạo ra nhiều sản phẩm dịch vụ cho khách hàng, cùng với thủ tục cho vay đơn giản khá nhanh chóng ngân hàng sẽ là một khởi điểm cho sự phát triển lâu dài và bền vững của Ngân hàng. Nhu cầu tìm kiếm và quan tâm đến các sản phẩm cho vay của người dân vẫn duy trì ở mức cao, không giảm nhiều so với các tháng bị ảnh hưởng bởi dịch covid. Thị trường Đà Nẵng đông dân, kinh tế phát triển, thu nhập cao và ổn định làm cho nhu cầu về kinh doanh, mua sắm chữa nhà và tiêu dùng của người dân ngày càng tăng. Các ngân hàng có thể ứng dụng, cập nhật ngay các công nghệ hiện đại, không cần bỏ ra quá nhiều chi phí đầu tư cơ sở hạ tầng ban đầu và có thể đáp ứng được yêu cầu cao hơn của khách hàng cả về chất lượng, giá cả và độ tin cậy.

#### **2.3.4. Thách thức**

Môi trường pháp lý chưa chặt chẽ và thống nhất. Các văn bản pháp lý hỗ trợ cho việc phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, đặc biệt là nghiệp vụ cho vay khá là nhiều và rườm rà. Môi trường kinh tế vẫn chưa thực sự ổn định, lạm phát tăng làm cho mức sống của người dân vẫn chưa được cải thiện, do đó nhu cầu vay vẫn chưa cao.

Nhu cầu của khách hàng ngày càng khắt khe hơn về tiện ích và chất lượng dịch vụ. Khách hàng sẽ có nhiều lựa chọn và dễ thay đổi Ngân hàng để giao dịch nếu Ngân hàng đó không đáp ứng tốt cho họ về chất lượng dịch vụ. Đó cũng là thách thức lớn đối với Ngân hàng. Do Đà Nẵng là thành phố lớn tập trung nhiều khu công nghiệp, nhà máy, xí nghiệp. Có các ngành nghề phát triển như du lịch, dịch vụ... Nên sẽ thu hút rất nhiều Tổ chức tín dụng hoạt động tại đây. Đặc biệt là sự cạnh tranh gay gắt từ các công ty tài chính với các thủ tục quá đơn giản và không cần tài sản đảm bảo sẽ thu hút người dân nhiều hơn là các ngân hàng với thủ tục phức tạp, mất thời gian. Vì thế đòi hỏi các ngân hàng phải cải thiện chặt chẽ về quy trình cho vay

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Thông qua phân tích thực trạng ngân hàng hoạt động cho vay của ACB PGD Cầu Vòng giai đoạn 2020-2022, chương 2 đã làm rõ một số nội dung liên quan đến cơ sở lý luận và ứng dụng nó vào thực trạng của ngân hàng. Trên cơ sở đưa ra những phân tích đó và đưa ra nhận xét, đánh giá sâu sắc hơn về hiệu quả hoạt động cho vay của ACB PGD Cầu Vòng giai đoạn 2020-2022. Đồng thời chương 2 còn đưa ra những kết quả đạt được cũng như những hạn chế và nguyên nhân gây ra để làm cơ sở đề xuất giải pháp trong chương 3 góp phần hoàn thiện hơn giải pháp nâng cao hoạt động cho vay của ACB PGD Cầu Vòng trong thời gian tới.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – PHÒNG GIAO DỊCH CẦU VÒNG**

### **3.1. Định hướng hoạt động cho vay của ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vòng trong thời gian tới**

Đà Nẵng không chỉ là thành phố có vị trí chiến lược cả về kinh tế - xã hội, quốc phòng – an ninh, là đầu mối giao thông quan trọng về đường bộ, đường sắt, đường biển và đường hàng không, là cửa ngõ quốc tế chính trị và là một trong những điểm du lịch hấp dẫn trong khu vực... Đà Nẵng còn là miền đất sôi động, nhộn nhịp các hoạt động tài chính – ngân hàng và đang từng bước trở thành trung tâm tài chính – ngân hàng của miền trung. Đặc biệt, với sự tăng trưởng và bứt phá mạnh mẽ của thành phố về kinh tế trong những năm trở lại đây đã giúp cho Đà Nẵng trở thành “địa điểm vàng” tại khu vực miền trung và của cả nước.

Trong bối cảnh hiện nay, việc ACB - PGD Cầu Vòng chú trọng cho vay là hoàn toàn hợp lý bởi dân số Đà Nẵng hiện khá đông (theo tổng điều tra 9/2022 là khoảng 1.188.374 người) và không ngừng tăng lên do người nhập cư từ các tỉnh đổ về, kéo theo là nhu cầu sử dụng tiền vào các việc như mua sắm, sửa chữa nhà đặc biệt là mua xe, mua nhà và kinh doanh.

Tốc độ tăng trưởng khá cao đã cải thiện đời sống của người dân thành phố. Đời sống vật chất và tinh thần của người dân được quan tâm và thay đổi theo chiều hướng tích cực. Việc đầu tư cho các công trình xây dựng cơ sở hạ tầng của thành phố không ngừng được chú trọng, quá trình chỉnh trang đô thị nhanh chóng, biểu hiện bằng nhiều tuyến đường và công trình đã được đầu tư sửa chữa, nâng cấp. Đây cũng là một trong những yếu tố làm tăng nhu cầu vay vốn của người dân thành phố đặc biệt. Do đó, nếu ACB - PGD Cầu Vòng biết tận dụng những cơ hội này thì đây cũng là điều kiện tốt để Ngân hàng có thể phát triển tốt những sản phẩm, dịch vụ cho vay của Ngân hàng trên địa bàn thành phố. Bên cạnh đó, một bộ phận lớn những thanh niên trẻ đang chiếm một thị phần rất lớn tại đây. Họ là những người thanh niên tri thức trẻ mới ra trường và có công việc ổn định, là dân cư địa phương hay từ nơi khác đến họ đều phải có nhu cầu mua nhà, sắm sửa, kinh doanh và chuẩn bị cho những việc trọng đại của mình vì vậy nhu cầu vay vốn là rất lớn. Do đặc điểm của giới trẻ hiện nay là ham thích và tiếp nhận những thứ hiện đại và mới mẻ nên họ là những

khách hàng tiềm năng lâu dài của Ngân hàng trong hoạt động cho vay nói riêng và các dịch vụ của Ngân hàng nói chung.

Mở rộng hoạt động cho vay là nội dung quan trọng trong định hướng phát triển kinh doanh của PGD trong thời gian tới. Vì vậy, ACB - PGD Cầu Vồng sẽ vẫn tiếp tục quan tâm hơn nữa tới việc nâng cao chất lượng cho vay, hoàn thiện các sản phẩm cho vay mới, tạo nên hệ thống sản phẩm dịch vụ cung ứng liên kết cho khách hàng, giúp khách hàng được hưởng đầy đủ những lợi ích từ các sản phẩm này.

### ***3.1.1. Định hướng mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Cầu Vồng trong thời gian tới***

Là một trong những ngân hàng TMCP đi đầu trong hoạt động cho vay, ACB xác định chiến lược kinh doanh chủ đạo trong ngắn hạn và dài hạn của mình là ngân hàng bán lẻ. Mục tiêu mà ACB - PGD Cầu Vồng đề ra khi mới thành lập là góp phần cùng hệ thống duy trì là một ngân hàng thương mại bán lẻ hàng đầu Việt Nam. PGD đã lên chương trình cả chiều rộng lẫn chiều sâu với các kế hoạch như đa dạng hóa khách hàng, tạo ra những sản phẩm, dịch vụ cùng với hệ thống công nghệ hiện đại. Nhưng những định hướng này sẽ phát triển phù hợp với sự phát triển chung của toàn hệ thống Ngân hàng, trong thời gian tới sẽ tiếp tục chiến lược phát triển khối khách hàng mới. Ngân hàng trong tương lai sẽ định hướng phát triển khách hàng nhắm tới đối tượng khách hàng có nhu cầu vay vừa và lớn, đồng thời Ngân hàng có xu hướng phát triển theo hướng liên kết với các tổ chức, doanh nghiệp, vừa thực hiện cho vay thương mại đồng thời có những hỗ trợ như gói tài trợ cho cán bộ nhân viên theo hình thức sản phẩm dịch vụ Ngân hàng trọn gói: Mở tài khoản cá nhân, trả lương qua tài khoản cho cán bộ nhân viên, gửi tiết kiệm, cấp thẻ tín dụng, cho vay.

Đặc biệt đối với cho vay tại ACB - PGD Cầu Vồng dự kiến sẽ mở rộng cho vay tất cả các hình thức và dịch vụ trong hoạt động cho vay với các phương pháp khoa học hơn. Việc mở rộng cho vay bao gồm cả về mở rộng đối tượng cho vay, hình thức cho vay, địa bàn cho sẽ luôn đi đôi với nâng cao chất lượng dịch vụ, đảm bảo an toàn cũng như chất lượng tín dụng. Đẩy mạnh phát triển dịch vụ ngân hàng đa dạng, chất lượng và cạnh tranh rộng khắp. Cũng cố thị trường tăng cường chặt chẽ quan hệ với khách hàng truyền thống. Đa dạng hóa các loại hình cho vay trên cơ sở áp dụng

thêm một số loại hình cho vay mới, cho vay trên khoản vay cơ sở, thiết lập mối quan hệ với các đại lý bán xe ô tô, các đại lý bán lẻ hàng hóa khác,.. Tăng cường đầu tư phát triển Ngân hàng, đào tạo cán bộ về nghiệp vụ cho vay. Tạo nguồn nhân lực và triển khai tiếp cận nhanh công nghệ ngân hàng hiện đại, thực hiện biện pháp nâng cao năng lực tài chính và trình độ quản lý điều hành trên cơ sở sắp xếp, phân loại cán bộ theo tiêu chí, năng lực, trình độ, nhận thức và phẩm chất đạo đức, từ đó định hướng đầu tư bồi dưỡng và đào tạo đáp ứng những đòi hỏi của quá trình cải cách và hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.

Cụ thể các định hướng về cho vay của ACB – PGD Cầu Vòng trong thời gian tới như sau:

Ngân hàng quán triệt việc chấp hành nghiêm túc quy chế cho vay của cán bộ tín dụng, triển khai các biện pháp quản lý tín dụng chặt chẽ và kiên quyết thu hồi nhanh chóng các khoản nợ quá hạn.

Tập trung xây dựng, củng cố và nâng cao chất lượng hiệu quả sử dụng vốn sinh lời, phấn đấu đưa tỷ lệ nợ quá hạn xuống mức thấp nhất.

Thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo nâng cao trình độ, chuyên môn cán bộ nhân viên trong ngân hàng vì đây là một nhân tố hết sức quan trọng có ảnh hưởng lớn đến chất lượng hoạt động của ngân hàng.

PGD Cầu Vòng luôn định hướng phục vụ khách hàng làm nền tảng hoạt động và chú trọng phát triển các khoản vay mà người vay có thu nhập cao, ổn định và có quan hệ tốt với khách hàng. Đồng thời cần tiến hành nâng cao chất lượng thẩm định, khả năng kiểm soát sau cho vay của Ngân hàng, sử dụng hơn nữa bảng chấm điểm tín dụng.

Thực hiện việc nghiên cứu phân loại thị trường, phân loại khách hàng nhằm tìm hiểu về nhu cầu người tiêu dùng, nhằm cung cấp các sản phẩm cho vay đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Tăng cường kiểm tra, giám sát khoản vay, cho vay và thường xuyên phân tích tình hình tài chính, phân loại khách hàng cũng như nắm bắt kịp thời thông tin về khách hàng để có thể xử lý khi cần thiết, kiểm soát được vốn vay.

## **3.2. Giải pháp và kiến nghị nhằm mở rộng cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Cầu Vòng trong những năm tiếp theo**

### **3.2.1. Giải pháp**

#### *3.2.1.1. Tăng cường huy động vốn*

Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Cầu Vòng cần phải tăng cường huy động vốn, vốn huy động là khoản vốn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn vốn. Các hoạt động sử dụng vốn tồn tại và phát triển được là nhờ nguồn vốn huy động này vì vậy thu hút được lượng tiền lớn về Ngân hàng để chủ động hơn trong việc đáp ứng về nhu cầu vay của khách hàng. Đặc biệt là tại thị trường Đà Nẵng để tồn tại và ngày càng mở rộng quy mô hoạt động đòi hỏi Ngân hàng phải coi uy tín của mình trên thị trường là điều quan trọng, khi nhu cầu khách hàng ngày một nhiều và đa dạng uy tín đó trước hết được thể hiện ở khả năng sẵn sàng thanh toán cho khách hàng. Điều này phụ thuộc vào hoạt động huy động vốn của ngân hàng. Với tiềm năng vốn và khả năng huy động vốn lớn, ngân hàng có thể hoạt động kinh doanh với quy mô ngày càng tăng, tính cạnh tranh của PGD Cầu Vòng được nâng cao trên thị trường.

Để huy động được nguồn vốn của khách hàng thì trước hết ngân hàng cần tạo sự tin tưởng và nâng cao hiểu biết của của khách hàng đối với hoạt động ngân hàng. Ngoài tuyên truyền quảng cáo trên các thông tin đại chúng cán bộ ngân hàng cần phải gần gũi, giúp đỡ, tư vấn, góp ý một cách trung thực, chân thành cho khách hàng trong việc tiết kiệm và sử dụng tiền. Phải giải thích để khách hàng thấy được những lợi ích và sự an toàn khi gửi tiền vào ngân hàng trước mắt cũng như lâu dài. Đây là giải pháp cơ bản và được ưu tiên nhất vì tạo được lòng tin ở khách hàng là ưu thế mạnh trong điều kiện cạnh tranh hiện nay.

Lãi suất tiền gửi: Việc xây dựng chính sách lãi suất trong điều kiện cạnh tranh như hiện nay được coi là yếu tố cơ bản trong việc duy trì và mở rộng tiền gửi do đó chính sách lãi suất tiền gửi tiết kiệm cũng như tiền gửi của các tổ chức kinh tế, cá nhân cần phải phù hợp cho từng thời điểm, từng mục đích của khách hàng.

Tiếp tục quảng bá việc thực hiện bảo hiểm tiền gửi cho khách hàng, với việc hỗ trợ của bảo hiểm tiền gửi khi các ngân hàng tham gia bảo hiểm tiền gửi tạo nên

một giải pháp rất hữu hiệu trong cạnh tranh vì nó giải quyết được băn khoăn lớn nhất từ phía người gửi tiền đó là sự an toàn của chính đồng tiền mà họ gửi vào.

Với khách hàng gửi tiền giao dịch, mục đích chủ yếu là tìm kiếm ngân hàng làm tốt công tác giao dịch với họ, hoàn thiện các phương tiện giao dịch là điều cốt lõi thu hút họ. Các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ tại ngân hàng phải đạt được tính đa dạng so với nhu cầu của người gửi tiền, chất lượng của dịch vụ thanh toán, đạt được yêu cầu tính chính xác và kịp thời. Đồng thời cần có sự ưu đãi về chi phí đối với những đơn vị có quan hệ thanh toán thường xuyên với ngân hàng.

#### *3.2.1.2. Hoàn thiện hơn sản phẩm cho vay để có thể phục vụ cho nhiều đối tượng khách hàng hơn*

Nhu cầu tiêu dùng của người dân rất phong phú và đa dạng nên muốn mở rộng hoạt động cho vay thì PGD Cầu Vồng không còn cách nào khác là phải nghiên cứu, tạo ra và hoàn thiện hơn các sản phẩm cho vay phù hợp với nhu cầu của khách hàng trong thời gian tới. Xu hướng hiện nay để mở rộng hoạt động cho vay các ngân hàng thường xuyên liên kết và hợp tác để nâng cao doanh số cho vay. Việc hình thành hình thức cho vay mới còn tạo nhiều sức cạnh tranh cho PGD

Giữ vững nền tảng khách hàng hiện có trên cơ sở phát huy tối đa các biện pháp chăm sóc khách hàng. Chủ động, tích cực tìm kiếm, tiếp thị quảng bá hình ảnh nhằm gia tăng dư nợ từ các khách hàng tiềm năng hiện có.

Lựa chọn khách hàng chất lượng tốt để cho vay và kiểm soát, theo dõi chặt chẽ tình trạng hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng để phát hiện kịp thời những chuyển biến xấu trong khả năng trả nợ và thu hồi nợ kịp thời để không bị chuyển qua nợ xấu.

Hạn chế việc làm giảm tỷ lệ nợ xấu bằng việc bán nợ cho VAMC. Thay vào đó tiến hành giải pháp tài chính lành mạnh như cơ cấu nợ, cơ cấu tài chính để cá nhân và doanh nghiệp vượt qua khó khăn.

#### *3.2.1.3. Nâng hình ảnh, vị thế của Ngân hàng, phát triển marketing thị trường, xây dựng nguồn khách hàng bền vững và nhận diện thương hiệu*

Hiện nay còn có rất nhiều người có nhu cầu vay vốn tiêu dùng nhưng họ không nắm rõ các thủ tục vay vốn, điều kiện vay vốn, hồ sơ vay vốn... Chính vì sự thiếu thông tin như vậy đã khiến khách hàng e ngại đến Ngân hàng để vay vốn. Nếu như

công tác tuyên truyền được thực hiện tốt thì sẽ có tác dụng trong việc thu hút khách hàng và loại bỏ tâm lý sợ đi vay của người dân. Qua đó sẽ tăng số lượng khách hàng, đặc biệt là cán bộ công nhân viên giao dịch với Ngân hàng góp phần thúc đẩy cho vay phát triển. Đây là một trong những mục tiêu mà PGD cần hướng tới, vì từ điều đó tạo cơ sở cho quá trình hoạt động phát triển và tăng lợi nhuận. ACB - PGD Cầu Vồng cần có những chiến lược cụ thể như sau:

Tiếp tục đa dạng hóa các loại dịch vụ phù hợp với mọi đối tượng khách hàng, cung cấp các tiện ích nhất định cho khách hàng khi sử dụng các loại hình dịch vụ mà Ngân hàng cung cấp chẳng hạn như: khách hàng khi gửi tiền vào Ngân hàng sẽ được nhận quà hoặc được nhận phiếu bốc thăm trúng thưởng....

Thường xuyên tham gia vào các hoạt động cộng đồng cũng là một biện pháp có hiệu quả như: tài trợ cho cuộc thi ảnh, văn nghệ, thể thao, giúp đỡ các bà mẹ Việt Nam anh hùng có hoàn cảnh khó khăn, ủng hộ đồng bào lũ lụt,...

Chú trọng và tăng chi phí đầu tư vào các hoạt động tổ chức sự kiện, quảng bá thương hiệu nhằm nâng cao khả năng ứng phó của Ngân hàng trước sự thay đổi nhanh chóng của thị trường tài chính, trước sự gia tăng áp lực cạnh tranh với các Ngân hàng trong và ngoài nước.

Tăng cường triển khai công tác tuyên truyền, quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng như đài truyền hình, phủ sóng hình ảnh bằng các băng rôn ở các vị trí dễ nhìn thấy. Công việc tiếp thị quảng cáo có thể được thực hiện bằng cách gửi các tờ rơi, những chiếc bút, bộ cốc, sổ tay có kích thước gọn nhẹ,... để giới thiệu và hướng dẫn khách hàng về thủ tục cho vay, các quy định của Ngân hàng, các tiện ích mà họ được hưởng cũng như cam kết của Ngân hàng.

Ngay tại Ngân hàng cần bố trí cho khách hàng nhận thấy các sản phẩm mà Ngân hàng đang triển khai, những lợi ích kinh tế và phi kinh tế mà khách hàng có được khi tham gia giao dịch với Ngân hàng.

Cán bộ nhân viên là người hiểu rõ nhất các sản phẩm cho vay mà Ngân hàng đang triển khai. Vì vậy cần có chính sách hoa hồng thỏa đáng cho nhân viên khi họ tìm được đối tác cho Ngân hàng.

Ngân hàng cần tổ chức thường xuyên các buổi hội thảo khách hàng, qua đó tạo mối quan hệ mật thiết với khách hàng, giúp khách hàng hiểu hơn về Ngân hàng,...

Hơn nữa, hội nghị khách hàng giúp cho Ngân hàng hiểu được những thuận lợi và khó khăn của khách hàng, từ đó nắm bắt được nhu cầu của khách hàng.

#### *3.2.1.4. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng thẩm định tài chính*

Quy trình thẩm định tín dụng là một khâu quan trọng, có tính chất quyết định trong quá trình cho vay của Ngân hàng. Quy trình thẩm định thiếu chuyên nghiệp và chính xác là một trong những nguyên nhân chính gây ra rủi ro tín dụng trong Ngân hàng. Vì vậy, yêu cầu cần đặt ra là xây dựng một quy trình tín dụng chặt chẽ và áp dụng vào quá trình thẩm định cho vay đối với khách hàng để giảm thiểu tối đa rủi ro cho Ngân hàng.

Để nâng cao hiệu quả thẩm định cần lưu ý một số vấn đề sau:

Công việc thu thập thông tin phục vụ cho công tác thẩm định rất phức tạp. Hiện nay tồn tại nhiều nguồn thông tin thiếu chính xác, thậm chí trái ngược nhau. Vì vậy đòi hỏi cán bộ tín dụng cần biết chọn lọc thông tin nội bộ kết hợp với thu thập thông tin từ bên ngoài. Điều này không chỉ làm tốt cho khâu thẩm định mà còn giúp ích cho cả quá trình cho vay của PGD trong việc hạn chế rủi ro tín dụng, nâng cao chất lượng tín dụng.

Về cán bộ thẩm định: cán bộ thẩm định là người trực tiếp tiếp cận và đánh giá tài sản đảm bảo, khả năng trả nợ của khách hàng. Nếu cán bộ này đánh giá quá cao tài sản đảm bảo hoặc kết hợp với khách hàng làm giả chứng từ khai gian với Ngân hàng thì hậu quả thật khó lường. Vì vậy, đội ngũ cán bộ này không chỉ cần học vấn, năng lực, trình độ mà còn rất cần đạo đức nghề nghiệp.

Để đáp ứng yêu cầu này, các ngân hàng thương mại cần tập trung vào việc tuyển dụng cán bộ, bồi dưỡng cán bộ và chính sách đãi ngộ tốt. Ngân hàng nên có chính sách ưu đãi cho cán bộ thẩm định để khuyến khích trách nhiệm, ý thức, tinh thần trách nhiệm vươn lên, tự hoàn thiện của mỗi cán bộ. Tuy nhiên, cũng có những biện pháp xử lý nghiêm đối với những cán bộ làm việc không nghiêm túc gây thất thoát tài sản của Ngân hàng.

#### *3.2.1.5. Đào tạo, chọn lọc cán bộ có chuyên môn, trình độ và đạo đức nghề nghiệp tốt*

Con người luôn là nhân tố quan trọng trong mọi hoạt động. Một cán bộ tín dụng có trình độ nghiệp vụ cao, có đạo đức và trách nhiệm nghề nghiệp tốt không

những sẽ tạo ra được những khoản cho vay có chất lượng mà còn tạo ra được sự tin tưởng của khách hàng vào Ngân hàng. Ngày nay, một cán bộ tín dụng không chỉ giỏi chuyên môn mà cần có kiến thức sâu rộng về các lĩnh vực bất động sản, chứng khoán, tin học, ngoại ngữ,... Vì thế, cán bộ tín dụng cần phải có nhận thức toàn diện về khách hàng, cần phải có trình độ chuyên môn, kinh nghiệm cũng như đạo đức để phục vụ cho khách hàng được hài lòng.

Nhận thức được điều này, ACB - PGD Cầu Vồng đã có những kế hoạch như: Tuyển chọn những cán bộ có đức, có tài, có trách nhiệm, nhiệt tình với công việc.

Ngân hàng cần thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng, mở các cuộc hội nghị chuyên đề, các lớp tập huấn trong nước, các khóa học ngắn hạn cũng như dài hạn ở nước ngoài. Tổ chức kiểm tra, sát hạch nghiệp vụ định kì nhằm hiểu kỹ về trình độ của nhân viên, đồng thời sẽ có biện pháp thay thế những nhân viên không đủ năng lực.

Tổ chức các cuộc giao lưu học hỏi giữa các cán bộ nhân viên trong Ngân hàng để họ có thể học hỏi giúp đỡ lẫn nhau về trình độ chuyên môn, nắm vững các nghiệp vụ trong Ngân hàng, đặc biệt với các nhân viên tín dụng. Đồng thời chính điều này có thể tạo ra khối đoàn kết chặt chẽ và sự gắn bó giữa các nhân viên trong Ngân hàng.

Tổ chức cho đi đào tạo ở nước ngoài đối với cán bộ có trình độ chuyên môn cao để họ có cơ hội học hỏi từ các nước phát triển. Từ đó đưa ra sự điều chỉnh cho phù hợp với xu hướng phát triển của ngân hàng trong nước và thế giới.

Có những chính sách khen thưởng thích hợp cho các nhân viên tích cực trong công việc, có thành tích cao trong quá trình công tác như: chế độ lương, thưởng... Đồng thời tiến hành xử phạt nghiêm minh với các nhân viên có sai phạm.

#### *3.2.1.6. Hoàn thiện hệ thống thông tin, nghiên cứu, tìm hiểu, điều tra về các yếu tố có liên quan tới cho vay*

Ngân hàng cần tìm hiểu, nắm rõ những thông tin về tình hình hoạt động cho vay, chủ trương, chính sách của Chính Phủ và Ngân hàng Nhà nước có liên quan về tình hình biến động kinh tế - xã hội nói chung cũng như lĩnh vực tài chính nói riêng ở trong nước cũng như quốc tế. Hoạt động cho vay khá nhạy cảm với sự biến động kinh tế - chính trị - xã hội. Do vậy những thông tin tổng hợp được như vậy sẽ mang ý nghĩa quan trọng trong việc phát triển cho vay của Ngân hàng.

Không những thế, Ngân hàng còn cần phải điều tra, nghiên cứu về tình hình cho vay của các đối thủ cạnh tranh. Hiện nay, các ngân hàng trong nước, kể cả các ngân hàng quốc doanh hay ngân hàng cổ phần cũng đều tiến hành phát triển hoạt động cho vay. Ngân hàng cần thu thập những thông tin về sản phẩm, các ưu, nhược điểm, từ đó sẽ rút ra những chiến lược cho mình một cách tốt nhất, hoàn thiện nhất.

Bên cạnh đó, Ngân hàng còn cần tiến hành điều tra thu thập và phân tích thông tin về người tiêu dùng. Ngân hàng có thể tiến hành thu thập bằng nhiều cách khác nhau: thông qua các cuộc phỏng vấn trực tiếp, điều tra tập trung theo các nhóm đối tượng khách hàng khác nhau, từ đó suy rộng ra.

Thông qua các cuộc điều tra này, Ngân hàng sẽ nắm bắt được các thông tin tổng hợp về nhu cầu khác nhau của từng nhóm khách hàng tiêu dùng. Qua đó, Ngân hàng cũng sẽ nhận được những ý kiến đóng góp phản hồi của khách hàng về ưu, nhược điểm của sản phẩm cho vay nói riêng, các sản phẩm của Ngân hàng nói chung, từ đó Ngân hàng sẽ đưa ra được các biện pháp điều chỉnh hợp lý nhằm phục vụ khách hàng một cách chu đáo nhất.

Chính việc thu thập và phân tích thông tin một cách tổng hợp chính xác sẽ giúp Ngân hàng có thể vạch ra các chính sách, chiến lược nhằm phát triển hoạt động cho vay trong tương lai.

### **3.2.2. Kiến nghị**

Việc mở rộng và nâng cao chất lượng trong hoạt động cho vay của Ngân hàng sẽ góp phần tích cực vào việc nâng cao đời sống cho người dân, góp phần thúc đẩy kinh tế phát triển không chỉ đòi hỏi sự nỗ lực từ phía Ngân hàng mà cần có sự giúp đỡ quan tâm của các cấp chính quyền sự phối hợp của các Ban, Ngành có liên quan.

#### **3.2.2.1. Đối với Ngân hàng Nhà nước**

Ngân hàng Nhà nước cần có chính sách tiền tệ ổn định, tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại phát triển. Ngân hàng Nhà nước cần ban hành hệ thống văn bản pháp luật đồng bộ nhằm tạo điều kiện cho các ngân hàng thương mại mở rộng hoạt động tín dụng nói chung cũng như hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng, tạo

hành lang pháp lý thông thoáng và đầy đủ nhằm bảo vệ quyền lợi cho ngân hàng thương mại phát triển hơn nữa.

Ngân hàng Nhà nước nên thường xuyên tổ chức các khóa học và những buổi hội thảo để nghe đóng góp ý kiến của các ngân hàng thương mại về những văn bản chính sách mà Ngân hàng Nhà nước đã đưa ra, để hoàn thiện hơn nữa những văn bản, chính sách này, phù hợp với thực tế hoạt động của các ngân hàng thương mại.

### *3.2.2.2. Đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu*

#### *\* Đối với nguồn nhân lực, đội ngũ cán bộ Ngân hàng*

Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu cần có các văn bản hướng dẫn cụ thể hơn nữa và định hướng cho Chi nhánh phát triển mạnh hình thức cho vay tiêu dùng. Trước mắt, ACB tạo điều kiện hỗ trợ để PGD Cầu Vòng tổ chức đào tạo, nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng, đặc biệt là nâng cao kiến thức về lý luận và nghiệp vụ cho vay. Đồng thời, ACB phối hợp với PGD tổ chức thi tuyển cán bộ, kiểm tra trình độ và phân loại cán bộ tín dụng nhằm tạo ra đội ngũ cán bộ tín dụng có chất lượng cao, năng động sáng tạo trong cơ chế mới, được đối xử công bằng với trình độ kiến thức tương ứng. Điều này sẽ tác động đến nhận thức và hiệu quả làm việc của cán bộ tín dụng, từ đó tác động đến hoạt động tín dụng nói chung và quy mô cho vay nói riêng.

Hơn nữa, ACB có thể tăng cường việc nâng cao chất lượng cán bộ tín dụng của toàn hệ thống, liên tục mở các lớp đào tạo chuyên sâu, khi có những chính sách mới của Ngân hàng Nhà nước, của Chính phủ thì tổ chức các lớp tập huấn làm sao cho các cán bộ của toàn hệ thống có điều kiện nắm bắt được các chủ trương, các quy định mới.

ACB nên tăng cường công tác kiểm tra và quy định chặt chẽ với khách hàng để tránh những rủi ro trong quá trình thẩm định. Kiên quyết xử lý những doanh nghiệp, cá nhân có khả năng trả nợ nhưng lại không trả nợ theo đúng thời hạn quy định.

#### *\* Đối với hệ thống máy móc, thiết bị, công nghệ ngân hàng*

ACB nên tập trung vốn, tăng tính chủ động cho PGD trong việc quyết định tăng cường năng lực công nghệ cả về trang thiết bị và các chương trình tiện ích, các

chương trình phần mềm ứng dụng, nhất là các chương trình cung cấp thông tin phục vụ công tác quản trị điều hành, công tác thẩm định.

ACB giúp đỡ và tạo điều kiện cho PGD trong việc đưa công nghệ ngân hàng vào thực tiễn hoạt động, có thể thông qua việc tài trợ mua các máy móc, thiết bị tiên tiến hay thông qua việc tạo điều kiện cho PGD thực hiện các dự án hợp tác, dự án cải tạo,...

Công nghệ đã làm thay đổi căn bản cuộc sống của con người, từ chỗ chủ yếu làm bằng tay thì nay được thay thế bằng các máy móc công nghệ cao. Nhờ đó mà làm cho cuộc sống con người ngày càng hoàn thiện hơn. Ngân hàng là một lĩnh vực ứng dụng rất nhiều tiện ích của công nghệ. Các sản phẩm công nghệ trong ngân hàng ra đời ngày càng nhiều hơn như internet banking, phone banking, hệ thống máy nạp tiền tự động, rút tiền bằng face ID trên hệ thống cây ATM, giao dịch rút tiền không dùng thẻ... Công nghệ điện tử ứng dụng trong ngân hàng tạo cho ngân hàng nhiều tiện ích như: tiết kiệm chi phí cho ngân hàng, rút ngắn thời gian thanh toán, phục vụ được nhiều đối tượng khách hàng hơn. Ngày nay, khách hàng không cần đến trực tiếp ngân hàng giao dịch mà chỉ cần ra hệ thống ATM cũng có thể giao dịch thông qua hệ thống internet banking, phone banking, hệ thống máy nạp tiền tự động, rút tiền bằng face ID trên hệ thống cây ATM, giao dịch rút tiền không dùng thẻ...

Để cạnh tranh với các ngân hàng khác và có thể theo kịp sự phát triển của thế giới, ACB cần chú trọng phát triển hệ thống công nghệ thông tin bằng các cách:

Tiếp tục đầu tư nâng cấp hệ thống máy chủ, cơ sở hạ tầng công nghệ thông tin, đẩy mạnh phát triển phần mềm ứng dụng, kỹ thuật công nghệ thông tin tiên tiến vào các hoạt động kinh doanh nhằm mục tiêu đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao năng suất, chất lượng và hiệu quả dịch vụ Ngân hàng.

Đầu tư nâng cấp và hiện đại hóa các trang thiết bị trong Ngân hàng tại phòng giao dịch. Sử dụng phần mềm trọn gói để giảm thiểu tối đa thời gian giao dịch với khách hàng. Tổ chức và khai thác mạng đảm bảo yêu cầu: tập trung hóa thông tin khách hàng, thông tin tài khoản, thông tin về Ngân hàng để khách hàng có thể tra cứu khi cần.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Chương ba đã giải quyết phần lớn những vấn đề và nguyên nhân ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của PGD Cầu Vồng và đề xuất ra một số giải pháp. Từ đó giúp ngân hàng nâng cao hoạt động cho vay.

## KẾT LUẬN

Trong xu thế hội nhập và mở cửa của nền kinh tế cùng với sự phát triển của xã hội về mọi mặt thì hoạt động cho vay là một hình thức kinh doanh không thể thiếu của các ngân hàng, nó làm phân tán rủi ro, mang lại thu nhập cho ngân hàng. Vì vậy, việc mở rộng hoạt động cho vay là xu thế tất yếu của các ngân hàng đã và đang hướng tới. Và với mức độ cạnh tranh gay gắt như hiện nay thì ngân hàng phải nỗ lực hơn nữa, đưa ra những giải pháp phù hợp có tầm chiến lược để mang lại hiệu quả kinh doanh tốt hơn.

Nhận thức được tầm quan trọng của công tác cho vay, đối với Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu PGD Cầu Vòng trong những năm gần đây đã tích cực đẩy mạnh hoạt động cho vay, khẳng định vai trò Ngân hàng đa năng và có chất lượng phục vụ hàng đầu, bước đầu đã đạt được kết quả đáng khích lệ, đóng góp vào thành tích chung của toàn ngành ngân hàng trong những năm gần đây.

Trong quá trình nghiên cứu, ngoài sự cố gắng của bản thân, em đã nhận được sự hướng dẫn nhiệt tình của Thầy Ngô Đức Chiến đồng thời là sự giúp đỡ nhiệt tình của các cán bộ nhân viên Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - PGD Cầu Vòng. Em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới thầy cô giáo và các cán bộ tại đơn vị thực tập đã giúp đỡ em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp này.

Do còn hạn chế về mặt kiến thức cũng như kinh nghiệm thực tiễn, đồng thời là sự hạn chế về tài liệu và thời gian nghiên cứu nên không tránh khỏi được những sai sót. Em rất mong nhận được sự góp ý, nhận xét của các thầy cô để em có thể hoàn thiện hơn nữa khóa luận tốt nghiệp này.

## **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Giáo trình nghiệp vụ Ngân hàng thương mại - Tái bản 08/2009 - PGS.TS Lê Văn Tề.
2. Ngân hàng TMCP Á Châu, Định hướng chiến lược phát triển 2020-2023.
3. Ngân hàng TMCP Á Châu (2020, 2021, 2022): Báo cáo thường niên
4. Luật các tổ chức tín dụng 2017 số 17/2011/QH14.
5. Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN về việc ban hành quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của tổ chức tín dụng.
6. website: <https://www.acb.com.vn>