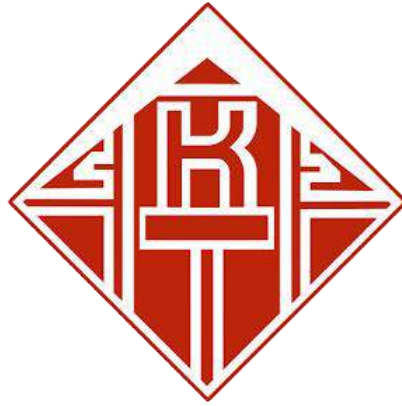


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**ĐỀ TÀI: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU
DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH
NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2025-2027**

Giảng viên hướng dẫn	:	Th.S Phan Thoại Chiêu
Sinh viên thực hiện	:	Phùng Thị Hồng Phúc
Khoá học	:	2021 – 2025
Lớp	:	21NH1
Đơn vị thực tập	:	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2025

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2025

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên thực hiện

- Họ và tên sinh viên : Phùng Thị Hồng Phúc
- Ngành đào tạo : TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2021 – 2025

2. Tên đề tài khóa luận

“GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG”

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

- Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024
- Tình hình cho vay của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024
- Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

4. Các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị

Bảng biểu, hình vẽ và đồ thị xem tại danh mục các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị của Khóa luận tốt nghiệp

5. Giảng viên hướng dẫn

Tên giảng viên hướng dẫn: Th.S Phan Thoại Chiêu, Khoa Kinh Tế, ngành Tài chính – Ngân hàng, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 10/02/2025

Trưởng bộ môn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Ngày 19 tháng 5 năm 2025

Sinh viên thực hiện khóa luận

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng là nơi đã trang bị cho em kiến thức vững vàng trong suốt quá trình học tập. Các thầy cô giảng viên của trường không chỉ truyền đạt kiến thức chuyên môn mà còn luôn tận tình hướng dẫn, hỗ trợ em trong quá trình học tập và phát triển bản thân. Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô Phan Thoại Chiêu giảng viên hướng dẫn, người đã tận tình chỉ dẫn, góp ý và đồng hành cùng em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận tốt nghiệp. Sự quan tâm, hỗ trợ và những nhận xét quý báu từ cô là nguồn động lực lớn giúp em hoàn thành tốt đề tài của mình.

Bên cạnh đó, em cũng xin gửi lời cảm ơn đến Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng, đã tạo điều kiện cho em được thực tập và học hỏi trong môi trường ngân hàng chuyên nghiệp. Em xin cảm ơn Ban lãnh đạo và các anh chị cán bộ nhân viên tại chi nhánh đã luôn nhiệt tình chỉ bảo, hướng dẫn em trong suốt quá trình thực tập. Sự hỗ trợ và tạo điều kiện của cả Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng và MBBank Nam Đà Nẵng đã giúp em trong thời gian thực tập một cách suôn sẻ và mang lại nhiều bài học bổ ích. Sự hỗ trợ và tạo điều kiện quý báu từ cô Phan Thoại Chiêu, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng cùng MBBank Nam Đà Nẵng chính là nền tảng giúp em hoàn thành tốt khóa luận và có thêm nhiều bài học ý nghĩa cho hành trình nghề nghiệp sau này.

Em xin chân thành cảm ơn.

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2025

Sinh viên

Phùng Thị Hồng Phúc

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

[illegible]

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại	1
1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.3. Vai trò của Ngân hàng Thương mại	2
1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại	3
1.2.1. Khái niệm về cho vay của Ngân hàng thương mại.....	3
1.2.2. Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại	3
1.2.2.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay	3
1.2.2.2. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay	3
1.2.2.3. Căn cứ vào phương thức cho vay.....	3
1.2.2.4. Căn cứ vào hình thức đảm bảo nợ vay	4
1.3. Khái quát về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại	4
1.3.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng	4
1.3.2. Đặc điểm và vai trò cho vay tiêu dùng.....	4
1.3.2.1. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng.....	4
1.3.2.2. Vai trò của cho vay tiêu dùng.....	5
1.3.3. Phân loại cho vay tiêu dùng.....	6
1.3.3.1. Căn cứ vào mục đích vay	6
1.3.3.2. Căn cứ vào phương thức hoàn trả	6
1.3.3.3. Căn cứ vào tính chất đảm bảo.....	6
1.4. Các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng	7
1.4.1. Doanh số cho vay:	7
1.4.2. Doanh số thu nợ:.....	7
1.4.3. Tổng dư nợ:	7
1.4.4. Nợ xấu:.....	7
1.4.5. Tỷ lệ nợ xấu:.....	8

1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng	8
1.5.1. Nhân tố khách quan	8
1.5.1.1. Môi trường kinh tế - chính trị	8
1.5.1.2. Môi trường văn hóa – xã hội	8
1.5.2. Nhân tố chủ quan.....	9
1.5.2.1. Nhân tố từ phía khách hàng	9
1.5.2.2. Nhân tố từ phía ngân hàng	10
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2022 - 2024.....	11
2.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội chi nhánh Nam - Đà Nẵng	11
2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân đội	11
2.1.1.1. Giới thiệu về ngân hàng	11
2.1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển	12
2.1.1.3. Những thành tựu đạt được của Ngân hàng TMCP Quân Đội	12
2.1.2. Tổng quan về Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng	13
2.1.2.1. Quá trình hình thành và phát triển	13
2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng	14
2.1.2.3. Các sản phẩm kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng	16
a, Sản phẩm tiền gửi tiết kiệm MB	16
b, Dịch vụ ngân hàng điện tử MB	16
c, Sản phẩm cho vay	16
f, Bảo hiểm nhân thọ	17
2.1.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Nam – Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	18

a, Tình hình hoạt động huy động vốn.....	18
b, Tình hình hoạt động cho vay	21
c, Kết quả hoạt động kinh doanh	24
2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	28
2.2.1. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	28
2.2.2. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng.....	30
2.2.2.1. Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo	30
2.2.2.2. Cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo	30
2.2.2.3. Cho vay mua ô tô	31
2.2.2.4. Cho vay xây, sửa nhà và trang bị nội thất nhà ở	31
2.2.2.5. Cho vay cầm cố Giấy tờ có giá	32
2.2.2.6. Cho vay mua đất thổ cư/ chung cư dự án cho người trẻ.....	32
2.2.2.7. Cho vay thấu chi	33
2.2.2.8. Cấp hạn mức tín chấp tự động cho Quân Nhân.....	33
2.2.2.9. Cho vay đổi nhà.....	35
2.2.2.10. Cho vay tiền thuê chuyển đổi mục đích sử dụng vốn.....	35
2.2.2.11. Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán.....	36
2.2.2.12. Cho vay cổ phần hóa.....	36
2.2.3. Tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	36
2.2.3.1. Thực trạng chung của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	37
2.2.3.2. Thực trạng chung của cho vay tiêu dùng theo các tiêu chí.....	41

a. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo sản phẩm.....	41
b. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn.....	48
c. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo	53
2.2.3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng.....	60
2.2.4. Đánh giá kết quả về tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024.....	62
2.2.4.1. Những thành tựu đạt được	62
2.2.4.2. Hạn chế	63
2.2.4.3. Nguyên nhân	64
2.2.4.3.1. Nguyên nhân khách quan	64
2.2.4.3.2. Nguyên nhân chủ quan	64
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG	66
3.1. Định hướng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội Chi nhánh Nam Đà Nẵng.....	66
3.2. Các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Quân đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 - 2024	67
3.2.1. Cơ cấu lại danh mục cho vay tiêu dùng, hạn chế rủi ro tập trung	67
3.2.2. Nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng và quản lí rủi ro cho vay tiêu dùng.....	67
3.2.3. Đẩy mạnh thu hồi nợ và kiểm soát sau vay.....	68
3.2.4. Quản lí chặt chẽ tỷ lệ cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo	68
3.2.5. Nâng cao hiệu quả thu nợ và cân đối tốc độ cho vay - thu nợ.....	68
3.2.6. Ứng dụng công nghệ số trong quản lý tín dụng tiêu dùng.....	69
3.2.7. Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ tín dụng.....	69
3.2.8. Các giải pháp khác	70
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	71

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Số hiệu	Tên bảng	Trang
Bảng 2.1	Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	19
Bảng 2.2	Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	22
Bảng 2.3	Tình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	25
Bảng 2.4	Thực trạng chung của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 -2024	37
Bảng 2.5	Thực trạng cho vay tiêu dùng theo mục đích vay Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	41
Bảng 2.6	Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	48
Bảng 2.7	Thực trạng cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	53
Bảng 2.8	Kết quả hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	60

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Số hiệu	Tên biểu đồ	Trang
Sơ đồ 1	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng	14
Biểu đồ 2.1	Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam – Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	20
Biểu đồ 2.2	Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024	23
Biểu đồ 2.3	Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024	26
Biểu đồ 2.4	Tình hình chung của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	38
Biểu đồ 2.5	Tình hình cho vay tiêu dùng ngắn hạn tại Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022- 2024	49
Biểu đồ 2.6	Tình hình cho vay tiêu dùng trung, dài hạn tại Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022- 2024	51
Biểu đồ 2.7	Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	54
Biểu đồ 2.8	Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	55
Biểu đồ 2.9	Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024	57

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nghĩa hiểu
NHTM	Ngân hàng Thương mại
TMCP	Thương mại Cổ phần
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
CSTT	Chính sách tiền tệ
MB	Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội
QHKH	Quan hệ khách hàng
KH	Khách hàng
GTCG	Giấy tờ có giá
CVTD	Cho vay tiêu dùng
CMND	Chứng minh nhân dân
CCCD	Căn cước công dân
ĐVT	Đơn vị tính
DS	Doanh số
GTCG	Giấy tờ có giá

TỔNG QUAN VỀ ĐỀ TÀI

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển, nhu cầu tiêu dùng và đầu tư của người dân không ngừng gia tăng. Điều này kéo theo sự mở rộng mạnh mẽ của thị trường cho vay tiêu dùng, góp phần giúp người dân dễ dàng tiếp cận nguồn vốn phục vụ các nhu cầu thiết yếu như mua nhà, mua xe, du lịch, giáo dục hay chăm sóc sức khỏe. Nắm bắt xu thế đó, Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB Bank) – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã và đang tích cực triển khai các sản phẩm tín dụng tiêu dùng nhằm hỗ trợ khách hàng cá nhân tiếp cận vốn một cách thuận tiện, đồng thời đóng góp vào quá trình thúc đẩy tăng trưởng kinh tế tại địa phương.

Tuy nhiên, bên cạnh những lợi ích rõ rệt mà hoạt động cho vay tiêu dùng mang lại, ngân hàng cũng phải đối mặt với nhiều rủi ro tiềm ẩn, đặc biệt là trong việc kiểm soát nợ xấu và đảm bảo khả năng thu hồi vốn. Chính vì vậy, việc nghiên cứu và phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB Bank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng là cần thiết, nhằm nhận diện rõ thực trạng triển khai các sản phẩm tín dụng tiêu dùng, đồng thời đánh giá hiệu quả, nhận diện khó khăn, thách thức cũng như các rủi ro đi kèm trong quá trình hoạt động. Xuất phát từ thực tiễn đó, em đã lựa chọn đề tài “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022–2024” để nghiên cứu.

Trong quá trình thực hiện đề tài, em có cơ hội tiếp cận và quan sát thực tế nghiệp vụ tín dụng tiêu dùng tại chi nhánh, từ đó hiểu rõ hơn vai trò quan trọng của hoạt động này đối với ngân hàng nói riêng và nền kinh tế nói chung. Trên cơ sở phân tích, đánh giá thực trạng, đề tài sẽ đưa ra các giải pháp cụ thể nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng, đồng thời giảm thiểu rủi ro, góp phần hoàn thiện chính sách tín dụng tại MB – Chi nhánh Nam Đà Nẵng trong thời gian tới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1 Mục tiêu chung

Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM Cổ phần Quân đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024. Từ đó đưa ra các đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM Cổ phần Quân đội chi nhánh Nam – Đà Nẵng trong giai đoạn 2025 – 2027.

2.2 Mục tiêu cụ thể

- Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay tiêu dùng, vai trò hoạt động cho vay tiêu dùng, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng.

- Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM Cổ phần Quân đội chi nhánh Nam – Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.

- Đề xuất giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM Cổ phần Quân đội chi nhánh Nam – Đà Nẵng trong giai đoạn 2025 – 2027.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTMCP Quân đội chi nhánh Nam - Đà Nẵng.

- Phạm vi nghiên cứu:

- + Phạm vi không gian: NHTMCP Quân đội chi nhánh Nam – Đà Nẵng.

- + Phạm vi thời gian: Giai đoạn 2022 – 2024.

4. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu được sử dụng dựa trên phương pháp thu nhập thông tin, tổng hợp, phân tích, đánh giá.

5. Cấu trúc đề tài

Chương 1: Tổng quan về hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM.

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng trong giai đoạn 2022 – 2024.

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng.

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại

NHTM là định chế tài chính trung gian đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Ngân hàng có lịch sử ra đời rất lâu, 3000 năm trước công nguyên. Từ nghề đôi tiên của một số thương nhân dân hình thành nên các tổ chức nhận tiền gửi, cho vay, chuyển tiền, thanh toán...v.v. hoạt động như các NHTM. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường theo xu hướng hội nhập quốc tế hiện nay, các NHTM không ngừng phát triển hình thành mạng lưới rộng khắp toàn cầu, hoạt động ngân hàng có tính hệ thống cao, được xem như một kênh chu chuyển vốn quan trọng và cung ứng dịch vụ tài chính ngày càng đa dạng và phong phú tác động đáng kể đến sự phát triển của nền kinh tế thị trường.

Trong nhiều thế kỷ gần đây Ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong hệ thống tài chính và vai trò quan trọng này vẫn tiếp diễn cho đến nay mặc dù có nhiều định chế tài chính trong nền kinh tế hiện đại và sự cạnh tranh gay gắt không ngừng tăng lên.

Hiện nay, tùy theo lịch sử hình thành của hệ thống ngân hàng có nhiều khái niệm về NHTM:

Tại Hoa Kỳ: NHTM là một tổ chức kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, chuyên cung cấp các dịch vụ về tài chính như nhận tiền gửi, chuyển tiền, thanh toán, cho vay, đầu tư, đổi tiền, mua bán ngoại hối và các dịch vụ khác liên quan đến tiền như bảo quản, ủy thác, làm đại lý trong nước và quốc tế.

Tại Pháp: theo đạo luật ngân hàng pháp năm 1941, NHTM là những xí nghiệp hay là những cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của cộng chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng số tiền đó cho chính họ trong các nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng và cung cấp dịch vụ tài chính.

Tại Việt Nam: khái niệm về NHTM được quy định của pháp luật.

Theo điều 4, luật các tổ chức tín dụng năm 2024, "Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận". Trong đó, hoạt động ngân hàng bao gồm nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác; phát hành chứng chỉ tiền gửi; cấp tín dụng dưới các hình thức cho vay, chiết khấu, tái chiết khấu, bảo lãnh ngân hàng, phát hành thẻ tín dụng, bao thanh toán trong nước; bao thanh toán quốc tế đối với các ngân hàng được phép thực hiện thanh toán quốc tế, thư tín dụng và các hình thức cấp tín dụng khác theo quy định; mở tài khoản thanh toán cho khách hàng; cung ứng các phương tiện thanh toán; cung ứng các dịch vụ thanh toán qua tài khoản như thực hiện dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, chuyển tiền, thẻ ngân hàng, dịch vụ thu hộ và chi hộ, thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế sau khi được chấp thuận bằng văn bản; dịch vụ thanh toán khác theo quy định.

Tóm lại, có thể hiểu ngân hàng thương mại như sau: Ngân hàng thương mại là một loại hình trung gian tài chính, cung cấp danh mục dịch vụ tài chính đa dạng, với hoạt động cơ bản là nhận tiền gửi, cho vay và thanh toán vì mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại truyền thống có 3 chức năng cơ bản:

- Chức năng trung gian tài chính: Trung gian tài chính là chức năng quan trọng nhất của NHTM. Trong chức năng này NHTM đóng vai trò là một định chế tài chính trung gian đứng ra tập trung nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi từ các tổ chức và cá nhân trong nền kinh tế để điều chuyển cho các tổ chức và cá nhân có nhu cầu về vốn, góp phần đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn, góp phần điều tiết nguồn vốn cho nền kinh tế. Mặt khác, NHTM cũng là một chủ thể tham gia trên thị trường tài chính bằng các hoạt động đầu tư sinh lời, cung cấp các dịch vụ tài chính khác cho các chủ thể trong nền kinh tế, như vậy NHTM cũng là một trong những chủ thể tham gia vào việc phân phối tài chính cho nền kinh tế.

- Chức năng trung gian thanh toán: NHTM đóng vai trò là một tổ chức trung gian thực hiện việc thanh toán, chi trả thay cho những khách hàng có nhu cầu thanh toán qua ngân hàng theo sự ủy nhiệm của khách hàng. Để thực hiện chức năng này, NHTM phải tổ chức mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng, phát hành và quản lý các phương tiện thanh toán, tổ chức thực hiện thanh toán khi nhận được lệnh thanh toán của khách hàng. Chức năng trung gian thanh toán mang lại sự tiện lợi cho khách hàng trong hoạt động thanh toán đồng thời góp phần thu hút lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, nâng cao uy tín thương hiệu ngân hàng trên thị trường.

- Chức năng tạo tiền: Trong chức năng này đòi hỏi phải có sự tham gia của nhiều ngân hàng, và nhiều khách hàng. Khi kết hợp chức năng trung gian tín dụng và chức năng trung gian thanh toán, NHTM có khả năng tạo ra một lượng tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng lớn hơn gấp nhiều lần so với lượng tiền gửi ban đầu của khách hàng. Lượng tiền ghi sổ do NHTM tạo ra phụ thuộc vào số tiền gửi ban đầu của khách hàng, số lượng ngân hàng tham gia vào quá trình tạo tiền và tỷ lệ dự trữ bắt buộc.

1.1.3. Vai trò của Ngân hàng Thương mại

- Điều tiết nguồn vốn, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho nền kinh tế. Nhờ hoạt động của NHTM mà nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế được tập hợp lại thành nguồn vốn lớn phục vụ cho đời sống xã hội và phát triển kinh tế. NHTM trở thành kênh chu chuyển vốn quan trọng trong nền kinh tế, cung ứng vốn cho các chủ thể trong nền kinh tế, góp phần thúc đẩy kinh tế phát triển.

- Tạo điều kiện thúc đẩy thị trường tài chính phát triển: hoạt động của NHTM vừa mang tính cạnh tranh nhưng cũng vừa có tác động hỗ trợ đến các hoạt động khác trong lĩnh vực tài chính như: thị trường chứng khoán, bảo hiểm... Khi NHTM ngày càng phát triển và hoàn thiện thì càng có nhiều dịch vụ hỗ trợ cho các hoạt động trên. Ngược lại, sự phát triển phong phú và đa dạng của các sản phẩm trên thị trường tài chính sẽ tác động đến sự phát triển của các sản phẩm kinh doanh của NHTM ngày càng phát triển, xuất hiện sự kết hợp và bán chéo sản phẩm của NHTM với các định chế tài chính khác như: công ty bảo hiểm, công ty chứng khoán, công ty tài chính và quỹ đầu tư... góp phần gia tăng doanh số giao dịch trên thị trường tài chính.

- Góp phần thực thi chính sách tiền tệ quốc gia: ngân hàng trung ương là cơ quan xây dựng và điều hành chính sách tiền tệ, nhưng để thực thi CSTT ngân hàng trung ương phải sử dụng các công cụ như: dự trữ bắt buộc, lãi suất, tái cấp vốn, thị trường mở... tác động

trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của NHTM thay đổi tăng hoặc giảm khối lượng tiền tệ trong nền kinh tế, góp phần bình ổn lưu thông tiền tệ của quốc gia, kiểm soát lạm phát.

1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay của Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm về cho vay của Ngân hàng thương mại

Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng chuyển giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng cho mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả nợ gốc và lãi.

1.2.2. Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại

1.2.2.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay

Theo thời hạn, các khoản vay của ngân hàng được phân thành:

- Cho vay ngắn hạn: Là loại cho vay có thời hạn dưới 12 tháng

- Đối với doanh nghiệp, các khoản vay ngắn hạn thường được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động tạm thời, phục vụ nhu cầu thanh toán, nhập hàng, dự trữ nguyên vật liệu hoặc thực hiện các hợp đồng ngắn hạn.

- Đối với khách hàng cá nhân, vay ngắn hạn thường nhằm mục đích chi tiêu tiêu dùng ngắn hạn như mua sắm hàng hóa, chi phí du lịch, thanh toán học phí, viện phí hoặc các nhu cầu tài chính phát sinh đột xuất.

- Cho vay trung hạn: Là các món vay có khoảng thời gian từ 12 tháng đến 60 tháng.

- Đối với doanh nghiệp, loại hình cho vay này chủ yếu phục vụ mục tiêu đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới máy móc thiết bị, đầu tư mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án nhỏ có thời gian thu hồi vốn nhanh, hoặc bổ sung vốn lưu động thường xuyên, đặc biệt thích hợp với các doanh nghiệp vừa và nhỏ hoặc doanh nghiệp mới thành lập.

- Đối với cá nhân, cho vay trung hạn thường dùng để mua sắm tài sản có giá trị lớn như ô tô, trang thiết bị gia đình, trang trải chi phí học tập, du học, hoặc sửa chữa, cải tạo nhà ở.

- 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 tùy theo mục đích và khả năng trả nợ của khách hàng.

- Đối với doanh nghiệp, cho vay dài hạn thường nhằm tài trợ cho các dự án đầu tư xây dựng cơ bản quy mô lớn như nhà máy, khu công nghiệp, hệ thống hạ tầng, phương tiện vận tải cỡ lớn, hoặc đầu tư mở rộng hoạt động sản xuất, kinh doanh dài hạn.

- Đối với cá nhân, các khoản vay dài hạn chủ yếu được sử dụng để mua nhà ở, căn hộ trả góp, xây dựng nhà, hoặc chi trả cho các khoản chi phí y tế, học tập dài hạn, đầu tư tài sản có giá trị cao.

1.2.2.2. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn vay

- Cho vay sản xuất kinh doanh: Là khoản cho vay mà vốn vay được khách hàng sử dụng để bổ sung vốn cho nhu cầu mua sắm, xây dựng tài sản cố định phục vụ cho sản xuất kinh doanh, bổ sung vốn lưu động cho các doanh nghiệp,...

- Cho vay sinh hoạt tiêu dùng: Là khoản cho vay mà vốn vay được khách hàng sử dụng để phục vụ nhu cầu mua sắm tiêu dùng, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở...

1.2.2.3. Căn cứ vào phương thức cho vay

- Cho vay từng lần: Là phương thức cho vay mà mỗi lần vay vốn khách hàng và ngân hàng phải thực hiện tất cả thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp một đồng tín dụng.
- Cho vay theo hạn mức: Là phương thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận một hạn mức tín dụng trong một khoảng thời gian nhất định.
- Cho vay theo dự án đầu tư: Là phương thức cho vay để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống.
- Cho vay hợp vốn: Là phương thức cho vay mà trong đó nhiều ngân hàng cùng cho vay đối với một nhu cầu vốn của một khách hàng. Trong cho vay hợp vốn phải có một ngân hàng làm đầu mối dàn xếp, phối hợp với các ngân hàng khác để cùng thực hiện.
- Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng: Là phương thức cho vay mà ngân hàng cam kết đảm bảo sẵn sàng cho khách hàng vay vốn trong phạm vi hạn mức tín dụng nhất định. Ngân hàng và khách hàng thỏa thuận thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng dự phòng, mức phí trả cho hạn mức tín dụng dự phòng.
- Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng: Ngân hàng chấp thuận cho khách hàng được sử dụng vốn vay trong phạm vi hạn mức tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động hoặc điểm ứng tiền mặt là đại lý của tổ chức tín dụng.
- Cho vay theo hạn mức thấu chi: Là việc cho vay mà ngân hàng thỏa thuận bằng văn bản chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng.

1.2.2.4. Căn cứ vào hình thức đảm bảo nợ vay

- Cho vay đảm bảo không bằng tài sản: Là hình thức cho vay khách hàng không cần phải có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng hoặc sự bảo lãnh bằng uy tín của bên thứ ba.
- Cho vay có đảm bảo bằng tài sản: Là khoản vay được bảo đảm bằng tài sản như bất động sản (sổ đỏ, sổ hồng), xe ô tô, sổ tiết kiệm, cổ phiếu, trái phiếu,... Hạn mức vay cao, có thể lên đến 70 - 80% giá trị tài sản thế chấp cầm cố.

1.3. Khái quát về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

1.3.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là các khoản vay được cấp cho cá nhân, hộ gia đình bởi ngân hàng để thỏa mãn nhu cầu chi tiêu của khách hàng. Tùy vào từng đối tượng khách hàng, mục đích vay, mức cho vay hay thời hạn cho vay... mà NHTM có thể cho vay tiêu dùng có hoặc không có tài sản bảo đảm. Hiện nay, cho vay tiêu dùng thường được khách hàng cá nhân, hộ gia đình sử dụng để tài trợ cho các chi phí như mua nhà, mua xe, giáo dục, y tế, du lịch...

1.3.2. Đặc điểm và vai trò cho vay tiêu dùng

1.3.2.1. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

- Cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kỳ. Nó tăng lên trong thời kỳ nền kinh tế tăng trưởng, khi mà mọi người dân cảm thấy lạc quan về tương lai. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào suy thoái, rất nhiều cá nhân và hộ gia đình cảm thấy không tin tưởng nhất là khi họ thấy tình trạng thất nghiệp tăng lên và họ sẽ hạn chế vay mượn từ ngân hàng.
- Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng hầu như ít co dãn với lãi suất. Người tiêu dùng quan tâm đến khoản tiền họ phải trả hàng tháng hơn là lãi suất. Trong khi lãi suất không

phải là một trong những yếu tố quan trọng mà hộ gia đình vay tiền quan tâm thì mức thu nhập và trình độ dân trí lại tác động rất lớn đến việc sử dụng các khoản tiền vay của người tiêu dùng.

- Nguồn trả nợ có thể biến động lớn: Đối với các khoản vay tiêu dùng thì chênh lệch giữa lương, thưởng thu nhập với chi phí sinh hoạt của cá nhân, hộ gia đình chính là nguồn để hoàn trả gốc và lãi vay cho ngân hàng. Như vậy, thu và chi là hai yếu tố tác động trực tiếp tới khả năng hoàn trả của khách hàng. Và hai yếu tố này lại dễ dàng bị ảnh hưởng khi có sự thay đổi về các điều kiện khách quan và chủ quan như điều kiện kinh tế, xã hội, tiến bộ khoa học kỹ thuật, điều kiện thiên nhiên, trình độ học vấn, tuổi tác, sức khỏe hay những sự cố bất thường của khách hàng vay.

- Tư cách của khách hàng là yếu tố khó xác định: Bên cạnh đánh giá năng lực tài chính của khách hàng thì một yếu tố quan trọng mà nhân viên ngân hàng không bao giờ bỏ qua đó là xác định tư cách khách hàng - quyết định thiện chí trả nợ của cá nhân, hộ gia đình. Tuy nhiên, việc thu thập thông tin của nhóm khách hàng này khó đầy đủ và chính xác. Ví dụ như đối với khách hàng doanh nghiệp, ngân hàng có thể đánh giá tính hình tài chính của khách hàng thông qua các báo cáo tài chính đã được kiểm toán, nhưng đối với khách hàng cá nhân, hộ gia đình thì lại không có các báo cáo như vậy, mà đa phần là dựa trên thông tin khách hàng cung cấp nên ngân hàng sẽ gặp khó khăn hơn trong việc kiểm chứng, đánh giá mức thực thu, chi. Điều này dẫn tới nếu như khách hàng không trung thực thì kết quả đánh giá sẽ không chính xác, ngân hàng đưa ra quyết định sai lầm và một lựa chọn đối nghịch được đưa ra, rủi ro tín dụng là điều khó tránh khỏi.

1.3.2.2. Vai trò của cho vay tiêu dùng

- Đối với người vay:
 - + Cho vay tiêu dùng giúp người dân đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân, gia đình khi không đủ khả năng tài chính.
 - + Cải thiện chất lượng cuộc sống: Người dân có thể sử dụng khoản vay để mua sắm các sản phẩm, dịch vụ cần thiết, nâng cao chất lượng cuộc sống.
 - + Tăng khả năng tiếp cận các sản phẩm, dịch vụ: Cho vay tiêu dùng giúp người dân có khả năng tiếp cận các sản phẩm, dịch vụ mà họ không đủ khả năng mua trước đây.
- Đối với nền kinh tế:
 - + Kích thích tiêu dùng, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế: Cho vay tiêu dùng giúp thúc đẩy tiêu dùng, từ đó kích thích tăng trưởng kinh tế.
 - + Góp phần đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ tài chính: Cho vay tiêu dùng là một sản phẩm tài chính quan trọng, góp phần đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ tài chính.
 - + Tạo việc làm và tăng thu nhập cho người lao động: Hoạt động cho vay tiêu dùng thúc đẩy sản xuất, kinh doanh, tạo việc làm và tăng thu nhập cho người lao động.
 - + Giảm thiểu hoạt động cho vay nặng lãi: Cho vay tiêu dùng chính thức góp phần giảm thiểu hoạt động cho vay nặng lãi, bảo vệ người vay.
- Đối với ngân hàng:
 - + Lãi suất từ cho vay tiêu dùng là một trong những nguồn thu chính của ngân hàng, ngoài lãi suất, ngân hàng còn thu được các khoản phí như phí xử lý hồ sơ, phí trả nợ trước hạn,...

+ Mở rộng tệp khách hàng và phát triển dịch vụ ngân hàng, hình thức này giúp ngân hàng tiếp cận nhiều khách hàng cá nhân hơn, tạo cơ hội cung cấp các dịch vụ khác như thẻ tín dụng, bảo hiểm, tiết kiệm,...

+ Cạnh tranh và gia tăng thị phần, ngân hàng có thể thu hút nhiều khách hàng hơn bằng các gói vay linh hoạt, lãi suất cạnh tranh. Đây là một trong những lĩnh vực cạnh tranh mạnh giữa các ngân hàng, thúc đẩy đổi mới sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ.

+ Hỗ trợ phát triển kinh tế và tiêu dùng, khi người dân có khả năng vay tiêu dùng, họ sẽ chi tiêu nhiều hơn, thúc đẩy sản xuất và dịch vụ phát triển.

1.3.3. Phân loại cho vay tiêu dùng

1.3.3.1. Căn cứ vào mục đích vay

- Cho vay tiêu dùng cư trú: Là các khoản vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà ở của khách hàng là cá nhân và hộ gia đình.

- Cho vay tiêu dùng phi cư trú: Là các khoản cho vay tài trợ cho việc trang trải chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí học hành, giải trí và du lịch,...

1.3.3.2. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- Cho vay tiêu dùng trả góp: là hình thức cho vay phổ biến nhất đối với những khoản vay có giá trị lớn, chẳng hạn như mua nhà, mua xe ô tô, mua đồ gia dụng đắt tiền hoặc phục vụ nhu cầu học tập, chữa bệnh. Khi khách hàng vay theo hình thức này, họ sẽ trả nợ theo từng kỳ hạn định sẵn trong suốt thời gian vay, với số tiền phải trả mỗi kỳ gồm cả gốc lẫn lãi.

- Cho vay tiêu dùng phi trả góp: là hình thức cho vay tiêu dùng phi trả góp yêu cầu người đi vay hoàn trả toàn bộ số tiền gốc và lãi trong một lần khi đến hạn. Hình thức này thường được áp dụng cho các khoản vay có giá trị nhỏ và thời hạn ngắn, phục vụ các nhu cầu tiêu dùng khẩn cấp như thanh toán hóa đơn, mua sắm nhỏ lẻ hoặc chi trả chi phí phát sinh bất ngờ.

- Cho vay tiêu dùng tuần hoàn: là hình thức cho vay tiêu dùng tuần hoàn giúp khách hàng linh hoạt hơn trong việc vay và trả nợ. Ngân hàng sẽ cấp cho khách hàng một hạn mức tín dụng thông qua thẻ tín dụng hoặc tài khoản có khả năng thấu chi. Trong thời gian tín dụng được thỏa thuận, khách hàng có thể vay tiền và hoàn trả nhiều lần theo nhu cầu, miễn là tổng dư nợ không vượt quá hạn mức tín dụng cho phép.

1.3.3.3. Căn cứ vào tính chất đảm bảo

- Cho vay có tài sản đảm bảo: là hình thức cho vay mà ngân hàng yêu cầu người vay phải có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc có sự bảo lãnh từ bên thứ ba để đảm bảo khả năng hoàn trả khoản vay. Đối với những khách hàng chưa có độ tin cậy cao, việc có tài sản đảm bảo giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro, tạo thêm một nguồn thu nợ thứ hai trong trường hợp người vay không thể thanh toán đúng hạn. Các hình thức phổ biến của cho vay có tài sản đảm bảo gồm:

+ Cho vay cầm cố: người vay sử dụng tài sản có giá trị (như vàng, sổ tiết kiệm, hàng hóa, chứng khoán...) để cầm cố tại ngân hàng. Trong suốt thời gian vay, ngân hàng giữ quyền kiểm soát tài sản này như một biện pháp đảm bảo. Nếu khách hàng không thể trả nợ, ngân hàng có quyền xử lý tài sản để thu hồi số tiền đã cho vay.

+ Cho vay thế chấp: trong hình thức này, người vay sử dụng tài sản có giá trị như bất động sản, xe ô tô hoặc các tài sản khác để thế chấp. Khác với cầm cố, khách hàng vẫn được sử dụng tài sản nhưng phải chuyển giấy tờ chứng nhận quyền sở hữu cho ngân hàng trong thời gian vay. Nếu không trả nợ đúng hạn, ngân hàng có thể xử lý tài sản để thu hồi khoản vay.

- Cho vay không có tài sản đảm bảo: là hình thức cho vay mà ngân hàng không yêu cầu tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh từ bên thứ ba. Thay vào đó, khoản vay được xét duyệt dựa trên uy tín, lịch sử vay trước đó và khả năng tài chính của khách hàng. Hình thức này thường áp dụng cho những người có độ tin cậy cao, có thu nhập ổn định và lịch sử trả nợ tốt. Ngân hàng sẽ đánh giá khả năng hoàn trả để quyết định số tiền cho vay, thời gian vay và mức lãi suất phù hợp. Mức vay tối đa không cần tài sản đảm bảo sẽ do Ngân hàng Nhà nước quy định tùy theo từng thời kỳ, nhằm đảm bảo an toàn cho hoạt động cho vay.

1.4. Các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng

1.4.1. Doanh số cho vay:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DSCV (\%)} = \left(\frac{\text{DS cho vay kỳ này} - \text{DS cho vay kỳ trước}}{\text{Doanh số cho vay kỳ trước}} \right) \times 100$$

Doanh số cho vay là tổng số tiền mà ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng vay trong một khoảng thời gian nhất định, có thể tính theo ngày, tháng, quý hoặc năm. Chỉ tiêu này phản ánh mức độ mở rộng, hoạt động cho vay của ngân hàng. Khi các yếu tố khác không thay đổi, doanh số cho vay càng cao cho thấy ngân hàng đang mở rộng, hoạt động hiệu quả. Ngược lại, nếu doanh số cho vay giảm trong khi các yếu tố khác vẫn ổn định, điều đó có thể cho thấy hoạt động của ngân hàng không tốt.

1.4.2. Doanh số thu nợ:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng DSTN (\%)} = \left(\frac{\text{DS thu nợ kỳ này} - \text{DS thu nợ kỳ trước}}{\text{Doanh số thu nợ kỳ trước}} \right) \times 100$$

Doanh số thu nợ là tổng số tiền mà ngân hàng đã thu hồi từ các khoản vay của khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định. Chỉ số này giúp đánh giá khả năng thu hồi vốn và quản lý rủi ro của đơn vị cho vay.

1.4.3. Tổng dư nợ:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ (\%)} = \left(\frac{\text{Dư nợ cuối kỳ hiện tại} - \text{Dư nợ cuối kỳ trước}}{\text{Dư nợ cuối kỳ trước}} \right) \times 100$$

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

Tổng dư nợ là tổng số tiền mà khách hàng còn nợ ngân hàng sau khi đã vay, bao gồm cả gốc và lãi của tất cả các khoản vay mà khách hàng chưa thanh toán. Chỉ tiêu này phản ánh quy mô cho vay của ngân hàng. Khi so sánh tổng dư nợ của ngân hàng với tổng dư nợ của toàn thị trường sẽ cho chúng ta biết được dư nợ của ngân hàng là cao hay thấp.

1.4.4. Nợ xấu:

Nợ xấu là các khoản nợ mà người vay không trả đúng hạn theo cam kết trong hợp đồng và có nguy cơ không thể thu hồi toàn bộ gốc và lãi, nợ xấu là các khoản nợ nhóm 3, 4, 5. Thông thường một khoản nợ được coi là nợ xấu khi quá hạn thanh toán từ 90 ngày trở lên. Theo khoản 1 Điều 10 11/2021 TT-NHNN, tổ chức tín dụng và chi nhánh ngân hàng nước ngoài thực hiện phân loại nợ thành 5 nhóm:

- Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn (Nợ trong hạn) – khoản vay đang được trả đúng hạn hoặc quá hạn dưới 10 ngày. Khách hàng có khả năng thanh toán đầy đủ gốc và lãi đúng cam kết.

- Nhóm 2: Nợ cần chú ý – khoản vay quá hạn từ 10 đến dưới 90 ngày. Các khoản nợ được điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu, chưa bị coi là nợ xấu nhưng có dấu hiệu rủi ro.

- Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn – khoản vay quá hạn từ 90 đến dưới 180 ngày. Các khoản nợ đã được cơ cấu lại thời gian trả nợ lần đầu nhưng vẫn quá hạn dưới 90 ngày. Khả năng thu hồi nợ bắt đầu gặp khó khăn, cần có biện pháp xử lý.

- Nhóm 4: Nợ nghi ngờ - Khoản vay quá hạn từ 180 đến dưới 360 ngày. Các khoản nợ đã được cơ cấu lại nhưng vẫn quá hạn từ 90 đến dưới 180 ngày. Nguy cơ mất vốn rất cao, cần xem xét trích lập dự phòng rủi ro lớn.

- Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn- Khoản vay quá hạn từ 360 ngày trở lên. Các khoản nợ đã được cơ cấu lại nhưng vẫn quá hạn từ 180 ngày trở lên. Khả năng thu hồi nợ rất thấp, thường xử lý bằng cách bán nợ, thanh lý tài sản thế chấp hoặc khởi kiện.

1.4.5. Tỷ lệ nợ xấu:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \left(\frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} \right) \times 100\%$$

$$\text{Tốc độ tăng nợ xấu (\%)} = \left(\frac{\text{Nợ xấu kỳ này} - \text{Nợ xấu kỳ trước}}{\text{Nợ xấu kỳ trước}} \right) \times 100$$

Tỷ lệ nợ xấu phản ánh mức độ rủi ro mà ngân hàng phải đối mặt khi cho khách hàng vay. Nếu tỷ lệ này quá cao, ngân hàng có thể gặp rủi ro lớn, ảnh hưởng đến lợi nhuận và khả năng phát triển. Do đó, việc kiểm soát và quản lý nợ xấu là rất quan trọng để đảm bảo hệ thống tài chính ổn định.

1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng

1.5.1. Nhân tố khách quan

1.5.1.1. Môi trường kinh tế - chính trị

Các chỉ số kinh tế như tổng sản phẩm quốc nội (GDP), tốc độ tăng trưởng, tỷ lệ lạm phát, chỉ số giá tiêu dùng (CPI), tỷ lệ thất nghiệp... phản ánh chính xác tình hình kinh tế của một quốc gia. Khi nền kinh tế ổn định và phát triển, thu nhập của người dân có xu hướng tăng lên, mức sống được cải thiện, kéo theo nhu cầu tiêu dùng cao hơn. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu dùng mở rộng, vì người dân có khả năng chi tiêu và trả nợ tốt hơn.

Ngược lại, tình hình kinh tế suy thoái, lạm phát cao hoặc tỷ lệ thất nghiệp gia tăng sẽ làm giảm sức mua của người dân, khiến họ e dè hơn trong việc vay mượn để chi tiêu. Trong bối cảnh đó, ngân hàng cũng gặp nhiều khó khăn hơn trong việc mở rộng tín dụng tiêu dùng do rủi ro nợ xấu gia tăng.

Bên cạnh yếu tố kinh tế, tình hình chính trị cũng có ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Một môi trường chính trị ổn định giúp tạo niềm tin cho người dân và doanh nghiệp, thúc đẩy hoạt động kinh tế phát triển. Ngược lại, những bất ổn về chính trị có thể dẫn đến tâm lý e ngại, khiến người dân và doanh nghiệp thận trọng hơn trong việc vay vốn, đồng thời tác động tiêu cực đến hoạt động của ngân hàng.

1.5.1.2. Môi trường văn hóa – xã hội

Môi trường văn hóa - xã hội bao gồm nhiều yếu tố như thói quen tiêu dùng, trình độ dân trí, thị hiếu của người dân, an ninh trật tự và an toàn xã hội. Những yếu tố này không

chỉ ảnh hưởng đến nhu cầu chi tiêu của cá nhân, hộ gia đình mà còn tác động đến cách thức thanh toán và thói quen vay vốn của họ.

Nếu một cộng đồng có xu hướng hưởng thụ, sẵn sàng chi tiêu để nâng cao chất lượng cuộc sống và mong muốn đáp ứng nhu cầu cá nhân một cách nhanh chóng, thì hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ có cơ hội phát triển mạnh. Trong những xã hội như vậy, người dân thường chấp nhận vay vốn để mua sắm, tiêu dùng trước, thay vì chờ đợi đến khi tích lũy đủ tiền.

Ngược lại, ở những cộng đồng mà người dân có xu hướng tiết kiệm, chỉ chi tiêu trong khả năng tài chính sẵn có và ít khi vay mượn để tiêu dùng, thì nhu cầu vay vốn tiêu dùng sẽ thấp. Trong môi trường như vậy, ngân hàng sẽ gặp nhiều khó khăn hơn trong việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng.

Ngoài ra, tình hình an ninh, trật tự xã hội cũng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy hoặc kìm hãm hoạt động cho vay tiêu dùng. Một xã hội ổn định, an toàn sẽ tạo tâm lý yên tâm cho người dân, giúp họ mạnh dạn hơn trong việc chi tiêu, mua sắm và sử dụng các khoản vay để đáp ứng nhu cầu cá nhân. Ngược lại, nếu môi trường xã hội bất ổn, tỷ lệ tội phạm cao hoặc có nhiều rủi ro về an ninh, thì người dân có xu hướng thận trọng hơn trong việc chi tiêu và vay mượn, khiến hoạt động cho vay tiêu dùng gặp nhiều trở ngại.

1.5.2. Nhân tố chủ quan

1.5.2.1. Nhân tố từ phía khách hàng

Hiện nay, nhu cầu mua sắm tài sản lớn, chi tiêu cá nhân hoặc đầu tư kinh doanh khiến khách hàng cần thêm tài chính. Nếu có thu nhập ổn định, họ sẽ tự tin hơn vào khả năng trả nợ. Bên cạnh đó, lãi suất hấp dẫn, kỳ hạn linh hoạt cũng là động lực quan trọng. Ngoài ra, tâm lý muốn nâng cao chất lượng cuộc sống, tác động từ quảng cáo và xu hướng tiêu dùng cũng ảnh hưởng đến quyết định vay. Ngoài ra, yếu tố kinh tế - xã hội như lạm phát, chính sách hỗ trợ vay cũng góp phần thúc đẩy nhu cầu quyết định vay tiêu dùng.

Đạo đức của khách hàng là yếu tố then chốt, thể hiện thiện chí và ý thức trách nhiệm của người vay trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ với ngân hàng. Dù khách hàng có thu nhập cao hay sở hữu nhiều tài sản giá trị, nhưng nếu họ không có ý thức trả nợ, cố tình chây ì hoặc trốn tránh nghĩa vụ, thì ngân hàng vẫn phải đối mặt với nguy cơ mất vốn. Vì vậy, khi xét duyệt khoản vay, ngân hàng không chỉ quan tâm đến khả năng tài chính mà còn xem xét lịch sử tín dụng, uy tín cá nhân của người vay để đánh giá mức độ đáng tin cậy.

Sau khi đánh giá đạo đức và uy tín của khách hàng, ngân hàng sẽ xem xét đến khả năng tài chính, tức là mức thu nhập và khả năng chi trả nợ của người vay. Một khách hàng có thu nhập ổn định, cao hơn mức chi tiêu thiết yếu hàng tháng sẽ có khả năng trả nợ tốt hơn, rủi ro tín dụng thấp hơn. Ngược lại, nếu thu nhập của khách hàng không đủ để đáp ứng cả nhu cầu chi tiêu cá nhân lẫn nghĩa vụ trả nợ, thì ngân hàng sẽ cân nhắc kỹ trước khi quyết định cho vay, hoặc có thể yêu cầu thêm tài sản đảm bảo để giảm thiểu rủi ro.

Tài sản đảm bảo đóng vai trò như một biện pháp bảo vệ ngân hàng trước nguy cơ khách hàng mất khả năng thanh toán. Khi một khoản vay có tài sản đảm bảo, ngân hàng có thể sử dụng tài sản này để thu hồi nợ nếu khách hàng không trả được khoản vay. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng và đảm bảo an toàn cho nguồn vốn của ngân hàng. Chính vì vậy,

tại Việt Nam, hầu hết các ngân hàng đều yêu cầu khách hàng cung cấp tài sản đảm bảo khi vay tiêu dùng, đặc biệt với các khoản vay có giá trị lớn.

1.5.2.2. Nhân tố từ phía ngân hàng

Nguồn nhân lực: đội ngũ nhân viên ngân hàng, đặc biệt là cán bộ phụ trách cho vay tiêu dùng, không chỉ cần chuyên môn vững vàng mà còn phải hiểu rõ tâm lý, thói quen và nhu cầu của khách hàng. Để phát triển bền vững, ngân hàng cần đầu tư vào đào tạo, nâng cao trình độ và có chính sách đãi ngộ hợp lý để thu hút nhân tài.

Công tác thẩm định: quá trình thẩm định hồ sơ vay tiêu dùng thường mất thời gian do khó đánh giá chính xác khả năng trả nợ của khách hàng. Nếu ngân hàng có thể tối ưu quy trình, rút ngắn thời gian xét duyệt mà vẫn đảm bảo tính chính xác, sẽ tạo được ấn tượng tốt và thu hút nhiều khách hàng hơn.

Ứng dụng công nghệ: hệ thống công nghệ hiện đại giúp ngân hàng xử lý hồ sơ nhanh chóng, quản lý rủi ro hiệu quả và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Ngân hàng nào đầu tư mạnh vào công nghệ sẽ có lợi thế trong việc mở rộng thị phần và phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

Chính sách cho vay: chính sách cho vay quyết định hướng phát triển của ngân hàng. Nếu có chính sách mở rộng, ngân hàng sẽ tập trung tăng trưởng dư nợ, trong khi chính sách trọng điểm sẽ hướng đến nhóm khách hàng cụ thể. Một chính sách linh hoạt, phù hợp với thị trường sẽ giúp ngân hàng cạnh tranh tốt hơn.

Nguồn vốn: vốn mạnh giúp ngân hàng có thể mở rộng quy mô, đầu tư vào công nghệ, nhân lực và phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng. Ngân hàng có nguồn vốn dồi dào sẽ có lợi thế trong việc cung cấp các khoản vay với lãi suất hấp dẫn và điều kiện thuận lợi hơn.

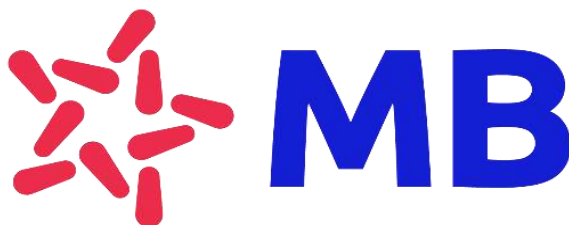
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2022 - 2024

2.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội chi nhánh Nam - Đà Nẵng

2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân đội

2.1.1.1. Giới thiệu về ngân hàng

- Tên đăng ký tiếng việt: Ngân hàng Thương mại Cổ Phần Quân đội Việt Nam.
- Tên đăng ký tiếng anh: Military Commercial Joint Stock Bank.
- Tên giao dịch: Ngân hàng Quân đội.
- Logo:



- Tên viết tắt: MB.
- Giấy phép thành lập: Số 0054/NH-GP do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 14/9/1994.
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: Ngày 16/12/2022, Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) nhận được Giấy chứng nhận Đăng ký doanh nghiệp thay đổi lần thứ 51 ngày 14/12/2022, theo đó thay đổi số giấy tờ pháp lý của người đại diện theo pháp luật của MB.
- Vốn điều lệ: 53.063 tỷ đồng.
- Hội sở chính: 18 Lê Văn Lương, phường Trung Hòa, quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Website: www.mbbank.com.vn
- Mã chứng khoán: MBB.
- **Tầm nhìn:** Trở thành một doanh nghiệp số, định hướng phát triển mạnh mẽ trong kỷ nguyên công nghệ và mục tiêu dài hạn là xây dựng một tập đoàn tài chính hàng đầu. Ngân hàng hướng đến việc thực hiện công nghệ tiên tiến vào mọi hoạt động, nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, tối ưu hóa trải nghiệm và đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng.
- **Sứ mệnh:** Góp phần vào sự phát triển của đất nước, luôn đặt lợi ích của khách hàng lên hàng đầu. Ngân hàng cam kết cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính chất lượng, sáng tạo và hiệu quả, giúp khách hàng đạt được các mục tiêu tài chính cá nhân và doanh nghiệp. Từ đó, MB không chỉ thúc đẩy sự thịnh vượng của khách hàng mà còn đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của nền kinh tế quốc gia.
- **Giá trị cốt lõi:** Sự Đoàn kết trong công việc, Kỷ luật trong mọi hành động, và Tận tâm phục vụ khách hàng. Ngân hàng chú trọng vào việc Thực thi các kế hoạch một cách quyết liệt, xây dựng mối quan hệ Tin cậy lâu dài với khách hàng và đối tác, đồng thời luôn đảm bảo đạt được Hiệu quả cao trong mọi hoạt động để mang lại lợi ích tối ưu.

- Triết lý kinh doanh:

An toàn với mục tiêu xây dựng niềm tin và uy tín.

Lấy khách hàng làm trung tâm từ đó hiểu rõ mong muốn và đáp ứng kịp thời cho khách hàng.

Khách hàng là nguồn lực quan trọng dẫn đến sự thành công của Ngân hàng MB.

2.1.1.2. Quá trình hình thành và phát triển

Vào ngày 04 tháng 11 năm 1994, Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB) chính thức khai trương với 25 cán bộ nhân viên và vốn điều lệ ban đầu là 20 tỷ đồng. Năm 2000, MB thành lập Công ty TNHH Chứng khoán Thăng Long (nay là Công ty CP Chứng khoán Ngân hàng TMCP Quân Đội MBS) và Công ty quản lý nợ và khai thác tài sản Ngân hàng TMCP Quân Đội (MBAMC). Năm 2003, MB triển khai cải tổ toàn diện về hệ thống và nhân lực, trong khi năm 2004, trở thành Ngân hàng đầu tiên phát hành cổ phần thông qua đấu giá ra công chúng với tổng mệnh giá là 20 tỷ đồng.

MB tiếp tục đạt được những bước phát triển quan trọng như ký kết thỏa thuận ba bên với Vietcombank và tập đoàn viễn thông quân đội viettel về việc thanh toán cước viễn thông của viettel, đạt thỏa thuận hợp tác với Citibank, thành lập công ty quản lý quỹ đầu tư chứng khoán Hà Nội HMF (nay là Công ty CP Quản lý quỹ Đầu tư Ngân hàng Quân Đội MB Capital), triển khai thành công dự án hiện đại hóa công nghệ thông tin Core T24 của tập đoàn Temenos (Thụy Sĩ).

Năm 2008, MB tái cơ cấu tổ chức và tập đoàn viễn thông quân đội Viettel chính thức trở thành cổ đông chiến lược. Năm 2009, MB ra mắt Trung tâm Dịch vụ khách hàng 247 và khai trương chi nhánh đầu tiên tại nước ngoài tại Lào năm 2010.

MB thực hiện thành công việc niêm yết cổ phiếu trên sở giao dịch chứng khoán TP Hồ Chí Minh (HSX) từ ngày 01 tháng 11 năm 2011, khai trương chi nhánh thứ hai tại nước ngoài tại Campuchia trong cùng năm. Năm 2019, MB nâng cấp thành công hệ thống CoreT24 từ R5 lên R10 và ra mắt logo và bộ nhận diện thương hiệu mới.

MB được vinh danh là “ Ngân hàng Tiêu biểu Việt Nam “ năm 2020 và nhận giải thưởng “ Nơi làm việc tốt nhất Châu Á “ vào năm 2021.

2.1.1.3. Những thành tựu đạt được của Ngân hàng TMCP Quân Đội

Năm 2021

- Nơi làm việc tốt nhất châu Á" năm 2021 (HR Asia - Tạp chí nhân sự uy tín hàng đầu châu Á trao tặng).

- App MBBank và Biz MBBank được vinh danh giải thưởng Sao Khuê 2021 cho giải pháp định danh trực tuyến (eKYC) .

- 5 giải thưởng lớn nhất từ tổ chức thẻ quốc tế JCB - 3 hạng mục giải thưởng lớn từ Tạp chí The Asian Banker App MBBank.

- Ứng dụng ngân hàng góp mặt trong "Các ứng dụng được yêu thích nhất năm 2021" trên hệ điều hành iOS tại Việt Nam.

- Lần thứ 7 liên tiếp được tạp chí Forbes Việt Nam vinh danh giải thưởng "Top 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam".

- Top 4 ngân hàng uy tín năm 2021.

Năm 2022

- Top 10 doanh nghiệp lợi nhuận tốt nhất Việt Nam 2022.
- Top 50 thương hiệu mạnh Việt Nam.
- Top 50 Doanh nghiệp xuất sắc nhất Việt Nam năm 2022.
- Mcredit nhận danh hiệu Top 200 doanh nghiệp lợi nhuận tốt nhất Việt Nam 2022.
- Nền tảng Wealth Management, BIZ MBBank và ứng dụng Thiện Nguyên do MB phát triển được vinh danh tại Giải thưởng Chuyển đổi số Việt Nam (Vietnam Digital Awards) 2022.
- Giải thưởng Asia Pacific Enterprise Awards (APEA) 2022 vinh danh MB ở hạng mục Corporate Excellence Award (Doanh nghiệp xuất sắc châu Á) 2022.
- Dự án "Xây dựng mạng xã hội thiện nguyện Việt Nam" của MB đạt giải A trong cuộc thi "Sáng kiến vì cộng đồng" lần thứ IV.
- Doanh nghiệp đạt chuẩn văn hóa kinh doanh Việt Nam 2022.
- Dịch vụ Private Banking tốt nhất năm 2022.

Năm 2023

- Giải thưởng Nền tảng giao dịch online sáng tạo nhất Việt Nam 2023 do Tạp chí Global Economics bình chọn.
- Xếp hạng 5 sao Giải thưởng Sao Khuê dành cho MBS Mobile App - Giải pháp xuất sắc của ngành phần mềm, công nghệ thông tin Việt Nam.
- Thành viên tiêu biểu trong hoạt động lưu ký chứng khoán năm 2023.
- Nhà tuyển dụng được yêu thích nhất năm 2023.
- Top 500 thương hiệu ngân hàng giá trị nhất thế giới.
- Top 5 ngân hàng thương mại uy tín Việt Nam năm 2023.
- Top 25 thương hiệu tài chính dẫn đầu.

2.1.2. Tổng quan về Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng

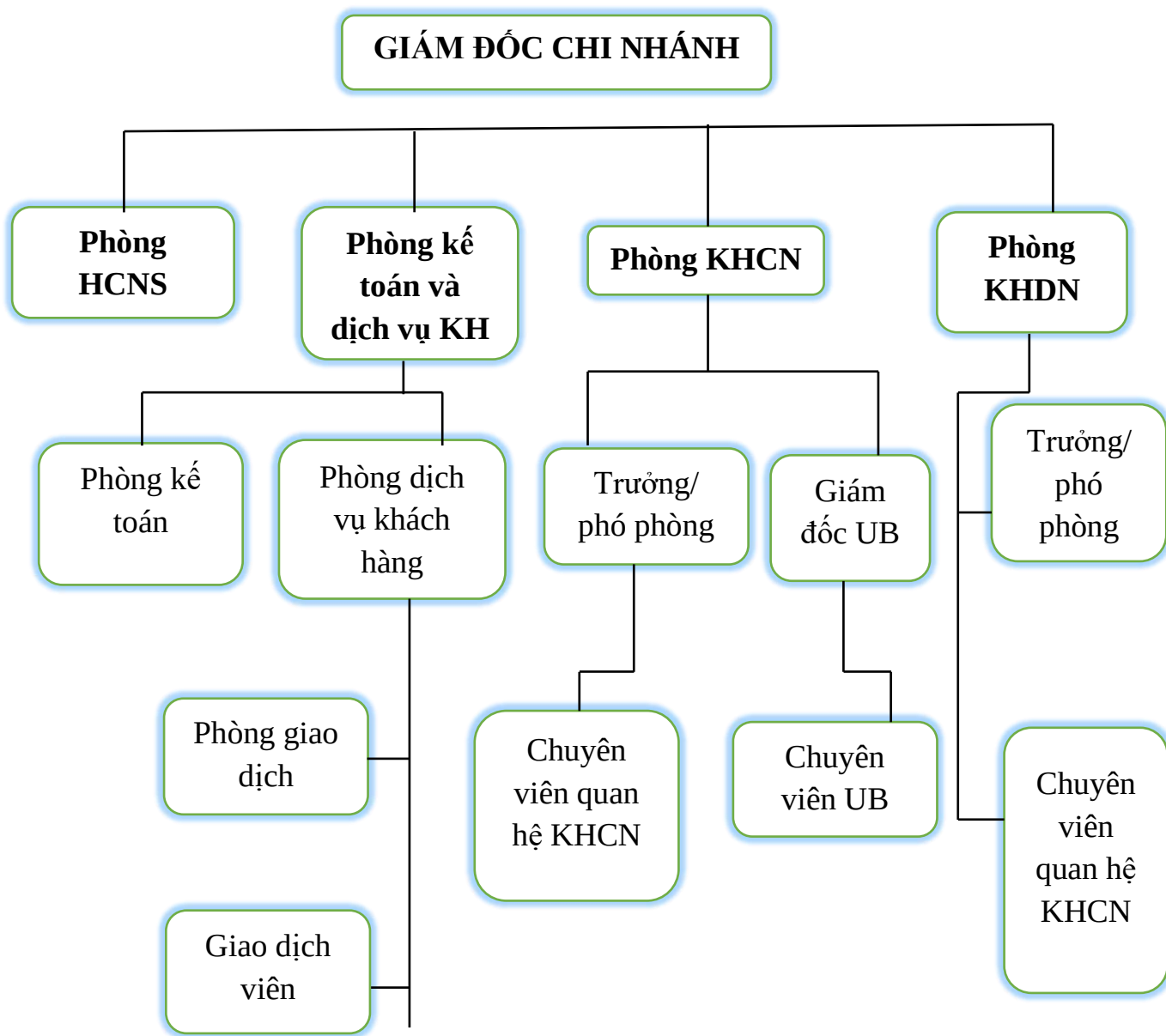
2.1.2.1. Quá trình hình thành và phát triển

- MBBank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng địa chỉ số 152 đường 2/9, phường Hòa Thuận Đông, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng là một trong các chi nhánh quan trọng của hệ thống MBBank, được thành lập nhằm phục vụ nhu cầu tài chính ngày càng cao của các khách hàng tại khu vực miền Trung, đặc biệt là khu vực Đà Nẵng. Chi nhánh này bắt đầu đi vào hoạt động ngày 27/7/2003, khi nền kinh tế khu vực phát triển mạnh mẽ và nhu cầu về các dịch vụ ngân hàng ngày càng tăng. Với lợi thế về uy tín MBBank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã nhanh chóng khẳng định vị thế của mình trong ngành ngân hàng tại Đà Nẵng, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính đa dạng như tín dụng, thanh toán quốc tế, ngân hàng điện tử, tiết kiệm, bảo hiểm, và nhiều dịch vụ khác.

- Chi nhánh luôn chú trọng phát triển khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, đồng thời không ngừng cải tiến quy trình và chất lượng dịch vụ để đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của thị trường. Trong suốt quá trình hình thành và phát triển, MBBank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã không ngừng mở rộng và nâng cao mạng lưới dịch vụ, đầu tư mạnh vào công nghệ ngân hàng số và đào tạo nguồn nhân lực chất lượng, góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế của khu vực miền Trung, cũng như củng cố sự tin tưởng của khách hàng. Ngày nay, MBBank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng không chỉ phục vụ nhu cầu tài chính của khách hàng

cá nhân mà còn là đối tác đáng tin cậy của các doanh nghiệp trong khu vực, đóng góp vào sự phát triển chung của hệ thống ngân hàng và nền kinh tế đất nước.

2.1.2.2. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng



Sơ đồ 1. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

(Nguồn: Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng)

* **Giám đốc Chi nhánh** : người đứng đầu chi nhánh, chịu trách nhiệm chung về toàn bộ hoạt động của chi nhánh. Chỉ đạo, quản lý, giám sát các phòng ban và bộ phận trực thuộc để đảm bảo chi nhánh hoạt động hiệu quả, đạt mục tiêu kinh doanh và tuân thủ các quy định pháp luật, chính sách của ngân hàng.

* **Phòng Hành chính Nhân sự (HCNS)** : quản lý nhân sự, tuyển dụng, đào tạo và các hoạt động hành chính khác. Đảm bảo công tác hành chính, hậu cần cho chi nhánh.

* **Phòng Kế toán và dịch vụ khách hàng**:

- Phòng kế toán: chịu trách nhiệm thực hiện các nghiệp vụ kế toán nội bộ của chi nhánh, bao gồm quản lý tài chính, hạch toán kế toán, theo dõi dòng tiền, lập báo cáo tài chính và đảm bảo tuân thủ các quy định kế toán – kiểm toán của ngân hàng. Ngoài ra, phòng còn có vai trò quan trọng trong việc giám sát các giao dịch tài chính, kiểm tra chứng từ và hỗ trợ các bộ phận khác trong công tác tài chính kế toán.

- Phòng dịch vụ khách hàng: chịu trách nhiệm cung cấp các dịch vụ liên quan đến giao dịch với khách hàng, như mở tài khoản, chuyển tiền, gửi tiết kiệm.

- Phòng giao dịch: thực hiện các giao dịch trực tiếp với khách hàng tại quầy.

- Giao dịch viên: thực hiện các hoạt động vận hành quỹ và dịch vụ khách hàng tại PGD như giao dịch tiền mặt (nộp/rút tiền mặt, tiết kiệm, nhận/chuyển tiền...) và giao dịch phi tiền mặt (chuyển khoản, thu phí...) và các hoạt động dịch vụ khác theo quy định. Thực hiện công tác bán hàng tại sàn giao dịch: tư vấn và bán các sản phẩm, dịch vụ của MB cho Khách hàng cá nhân bao gồm: Huy động vốn, tài khoản thanh toán, thẻ, ngân hàng điện tử.

* **Phòng Khách hàng cá nhân (KHCCN)**: chịu trách nhiệm quản lý và chăm sóc khách hàng cá nhân.

- Trưởng / phó phòng: quản lý hoạt động của phòng, lập kế hoạch và triển khai các sản phẩm tín dụng cá nhân, vay vốn, thẻ tín dụng.

- Giám đốc UB: quản lý và tổ chức bán và chịu trách nhiệm hoạt động kinh doanh In-Shop Sale tại Chi nhánh. Công việc bao gồm xây dựng, triển khai kế hoạch kinh doanh, thiết lập mục tiêu, phân giao nhiệm vụ, giám sát kết quả và quản lý khách hàng. Đồng thời, Giám đốc UB cũng quản lý, điều phối lực lượng bán và tổ chức triển khai hoạt động bán hàng tại sàn giao dịch, duy trì chất lượng phục vụ khách hàng và phát triển các mối quan hệ đối tác để mở rộng khách hàng mới.

- Chuyên viên quan hệ KHCCN: tìm kiếm, tiếp cận tư vấn, hỗ trợ cho khách hàng cá nhân các sản phẩm tài chính như vay vốn, thẻ tín dụng. Chuyên viên hỗ trợ khách hàng lựa chọn các gói vay như vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay mua ô tô, hoặc vay tín chấp, đảm bảo các điều khoản vay phù hợp với khả năng tài chính của từng khách hàng. Thực hiện chăm sóc khách hàng trước, trong và sau khi bán các sản phẩm. Giám sát hoạt động sử dụng vốn của khách hàng.

- Chuyên viên UB: Chuyên viên UB có tên gọi khác là chuyên viên tư vấn khách hàng. Họ là những người thực hiện công việc liên quan để phát triển sản phẩm dịch vụ, phát triển kinh doanh như: tư vấn sản phẩm tiết kiệm, chuyển tiền quốc tế, cập nhập trắc sinh học, mở thẻ, hỗ trợ khách hàng, thực hiện khai thác sâu và bán chéo các sản phẩm dịch vụ cho khách hàng.

*** Phòng Khách hàng doanh nghiệp (KHDN):** chịu trách nhiệm quản lý và hỗ trợ khách hàng doanh nghiệp.

- Trưởng / phó phòng: quản lý hoạt động tín dụng doanh nghiệp, tài trợ thương mại và các sản phẩm tài chính khác.

- Chuyên viên quan hệ KHDN: tư vấn, thiết kế các giải pháp tài chính phù hợp với từng doanh nghiệp, hỗ trợ doanh nghiệp vay vốn, phát triển kinh doanh và quản lý dòng tiền. Kiểm tra và giám sát hoạt động cho vay (trước và sau) theo quy trình và quy định. Giám sát hoạt động sử dụng vốn của khách hàng có quan hệ tín dụng (bảo lãnh, tín dụng,...).

2.1.2.3. Các sản phẩm kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng

a, Sản phẩm tiền gửi tiết kiệm MB

Sản phẩm tiền gửi tiết kiệm tại MB luôn nổi tiếng với lãi suất ưu đãi, hỗ trợ các gói tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn và không kỳ hạn thông qua hình thức gửi trực tiếp tại quầy hoặc gửi tiết kiệm online. Các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm nổi bật của ngân hàng MB có thể kể đến như:

- Tiết kiệm Dân cư
- Tiết kiệm Đặc Quyền
- Tiết kiệm Quân nhân
- Tiết kiệm Tích lũy thông minh
- Tiết kiệm Tích lũy ngoại tệ
- Tiết kiệm cho con
- Tiết kiệm không kỳ hạn

b, Dịch vụ ngân hàng điện tử MB

Luôn luôn áp dụng công nghệ hiện đại vào các sản phẩm dịch vụ để nâng cao trải nghiệm khách hàng là tiêu chí hoạt động của ngân hàng MB.

Dịch vụ ngân hàng số MB có các sản phẩm nổi bật như:

- App MBBank
- MB Bankplus
- SMS Banking MB
- Internet Banking MB

Với các sản phẩm ngân hàng điện tử MB, khách hàng có thể dễ dàng quản lý tài khoản, thẻ, mở tài khoản MBBank tiết kiệm online hay thực hiện các giao dịch trực tuyến thông qua các ứng dụng

c, Sản phẩm cho vay

- Sản phẩm cho vay dành khách hàng cá nhân:

- Vay tiêu dùng tín chấp: Áp dụng cho cán bộ công nhân viên chức, quân nhân, người lao động nhận lương qua tài khoản MBBank, hạn mức vay tối đa lên đến 1 tỷ đồng, thời hạn vay linh hoạt đến 60 tháng.
- Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo: Dành cho khách hàng có nhu cầu vay lớn hơn, sử dụng tài sản như bất động sản, ô tô làm đảm bảo. Hạn mức vay cao, thời gian vay dài, lãi suất cạnh tranh.

- Vay thấu chi/rút vốn nhanh: Cho phép khách hàng sử dụng số tiền vượt quá số dư tài khoản thanh toán.
- Vay cầm cố giấy tờ có giá: Áp dụng cho khách hàng sở hữu thẻ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi, chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu.
- Vay mua ô tô: Áp dụng cho khách hàng cá nhân có nhu cầu mua ô tô, thời hạn vay tối đa đến 96 tháng.
- Vay mua đất thổ cư/ chung cư dự án cho người trẻ: Hướng đến nhóm khách hàng trẻ tuổi có nhu cầu an cư, đầu tư bất động sản. Hạn mức vay cao lên đến 90% giá trị tài sản đảm bảo, thời hạn vay dài tối đa 25 năm.
- Vay xây, sửa nhà và trang bị nội thất nhà ở: Dành cho khách hàng cá nhân có nhu cầu xây mới, cải tạo nhà ở hoặc mua sắm nội thất. Hạn mức vay lên đến 100% chi phí dự toán (tùy theo tài sản đảm bảo), thời hạn vay lên đến 20–25 năm.
- Sản phẩm cho vay dành khách hàng doanh nghiệp:
- Cho vay ngắn hạn: Hỗ trợ doanh nghiệp bổ sung vốn lưu động để phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh. Thời hạn vay dưới 12 tháng, thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh chóng.
- Cho vay trung và dài hạn: Dành cho các dự án đầu tư, mở rộng sản xuất hoặc mua sắm tài sản cố định. Thời hạn vay linh hoạt, lãi suất cạnh tranh.

d, Dịch vụ thẻ

Ngân hàng MB hỗ trợ đa dạng nhiều loại thẻ khác nhau. Cụ thể như sau.

- Thẻ tín dụng (Credit Card) trong nước và quốc tế đa dạng sản phẩm cho cá nhân và tổ chức:

- Thẻ tín dụng Quốc tế Visa Infinite
- Thẻ tín dụng doanh nghiệp Visa Commerce
- Thẻ tín dụng quốc tế JCB Sakura
- Thẻ tín dụng quốc tế Visa
- Thẻ ghi nợ (Debit Card) quốc tế và nội địa:
- Thẻ ghi nợ quốc tế VINID Visa
- Thẻ quân nhân
- Thẻ ghi nợ nội địa Private/MB VIP
- Thẻ ghi nợ nội địa BankPlus
- Thẻ trả trước (Prepaid Card):
- Thẻ trả trước quốc tế Bankplus Mastercard
- Thẻ trả trước NewsPlus

f, Bảo hiểm nhân thọ

Bảo hiểm nhân thọ MB Ageas là một thành viên của tập đoàn MB cung cấp các gói bảo hiểm nhân thọ hỗ trợ các nhu cầu từ bệnh tật, tai nạn, học tập ... Các sản phẩm bảo hiểm ngân hàng MB bao gồm:

- Sản phẩm kiến tạo tương lai
- Sản phẩm kiến tạo ước mơ

- Sản phẩm ứng dụng sống khỏe
- Sản phẩm ngày mai sẵn sàng
- Sản phẩm hành trình hạnh phúc
- Sản phẩm món quà phú quý
- Sản phẩm vững tương lai
- Sản phẩm kế hoạch bảo vệ thông tin
- Sản phẩm kế hoạch giáo dục thông minh
- Sản phẩm MBAL An Cư
- Sản phẩm MBAL An Phát
- Sản phẩm bảo hiểm miễn đóng phí bảo hiểm
- Bảo hiểm hỗ trợ viện phí và chi phí phẫu thuật
- Bảo hiểm bệnh hiểm nghèo
- Bảo hiểm tai nạn
- Bảo hiểm tử vong và thương tật vĩnh viễn

Bảo hiểm bổ trợ bảo hiểm tử vong và thương tật vĩnh viễn do tai nạn

2.1.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Nam – Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

a, Tình hình hoạt động huy động vốn

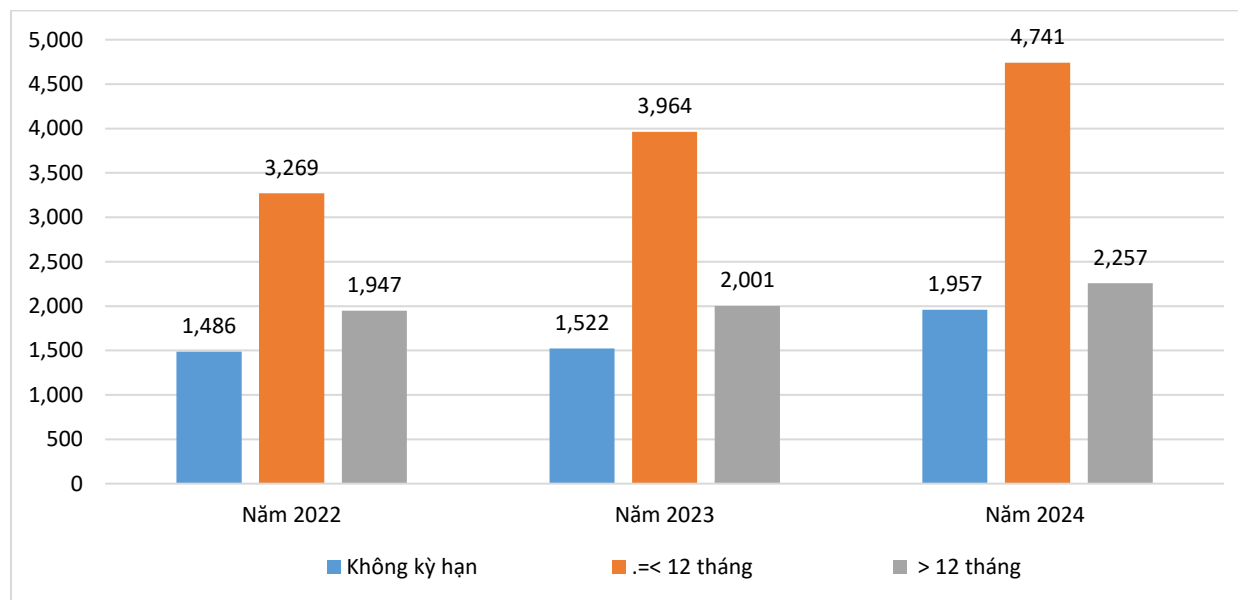
Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch			
							2023/2022		2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tốc độ tăng	Số tiền	Tốc độ tăng
Tổng nguồn vốn huy động	6.702	100%	7.487	100%	8.955	100%	785	11,7%	1.468	19,61%
Phân theo thời hạn										
1. Không kỳ hạn	1.486	22,17%	1.522	20,33%	1.957	21,85%	36	2,42%	435	28,58%
2. =< 12 tháng	3.269	48,78%	3.964	52,95%	4.741	52,94%	695	21,26%	777	19,60%
3 . > 12 tháng	1.947	29,05%	2.001	26,72%	2.257	25,21%	54	2,77%	256	12,79%

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam – Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024



Qua bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam–Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024 như sau:

- Tổng vốn huy động tăng trưởng đều qua các năm 2022-2024, cụ thể năm 2022 là 6.702 tỷ đồng, năm 2023 là 7.487 tỷ đồng (+785 tỷ đồng, tăng 11,7%), năm 2024 là 8.955 tỷ đồng (+1.468 tỷ đồng, tăng 19,61% so với 2023). Tốc độ tăng trưởng vốn huy động năm 2024 cao hơn so với năm 2023 (19,61% so với 11,7%), cho thấy sự cải thiện đáng kể trong công tác huy động vốn nhờ các chính sách lãi suất huy động hấp dẫn nên tổng vốn huy động tăng đều qua các năm. Cụ thể:

- Phân theo kỳ hạn huy động, về tiền gửi không kỳ hạn năm 2022 là 1.486 tỷ đồng (+22%), năm 2023 là 1.522 tỷ đồng (+20,33%) tăng 36 tỷ đồng (+2,42%) so với năm 2022, năm 2024 là 1.957 tỷ đồng (+21,85%) tăng 435 tỷ đồng (+28,58%) so với năm 2023, nhìn chung dù tỷ trọng vốn không kỳ hạn có sự thay đổi nhưng nhìn chung vẫn duy trì trên 20% tổng vốn huy động. Tuy nhiên, mức tăng năm 2024 đáng kể hơn so với năm 2023 nguyên nhân mức tăng nhanh từ 2022-2024 là nhờ sự tăng trưởng từ nguồn tiền gửi thanh toán doanh nghiệp và cá nhân tăng cường sử dụng dịch vụ ngân hàng để thanh toán, dẫn đến lượng tiền gửi không kỳ hạn tăng lên, ngân hàng đã triển khai các chương trình khuyến mãi như miễn phí chuyển khoản, hoàn tiền khi giao dịch, khiến khách hàng giữ tiền trong tài khoản không kỳ hạn nhiều hơn và kinh tế phục hồi mạnh sau dịch COVID-19 nên doanh nghiệp có dòng tiền lưu động tốt hơn, dẫn đến lượng tiền gửi không kỳ hạn tăng lên. Về tiền gửi có kỳ hạn nhỏ hơn hoặc bằng 12 tháng tăng mạnh nhất năm 2022 là 3.269 tỷ đồng (48,8% tổng vốn huy động), năm 2023 là 3.964 tỷ đồng (52,98%) tăng 21,26%, năm 2024 là 4.741 tỷ đồng (52,94%) tăng 19,60% nguyên nhân do khách hàng ưa chuộng tiền gửi ngắn hạn vì trong bối cảnh lãi suất có xu hướng thay đổi liên tục, khách hàng muốn gửi

tiền với kỳ hạn ngắn để linh hoạt trong sử dụng vốn phù hợp với các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn. Về tiền gửi có kỳ hạn >12 tháng tăng chậm hơn và có xu hướng giảm tỷ trọng, cụ thể năm 2022 là 1.947 tỷ đồng (29,05% tổng vốn huy động), năm 2023 là 2.001 tỷ đồng (26,73%) chỉ tăng 2,77%, năm 2024 là 2.257 tỷ đồng (25,20%) tăng 12,79% nguyên nhân khi lãi suất có xu hướng biến động, khách hàng thường không muốn gửi dài hạn để tránh bị ràng buộc với mức lãi suất cố định thấp, tâm lý thị trường khi nền kinh tế có dấu hiệu tăng trưởng tốt, khách hàng có xu hướng đầu tư vào các kênh khác (bất động sản, chứng khoán) thay vì gửi tiền dài hạn, dẫn đến vốn huy động dài hạn tăng chậm.

b, Tình hình hoạt động cho vay

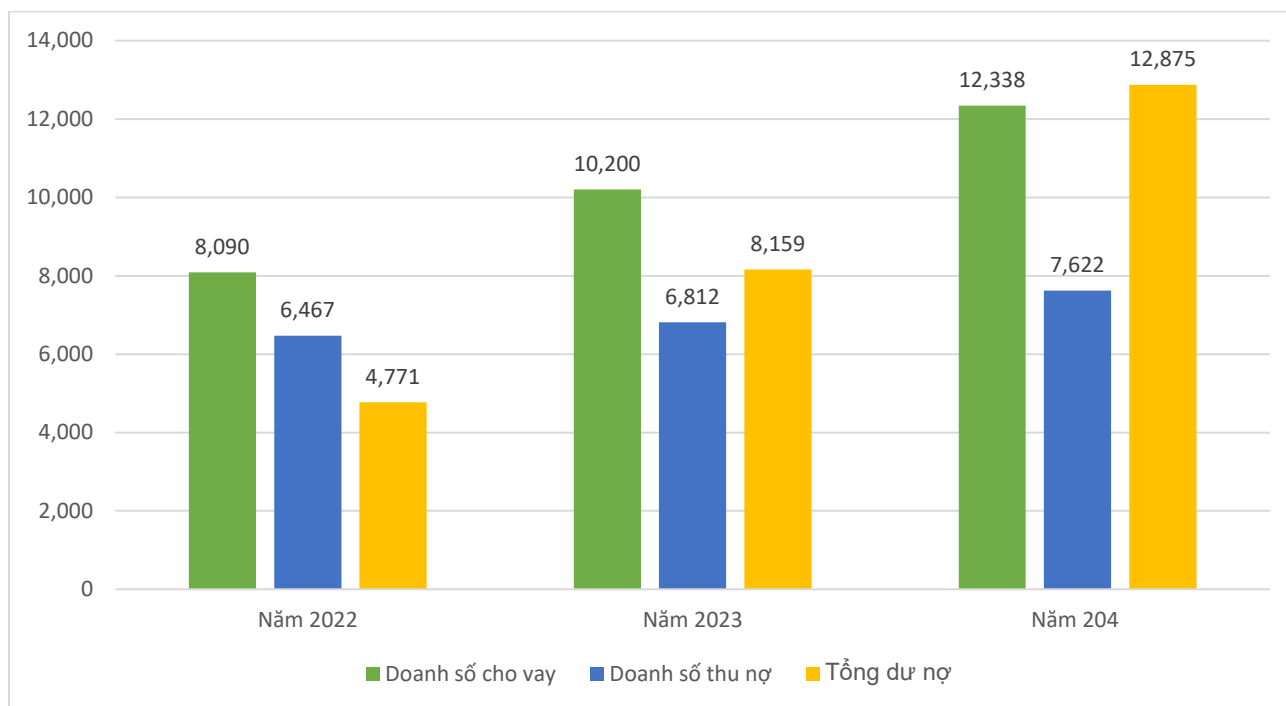
Bảng 2.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch			
							2023/2022		2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tốc độ tăng	Số tiền	Tốc độ tăng
1. Doanh số cho vay	8.090	100%	10.200	100%	12.338	100%	2.110	26,08%	2.138	20,96%
Ngắn hạn	2.890	35,72%	3.400	33,33%	4.523	36,66%	510	17,65%	1.123	33,03%
Trung, dài hạn	5.200	64,28%	6.800	66,67%	7.815	63,34%	1.600	30,77%	1.015	14,93%
2. Doanh số thu nợ	6.467	100%	6.812	100%	7.622	100%	345	5,33%	810	11,89%
Ngắn hạn	2.450	37,88%	2.670	39,20%	2.859	37,51%	220	8,98%	189	7,08%
Trung, dài hạn	4.017	62,12%	4.142	60,80%	4.763	62,49%	125	3,11%	621	14,99%
3. Tổng dư nợ	4.771	100%	8.159	100%	12.875	100%	3.388	71,01%	4.716	57,80%
Ngắn hạn	1.746	36,60%	2.476	30,35%	4.140	32,16%	730	41,81%	1.664	67,21%
Trung, dài hạn	3.025	63,40%	5.683	69,65%	8.735	67,84%	2.658	87,87%	3.052	53,70%
4. Nợ quá hạn	46,16	100%	53,28	100%	60,82	100%	7,12	15,42%	7,54	14,15%
Ngắn hạn	14,67	32%	18,37	34,48%	21,47	35,30%	3,7	25,22%	3,1	16,88%
Trung, dài hạn	31,49	68%	34,91	65,52%	39,35	64,70%	3,42	10,86%	4,44	12,72%
5. Tỷ lệ nợ quá hạn	0,97%		0,65%		0,47%					
Ngắn hạn	0,84%		0,74%		0,52%					
Trung, dài hạn	1,04%		0,61%		0,45%					
6. Nợ xấu	32,14	100%	41,23	100%	61,43	100%	9,09	28,28%	20,2	48,99%
Ngắn hạn	7,99	24,86%	6,98	16,93%	13,25	21,57%	-1,01	-12,64%	6,27	89,83%
Trung, dài hạn	24,15	75,14%	34,25	83,07%	48,18	78,43%	10,1	41,82%	13,93	40,67%
7. Tỷ lệ nợ xấu	0,67%		0,51%		0,48%					
Ngắn hạn	0,46%		0,28%		0,32%					
Trung, dài hạn	0,80%		0,60%		0,55%					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Biểu đồ 2.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024



Qua bảng 2.2. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam-Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024 như sau:

Về doanh số cho vay tăng đều qua các năm cụ thể, năm 2022 là 8.090 tỷ đồng, năm 2023 là 10.200 tỷ đồng (+2.110 tỷ) tăng 26,08% so với năm 2022, năm 2024 là 12.338 tỷ đồng (+2.138 tỷ) tăng 20,96% so với năm 2023 nguyên nhân tăng nhờ sự phục hồi và tăng trưởng của nền kinh tế sau đại dịch, khiến nhu cầu vay vốn mở rộng hoạt động sản xuất, kinh doanh tăng cao, ngân hàng triển khai nhiều chính sách ưu đãi, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận vốn vay, sự phát triển mạnh của các doanh nghiệp vừa và nhỏ đặc biệt trong lĩnh vực thương mại, dịch vụ và bất động sản. Tốc độ tăng trưởng mạnh nhất vào năm 2023 (+26,08%) nhờ sự phục hồi nhanh sau đại dịch. Đến năm 2024, tốc độ tăng chậm hơn (+20,96%) do các biện pháp kiểm soát tín dụng chặt chẽ hơn để hạn chế rủi ro.

Về doanh số thu nợ, chi nhánh ghi nhận mức tăng trưởng đáng kể từ 6.467 tỷ đồng năm 2022 lên 7.622 tỷ đồng năm 2024. Điều này phản ánh năng lực thu hồi vốn ngày càng được cải thiện nhờ vào việc chi nhánh triển khai hiệu quả các biện pháp như: tăng cường theo dõi định kỳ, chủ động làm việc với khách hàng đến hạn và ứng dụng công nghệ trong công tác thu nợ. Trong đó, thu nợ ngắn hạn tăng ổn định từ 2.450 tỷ đồng lên 2.890 tỷ đồng cho thấy danh mục cho vay ngắn hạn được quản lý chặt chẽ. Chi nhánh đã chú trọng nâng cao chất lượng cho vay thông qua việc thẩm định kỹ lưỡng hồ sơ vay và giám sát chặt chẽ quá trình sử dụng vốn vay từ đó góp phần hạn chế nợ xấu và đảm bảo khả năng thu hồi đúng hạn. Thu nợ trung và dài hạn tăng mạnh hơn từ 4.017 tỷ đồng lên 4.732 tỷ đồng phù hợp với định hướng mở rộng cho vay

dài hạn. Kết quả này cho thấy sự hiệu quả trong thu hồi vốn đối với các khoản vay trung, dài hạn, đồng thời phản ánh chiến lược chuyển dịch cơ cấu tín dụng của chi nhánh theo hướng tập trung vào các lĩnh vực có tiềm năng sinh lời ổn định và bền vững.

Về dư nợ cho vay tiêu dùng, chi nhánh ghi nhận mức tăng trưởng mạnh mẽ từ 4.771 tỷ đồng năm 2022 lên 8.159 tỷ đồng năm 2023 và tiếp tục đạt 12.875 tỷ đồng vào năm 2024, tương ứng tăng 71,0% trong năm 2023 và 57,8% trong năm 2024. Kết quả này cho thấy nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng ngày càng tăng cao đồng thời phản ánh hiệu quả trong việc mở rộng hoạt động cho vay của chi nhánh. Nguyên nhân của sự tăng trưởng này đến từ nhiều yếu tố. Trước hết, chi nhánh đã tích cực triển khai các chương trình tiếp cận khách hàng, đơn giản hóa thủ tục vay và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn phục vụ mục đích tiêu dùng. Các sản phẩm vay cũng được thiết kế linh hoạt, đa dạng như vay mua ô tô, mua nhà, sửa chữa nhà ở, tiêu dùng cá nhân..., đi kèm với mức lãi suất cạnh tranh, đã thu hút lượng lớn khách hàng. Dư nợ trung và dài hạn tiếp tục chiếm tỷ lớn, bên cạnh đó dư nợ ngắn hạn cũng tăng nhanh gần gấp 2,4 lần sau hai năm, phản ánh nhu cầu chi tiêu phục vụ đời sống thường nhật, học tập, du lịch, y tế... ngày càng mở rộng. Ngoài ra, việc nâng cao chất lượng phục vụ và uy tín thương hiệu MB cũng đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút và giữ chân khách hàng, tạo nền tảng vững chắc cho sự tăng trưởng bền vững của hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh.

Về nợ quá hạn có xu hướng giảm qua từng năm, thể hiện nỗ lực kiểm soát rủi ro hiệu quả. Tổng nợ quá hạn giảm từ 46,16 tỷ (2022) xuống 20,10 tỷ (2024), tương ứng giảm 56,5%. Trong đó, nợ quá hạn ngắn hạn giảm mạnh từ 14,67 tỷ còn 6,12 tỷ, và trung, dài hạn giảm từ 31,49 tỷ còn 13,98 tỷ. Kéo theo đó, tỷ lệ nợ quá hạn giảm từ 0,97% (2022) xuống chỉ còn 0,47% (2024). Nguyên nhân chủ yếu là do ngân hàng nâng cao chất lượng thẩm định hồ sơ như: thu nhập thực tế, lịch sử tín dụng, mục đích sử dụng vốn và khả năng trả nợ của khách hàng. Phân loại khách hàng theo mức độ tín nhiệm chi nhánh đánh giá và xếp hạng từng khách hàng theo khả năng trả. Dựa vào đó, ngân hàng sẽ quyết định cho vay với hạn mức, thời hạn và điều kiện khác nhau để hạn chế phát sinh nợ quá hạn.

Tương tự, nợ xấu giảm rõ rệt, từ 32,14 tỷ (2022) xuống 20,14 tỷ (2024). Trong đó, nợ xấu trung, dài hạn giảm sâu (từ 24,19 tỷ còn 8,58 tỷ) cho thấy hiệu quả của công tác thu hồi và xử lý nợ. Tỷ lệ nợ xấu toàn chi nhánh giảm từ 0,67% còn 0,31%, đặc biệt tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn chỉ còn 0,08%, mức rất thấp so với mặt bằng ngành. Việc giảm nợ xấu trong khi dư nợ tăng mạnh là điểm sáng trong công tác quản trị rủi ro. Kết quả này có được là nhờ chi nhánh đã chủ động phân loại, giám sát chặt các khoản vay có dấu hiệu quá hạn, đẩy mạnh các biện pháp thu hồi nợ ngay từ sớm, đồng thời xử lý quyết liệt các khoản nợ tiềm ẩn rủi ro. Ngoài ra, quy trình thẩm định ngày càng chặt chẽ, tập trung vào chất lượng thay vì số lượng hồ sơ giải ngân, giúp hạn chế phát sinh nợ xấu ngay từ đầu.

c, Kết quả hoạt động kinh doanh

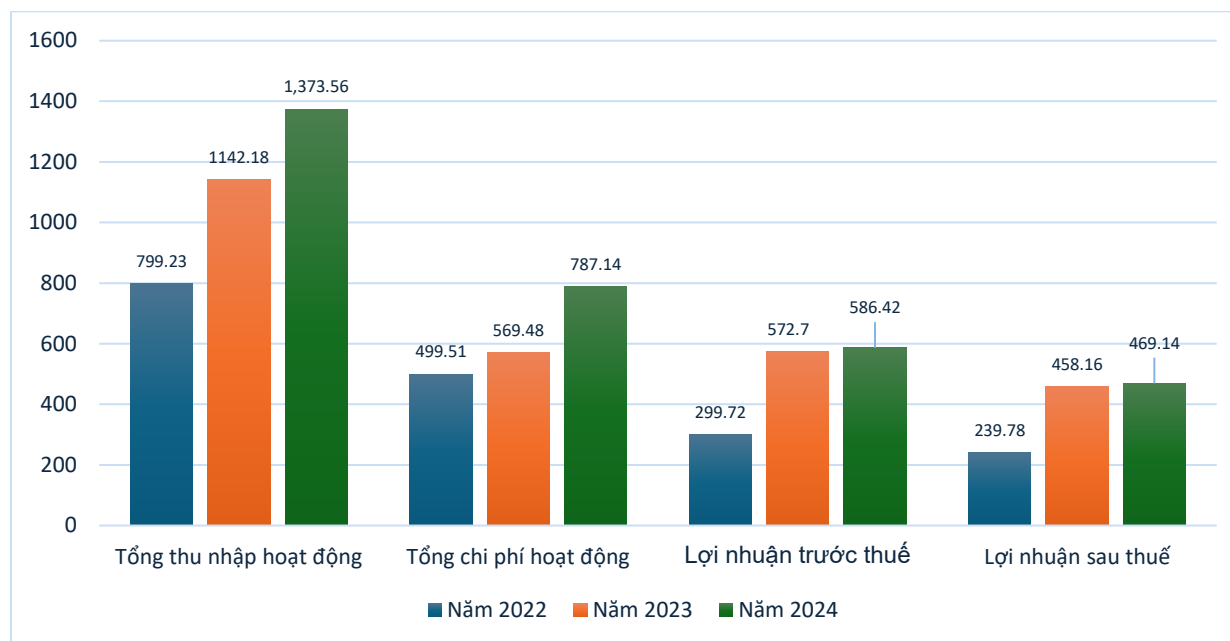
Bảng 2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 20223		Năm 2024		Chênh lệch			
							2023/2022		2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tốc độ tăng	Số tiền	Tốc độ tăng
1. Thu từ hoạt động cho vay	601,09	75,21%	898,11	78,63%	1.037,41	75,53%	297,02	49,41%	139,30	15,51%
2. Lãi thuần từ hoạt động dịch vụ và các khoản thu khác	198,14	24,79%	244,07	21,37%	336,15	24,47%	45,93	23,18%	92,08	37,73%
Tổng thu nhập hoạt động	799,23	100%	1142,18	100%	1.373,56	100%	342,95	42,91%	231,38	20,26%
1. Chi lãi huy động vốn	380,21	76,12%	435,13	76,41%	567,91	72,15%	54,92	14,44%	132,78	30,52%
2. Chi hoạt động	98,12	19,64%	116,06	20,38%	195,48	24,83%	17,94	18,28%	79,42	68,43%
3. Chi phí khác	21,18	4,24%	18,29	3,21%	23,75	3,02%	-2,89	-13,64%	5,46	29,85%
Tổng chi phí hoạt động	499,51	100%	569,48	100%	787,14	100%	69,97	14,01%	217,66	38,22%
Lợi nhuận trước thuế	299,72		572,70		586,42		272,98	91,08%	13,72	2,40%
Lợi nhuận sau thuế	239,78		458,16		469,14		218,38	91,08%	10,98	2,40%

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Biểu đồ 2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024



Qua bảng 2.3 và biểu đồ 2.3 có thể thấy trong giai đoạn 2022 - 2024, Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã đạt được sự tăng trưởng rõ rệt về hiệu quả kinh doanh, thể hiện qua các chỉ tiêu về thu nhập, chi phí và lợi nhuận.

Tổng thu nhập hoạt động tăng liên tục qua từng năm, phản ánh năng lực khai thác thị trường, mở rộng tín dụng và đẩy mạnh đa dạng hóa dịch vụ tài chính của chi nhánh. Cụ thể, năm 2022 tổng thu nhập hoạt động đạt 799,23 tỷ đồng, tăng mạnh lên 1.142,18 tỷ đồng năm 2023 (tăng 342,95 tỷ đồng, tương ứng 42,91%) và tiếp tục đạt 1.373,56 tỷ đồng năm 2024 (tăng thêm 231,38 tỷ đồng, tương ứng 20,26%). Mức tăng trưởng cao cho thấy sự linh hoạt trong điều hành, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế có nhiều biến động. Cụ thể:

- Thành phần chính đóng góp vào thu nhập là thu từ hoạt động cho vay, chiếm trên 75% cơ cấu thu nhập toàn chi nhánh. Năm 2022, khoản thu này là 601,09 tỷ đồng và tăng mạnh lên 898,11 tỷ đồng trong năm 2023 (tăng 49,41%). Sang năm 2024, thu từ hoạt động cho vay tiếp tục tăng lên 1.037,41 tỷ đồng (tăng 15,51%), tuy mức tăng đã chậm lại. Nguyên nhân chủ yếu do quy mô cho vay mở rộng đáng kể, đặc biệt ở phân khúc trung và dài hạn – một chiến lược phù hợp trong việc đẩy mạnh đầu tư cho sản xuất kinh doanh và bất động sản, tạo nguồn thu ổn định và lâu dài cho chi nhánh.

- Ngoài ra, lãi thuần từ hoạt động dịch vụ và các khoản thu khác cũng tăng trưởng tích cực, từ 198,14 tỷ đồng năm 2022 lên 244,07 tỷ đồng năm 2023 (tăng 23,18%) và tiếp tục lên 336,15 tỷ đồng năm 2024 (tăng 37,73%). Mức tăng cao trong năm 2024 cho thấy ngân hàng đã chủ động phát triển các dịch vụ giá trị gia tăng như bảo hiểm, tư vấn tài chính, chuyển tiền và các dịch vụ thanh toán, giảm sự phụ thuộc vào nguồn thu từ lãi vay truyền thống.

Tổng chi phí hoạt động gia tăng đáng kể từ 499,51 tỷ đồng năm 2022 lên 787,14 tỷ đồng năm 2024. Mức tăng mạnh nhất diễn ra trong năm 2024 với 217,66 tỷ đồng (38,22%) so với năm 2023. Sự gia tăng chi phí xuất phát từ hai nguyên nhân chủ yếu: Về chi phí huy động vốn tăng mạnh từ 380,21 tỷ đồng năm 2022 lên 567,91 tỷ đồng năm 2024 (tăng 187,7 tỷ đồng). Nguyên nhân là do trong bối cảnh lạm phát và lãi suất thị trường có xu hướng tăng trong giai đoạn 2023–2024, chi nhánh buộc phải nâng lãi suất huy động để duy trì nguồn vốn ổn định, từ đó làm tăng chi phí trả lãi cho khách hàng gửi tiền. Về chi phí dịch vụ tăng gấp đôi từ 98,12 tỷ đồng năm 2022 lên 195,48 tỷ đồng năm 2024. Mức tăng đột biến này đến từ việc mở rộng hệ sinh thái dịch vụ ngân hàng, bao gồm việc hợp tác với đối tác thứ ba (bảo hiểm, đối tác công nghệ), tăng chi phí hoa hồng, chi phí vận hành hệ thống số và chi phí nhân sự trong mảng dịch vụ. Đặc biệt, để đảm bảo trải nghiệm khách hàng tốt hơn và mở rộng quy mô dịch vụ, ngân hàng đã đầu tư mạnh vào hạ tầng kỹ thuật số, gây ra gia tăng đáng kể trong chi phí vận hành dịch vụ. Về chi phí khác có sự biến động giảm trong năm 2023 rồi tăng trở lại năm 2024. Sự sụt giảm ban đầu là do trong năm 2023, ngân hàng xử lý được phần lớn các khoản nợ xấu hoặc giảm trích lập dự phòng rủi ro nhờ chất lượng tín dụng được cải thiện. Tuy nhiên sang năm 2024 chi phí khác tăng lên 5,46 tỷ đồng do chi nhánh ghi nhận lại một số khoản dự phòng bổ sung.

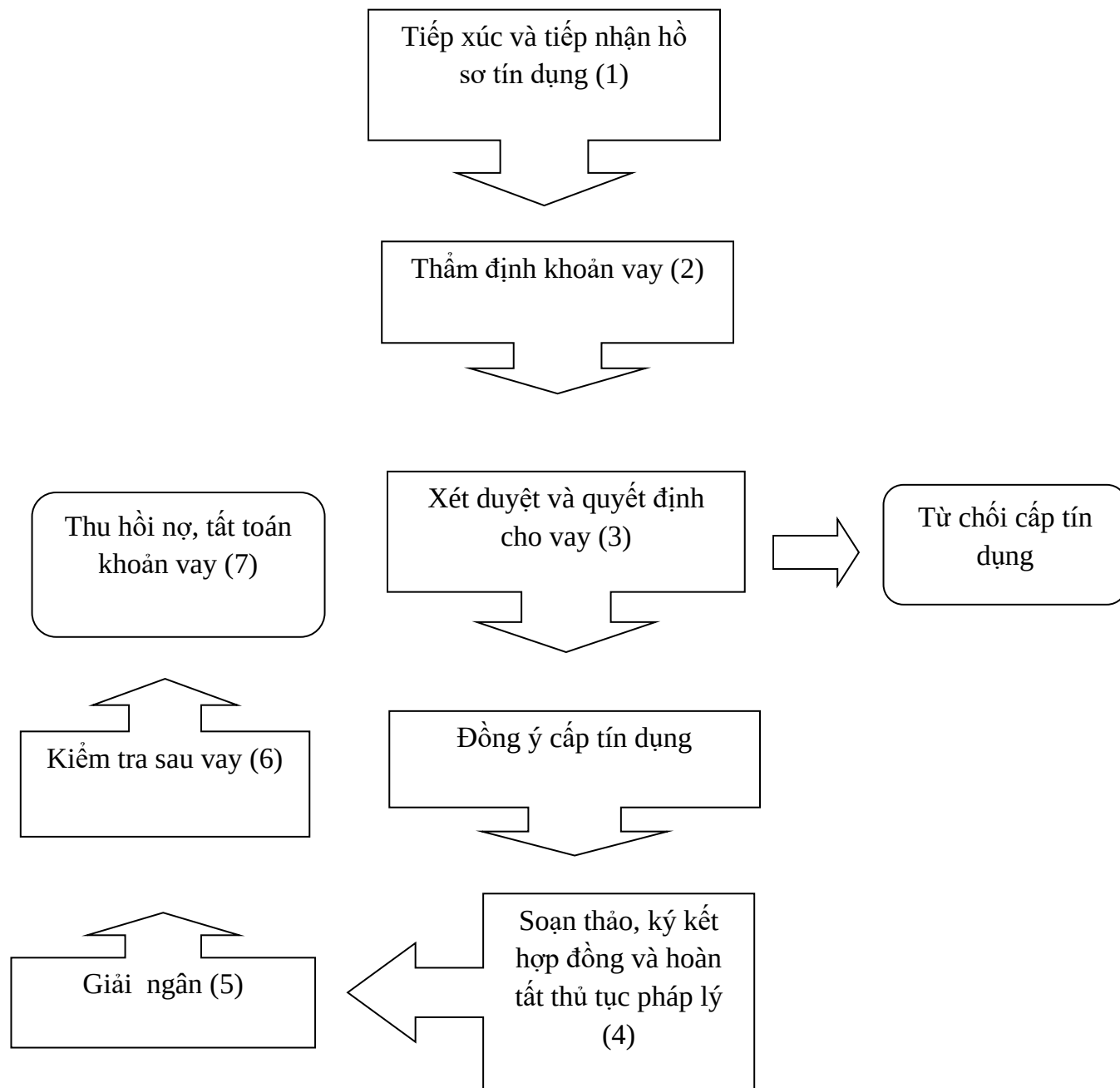
Lợi nhuận trước thuế tăng mạnh năm 2023 (91,08%) nhưng chững lại trong năm 2024 với mức tăng chỉ 2,4%. Điều này phản ánh thực tế rằng mặc dù doanh thu tiếp tục tăng, song tốc độ tăng chi phí đã vượt xa tốc độ tăng thu nhập, làm suy giảm hiệu quả sinh lời. Đây là tín hiệu cảnh báo về áp lực chi phí trong hoạt động kinh doanh, đặc biệt là từ dịch vụ và huy động vốn.

Lợi nhuận sau thuế của MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng tăng mạnh từ 239,78 tỷ (2022) lên 458,16 tỷ (2023) tương ứng 91,08%. Tuy nhiên, năm 2024 chỉ tăng nhẹ 2,4% lên 469,14 tỷ đồng. Mặc dù doanh thu vẫn tăng tốt, nhưng lợi nhuận bị thu hẹp. Đồng thời, chi phí khác và trích lập dự phòng cũng gia tăng. Điều này cho thấy hiệu quả sử dụng chi phí chưa tối ưu. MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng cần kiểm soát chi phí chặt chẽ hơn để duy trì tăng trưởng lợi nhuận.

Nhìn chung giai đoạn 2022–2024, Ngân hàng TMCP Quân đội Chi nhánh Nam Đà Nẵng đang trên đà tăng trưởng ổn định. Tuy nhiên, chi phí tăng mạnh đặc biệt trong năm 2024 làm giảm hiệu quả lợi nhuận so với năm trước. Chi nhánh cần kiểm soát tốt hơn chi phí dịch vụ và huy động để đảm bảo tăng trưởng bền vững trong tương lai.

2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

2.2.1. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024



Bước 1: Tiếp xúc khách hàng và tiếp nhận hồ sơ tín dụng

- Chuyên viên quan hệ khách hàng (QHKH) chủ động tìm kiếm, tư vấn và hỗ trợ khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng.

- Hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ đầy đủ, đáp ứng quy định của ngân hàng.

- Hồ sơ tín dụng phải thể hiện rõ:

+ Năng lực pháp lý và hành vi dân sự của khách hàng.

+ Mục đích sử dụng vốn vay.

+ Khả năng tài chính và nguồn thu nhập để đảm bảo khả năng trả nợ.

Bước 2: Thẩm định khoản vay

Giai đoạn thẩm định là bước quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng. Chuyên viên QHKH thực hiện thẩm định trên các khía cạnh sau:

- Thẩm định khách hàng: Kiểm tra tư cách pháp lý, năng lực hành vi dân sự và độ tin cậy của người vay.

- Thẩm định mục đích vay vốn: Đánh giá mục đích vay có phù hợp với chính sách của ngân hàng và pháp luật hay không.

- Thẩm định tài chính: Kiểm tra tính minh bạch, ổn định của nguồn thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng.

- Thẩm định tài sản đảm bảo (nếu có): Xác định giá trị và tính pháp lý của tài sản thế chấp như bất động sản, ô tô,...

Dựa vào kết quả thẩm định, chuyên viên QHKH chấm điểm tín dụng và lập tờ trình đề xuất khoản vay. Nếu khách hàng không đủ điều kiện vay, chuyên viên sẽ thông báo ngay để tránh mất thời gian cho cả hai bên.

Bước 3: Xét duyệt và quyết định cho vay

- Sau khi thẩm định, chuyên viên QHKH trình hồ sơ lên cấp có thẩm quyền để phê duyệt.

- Tùy theo giá trị khoản vay, quyết định cho vay có thể do Giám đốc Phòng giao dịch, Chuyên gia phê duyệt hoặc Hội đồng tín dụng tại Hội sở xem xét.

- Nếu được duyệt, ngân hàng sẽ thông báo các điều kiện vay và yêu cầu khách hàng đáp ứng thêm (nếu có). Nếu bị từ chối, khách hàng sẽ được giải thích lý do.

Bước 4: Soạn thảo, ký kết hợp đồng và hoàn tất thủ tục pháp lý

- Khi khoản vay được phê duyệt, ngân hàng và khách hàng tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng.

- Nếu khoản vay có tài sản đảm bảo, khách hàng cần hoàn thiện các thủ tục công chứng, đăng ký thế chấp theo quy định.

- Ngân hàng đảm bảo mọi giấy tờ pháp lý đều hợp lệ trước khi giải ngân.

Bước 5: Giải ngân

- Sau khi hợp đồng được ký kết và hồ sơ đầy đủ, ngân hàng tiến hành giải ngân khoản vay.

- Quy trình giải ngân có thể thông qua chuyển khoản hoặc thanh toán trực tiếp tùy theo mục đích vay.

- Hồ sơ giải ngân sẽ được bộ phận tín dụng tại Chi nhánh hoặc Hội sở rà soát lần cuối để đảm bảo đúng quy trình.

Bước 6: Kiểm tra sau vay

- Ngân hàng theo dõi quá trình sử dụng vốn của khách hàng, đảm bảo khoản vay được sử dụng đúng mục đích.
- Định kỳ kiểm tra tình hình tài chính của khách hàng để đánh giá khả năng trả nợ.
- Nếu có dấu hiệu rủi ro (khách hàng mất khả năng thanh toán, tài sản thế chấp giảm giá trị, v.v.), ngân hàng sẽ có biện pháp can thiệp kịp thời.

Bước 7: Thu hồi nợ, tắt toán khoản vay

- Ngân hàng thực hiện nhắc nhở khách hàng về lịch trả nợ gốc và lãi hàng tháng.
- Khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ tài chính, ngân hàng xác nhận tắt toán khoản vay và giải chấp tài sản (nếu có).
- Nếu khách hàng vi phạm hợp đồng (trễ hạn, mất khả năng trả nợ), ngân hàng có thể thu hồi nợ trước hạn hoặc áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định.

2.2.2. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng

2.2.2.1. Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo

a. Đặc điểm sản phẩm:

- Đăng ký vay vốn trải nghiệm trên App MBB.
- Tối đa 80% nhu cầu vốn và không quá 03 tỷ đồng.
- Thời gian vay: tối đa 84 tháng.
- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý nhanh chóng.

b. Đối tượng khách hàng:

- Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự tuổi từ 19-70 tuổi.
- Thu nhập tối thiểu của KH và vợ/chồng: 10 triệu đồng/tháng.
- Tài sản bảo đảm đa dạng: Bất động sản, Giấy tờ có giá, Sổ/Thẻ tiết kiệm, Hợp đồng tiền gửi, Ô tô.

c. Hồ sơ vay vốn:

- Mẫu đơn đề nghị vay vốn (theo mẫu của ngân hàng MB)
- Hồ sơ pháp lý: Chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân/ hộ chiếu, Hộ khẩu thường trú/tạm trú KT3, Giấy đăng ký kết hôn/Chứng nhận độc thân.
- Hồ sơ chứng minh mục đích: Biên bản xác nhận nhu cầu vốn vay.
- Hồ sơ thu nhập: Hợp đồng lao động, bảng kê sao kê lương/ tài khoản ngân hàng, ...
- Hồ sơ tài sản đảm bảo: Giấy chứng nhận sở hữu tài sản.

2.2.2.2. Cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo

a. Đặc điểm sản phẩm:

- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh.
- Mức cho vay: Tối đa lên tới 800 triệu đồng.
- Thời hạn cho vay: Tối đa 60 tháng.
- Phương thức trả nợ linh hoạt, phù hợp với dòng tiền của khách hàng.

b. Đối tượng khách hàng:

- Khách hàng có độ tuổi không quá 55 đối với nữ và 60 đối với nam tại thời điểm kết thúc khoản vay.
- Khách hàng có hộ khẩu/sổ tạm trú tại (KT3) Tỉnh/Thành phố nơi MB có trụ sở.
- Khách hàng được trả lương qua tài khoản và có thời gian công tác tại Đơn vị quản lý hiện tại tối thiểu 01 năm.
- Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

c. Hồ sơ vay vốn:

- Đơn đề nghị vay vốn kèm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB);
- Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.
- Hợp đồng lao động/ Hợp đồng làm việc/ Quyết định biên chế.
- Giấy tờ chứng minh thu nhập hàng tháng tại Đơn vị quản lý và nguồn trả nợ khác (nếu có).

2.2.2.3. Cho vay mua ô tô

a. Đặc điểm sản phẩm:

- Phê duyệt tự động: Có kết quả phê duyệt siêu tốc ngay sau 5 phút khi đăng ký thông tin vay qua App MBBank.
- Thời gian vay lên đến 84tháng.
- Tỷ lệ cho vay lên tới 80% giá trị xe bao gồm thuế/lệ phí khi khách hàng thế chấp bằng bất động sản.
- Tỷ lệ cho vay lên đến 75% giá trị xe bao gồm thuế/lệ phí tùy thuộc vào loại xe khách hàng lựa chọn.
- Khách hàng chủ động theo dõi khoản vay, lịch trả nợ dự kiến, trả nợ một phần/tất toán trước hạn khoản vay hoàn toàn trên App MBBank.

b. Đối tượng khách hàng:

- Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.
- Khách hàng có độ tuổi từ đủ 19 tuổi đến không quá 70 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay.
- Khách hàng có hộ khẩu/sổ tạm trú (KT3) tại Tỉnh/Thành phố nơi MB có trụ sở;.
- Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay.
- Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

c. Hồ sơ vay vốn:

- Đơn đề nghị vay vốn kèm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB).
- Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.
- Giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay.
- Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ.
- Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm.

2.2.2.4. Cho vay xây, sửa nhà và trang bị nội thất nhà ở

a. Đặc điểm sản phẩm:

- Thời gian cho vay: Tối đa 180 tháng .

- Tỷ lệ cho vay/nhu cầu vốn: 80% .
- Tài sản bảo đảm: Tài sản hình thành từ vốn vay hoặc tài sản bảo đảm độc lập là quyền sử dụng đất, nhà ở, quyền chung cư, đất nông nghiệp.
- Phương thức giải ngân: Giải ngân phong tỏa hoặc trực tiếp cho bên bán.
- Phương thức cho vay: Cho vay từng lần .
- Chủ thể sử dụng tài sản hình thành từ vốn vay: KH hoặc bố mẹ, con của KH.

b. Đối tượng khách hàng:

- Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.
- KH có độ tuổi từ đủ 18 tuổi đến không quá 70 tuổi tại thời điểm kết thúc.
- Khách hàng có hộ khẩu/sổ tạm trú (KT3) tại Tỉnh/Thành phố nơi MB có trụ sở.
- Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay.
- Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

c. Hồ sơ vay vốn:

- Đơn đề nghị vay vốn kèm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB).
- Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.
- Giấy tờ chứng minh mục đích vay vốn: Hợp đồng xây dựng nhà,...
- Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ: Hợp đồng lao động, bảng sao kê lương...
- Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm: Hợp đồng mua bán căn hộ, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy phép xây dựng...

2.2.2.5. Cho vay cầm cố Giấy tờ có giá

a. Đặc điểm sản phẩm:

- Mức cho vay: Tối đa 100% giá trị của GTCG.
- Thời hạn cho vay và thời hạn trả gốc lãi linh hoạt phù hợp với nhu cầu của khách hàng.
- Thủ tục đơn giản, thuận tiện, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng.

b. Đối tượng khách hàng:

- Khách hàng cá nhân có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.
- Giấy tờ có giá thuộc quyền sở hữu hợp pháp của KH hoặc bên thứ 3 (nếu có).
- Khách hàng cam kết sử dụng vốn vay theo đúng quy định pháp luật.
- Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

c. Hồ sơ vay vốn:

- Đơn đề nghị vay vốn kèm hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm (theo mẫu của MB).
- CMND/CCCD/Hộ chiếu ... của khách hàng hoặc chủ sở hữu GTCG (nếu cầm cố GTCG của bên thứ 3.
- Bản gốc giấy tờ có giá.
- Các giấy tờ liên quan khác (nếu có).

2.2.2.6. Cho vay mua đất thổ cư/ chung cư dự án cho người trẻ

a. Đặc điểm sản phẩm:

- Không phải trả nợ gốc lên tới 5 năm/chỉ trả 15% nợ gốc trong 10 năm đầu tiên.
- Thu nhập chỉ từ 10 triệu đồng/ tháng.
- Thời gian trả góp lên tới 35 năm.

- Mức cho vay lên đến: 80% giá trị TSĐB.
- Thủ tục đơn giản, phê duyệt nhanh chóng.
- Lãi suất ưu đãi cạnh tranh.

b. Đối tượng khách hàng:

- Áp dụng: Khách hàng vay mua nhà đất, chung cư đã có giấy chứng nhận (giá trị vay tối đa 5 tỷ đồng).
- Đối tượng: KH trẻ độ tuổi từ 23-40 tuổi (điều kiện, hạn mức vay theo quy định cụ thể của MB).
- Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.
- Khách hàng có độ tuổi từ đủ 18 tuổi đến không quá 70 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay.
- Khách hàng có hộ khẩu/sổ tạm trú (KT3) tại Tỉnh/Thành phố nơi MB có trụ sở.
- Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay.
- Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

c. Hồ sơ vay vốn:

- Đơn đề nghị vay vốn kèm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB).
- CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.
- Giấy tờ chứng minh mục đích vay vốn: Hợp đồng mua bán, hợp đồng đặt cọc, quyết định trúng đấu giá...
- Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ: Hợp đồng lao động, sao kê lương, đăng ký kinh doanh...
- Giấy tờ liên quan đến Tài sản đảm bảo: Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Giấy phép xây dựng...

2.2.2.7. Cho vay thấu chi

a. Đặc điểm sản phẩm:

- Sử dụng vốn một cách nhanh chóng, thuận tiện qua nhiều kênh giao dịch: tại quầy và/hoặc Internet Banking, Mobile Banking, Bankplus, Thẻ.
- Hạn mức cho vay có Tài sản đảm bảo: tối đa lên đến 5 tỷ VND.
- Thời hạn duy trì hạn mức: tối đa 12 tháng.

b. Điều kiện vay vốn:

- Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.
- Khách hàng có hộ khẩu/KT3 tại Tỉnh/thành phố nơi MB có trụ sở.
- Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ cho khoản vay.
- Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

c. Hồ sơ vay vốn:

- Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3).
- Giấy đề nghị vay vốn theo mẫu MB.
- Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm (nếu có).
- Giấy tờ khác theo quy định của MB.

2.2.2.8. Cấp hạn mức tín chấp tự động cho Quân Nhân

a. Đặc điểm sản phẩm:

- Mức cho vay: Tối đa 1 tỷ VND. Mức cho vay cụ thể căn cứ vào cấp bậc và thu nhập hàng tháng của khách hàng Quân nhân.
- Thời hạn cho vay: Tối đa 60 tháng.
- Thời điểm bổ sung giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn: 30 ngày sau khi giải ngân.

b. Điều kiện vay vốn

- Đối tượng khách hàng: Sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp (từ cấp Thiếu úy trở lên).

c. Hồ sơ vay vốn:

- Thỏa thuận hợp tác giữa MB và doanh nghiệp/đơn vị quân đội.
- Bản đề nghị vay vốn hoặc Đề nghị phát hành thẻ tín dụng theo mẫu tại các chi nhánh/phòng giao dịch của MB.
- Chứng minh nhân dân/ Chứng minh sỹ quan/ Hộ chiếu còn hiệu lực.
- Hộ khẩu/KT3/Hộ khẩu quân đội.
- Bản sao Hợp đồng lao động/Quyết định biên chế/Quyết định bổ nhiệm/Quyết định tăng lương/Quyết định thăng quân hàm...

2.2.2.9. Cho vay nhà đổi nhà

a. Đặc điểm sản phẩm

- Linh hoạt nguồn trả nợ từ bán nhà cũ
- Không Vốn tự có – Cho vay 100% nhu cầu vốn
- Không phải trả nợ gốc trong 24 tháng và miễn trả nợ trước hạn
- Thời gian cho vay đến 35 năm

b. Điều kiện vay vốn

- Áp dụng: Khách hàng đã có sở hữu một bất động sản và có nhu cầu vay mua nhà đất, chung cư đã có giấy chứng nhận (giá trị vay lên tới 10 tỷ đồng)
- Đối tượng: KH có độ tuổi từ 28-45 tuổi (*) điều kiện, hạn mức vay theo quy định cụ thể của MB
- Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.
- Khách hàng có hộ khẩu/sổ tạm trú (KT3) tại Tỉnh/Thành phố nơi MB có trụ sở.
- Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay.
- Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

c. Hồ sơ vay vốn

- Đơn đề nghị vay vốn kèm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB);
- CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân;
- Giấy tờ chứng minh mục đích vay vốn: Hợp đồng mua bán, hợp đồng đặt cọc, quyết định trúng đấu giá...
- Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ: HĐLĐ, Sao kê lương, đăng ký kinh doanh...
- Giấy tờ liên quan đến TSBD: GCN QSD đất, Giấy phép xây dựng...

2.2.2.10. Cho vay tiền thuế chuyển đổi mục đích sử dụng đất

a. Đặc điểm sản phẩm

- Mức cho vay: Tối đa 100% giá trị/TB nộp Thuế (đến 5 tỷ đồng khoản vay).
- Nhận tài sản đảm bảo là đất nông nghiệp

- Thời gian cho vay tối đa: 30 năm
- Thủ tục đơn giản, phương thức trả nợ linh hoạt

b. Điều kiện vay vốn

- Khách hàng cá nhân là người Việt Nam cư trú. Hộ gia đình, cá nhân chuyển mục đích sử dụng đất nông nghiệp trong khu dân cư/trong cùng thửa đất hoặc chuyển mục đích sử dụng các loại đất phi nông nghiệp không phải là đất ở sang đất ở.

2.2.2.11. Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán

a. Đặc điểm sản phẩm

- Thời gian cho vay: Từ ngày phát sinh giao dịch khớp lệnh bán chứng khoán đến trước ngày thanh toán (ngày t+2) 01 ngày làm việc.
- Mức cho vay: Tối đa bằng số tiền bán chứng khoán (sau khi đã trừ phí giao dịch và lãi tiền vay).
- Lãi suất cho vay cạnh tranh.
- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng, giải ngân ngay trong ngày.

b. Điều kiện vay vốn

- Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.
- Khách hàng là chủ tài khoản giao dịch chứng khoán hoặc là người được ủy quyền hợp pháp từ chủ tài khoản.
- Khách hàng cam kết sử dụng vốn vay theo đúng quy định pháp luật.
- Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

c. Hồ sơ vay vốn

- Đơn đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ (theo mẫu của MB).
- Giấy tờ tùy thân, Hộ khẩu/KT3.
- Giấy ủy quyền của chủ tài khoản (nếu có).
- Thông báo giao dịch khớp lệnh bán chứng khoán.
- Xác nhận và cam kết của Công ty chứng khoán.

2.2.2.12. Cho vay cổ phần hóa

a. Đặc điểm sản phẩm

- Mức cho vay:
 - + Đối với cổ phiếu ưu đãi: Tối đa 100% tổng giá trị cổ phần theo giá bán ưu đãi.
 - + Đối với cổ phiếu đăng ký tự do: Tối đa 50% tổng giá trị cổ phần theo giá đầu thực tế.
- Thời hạn cho vay: Tối đa 36 tháng.
- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng.
 - + Tài sản bảo đảm đa dạng: Cổ phiếu hình thành từ vốn vay hoặc Giấy tờ có giá, Sổ/Thẻ tiết kiệm, Hợp đồng tiền gửi, Bất động sản, Ô tô độc lập với vốn vay.

b. Điều kiện vay vốn

Trường hợp Khách hàng là CBNV của Doanh nghiệp cổ phần hóa:

- Khách hàng có Hợp đồng lao động/Hợp đồng làm việc không xác định thời hạn hoặc có thời hạn từ 01 năm trở lên.
- Có xác nhận của Doanh nghiệp cổ phần hóa về mức thu nhập và thâm niên công tác.

Trường hợp Khách hàng là Nhà đầu tư cá nhân:

- Khách hàng không quá 60 tuổi tại thời điểm vay vốn.
- Khách hàng có hộ khẩu/sổ tạm trú (KT3) tại Tỉnh/Thành phố nơi MB cho vay.

c. Hồ sơ vay vốn

- Đơn đề nghị vay vốn kèm phương án trả nợ (theo mẫu của MB);
- CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân;
- Các giấy tờ liên quan đến việc mua cổ phần phát hành lần đầu;
- Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ;
- Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm.

2.2.3. Tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

2.2.3.1. Thực trạng chung của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

Bảng 2.4. Thực trạng chung của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng

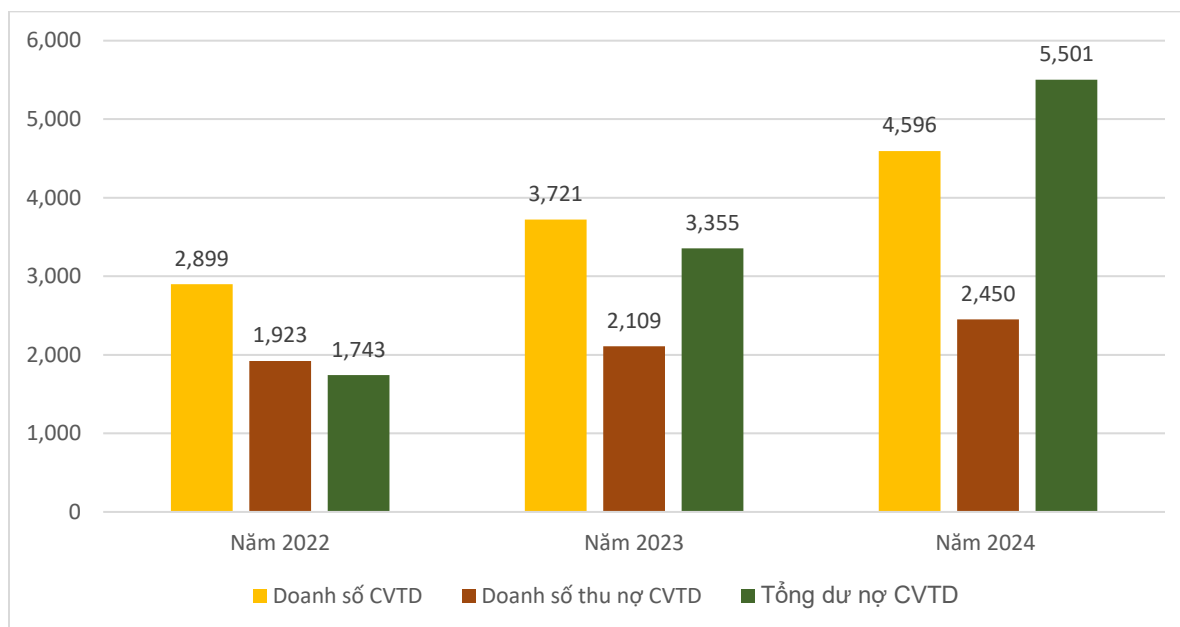
giai đoạn 2022 -2024

ĐVT: Tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 204		Chênh lệch			
		Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	2023/2022		2024/2023	
								Số tiền	Tốc độ tăng	Số tiền	Tốc độ tăng
1	Doanh số cho vay	8.090	100%	10.200	100%	12.338	100%	2.110	26,08%	2.138	20,96%
	Cho vay tiêu dùng	2.899	35,83%	3.721	36,48%	4.596	37,25%	822	28,35%	875	23,52%
2	Doanh số thu nợ	6.467	100%	6.812	100%	7.622	100%	345	5,33%	810	11,89%
	Cho vay tiêu dùng	1.923	29,74%	2.109	30,96%	2.450	32,14%	186	9,67%	341	16,17%
3	Tổng dư nợ	4.771	100%	8.159	100%	12.875	100%	3.388	71,01%	4.716	57,80%
	Cho vay tiêu dùng	1.743	36,53%	3.355	41,12%	5.501	42,73%	1.612	92,48%	2.146	63,96%
4	Nợ quá hạn	46,16	100%	53,28	100%	60,82	100%	7,12	15,42%	7,54	14,15%
	Cho vay tiêu dùng	16,41	35,55%	17,04	31,98%	18,82	30,94%	2,23	13,59%	3,01	17,69%
5	Tỷ lệ nợ quá hạn	0,97%		0,65%		0,47%					
	Cho vay tiêu dùng	0,94%		0,51%		0,34%					
6	Nợ xấu	32,14	100%	41,23	100%	61,43	100%	9,09	28,28%	20,2	48,99%
	Cho vay tiêu dùng	10,97	34,13%	14,71	35,68%	16,85	27,43%	3,74	34,09%	2,14	14,55%
7	Tỷ lệ nợ xấu	0,67%		0,51%		0,48%					
	Cho vay tiêu dùng	0,63%		0,44%		0,31%					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Biểu đồ 2.4. Tình hình chung của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Qua bảng 2.4 ta thấy, Ngân hàng MB – Chi nhánh Nam Đà Nẵng có doanh số cho vay tiêu dùng năm 2022 đạt 2.899 tỷ đồng chiếm 35,83% tổng doanh số cho vay, năm 2023 đạt 3.721 tỷ đồng (+822 tỷ đồng so với năm 2022, tăng 28,35%) chiếm 36,48%, năm 2024 đạt 4.596 tỷ đồng (+875 tỷ đồng so với năm 2023, tăng 23,52%) chiếm 37,25%. Doanh số cho vay tiêu dùng tăng mạnh đều qua các năm, cho thấy nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống cá nhân, mua sắm, chi tiêu tiếp tục tăng cao. Sự cải thiện trong sản phẩm, quy trình duyệt vay và các chương trình ưu đãi góp phần thúc đẩy tăng trưởng. Điều này phản ánh rõ xu hướng gia tăng nhu cầu vay tiêu dùng của người dân trên địa bàn chi nhánh Nam Đà Nẵng, đặc biệt trong bối cảnh đời sống đang dần phục hồi và phát triển sau đại dịch COVID-19 với chính sách lãi suất ưu đãi, MB chi nhánh Nam Đà Nẵng đã cải thiện quy trình phê duyệt vay, tăng trưởng kinh tế thúc đẩy nhu cầu mua sắm, sửa chữa nhà cửa, tiêu dùng cá nhân.

Về doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng của chi nhánh đã ghi nhận xu hướng tăng đều qua các năm, cụ thể năm 2022 thu nợ đạt 1.923 tỷ đồng chiếm 29,74% tổng thu nợ, năm 2023 đạt 2.109 tỷ đồng (+186 tỷ đồng so với năm 2022, tăng 9,67%) chiếm 30,96%, năm 2024 đạt 2.450 tỷ đồng (+341 tỷ đồng so với năm 2023, tương đương tăng 16,17%) chiếm 32,14%. Thu nợ tăng qua từng năm, nhưng vẫn chậm hơn tốc độ cho vay. Năm 2024, tốc độ thu nợ cải thiện rõ rệt nhờ ứng dụng công nghệ trong thu hồi và chọn lọc khách hàng tốt hơn. Tăng trưởng thu nợ chậm hơn so với tăng trưởng cho vay cho thấy Ngân hàng MB chi nhánh Nam Đà Nẵng đã ưu tiên mở rộng tín dụng hơn thu hồi, tuy nhiên việc thu nợ vẫn tăng cho thấy ngân hàng đã cải

thiện quản lý và thu hồi nợ, hỗ trợ khách hàng cơ cấu lại thời hạn trả nợ sau dịch giúp tránh chuyển thành nợ xấu.

Về tổng dư nợ cho vay tiêu dùng, năm 2022 dư nợ là 1.743 tỷ đồng chiếm 36,53% tổng dư nợ, năm 2023 tăng lên 3.355 tỷ đồng (+1.612 tỷ đồng, tương đương tăng 92,48% so với năm 2022) chiếm 41,12%, năm 2024 đạt 5.501 tỷ đồng (+2.146 tỷ đồng, tương đương tăng 63,96% so với năm 2023) chiếm 42,73%. Dư nợ tăng rất mạnh trong cả hai năm, phản ánh hoạt động cho vay mở rộng nhanh chóng. Nguyên nhân tăng mạnh là do chỉ tiêu này phản ánh rõ chiến lược mở rộng tín dụng mạnh mẽ của Ngân hàng MB chi nhánh Nam Đà Nẵng trong giai đoạn vừa qua. Tăng trưởng tín dụng tại chi nhánh diễn ra đặc biệt mạnh trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng, khi dư nợ tiêu dùng đã chiếm gần 40% tổng dư nợ toàn chi nhánh. Đây là kết quả của việc MB Nam Đà Nẵng chủ động chuyển hướng tập trung vào nhóm khách hàng cá nhân, thay vì tiếp tục phụ thuộc vào tín dụng doanh nghiệp như trước đây. Định hướng này không chỉ phù hợp với nhu cầu thị trường sau đại dịch mà còn giúp đa dạng hóa danh mục tín dụng, nâng cao biên lợi nhuận và kiểm soát rủi ro hiệu quả hơn.

Về nợ quá hạn, cụ thể năm 2022 ở mức 16,41 tỷ đồng chiếm 35,55% tổng nợ quá hạn, năm 2023 tăng nhẹ lên 17,04 tỷ đồng (+0,63 tỷ đồng, tương đương tăng 3,8%) chiếm 31,98%, năm 2024 là 18,82 tỷ đồng (+1,78 tỷ đồng tương đương tăng 10,45%) chiếm 30,94%. Dù dư nợ tăng rất nhanh, nhưng nợ quá hạn chỉ tăng nhẹ, cho thấy công tác kiểm soát rủi ro được cải thiện. Đặc biệt, năm 2023 gần như giữ ổn định, sang 2024 mới có dấu hiệu tăng nhẹ trở lại. Nguyên nhân tăng chủ yếu do nhiều yếu tố tác động, trong đó nổi bật là áp lực tài chính từ chi phí sinh hoạt tăng cao, lạm phát kéo dài khiến khả năng trả nợ của người dân bị ảnh hưởng. Tại Ngân hàng MB chi nhánh Nam Đà Nẵng, dù đã áp dụng nhiều biện pháp hỗ trợ khách hàng, nhưng tăng trưởng nợ quá hạn vẫn cho thấy cần tiếp tục nâng cao chất lượng công tác thẩm định, đánh giá rủi ro và khả năng trả nợ của người vay.

Về tỷ lệ nợ quá hạn, tại Ngân hàng MB chi nhánh Nam Đà Nẵng năm 2022 ở mức 0,94%, năm 2023 giảm còn 0,51%, năm 2024 tiếp tục giảm xuống 0,34% tỷ lệ nợ quá hạn giảm liên tục trong cả hai năm, là tín hiệu tích cực cho thấy chất lượng tín dụng được cải thiện, dù tổng dư nợ tăng rất nhanh. Tỷ lệ nợ quá hạn của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng MB chi nhánh Nam Đà Nẵng luôn duy trì ở mức thấp hơn so với tỷ lệ nợ quá hạn chung của toàn chi nhánh, dù cả hai đều có xu hướng giảm tích cực qua các năm. Cụ thể, năm 2022, tỷ lệ nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng đạt 0,94%, trong khi toàn chi nhánh là 0,97%. Sang năm 2023, tỷ lệ này của cho vay tiêu dùng giảm mạnh còn 0,51%, so với 0,65% của toàn chi nhánh. Đến năm 2024, tiếp tục giảm xuống 0,34% trong khi toàn chi nhánh ghi nhận mức 0,47%. Việc tỷ lệ nợ quá hạn giảm đều đặn qua từng năm cho thấy chi nhánh đã cải thiện đáng kể năng lực kiểm soát rủi ro, thông qua việc nâng cao quy trình thẩm định, phân loại khách hàng kỹ lưỡng và chủ động hỗ trợ tái cơ cấu nợ khi cần thiết.

Về nợ xấu, tại Ngân hàng MB – Chi nhánh Nam Đà Nẵng, năm 2022 ghi nhận mức nợ xấu là 10,97 tỷ đồng chiếm 34,13% tổng nợ xấu, năm 2023 tăng lên 14,71 tỷ đồng tăng (+3,74 tỷ đồng, tương đương tăng 34,09%) chiếm 35,68%, năm 2024 tiếp tục tăng lên 16,85 tỷ đồng (+2,14 tỷ đồng, tương đương tăng 14,55%) chiếm 27,43%. Nợ xấu tăng cao trong năm 2023 do ảnh hưởng của nợ quá hạn kéo dài, nhưng đến năm 2024, tốc độ tăng nợ xấu đã chậm lại rõ rệt,

điều này cho thấy MB chi nhánh Nam Đà Nẵng đã sử dụng hiệu quả của các biện pháp quản trị rủi ro. Nguyên nhân tăng do tốc độ mở rộng tín dụng cao, một số khoản vay không được kiểm soát chặt dẫn đến nợ xấu, đặc biệt trong cho vay tiêu dùng, rủi ro thường cao hơn do khách hàng cá nhân có thu nhập không ổn định, năm 2024 tăng chậm hơn, cho thấy MB Nam Đà Nẵng đã có biện pháp xử lý nợ xấu hiệu quả hơn.

Về tỷ lệ nợ xấu, cụ thể năm 2022 ở mức 0,63%, năm 2023 giảm còn 0,44%, năm 2024 tiếp tục giảm xuống 0,31%. Nguyên nhân giảm là do quy mô dư nợ tăng mạnh, trong khi MB Nam Đà Nẵng đã cải thiện khả năng phân loại và xử lý sớm các khoản vay có nguy cơ cao, phản ánh sự chủ động của ngân hàng trong việc quản trị rủi ro và áp dụng công nghệ trong đánh giá tín dụng. Tỷ lệ nợ xấu của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng MB chi nhánh Nam Đà Nẵng luôn thấp hơn so với tỷ lệ nợ xấu chung của toàn chi nhánh và đều có xu hướng giảm qua từng năm. Cụ thể, năm 2022 tỷ lệ nợ xấu của cho vay tiêu dùng là 0,63% trong khi toàn chi nhánh là 0,67%. Năm 2023, tỷ lệ này giảm xuống còn 0,44% đối với cho vay tiêu dùng và 0,51% với toàn chi nhánh. Đến năm 2024, tỷ lệ nợ xấu của cho vay tiêu dùng tiếp tục giảm mạnh chỉ còn 0,31%, thấp hơn đáng kể so với tỷ lệ 0,48% của toàn chi nhánh. Điều này cho thấy mặc dù cho vay tiêu dùng thường có rủi ro cao hơn nhưng chi nhánh đã quản lý hiệu quả nhóm khách hàng này thông qua các biện pháp kiểm soát rủi ro, nâng cao chất lượng thẩm định, và chủ động giám sát khoản vay. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp là minh chứng cho khả năng kiểm soát tín dụng hiệu quả của chi nhánh trong mảng cho vay tiêu dùng.

2.2.3.2. Thực trạng chung của cho vay tiêu dùng theo các tiêu chí

a. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo sản phẩm

Bảng 2.5. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo mục đích vay Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

DVT: Tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch			
		Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	2023/2022		2024/2023	
								Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
1	Doanh số CVTD	2.899	100%	3.721	100%	4.596	100%	822	28,35%	875	23,52%
	Vay xây, sửa nhà	769	26,53%	1.168	31,39%	1.465	31,88%	399	51,89%	297	25,43%
	Vay mua ô tô	862	29,73%	965	25,93%	1.238	26,94%	103	11,95%	273	28,29%
	Vay mua nhà	691	23,84%	823	22,12%	1.017	22,13%	132	19,10%	194	23,57%
	Vay tiêu dùng khác	577	19,90%	765	20,56%	876	19,06%	188	32,58%	111	14,51%
2	Doanh số thu nợ CVTD	1.923	100%	2.109	100%	2.450	100%	186	9,67%	341	16,17%
	Vay xây, sửa nhà	584	30,37%	623	29,54%	739	30,16%	39	6,68%	116	18,62%
	Vay mua ô tô	519	26,99%	539	25,56%	682	27,84%	20	3,85%	143	26,53%
	Vay mua nhà	454	23,61%	535	25,37%	543	22,16%	81	17,84%	8	1,50%
	Vay tiêu dùng khác	366	19,03%	412	19,54%	486	19,84%	46	12,57%	74	17,96%
3	Dư nợ CVTD	1.743	100%	3.355	100%	5.501	100%	1.612	92,48%	2.146	63,96%
	Vay xây, sửa nhà	531	30,46%	1.076	32,07%	1.802	32,76%	545	102,64%	726	67,47%
	Vay mua ô tô	473	27,14%	899	26,80%	1.455	26,45%	426	90,06%	556	61,85%
	Vay mua nhà	423	24,27%	711	21,19%	1.185	21,54%	288	68,09%	474	66,67%
	Vay tiêu dùng khác	316	18,13%	669	19,94%	1.059	19,25%	353	111,71%	390	58,30%
4	Nợ quá hạn	16,41	100%	17,04	100%	18,82	100%	2,23	13,59%	3,014	17,69%
	Vay xây, sửa nhà	5,45	33,21%	5,53	32,45%	6,15	32,68%	0,08	1,47%	0,62	11,21%
	Vay mua ô tô	4,58	27,91%	4,69	27,52%	5,24	27,84%	0,11	2,40%	0,55	11,73%

5	Vay mua nhà	3,26	19,87%	3,57	20,95%	3,92	20,83%	0,31	9,51%	0,35	9,80%
	Vay tiêu dùng khác	3,12	19,01%	3,25	19,07%	3,51	18,65%	0,13	4,17%	0,26	8,00%
	Tỷ lệ nợ quá hạn	0,94%		0,51%		0,34%					
	Vay xây, sửa nhà	1,03%		0,51%		0,34%					
	Vay mua ô tô	0,97%		0,52%		0,36%					
	Vay mua nhà	0,77%		0,50%		0,33%					
6	Vay tiêu dùng khác	0,99%		0,49%		0,33%					
	Nợ xấu CVTD	10,97	100%	14,71	100%	16,85	100%	3,74	34,09%	2,14	14,55%
	Vay xây, sửa nhà	3,58	32,63%	4,68	31,82%	5,33	31,63%	1,1	30,73%	0,65	13,89%
	Vay mua ô tô	2,59	23,61%	3,66	24,88%	4,45	26,41%	1,07	41,31%	0,79	21,58%
	Vay mua nhà	2,66	24,25%	3,59	24,41%	3,89	23,09%	0,93	34,96%	0,3	8,36%
	Vay tiêu dùng khác	2,14	19,51%	2,78	18,90%	3,18	18,87%	0,64	29,91%	0,4	14,39%
7	Tỷ lệ nợ xấu CVTD	0,63%		0,44%		0,31%					
	Vay xây, sửa nhà	0,67%		0,43%		0,30%					
	Vay mua ô tô	0,55%		0,41%		0,31%					
	Vay mua nhà	0,63%		0,50%		0,33%					
	Vay tiêu dùng khác	0,68%		0,42%		0,30%					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2022 – 2024, cơ cấu cho vay tiêu dùng theo mục đích vay tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội (MB) – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã có những biến chuyển tích cực cả về quy mô lẫn chất lượng tín dụng, phản ánh định hướng phát triển tín dụng có chiến lược phù hợp với xu hướng tiêu dùng và nhu cầu thực tế của khách hàng địa phương. Trong đó, nổi bật nhất là các nhóm mục đích vay như: vay xây sửa chữa nhà ở, vay mua ô tô, vay mua nhà và vay tiêu dùng khác.

- Về doanh số cho vay tiêu dùng, cụ thể từng sản phẩm:

Vay xây sửa chữa nhà ở luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu vay tiêu dùng của chi nhánh, với sự gia tăng mạnh mẽ qua từng năm. Năm 2022 từ mức 769 tỷ đồng chiếm 26,53%, năm 2023 là 1.168 tỷ đồng (+399 tỷ đồng, tăng 51,89% so với năm 2022) chiếm 31,39% và đạt 1.465 tỷ đồng năm 2024 (+297 tỷ đồng, tăng 25,43%) chiếm 31,88%. Tỷ trọng nhóm này duy trì trên mức 30% tổng dư nợ tiêu dùng, cho thấy nhu cầu về nhà ở tại khu vực Đà Nẵng và các vùng lân cận tiếp tục tăng cao. Nguyên nhân chính là do tốc độ đô thị hóa nhanh chóng, thu nhập bình quân của người dân cải thiện, cùng với sự ổn định của thị trường bất động sản sau dịch COVID-19. Bên cạnh đó, MB Nam Đà Nẵng đã áp dụng chính sách tín dụng ưu đãi dành cho nhóm khách hàng vay mua nhà như lãi suất thấp, thời hạn vay dài, thủ tục nhanh gọn cũng là yếu tố kích thích mạnh mẽ dòng vốn chảy vào lĩnh vực này.

Vay mua ô tô, MB Nam Đà Nẵng cũng ghi nhận sự tăng trưởng đều đặn và đáng chú ý từ 862 tỷ đồng năm 2022 chiếm 29,73%, tăng lên 965 tỷ đồng năm 2023 (+103 tỷ đồng, tăng 11,95% so với năm 2022) chiếm 25,93% và đạt 1.238 tỷ đồng vào năm 2024 (+273 tỷ đồng, tăng 28,29%) chiếm 26,94%. Sự gia tăng này phần lớn đến từ thay đổi trong hành vi tiêu dùng của người dân hậu đại dịch, khi nhu cầu sở hữu phương tiện cá nhân để đảm bảo an toàn và tiện lợi trong di chuyển ngày càng phổ biến. Thêm vào đó, sự cạnh tranh của các hãng xe với nhiều dòng sản phẩm phù hợp thu nhập trung bình, cùng với các chương trình liên kết giữa ngân hàng và đại lý ô tô giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận vốn vay, góp phần thúc đẩy phân khúc này phát triển.

Vay mua nhà tại MB Nam Đà Nẵng cũng là một hình thức vay phát triển mạnh trong thời gian qua. Dư nợ tăng từ 691 tỷ đồng năm 2022 chiếm 23,84% lên 823 tỷ đồng năm 2023 (+132 tỷ đồng, tăng 19,10%) chiếm 22,12% và đạt 1.017 tỷ đồng năm 2024 (+194 tỷ đồng, tăng 23,57%) chiếm 22,13%. Hình thức vay này thu hút sự quan tâm của khách hàng vì tính an toàn, thủ tục nhanh chóng, đặc biệt phù hợp với những khách hàng có tài sản tài chính như sổ tiết kiệm, chứng chỉ quỹ, trái phiếu... và cần nguồn vốn ngắn hạn hoặc đầu tư linh hoạt.

Vay tiêu dùng khác là nhóm có tỷ trọng thấp nhất trong cơ cấu nhưng lại ghi nhận tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ nhất. Từ 577 tỷ đồng năm 2022 chiếm 19,90%, tăng lên 765 tỷ đồng năm 2023 (+188 tỷ đồng, tăng 32,58%) chiếm 20,56% và đạt 876 tỷ đồng năm 2024 (+111 tỷ đồng, tăng 14,51%) chiếm 19,06%. Điều đó cho thấy MB Nam Đà Nẵng mặc dù có sự sụt giảm nhẹ từ năm 2023 sang 2024, tuy nhiên con số này vẫn cho thấy nhu cầu tiêu dùng cá nhân ngoài các mục đích truyền thống đang gia tăng như vay du lịch, giáo dục, y tế, mua sắm thiết bị gia đình,... Sự linh hoạt trong gói sản phẩm, cùng xu hướng "tiêu dùng trước, trả sau" trong giới trẻ, đã thúc đẩy sự phát triển của loại hình vay này. Tuy nhiên, do đa phần các khoản vay không

có tài sản đảm bảo, ngân hàng cần chú trọng nhiều hơn vào công tác thẩm định và quản trị rủi ro đối với nhóm khách hàng này.

Nhìn chung, giai đoạn 2022 – 2024 cho thấy MB – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã không ngừng mở rộng quy mô tín dụng tiêu dùng, đồng thời phân bổ hợp lý vào các mục đích vay có tiềm năng và an toàn. Việc duy trì các khoản vay truyền thống ổn định, kết hợp với sự tăng trưởng của các sản phẩm vay mới, đa dạng, linh hoạt, là minh chứng cho định hướng phát triển tín dụng bền vững, vừa phục vụ nhu cầu người dân vừa đảm bảo hiệu quả kinh doanh và kiểm soát rủi ro tốt trong môi trường kinh tế còn nhiều biến động.

- Về doanh số thu nợ của MB Nam Đà Nẵng, cụ thể từng sản phẩm:

Vay xây sửa nhà chiếm tỷ trọng lớn nhất và tăng trưởng đều qua các năm, năm 2022 là 584 tỷ đồng chiếm 30,37%, năm 2023 là 623 tỷ đồng chiếm 29,54% (tăng 39 tỷ đồng, tương đương 6,68%), năm 2024 là 739 tỷ đồng chiếm 30,16% (tăng 116 tỷ đồng, tương đương 18,62%). Nguyên nhân tăng là do các khoản vay xây, sửa nhà thường có thể chấp bắt động sản giúp ngân hàng dễ thu hồi nợ khi khách hàng quá hạn hoặc có rủi ro qua đó nâng cao khả năng kiểm soát nợ. Đồng thời, xu hướng nâng cấp, sửa chữa nhà ở hậu COVID-19 tiếp tục duy trì mạnh trong năm 2023–2024 mà khách hàng vay để xây, sửa nhà đa phần là người có thu nhập ổn định mục đích sử dụng vốn rõ ràng và kế hoạch tài chính tốt dẫn đến khả năng trả nợ cao kéo theo khả năng thanh toán nợ tốt từ phía khách hàng.

Vay mua ô tô cũng ghi nhận mức tăng trưởng đáng kể, từ 519 tỷ đồng chiếm 26,99%, năm 2023 là 539 tỷ đồng chiếm 25,56% (tăng 20 tỷ đồng, tương đương 3,85%), năm 2024 là 682 tỷ đồng chiếm 27,84% (tăng 134 tỷ đồng, tương đương 26,53%). Sự tăng trưởng này phản ánh sự phục hồi của thị trường ô tô và nhu cầu mua sắm phương tiện cá nhân ngày càng cao. Các khoản vay ô tô thường có tài sản bảo đảm rõ ràng, dễ xử lý, giúp thu nợ thuận lợi.

Vay mua nhà, có tốc độ tăng mạnh năm 2023 nhưng chững lại năm 2024 cụ thể năm 2022 là 454 tỷ đồng chiếm 23,61%, năm 2023 là 525 tỷ đồng (tăng 81 tỷ đồng, tương đương 17,84%) chiếm 25,37% và đạt 543 tỷ đồng vào năm 2024 (tăng 8 tỷ đồng, tương đương 1,50%) chiếm 22,16%. Doanh số thu nợ từ vay cầm cố GTCG tăng mạnh trong năm 2023 nhưng tăng chậm lại năm 2024 đây là nhóm vay có tài sản đảm bảo là chứng chỉ tiền gửi hoặc trái phiếu ngân hàng dễ xử lý, bán lại, hoặc tất toán nếu khách hàng vi phạm hợp đồng nên khách hàng thường chủ động trả nợ đúng hạn để tránh mất quyền lợi.

Vay tiêu dùng khác, có doanh số thu nợ tăng nhẹ từ 366 tỷ đồng năm 2022 chiếm 19,03%, lên 412 tỷ đồng năm 2023 (tăng 46 tỷ đồng, tương đương 12,57%) chiếm 19,54% so với năm 2022 và đạt 486 tỷ đồng vào năm 2024 (tăng 74 tỷ đồng, tương đương 17,96%) chiếm 19,84 so với năm 2023. Mức tăng nhẹ và ổn định, phản ánh tính rải rác và nhỏ lẻ của các khoản vay tiêu dùng không thuộc nhóm chính. Tuy nhiên đây là nhóm có rủi ro cao vì không có tài sản đảm bảo, chủ yếu theo lương, theo hóa đơn điện/nước hoặc vay tiêu dùng nhanh nên ngân hàng cần kiểm soát chặt chẽ việc giải ngân và ưu tiên thu hồi nợ.

- Về tổng dư nợ của MB Nam Đà Nẵng, cụ thể từng sản phẩm:

Vay xây sửa nhà luôn chiếm tỷ trọng cao nhất qua các năm, cụ thể năm 2022, dư nợ nhóm này là 531 tỷ đồng đến năm 2023 tăng lên 1.076 tỷ đồng (tăng 545 tỷ đồng, tương đương 102,64%) và tiếp tục tăng lên 1.802 tỷ đồng trong năm 2024 (tăng thêm 726 tỷ đồng, tức tăng

67,47%). Sự tăng trưởng này phản ánh nhu cầu nhà ở tại khu vực Đà Nẵng vẫn rất cao đặc biệt tại các khu vực phát triển mới. MB Nam Đà Nẵng đã tận dụng tốt cơ hội này bằng các gói cho vay ưu đãi và chính sách linh hoạt nhằm hỗ trợ người dân cải thiện nơi ở.

Vay mua ô tô cũng ghi nhận mức tăng trưởng đáng kể. Từ 473 tỷ đồng trong năm 2022 dư nợ nhóm này tăng lên 899 tỷ trong năm 2023 (tăng 426 tỷ đồng, tương đương 90,06%) và tiếp tục đạt 1.455 tỷ đồng vào năm 2024 (tăng thêm 556 tỷ đồng, tương đương 61,85%). Việc tăng trưởng này đến từ nhu cầu sở hữu xe cá nhân gia tăng sau đại dịch cùng với việc MB Nam Đà Nẵng mở rộng hợp tác với các showroom ô tô và triển khai nhiều chương trình lãi suất ưu đãi dành riêng cho nhóm vay mua xe.

Vay mua nhà cũng là một phân khúc quan trọng. Năm 2022 dư nợ là 423 tỷ đồng, tăng lên 711 tỷ đồng năm 2023 (tăng 288 tỷ, tức 68,09%) và đạt 1.185 tỷ đồng vào năm 2024 (tăng thêm 474 tỷ đồng, tương ứng 66,67%). Loại hình vay này ngày càng được ưa chuộng bởi tính linh hoạt và mức độ rủi ro thấp phù hợp với nhóm khách hàng có tài sản tài chính và mong muốn tiếp cận cho vay ngắn hạn lãi suất hợp lý.

Vay tiêu dùng khác, với số dư nợ tăng rất ấn tượng qua các năm. Từ mức 316 tỷ đồng năm 2022, dư nợ tăng gần gấp đôi lên 669 tỷ đồng trong năm 2023 (tăng 353 tỷ đồng, tức 117,71%) và tiếp tục đạt 1.059 tỷ đồng vào năm 2024 (tăng thêm 390 tỷ đồng, tương ứng 58,30%). Điều này cho thấy MB Nam Đà Nẵng đã nắm bắt tốt nhu cầu vay chi tiêu sinh hoạt, học hành, mua sắm... đặc biệt từ nhóm khách hàng trẻ tuổi, công chức văn phòng, với quy trình phê duyệt vay nhanh gọn và tiện lợi qua nền tảng số hóa.

- Về nợ quá hạn của MB Nam Đà Nẵng, cụ thể từng sản phẩm:

Vay xây sửa nhà luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất, dao động quanh mức 32–33% trong cả ba năm. Năm 2022 là 5,45 tỷ đồng chiếm 33,21%, tăng lên 5,53 tỷ đồng năm 2023 (tăng 0,08 tỷ đồng, tương ứng tăng 1,47%) chiếm 32,45% và đạt 6,15 tỷ đồng năm 2024 (tăng 0,62 tỷ đồng, tương ứng tăng 11,21%) chiếm 32,68%, tăng tổng cộng 0,7 tỷ đồng trong 2 năm. Nguyên nhân chủ yếu là do các khoản vay có kỳ hạn dài, giá trị lớn, phụ thuộc vào dòng tiền ổn định của khách hàng. Một số khách hàng mất thu nhập hoặc bị gián đoạn nguồn tiền nên không trả đúng hạn. Ngoài ra, việc giải ngân từng phần theo tiến độ công trình đôi khi khiến khách hàng chủ quan trong việc trả nợ. MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng cần đánh giá sát hơn dòng tiền thực tế của khách hàng khi thẩm định và kiểm tra tiến độ xây dựng để hạn chế tình trạng này.

Vay mua ô tô nợ quá hạn tăng từ 4,58 tỷ đồng năm 2022 chiếm 27,91%, lên 4,69 tỷ đồng năm 2023 (tăng 0,11 tỷ đồng, tương ứng tăng 2,40%) chiếm 27,52% và đạt 5,24 tỷ đồng ở năm 2024 (tăng 0,55 tỷ đồng, tương ứng tăng 11,73%) chiếm 27,84%. Nguyên nhân là do khách hàng thường vay với kỳ hạn ngắn đến trung hạn, nhưng chịu áp lực chi phí lớn từ gốc và lãi hàng tháng. Trong bối cảnh giá xăng tăng, thu nhập giảm khách hàng dễ bị quá hạn. MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng cần tăng cường phối hợp showroom kiểm soát tốt chất lượng, đánh giá khả năng tài chính thật của người vay và có biện pháp hỗ trợ tái cơ cấu đối với nhóm khách hàng bị ảnh hưởng bởi kinh tế khó khăn.

Vay mua nhà cũng ghi nhận tăng nợ quá hạn từ 3,26 tỷ đồng năm 2022 chiếm 19,87%, lên 3,57 tỷ đồng ở năm 2023 (tăng 0,31 tỷ đồng, tương ứng tăng 9,51%) chiếm 20,95%, và đạt 3,92 tỷ đồng ở năm 2024 (tăng 0,35 tỷ đồng, tương ứng tăng 9,80%) chiếm 20,83%. Dù đây là khoản

vay có tài sản đảm bảo, nhưng khách hàng gặp khó khăn đáo hạn để hưởng lãi suất tốt hơn, dẫn đến chậm thanh toán. Ngoài ra, biến động trên thị trường tài chính khiến giá trị giấy tờ có giá giảm, ảnh hưởng đến khả năng xử lý tài sản đảm bảo nếu quá hạn kéo dài. MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng nên theo dõi sát thời điểm đáo hạn GTCG và chủ động nhắc nợ để tránh rủi ro bị chuyển nhóm nợ.

Vay tiêu dùng khác tuy chiếm tỷ trọng nhỏ nhất, nhưng cũng tăng từ 3,12 tỷ đồng năm 2022 chiếm 19,01%, lên 3,25 tỷ đồng năm 2023 (tăng 0,13 tỷ đồng, tương ứng tăng 4,17%) chiếm 19,07 và đạt 3,52 tỷ đồng năm 2024 (tăng 0,26 tỷ đồng, tương ứng tăng 8,00%) chiếm 18,65%. Nợ quá hạn ở khoản vay tiêu dùng khác tại MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng có xu hướng tăng nhẹ qua các năm do đặc thù khách hàng chủ yếu là người lao động tự do, thu nhập không ổn định. Các khoản vay thường phục vụ chi tiêu không tạo dòng tiền như học phí, y tế, du lịch nên khó kiểm soát khả năng trả nợ. Một số khách hàng có tâm lý vay dễ – trả từ từ, đặc biệt với các khoản không có tài sản bảo đảm. Sau dịch và trong bối cảnh chi phí sinh hoạt tăng cao, nhiều người vay để bù đắp tài chính nhưng thiếu kế hoạch hoàn trả. Bên cạnh đó, do giá trị vay nhỏ, MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng chưa giám sát chặt chẽ sau giải ngân, dẫn đến phát sinh nợ quá hạn. Tỷ trọng vẫn ở mức thấp nhưng có xu hướng tăng đều, tiềm ẩn rủi ro tích lũy. Chi nhánh cần cải thiện cảnh báo sớm và rà soát kỹ khách hàng vay nhỏ lẻ.

- Về tỷ lệ nợ quá hạn tại MB – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022–2024 đều có xu hướng giảm. Cụ thể, tỷ lệ nợ quá hạn đối với vay xây, sửa nhà giảm từ 1,03% năm 2022 xuống 0,34% năm 2024, do đây là khoản vay có tài sản đảm bảo và khách hàng thường có thu nhập ổn định. Vay mua ô tô giảm từ 0,97% còn 0,36% nhờ tài sản đảm bảo rõ ràng và khách hàng có khả năng tài chính tốt. Vay mua nhà giảm từ 0,77% còn 0,33%, cho thấy hiệu quả của hình thức vay có tài sản đảm bảo rõ ràng, dễ thu hồi vốn. Cuối cùng, vay tiêu dùng khác giảm từ 0,99% xuống 0,33%, phản ánh kết quả tích cực từ việc kiểm soát chặt đối tượng vay và quản lý nợ hiệu quả.

- Về nợ xấu của MB Nam Đà Nẵng, cụ thể từng sản phẩm:

Vay xây sửa nhà năm 2022, nợ xấu nhóm này là 3,58 tỷ đồng chiếm 32,63% tổng nợ xấu CVTD, đến năm 2023 tăng lên 4,68 tỷ đồng (tăng 1,1 tỷ đồng, tương ứng tăng 30,73%) chiếm 31,82% và tiếp tục lên 5,33 tỷ đồng năm 2024 (tăng 0,65 tỷ, tương ứng tăng 13,89%) chiếm 31,63%. Nguyên nhân chính đến từ việc khách hàng vay khoản lớn, kỳ hạn dài nhưng thu nhập không ổn định, bị ảnh hưởng bởi chi phí xây dựng leo thang, lãi suất tăng mạnh trong năm 2022–2023, làm phá vỡ kế hoạch tài chính ban đầu. Ngoài ra, trong giai đoạn mở rộng tín dụng, MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng từng chủ trương đẩy mạnh cho vay tiêu dùng cá nhân để mua đất, xây nhà – nhiều trường hợp khách hàng vay vượt khả năng trả nợ. Một phần khác là do biến động giá bất động sản khiến tài sản bảo đảm bị định giá lại thấp hơn thực tế, ảnh hưởng đến khả năng xử lý khi thu hồi nợ. Ngoài ra, việc giãn tiến độ thi công hoặc khách hàng phải dừng công trình giữa chừng do thiếu vốn cũng là nguyên nhân khiến dòng tiền đứt gãy, phát sinh nợ xấu.

Vay mua ô tô, năm 2022 là 2,59 tỷ đồng chiếm 23,61%, năm 2023 tăng lên 3,66 tỷ đồng (tăng 1,07 tỷ đồng, tương ứng tăng 41,31%) chiếm 24,88% và năm 2024 tiếp tục tăng lên 4,45 tỷ đồng (tăng 0,79 tỷ đồng, tương ứng +21,58%) chiếm 26,41%. Nguyên nhân tăng chủ yếu do

một số khách hàng vay mua xe để phục vụ nhu cầu cá nhân hoặc gia đình, nhưng sau khi sở hữu xe phát sinh thêm nhiều chi phí như bảo hiểm, bảo dưỡng, phí đường bộ và xăng dầu, dẫn đến áp lực tài chính. Ngoài ra, trong bối cảnh lãi suất điều chỉnh tăng vào năm 2023, nhiều khách hàng không dự tính được khoản trả nợ tăng theo khiến khả năng trả nợ bị ảnh hưởng. Một số trường hợp mất việc làm, giảm thu nhập cũng khiến khoản vay rơi vào tình trạng quá hạn.

Vay mua nhà, nợ xấu năm 2022 là 2,66 tỷ đồng chiếm 24,25%, năm 2023 tăng lên 3,59 tỷ đồng (tăng 0,93 tỷ đồng, tương ứng tăng 34,96%) chiếm 24,41% và năm 2024 là 3,89 tỷ đồng (tăng 0,3 tỷ đồng, tăng 8,36%) chiếm 23,09%. Nguyên nhân tăng là do một số khách hàng dùng vốn sai mục đích dẫn đến mất khả năng trả nợ. Bên cạnh đó, công tác thẩm định và đánh giá khả năng tài chính khách hàng còn hạn chế, đặc biệt với các khoản vay có giá trị nhỏ, thủ tục đơn giản. Ngoài ra, giai đoạn này tình hình kinh tế khó khăn, thị trường tài chính biến động, ảnh hưởng đến khả năng thanh toán của khách hàng có đầu tư vào trái phiếu hoặc chứng khoán.

Vay tiêu dùng khác, nợ xấu năm 2022 là 2,14 tỷ đồng chiếm 19,51%, tăng lên 2,78 tỷ năm 2023 (tăng 0,64 tỷ, tương ứng tăng 29,91%) chiếm 18,90% và lên 3,18 tỷ năm 2024 (tăng 0,4 tỷ, tương ứng tăng 14,39%) chiếm 18,87%. Nhóm này chủ yếu gồm các khoản vay nhỏ phục vụ mục đích tiêu dùng cá nhân (mua sắm, chi phí sinh hoạt), thường không có tài sản bảo đảm và đối tượng vay là người lao động tự do, thu nhập không ổn định. Tại MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng, một phần chính sách trước đây tập trung mở rộng cho vay tiêu dùng nhanh đã dẫn đến việc phê duyệt thiếu chặt chẽ, khiến tỷ lệ nợ xấu tăng mạnh trong nhóm này.

- Về tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng tại MB – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022–2024 có xu hướng giảm rõ rệt theo từng mục đích vay. Cụ thể, nợ xấu đối với vay xây, sửa nhà giảm từ 0,67% xuống còn 0,30%, do khách hàng vay thuộc nhóm có thu nhập ổn định và thường có tài sản đảm bảo. Vay mua ô tô giảm từ 0,55% xuống 0,31%, nhờ tài sản hình thành từ vốn vay dễ kiểm soát và thu hồi. Vay mua nhà giảm từ 0,63% xuống 0,33%, cho thấy tính an toàn cao từ việc có tài sản đảm bảo rõ ràng và thanh khoản tốt. Cuối cùng, vay tiêu dùng khác cũng giảm từ 0,68% xuống 0,30%, phản ánh hiệu quả từ việc cải thiện công tác xét duyệt và quản lý nợ tại chi nhánh. Nhìn chung, kết quả này cho thấy chi nhánh đã nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro và chất lượng tín dụng trong cho vay tiêu dùng.

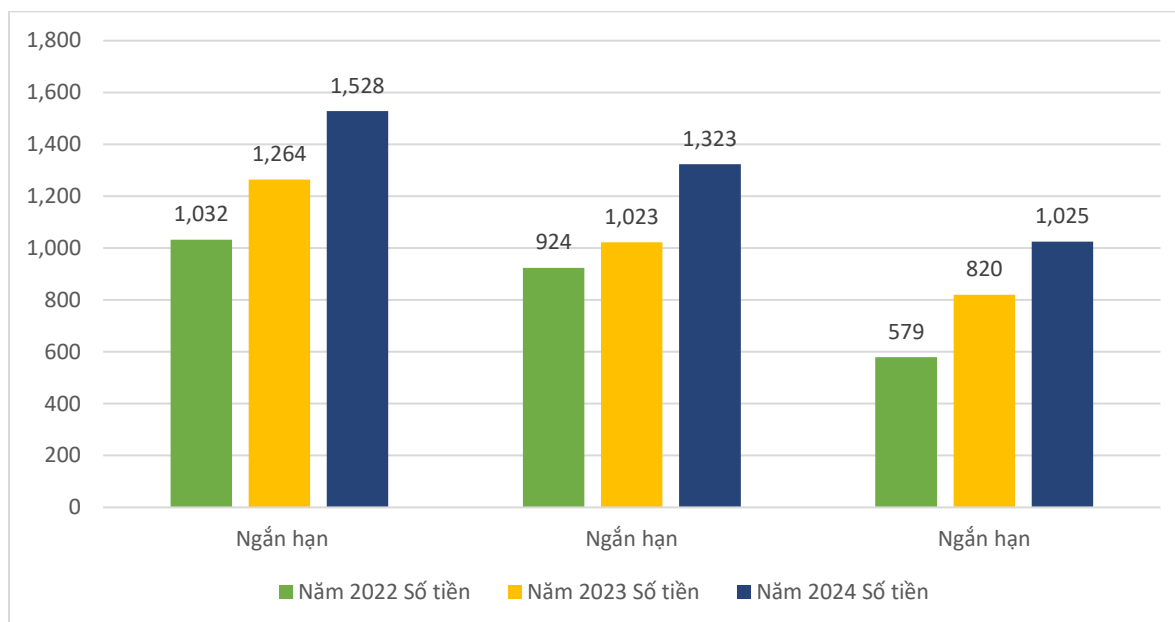
b. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn

Bảng 2.6. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024 ĐVT: Tỷ đồng

STT	Chi tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch			
								2023/2022		2024/2023	
		Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
1	Doanh số cho vay	2.899	100%	3.721	100%	4.596	100%	822	28,35%	875	23,52%
	Ngắn hạn	1.032	35,60%	1.264	33,97%	1.528	33,25%	232	22,48%	264	20,89%
	Trung, dài hạn	1.867	64,40%	2.457	66,03%	3.068	66,75%	590	31,60%	611	24,87%
2	Doanh số thu nợ	1.923	100%	2.109	100%	2.450	100%	186	9,67%	341	16,17%
	Ngắn hạn	924	48,05%	1.023	48,51%	1.323	54,00%	99	10,71%	300	29,33%
	Trung, dài hạn	999	51,95%	1.086	51,49%	1.127	46,00%	87	8,71%	41	3,78%
3	Tổng dư nợ	1.743	100%	3.355	100%	5.501	100%	1.612	92,48%	2.146	63,96%
	Ngắn hạn	579	33,22%	820	24,44%	1.025	18,63%	241	41,62%	205	25,00%
	Trung, dài hạn	1.164	66,78%	2.535	75,56%	4.476	81,37%	1.371	117,78%	1.941	76,57%
4	Nợ quá hạn	16,41	100%	17,04	100%	18,82	100%	2,23	13,59%	3,014	17,69%
	Ngắn hạn	6,21	37,84%	6,72	39,44%	7,55	40,12%	0,51	8,21%	0,83	12,35%
	Trung, dài hạn	10,20	62,16%	10,32	60,56%	11,27	59,88%	0,12	1,18%	0,95	9,21%
5	Tỷ lệ nợ quá hạn	0,94%		0,51%		0,34%					
	Ngắn hạn	1,07%		0,82%		0,74%					
	Trung, dài hạn	0,88%		0,41%		0,25%					
6	Nợ xấu	10,97	100%	14,71	100%	16,85	100%	3,74	34,09%	2,14	14,55%
	Ngắn hạn	4,02	36,65%	5,12	34,81%	6,35	37,69%	1,10	27,36%	1,23	24,02%
	Trung, dài hạn	6,95	63,35%	9,59	65,19%	10,5	62,31%	2,64	37,99%	0,91	9,49%
7	Tỷ lệ nợ xấu	0,63%		0,44%		0,31%					
	Ngắn hạn	0,69%		0,62%		0,62%					
	Trung, dài hạn	0,60%		0,38%		0,23%					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Biểu đồ 2.5. Tình hình cho vay tiêu dùng ngắn hạn tại Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022- 2024.



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2022 – 2024, hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã có những chuyển biến tích cực, thể hiện qua sự tăng trưởng đồng đều ở cả hai phân khúc cho vay ngắn hạn và cho vay trung, dài hạn. Tuy nhiên, mức độ tăng trưởng, tỷ trọng và xu hướng phát triển giữa hai loại hình vay này cho thấy rõ định hướng chiến lược tín dụng của MB Nam Đà Nẵng, cũng như phản ánh nhu cầu thực tế từ phía khách hàng trên địa bàn.

Về doanh số cho vay ngắn hạn tăng từ 1.032 tỷ đồng năm 2022 chiếm 35,60%, lên 1.264 tỷ năm 2023 (tăng 232 tỷ đồng, tương ứng tăng 22,48%) chiếm 33,97% và đạt 1.528 tỷ năm 2024 (tăng 264 tỷ đồng, tương ứng tăng 20,89%) chiếm 33,25%. Mặc dù tăng về mặt giá trị, tỷ trọng cho vay ngắn hạn trong tổng cơ cấu cho vay lại giảm dần từ 35,6% năm 2022 xuống 33,25% năm 2024. Điều này cho thấy chi nhánh đang chủ động dịch chuyển cơ cấu cho vay tiêu dùng sang trung và dài hạn, phù hợp với định hướng phát triển bền vững. Nguyên nhân không chỉ đến từ sự chủ động tái cơ cấu danh mục cho vay tiêu dùng sang trung và dài hạn, mà còn xuất phát từ sự thay đổi trong nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân, khi họ chuyển từ các khoản vay ngắn ngày sang vay trung hạn để đáp ứng nhu cầu lâu dài hơn. Bên cạnh đó, trong bối cảnh thị trường tài chính ổn định và lãi suất có xu hướng giảm, khách hàng có xu hướng ưa chuộng các khoản vay kỳ hạn dài để khóa mức lãi suất thấp, khiến nhu cầu vay ngắn hạn không còn là lựa chọn ưu tiên.

Về doanh số thu nợ ngắn hạn số liệu tăng đáng kể, từ 924 tỷ đồng năm 2022 chiếm 48,05%, lên 1.023 tỷ đồng năm 2023 (tăng 99 tỷ đồng, tương ứng tăng 10,71%) chiếm 48,51% và đặc

biệt trong năm 2024 đạt 1.323 tỷ đồng (tăng 300 tỷ đồng, tương ứng tăng 29,33%) chiếm 54%. Điều này cho thấy hiệu quả thu hồi vốn vay được cải thiện rõ rệt, phản ánh nỗ lực nâng cao chất lượng tín dụng và công tác quản lý khoản vay của chi nhánh. Sự tăng trưởng mạnh trong năm 2024 còn đến từ việc MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng đẩy mạnh áp dụng công nghệ và tự động hóa trong nhắc nợ, theo dõi công nợ, giúp giảm thiểu tình trạng nợ trễ hạn. Ngoài ra, các chính sách ưu đãi, khuyến khích khách hàng trả nợ đúng hạn góp phần nâng cao tỷ lệ thu hồi nợ.

Tổng dư nợ ngắn hạn tăng từ 579 tỷ năm 2022 chiếm 33,22%, lên 820 tỷ đồng ở năm 2023 (tăng 241 tỷ đồng, tương ứng tăng 41,62%) chiếm 24,44% và đạt 1.025 tỷ đồng năm 2024 (tăng 205 tỷ đồng, tương ứng tăng 25%) chiếm 18,63 Nguyên nhân là do dư nợ trung dài hạn tăng trưởng mạnh hơn, làm cho tỷ trọng ngắn hạn bị "lấn át".

Nợ quá hạn ngắn hạn có xu hướng tăng nhẹ, từ 6,21 tỷ đồng năm 2022 chiếm 37,84%, lên 6,72 tỷ đồng ở năm 2023 (tăng 0,51 tỷ đồng, tương ứng tăng 8,21%) chiếm 39,44% và đạt 7,55 tỷ đồng ở năm 2024 (tăng 0,83 tỷ đồng, tương ứng tăng 12,35%) chiếm 40,12%. Nguyên nhân tăng nhẹ đến từ việc gia tăng hoạt động cho vay tiêu dùng đến các nhóm khách hàng mới, trong đó có những khách hàng có lịch sử vay chưa rõ ràng hoặc chưa có nhiều giao dịch với ngân hàng. Tuy nhiên, tốc độ tăng đang chậm lại đáng kể, cho thấy hiệu quả trong việc nâng cao chất lượng thẩm định và giám sát cho vay tiêu dùng ngắn hạn.

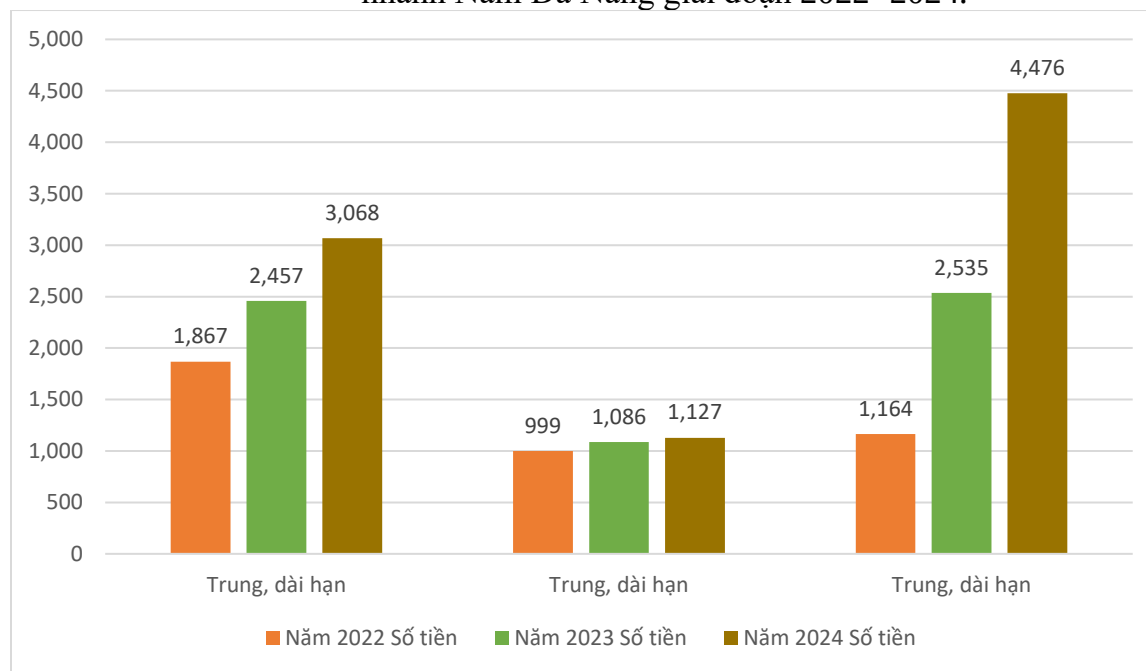
Điều tích cực là tỷ lệ nợ quá hạn ngắn hạn liên tục giảm từ 1,07% xuống 0,74% trong vòng hai năm, thể hiện quản trị rủi ro hiệu quả của MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng trong mảng cho vay tiêu dùng ngắn hạn. Tỷ lệ nợ quá hạn ngắn hạn giảm mạnh còn nhờ vào MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng triển khai hiệu quả các công cụ hỗ trợ phòng ngừa rủi ro như hệ thống cảnh báo sớm, phân nhóm khách hàng theo mức độ rủi ro, giúp ngân hàng có biện pháp hỗ trợ kịp thời (ví dụ như nhắc nợ, tư vấn tái cơ cấu khoản vay).

Nợ xấu ngắn hạn vẫn còn là một điểm cần theo dõi khi tăng từ 4,02 tỷ năm 2022 chiếm 36,65% lên 5,12 tỷ ở năm 2023 (tăng 1,1 tỷ đồng, tương ứng tăng 27,36%) chiếm 34,81% và đạt 6,35 tỷ ở năm 2024 (tăng 1,23 tỷ đồng, tương ứng tăng 24,02%) chiếm 37,69%. Nợ xấu ngắn hạn tại MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng tăng liên tục do mở rộng cho vay tiêu dùng với khách hàng mới, áp lực trả nợ cao do kỳ hạn ngắn, và chất lượng thẩm định chưa đồng đều. Bối cảnh kinh tế còn nhiều biến động cũng ảnh hưởng đến khả năng trả nợ. Để giảm thiểu, chi nhánh cần nâng cao chất lượng thẩm định, giám sát sau vay chặt chẽ và áp dụng hệ thống cảnh báo sớm. Cần đẩy mạnh tái cơ cấu khoản vay linh hoạt, tăng cường thu hồi nợ và phối hợp pháp lý hiệu quả. Đào tạo cán bộ và ứng dụng công nghệ số trong quản lý khoản vay cũng là giải pháp then chốt để kiểm soát rủi ro nợ xấu ngắn hạn.

Tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn tại MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng duy trì ở mức 0,62% trong hai năm liên tiếp 2023 và 2024, giảm nhẹ so với 0,69% năm 2022, cho thấy hiệu quả bước đầu trong kiểm soát chất lượng tín dụng ngắn hạn. Tuy nhiên, việc tỷ lệ này không tiếp tục giảm sâu hơn phản ánh thực tế là rủi ro cho vay tiêu dùng ngắn hạn vẫn còn hiện hữu và chưa được xử lý triệt để. Nguyên nhân chính là các khoản vay ngắn hạn thường có chu kỳ thu hồi vốn nhanh, khách hàng chủ yếu là cá nhân vay tiêu dùng – đối tượng dễ bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế hoặc thu nhập không ổn định. Ngoài ra, quy trình xét duyệt vay ngắn hạn thường đơn giản hơn để

giải ngân nhanh dẫn đến rủi ro tiềm ẩn cao nếu không được giám sát chặt chẽ. Một số khoản vay nhỏ, phân tán cũng khiến công tác quản lý, nhắc nợ và thu hồi gặp khó khăn. Để kéo giảm tỷ lệ này, chi nhánh cần tăng cường phân tích hành vi vay của khách hàng, nâng cấp hệ thống cảnh báo sớm, và đẩy mạnh các biện pháp nhắc nợ tự động để can thiệp trước khi khoản vay phát sinh rủi ro.

Biểu đồ 2.6. Tình hình cho vay tiêu dùng trung, dài hạn tại Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022- 2024.



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Doanh số cho vay trung và dài hạn của MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng trong cùng giai đoạn tăng trưởng mạnh mẽ từ 1.867 tỷ đồng năm 2022 lên 2.457 tỷ đồng năm 2023 (tăng 590 tỷ đồng, tương đương 31,60%) và đạt 3.068 tỷ đồng vào năm 2024 (tăng thêm 611 tỷ đồng, tương đương 24,87%). Tỷ trọng cho vay trung và dài hạn trong tổng doanh số cho vay cũng liên tục tăng từ 64,40% năm 2022 lên 66,75% năm 2024. Điều này cho thấy MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng tập trung phát triển trong chiến lược tăng trưởng dài hạn. Sự gia tăng mạnh mẽ của doanh số cho vay trung và dài hạn phản ánh nhu cầu thực tế từ phía khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng cá nhân với các mục tiêu vay vốn lớn và thời gian hoàn trả dài như mua nhà, mua xe,... Đồng thời, MB chi nhánh Nam Đà Nẵng đã triển khai các chính sách ưu đãi hấp dẫn đối với nhóm khách hàng trung và dài hạn, bao gồm lãi suất cố định, hồ sơ thủ tục đơn giản và thời gian xét duyệt nhanh chóng, qua đó khuyến khích khách hàng tiếp cận nguồn vốn dài hạn. Ngoài ra, việc tập trung vào các khoản vay trung và dài hạn còn giúp MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng đảm bảo nguồn thu nhập lãi ổn định trong thời gian dài, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng và giảm thiểu rủi ro thanh khoản ngắn hạn. Chi nhánh đã định hướng phát triển

các sản phẩm tài chính dài hạn đi kèm như bảo hiểm nhân thọ, đầu tư dài hạn,... để khai thác đồng thời nhiều nguồn thu khác nhau từ cùng một tập khách hàng.

Tuy nhiên, doanh số thu nợ trung dài hạn có dấu hiệu tăng chậm lại, cụ thể năm 2022 là 999 tỷ đồng chiếm 51,95%, lên 1.086 tỷ đồng năm 2023 (tăng 87 tỷ đồng, tương đương tăng 8,71%) chiếm 51,49% và đạt 1.127 tỷ đồng ở năm 2024 (tăng 41 tỷ đồng, tương đương tăng 3,78%) chiếm 46%. Điều này phản ánh chu kỳ thu hồi vốn của các khoản vay dài hạn kéo dài hơn và chi nhánh cần theo dõi sát sao để tránh áp lực nợ quá hạn trong tương lai.

Tổng dư nợ trung dài hạn tăng bùng nổ từ 1.164 tỷ năm 2022 chiếm 66,78%, lên 2.535 tỷ ở năm 2023 (tăng 1.371 tỷ đồng, tương ứng tăng 117,78%) chiếm 75,56% và đạt 4.476 tỷ năm 2024 (tăng 1.941 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 76,57%) chiếm 81,37. Đây là minh chứng cho thấy MB Nam Đà Nẵng đẩy mạnh chiến lược cho vay đầu tư dài hạn với lãi suất cạnh tranh, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng và hạn mức vay cao cũng là yếu tố thu hút khách hàng, tăng cường mở rộng khách hàng mục tiêu. Ngoài ra, chính sách khuyến khích cho vay tiêu dùng trung dài hạn nhằm cân đối danh mục tài sản cũng được áp dụng tại chi nhánh, góp phần đẩy dư nợ tăng mạnh trong giai đoạn này.

Mặc dù dư nợ tăng mạnh, nhưng nợ quá hạn trung dài hạn lại được kiểm soát khá tốt: tăng nhẹ từ 10,2 tỷ năm 2022 chiếm 62,16%, lên 10,32 tỷ năm 2023 (tăng 0,12 tỷ đồng, tương ứng tăng 1,18%) chiếm 60,56% và đạt 11,27 tỷ đồng ở năm 2024 (tăng 0,95 tỷ, tương ứng tăng 9,21%) chiếm 59,88%. Điều đáng chú ý là tỷ lệ nợ quá hạn trung dài hạn liên tục giảm từ 0,88% xuống chỉ còn 0,25% vào năm 2024. Nguyên nhân là nhờ vào việc MB Nam Đà Nẵng đã ứng dụng hiệu quả hệ thống chấm điểm tín dụng nội bộ, cùng với việc tăng cường kiểm soát tín dụng ngay từ khâu thẩm định. Ngoài ra, chi nhánh cũng triển khai chính sách tái cơ cấu nợ phù hợp hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn tạm thời về dòng tiền, giúp giảm áp lực nợ quá hạn. Việc phân công cán bộ quản lý theo nhóm khách hàng, cùng với công tác đôn đốc nợ chủ động và linh hoạt đã giúp chi nhánh phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro, xử lý kịp thời, từ đó kiểm soát hiệu quả tỷ lệ nợ quá hạn dù dư nợ tăng mạnh.

Nợ xấu trung dài hạn cũng có xu hướng tăng nhưng chậm dần: từ 6,95 tỷ năm 2022 chiếm 63,35%, lên 9,59 tỷ năm 2023 (tăng 2,64 tỷ đồng, tương ứng tăng 37,99%) và đạt 10,5 tỷ trong năm 2024 (tăng 0,91 tỷ đồng, tương ứng tăng 9,49%) chiếm 62,31%. Đây là dấu hiệu tích cực cho thấy các khoản vay dài hạn bắt đầu đi vào ổn định sau thời gian giải ngân. Tỷ lệ nợ xấu trung dài hạn cũng giảm mạnh từ 0,60% năm 2022 xuống chỉ còn 0,23% vào năm 2024, thể hiện hiệu quả trong quản trị rủi ro tín dụng trung dài hạn của MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng. Nguyên nhân của kết quả này đến từ việc chi nhánh đã nâng cao công tác thẩm định tín dụng, áp dụng chính sách tín dụng phù hợp với từng phân khúc khách hàng, đồng thời tăng cường quản lý sau vay và hỗ trợ khách hàng kịp thời khi phát sinh khó khăn.

c. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

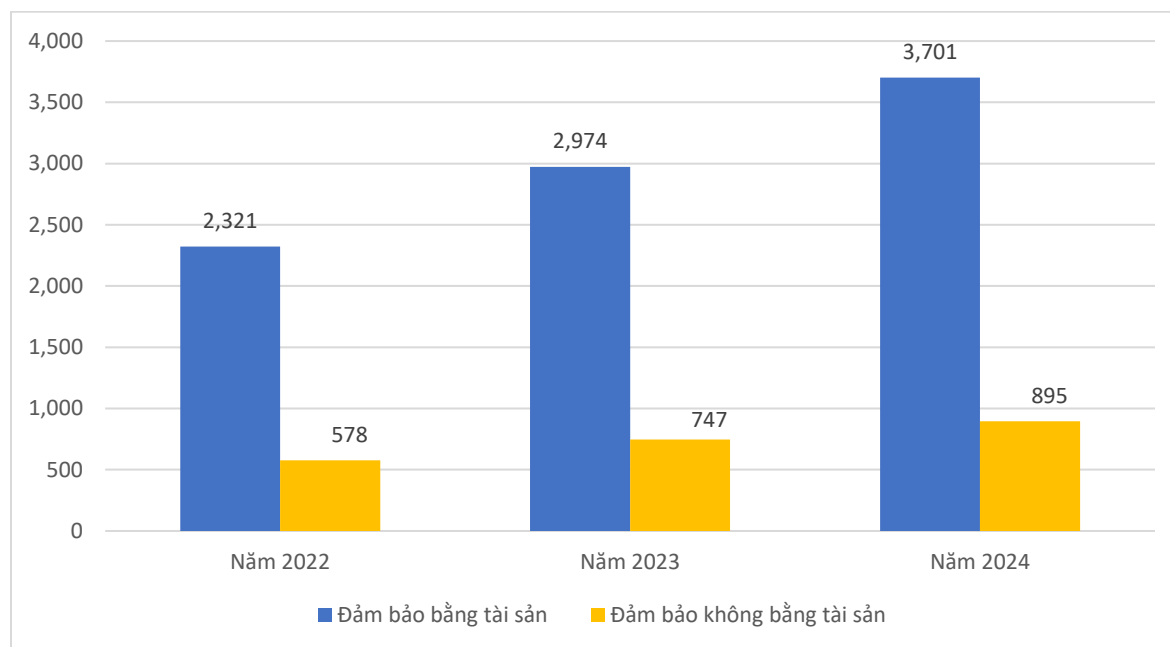
Bảng 2.7. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng
giai đoạn 2022 – 2024

ĐVT: Tỷ đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch			
		Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	2023/2022		2024/2023	
								Số tiền	Tốc độ tăng	Số tiền	Tốc độ tăng
1	Doanh số cho vay	2.899	100%	3.721	100%	4.596	100%	822	28,35%	875	23,52%
	Đảm bảo bằng tài sản	2.321	80,06%	2.974	79,92%	3.701	80,53%	653	28,13%	727	24,45%
	Đảm bảo không bằng tài sản	578	19,94%	747	20,08%	895	19,47%	169	29,24%	148	19,81%
2	Doanh số thu nợ	1.923	100%	2.109	100%	2.450	100%	186	9,67%	341	16,17%
	Đảm bảo bằng tài sản	1.522	79,15%	1.695	80,37%	1.968	80,33%	173	11,37%	273	16,11%
	Đảm bảo không bằng tài sản	401	20,85%	414	19,63%	482	19,67%	13	3,24%	68	16,43%
3	Tổng dư nợ	1.743	100%	3.355	100%	5.501	100%	1.612	92,48%	2.146	63,96%
	Đảm bảo bằng tài sản	1.402	80,44%	2.681	79,91%	4.414	80,24%	1.279	91,23%	1.733	64,64%
	Đảm bảo không bằng tài sản	341	19,56%	674	20,09%	1.087	19,76%	333	97,65%	413	61,28%
4	Nợ quá hạn	16,41	100%	17,04	100%	18,82	100%	2,23	13,59%	3,014	17,69%
	Đảm bảo bằng tài sản	13,12	79,95%	13,67	80,22%	15,23	80,92%	0,55	4,19%	1,56	11,41%
	Đảm bảo không bằng tài sản	3,29	20,05%	3,37	19,78%	3,59	19,08%	0,08	2,43%	0,22	6,53%
5	Tỷ lệ nợ quá hạn	0,94%		0,51%		0,34%					
	Đảm bảo bằng tài sản	0,94%		0,51%		0,35%					
	Đảm bảo không bằng tài sản	0,96%		0,50%		0,33%					
6	Nợ xấu	10,97	100%	14,71	100%	16,85	100%	3,74	34,09%	2,14	14,55%
	Đảm bảo bằng tài sản	8,72	79,49%	11,85	80,56%	13,62	80,83%	3,13	35,89%	1,77	14,94%
	Đảm bảo không bằng tài sản	2,25	20,51%	2,86	19,44%	3,23	19,17%	0,61	27,11%	0,37	12,94%
7	Tỷ lệ nợ xấu	0,63%		0,44%		0,31%					
	Đảm bảo bằng tài sản	0,62%		0,44%		0,31%					
	Đảm bảo không bằng tài sản	0,66%		0,42%		0,30%					

(Nguồn: Phòng tổng hợp MB – Chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Biểu đồ 2.7. Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.



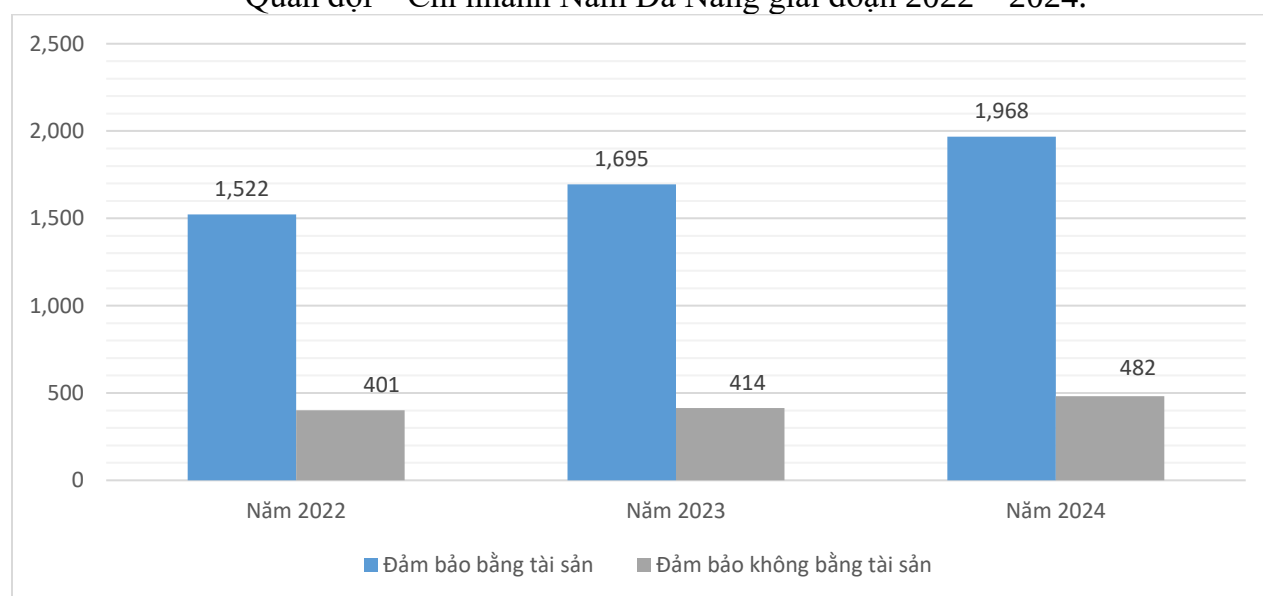
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2022–2024, tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng, doanh số cho vay có tài sản đảm bảo liên tục tăng trưởng mạnh, thể hiện xu hướng ưu tiên các khoản vay an toàn và ít rủi ro. Cụ thể năm 2022, nhóm này đạt 2.321 tỷ đồng chiếm 80,06% tổng dư nợ cho vay. Sang năm 2023 tăng lên 2.974 tỷ đồng chiếm 79,92% (tăng 653 tỷ đồng, tương ứng tăng 28,13%) so với năm 2022. Năm 2024 tiếp tục tăng mạnh lên 3.701 tỷ đồng chiếm 80,53% (tăng 727 tỷ đồng, tương ứng tăng 24,45%) so với năm 2023. Sự tăng trưởng ổn định của doanh số cho vay có tài sản đảm bảo trong giai đoạn này còn đến từ việc MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng đẩy mạnh các sản phẩm cho vay thế chấp sổ tiết kiệm, bất động sản, xe ô tô – những sản phẩm có mức độ an toàn cao và dễ kiểm soát dòng tiền. Bên cạnh đó, với đặc điểm địa bàn tập trung nhiều đối tượng khách hàng trung lưu, sở hữu tài sản giá trị như nhà đất tại khu vực trung tâm thành phố hoặc các vùng đang phát triển như Ngũ Hành Sơn, Hòa Xuân, khách hàng có xu hướng lựa chọn vay thế chấp để hưởng mức lãi suất ưu đãi hơn so với vay tín chấp. Ngoài ra, trong bối cảnh thị trường bất động sản có dấu hiệu hồi phục từ cuối năm 2023, nhu cầu vay thế chấp để đầu tư hoặc cải tạo tài sản tăng mạnh, góp phần thúc đẩy doanh số cho vay có tài sản đảm bảo. Việc chi nhánh áp dụng chính sách thẩm định tài sản chặt chẽ nhưng linh hoạt theo thị trường địa phương cũng góp phần giữ ổn định tỷ trọng nhóm này quanh mức 80%, đồng thời đảm bảo an toàn tín dụng.

Ngược lại, doanh số cho vay không có tài sản đảm bảo cũng ghi nhận mức tăng về giá trị, nhưng tỷ trọng lại có xu hướng không ổn định. Năm 2022, nhóm này đạt 578 tỷ đồng chiếm 19,94%, năm 2023 tăng lên 747 tỷ đồng chiếm 20,08% (tăng 169 tỷ đồng, tương ứng tăng 29,24%) so với năm 2022. Tuy nhiên, đến năm 2024 dù giá trị tiếp tục tăng lên 895 tỷ đồng

(tăng 148 tỷ đồng, tương ứng tăng 19,81%) so với năm 2023. Nguyên nhân đến từ việc MB Nam Đà Nẵng chủ động kiểm soát và giới hạn các khoản vay tín chấp do tính chất rủi ro cao, phụ thuộc vào uy tín và năng lực trả nợ của khách hàng. mặc dù doanh số cho vay không có tài sản đảm bảo vẫn ghi nhận tăng trưởng về mặt tuyệt đối, song tỷ trọng của nhóm này trong tổng dư nợ lại không ổn định do chịu ảnh hưởng từ chiến lược quản trị rủi ro thận trọng của chi nhánh. Các khoản vay không tài sản đảm bảo chủ yếu dựa vào uy tín của khách hàng và thu nhập cá nhân, thường được cấp cho cán bộ công chức, viên chức, người lao động hưởng lương qua tài khoản MB. Tuy nhiên, trong giai đoạn kinh tế có nhiều biến động, đặc biệt là tác động kéo dài của lạm phát và suy giảm sức mua, chi nhánh buộc phải siết chặt điều kiện cấp tín dụng không tài sản đảm bảo để hạn chế rủi ro nợ xấu phát sinh. Hơn nữa, sau thời gian tăng trưởng tín chấp mạnh trong năm 2022–2023, MB Nam Đà Nẵng cũng bắt đầu điều chỉnh lại danh mục cho vay theo hướng cân đối hơn, tránh phụ thuộc quá mức vào các khoản vay ngắn hạn rủi ro cao. Việc triển khai mạnh các công cụ đánh giá điểm tín dụng nội bộ và chính sách kiểm soát giới hạn phê duyệt tín chấp đối với các phân khúc khách hàng có thu nhập trung bình – thấp cũng góp phần làm chậm lại đà tăng trưởng của nhóm này trong năm 2024, dù giá trị tuyệt đối vẫn tăng.

Biểu đồ 2.8. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng)

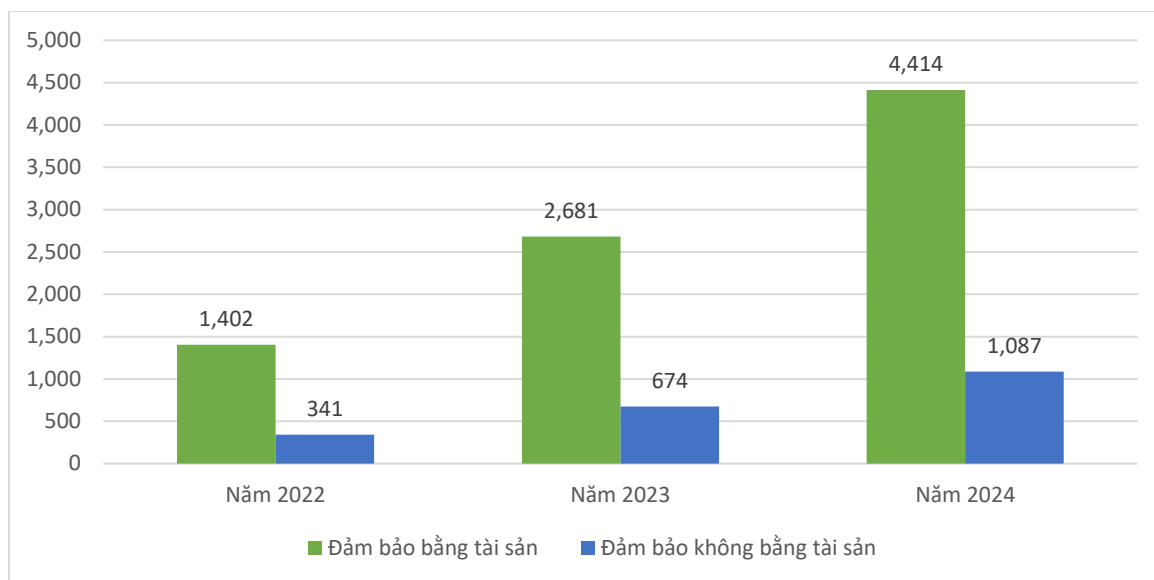
Trong giai đoạn 2022–2024, doanh số thu nợ tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng (MB Nam Đà Nẵng) có sự tăng trưởng ổn định ở cả hai nhóm: có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo, tuy nhiên mức tăng và tỷ trọng có sự khác biệt rõ rệt.

Cụ thể, đối với các khoản nợ có tài sản đảm bảo, năm 2022 đạt 1.522 tỷ đồng chiếm 79,15% tổng doanh số thu nợ. Sang năm 2023, con số này tăng lên 1.695 tỷ đồng chiếm 80,37% (tăng 173 tỷ đồng, tương đương mức tăng 11,37%) so với năm 2022. Đến năm 2024, doanh số thu

nợ tiếp tục tăng mạnh lên 1.968 tỷ đồng chiếm 80,33% (tăng 273 tỷ đồng, tương đương mức tăng 16,11%) so với năm 2023. Mức tăng trưởng ổn định và tỷ trọng duy trì ở mức trên 80% phản ánh hiệu quả trong công tác thu hồi nợ từ các khoản vay có tài sản đảm bảo. Nguyên nhân chính là do các khoản vay này có ràng buộc về tài sản thế chấp giúp MB Nam Đà Nẵng dễ dàng áp dụng các biện pháp xử lý tài sản hoặc gây sức ép pháp lý đối với khách hàng, từ đó nâng cao khả năng thu hồi nợ đúng hạn. Sự gia tăng ổn định về doanh số thu nợ từ các khoản vay có tài sản đảm bảo không chỉ phản ánh khả năng thu hồi vốn hiệu quả, mà còn bắt nguồn từ việc MB Nam Đà Nẵng đã xây dựng được hệ thống giám sát khoản vay chặt chẽ, trong đó ưu tiên các khoản vay có tài sản định giá cao và dễ thanh lý, như bất động sản tại các khu vực trung tâm, ô tô đời mới hoặc sổ tiết kiệm tại chính ngân hàng. Đồng thời, chi nhánh cũng áp dụng cơ chế nhắc nợ, gia hạn có kiểm soát và các biện pháp hỗ trợ khách hàng nhằm đảm bảo dòng tiền trả nợ không bị đứt gãy. Các khoản vay thế chấp thường có kế hoạch trả nợ rõ ràng, lịch trình cố định, giúp cán bộ tín dụng chủ động đôn đốc và theo dõi sát sao tiến độ trả nợ. Việc sử dụng các công cụ cảnh báo sớm rủi ro và trích lập dự phòng đầy đủ cũng góp phần nâng cao tỷ lệ thu hồi, hạn chế phát sinh nợ quá hạn.

Đối với các khoản vay không có tài sản đảm bảo, doanh số thu nợ cũng có xu hướng tăng về giá trị tuyệt đối nhưng chiếm tỷ trọng thấp hơn và có dấu hiệu biến động. Năm 2022, nhóm này đạt 401 tỷ đồng chiếm 20,85%, năm 2023 tăng nhẹ lên 414 tỷ đồng chiếm 19,63% (tăng 13 tỷ đồng, tương đương tăng 3,24%) so với năm 2022. Đến năm 2024, giá trị tăng lên 482 tỷ đồng chiếm 19,67% (tăng 68 tỷ đồng, tương đương tăng 16,43%) so với năm 2023. Tuy nhiên, tỷ trọng vẫn giữ ở mức dưới 20% và có xu hướng dao động cho thấy hiệu quả thu hồi không đồng đều giữa các phân khúc khách hàng. Nguyên nhân chủ yếu là do nhóm khách hàng vay không tài sản đảm bảo thường là người lao động nhận lương qua tài khoản, hộ kinh doanh cá thể hoặc tiểu thương, thường có thu nhập không ổn định dễ bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế vĩ mô, dẫn đến khả năng trả nợ không cao và thiếu kỷ luật tài chính. Bên cạnh đó, các khoản vay không có tài sản đảm bảo thường có thời hạn ngắn, gốc và lãi trả góp hàng tháng, nhưng một số khách hàng thiếu ý thức hợp tác hoặc gặp khó khăn tài chính đột xuất, khiến công tác thu nợ gặp nhiều trở ngại. Dù MB Nam Đà Nẵng đã triển khai các biện pháp nhắc nợ tự động qua SMS, app MB Bank và gọi điện trực tiếp, nhưng hiệu quả phụ thuộc lớn vào thái độ trả nợ của khách hàng. Việc xử lý nợ xấu trong nhóm này cũng gặp khó khăn hơn do không có tài sản để thu giữ hoặc bán đấu giá, buộc chi nhánh phải sử dụng các biện pháp pháp lý kéo dài, tốn kém thời gian và chi phí, ảnh hưởng đến hiệu quả thu hồi nợ.

Biểu đồ 2.9. Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2022–2024, tình hình tổng dư nợ, nợ quá hạn và nợ xấu tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng (MB Nam Đà Nẵng) phản ánh rõ nét sự khác biệt trong hiệu quả tín dụng giữa các khoản vay có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo.

- Tổng dư nợ có tài sản đảm bảo tăng mạnh từ 1.402 tỷ đồng năm 2022 chiếm 80,44%, lên 2.681 tỷ đồng năm 2023 chiếm 79,91% (tăng 1.279 tỷ đồng, tương ứng tăng 91,23%) so với năm 2022 và đạt 4.414 tỷ đồng vào năm 2024 chiếm 80,24% (tăng 1.733 tỷ đồng, tương ứng tăng 64,64%) so với năm 2023, tăng gấp hơn 3 lần trong vòng 3 năm. Tỷ trọng dư nợ nhóm này dao động quanh mức 80%, cho thấy MB Nam Đà Nẵng tiếp tục duy trì định hướng tập trung vào các khoản vay có thể chấp để hạn chế rủi ro tín dụng. Nguyên nhân đến từ việc thu hẹp quy mô cho vay do điều kiện thị trường khó khăn và do ngân hàng chủ động tái cơ cấu danh mục tín dụng theo hướng an toàn hơn. MB Nam Đà Nẵng triển khai chiến lược mở rộng tín dụng một cách có kiểm soát, trong đó ưu tiên giải ngân cho các khoản vay có tài sản đảm bảo nhằm vừa thúc đẩy tăng trưởng dư nợ vừa giảm thiểu rủi ro cho vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, sự phục hồi mạnh mẽ của thị trường bất động sản sau đại dịch COVID-19 đã kéo theo nhu cầu vay vốn đầu tư, mua sắm tài sản cố định gia tăng đáng kể. Ngoài ra, môi trường vĩ mô thuận lợi khi Ngân hàng Nhà nước thực hiện chính sách nới lỏng tiền tệ, duy trì mặt bằng lãi suất ở mức thấp. Cuối cùng, việc MB Nam Đà Nẵng không ngừng cải thiện hệ thống thẩm định và quản lý rủi ro, chuẩn hóa quy trình tín dụng và nâng cao uy tín thương hiệu đã giúp tăng tốc độ xử lý hồ sơ vay và thu hút được nhiều khách hàng cá nhân cũng như doanh nghiệp có nhu cầu vay vốn dài hạn có tài sản bảo đảm.

Ngược lại, dư nợ không có tài sản đảm bảo cũng tăng từ 341 tỷ đồng năm 2022 chiếm 19,56%, lên 674 tỷ đồng năm 2023 chiếm 20,09% (tăng 333 tỷ đồng, tương ứng tăng 97,65%) và tiếp tục đạt 1.087 tỷ đồng năm 2024 (tăng 413 tỷ đồng, tương ứng tăng 61,28%), chiếm 19,76% tổng dư nợ cho thấy MB Nam Đà Nẵng đang siết chặt hoạt động tín dụng không có tài sản thế chấp nhằm kiểm soát rủi ro tốt hơn. Điều này thể hiện định hướng quản trị rủi ro chặt

chẽ, không khuyến khích mở rộng quá nhanh tín dụng tín chấp – vốn tiềm ẩn nguy cơ cao nếu khách hàng mất khả năng trả nợ. Bản thân các khoản vay không có tài sản đảm bảo chủ yếu phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân, có quy mô nhỏ lẻ, thời hạn ngắn nên ngân hàng kiểm soát khắt khe từ khâu phê duyệt đến giám sát sử dụng vốn và thu hồi nợ, nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu.

- Về nợ quá hạn có tài sản đảm bảo, từ 13,12 tỷ đồng năm 2022 chiếm 79,95%, lên 13,67 tỷ đồng ở năm 2023 chiếm 80,22% (tăng 0,55 tỷ đồng, tương ứng tăng 4,19%) so với năm 2022 và đạt 15,23 tỷ đồng ở năm 2024 chiếm 80,92% (tăng 1,56 tỷ đồng, tương ứng tăng 11,41%) so với năm 2023. Nguyên nhân tăng do chủ yếu do một số khoản vay cầm cố giấy tờ có giá, thế chấp bất động sản hoặc ô tô bị khách hàng kéo dài thời gian đáo hạn nhưng chưa kịp hoàn trả đúng tiến độ, dẫn đến nợ quá hạn.

Ngược lại về nợ quá hạn không có tài sản đảm bảo, từ 3,29 tỷ đồng năm 2022 chiếm 20,05%, lên 3,37 tỷ đồng ở năm 2023 chiếm 19,78% (tăng 0,08 tỷ đồng, tương ứng tăng 2,43%) so với năm 2022 và đạt 3,59 tỷ đồng ở năm 2024 chiếm 19,08% (tăng 0,22 tỷ đồng, tương ứng tăng 6,53%) so với năm 2023. Nguyên nhân tăng là do đặc thù của các khoản vay tín chấp phụ thuộc hoàn toàn vào uy tín và thu nhập của khách hàng có thu nhập trung bình – khá, gồm cán bộ công chức, viên chức và người lao động tại các khu công nghiệp. Sau giai đoạn đại dịch, một bộ phận khách hàng rơi vào tình trạng mất việc, giảm thu nhập hoặc chuyển đổi công việc, làm ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng trả nợ đúng hạn. Ngoài ra, chi nhánh trong giai đoạn này cũng đẩy mạnh tăng trưởng dư nợ tín chấp để mở rộng thị phần, dẫn đến việc cấp tín dụng cho nhiều khách hàng mới chưa được kiểm chứng đầy đủ về lịch sử tín dụng hoặc khả năng tài chính, từ đó làm gia tăng rủi ro và tỷ lệ nợ quá hạn phát sinh.

Đối với khoản vay có tài sản đảm bảo, tỷ lệ nợ quá hạn giảm từ 0,94% năm 2022 xuống 0,51% năm 2023 và tiếp tục giảm còn 0,35% vào năm 2024. Tương tự, nhóm khoản vay không có tài sản đảm bảo cũng ghi nhận tỷ lệ nợ quá hạn giảm mạnh từ 0,96% xuống 0,50%, rồi về mức 0,33% trong cùng giai đoạn. Nguyên nhân của xu hướng giảm này chủ yếu đến từ việc chi nhánh đã tăng cường công tác thẩm định, giám sát sau vay và nhắc nợ kịp thời. Đặc biệt, các khoản vay có tài sản đảm bảo được rà soát chặt chẽ hơn, hạn chế cho vay với tài sản khó định giá hoặc khó thanh lý. Đồng thời, đối với khoản vay không có tài sản đảm bảo, chi nhánh đã siết điều kiện cho vay, tập trung vào nhóm khách hàng có thu nhập ổn định (ví dụ: cán bộ công nhân viên hưởng lương qua tài khoản) giúp giảm rủi ro mất khả năng thanh toán. Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ trong cảnh báo sớm và nhắc nợ tự động cũng góp phần nâng cao hiệu quả quản lý nợ, từ đó kéo giảm tỷ lệ nợ quá hạn qua từng năm.

- Về nợ xấu có tài sản đảm bảo, tăng từ 8,72 tỷ đồng ở năm 2022 chiếm 79,49%, lên 11,85 tỷ đồng ở năm 2023 chiếm 80,56% (tăng 3,13 tỷ đồng, tương ứng tăng 35,89%) so với năm 2022 và đạt 13,62 tỷ đồng ở năm 2024 chiếm 80,83% (tăng 1,77 tỷ đồng, tương ứng tăng 14,94%) so với năm 2023. Nguyên nhân tăng là do một số khoản vay mua nhà, vay mua ô tô hoặc vay tiêu dùng cá nhân lớn có tài sản đảm bảo bị chuyển sang nhóm nợ xấu do người vay bị ảnh hưởng bởi áp lực tài chính kéo dài. Cụ thể, nhiều khách hàng cá nhân có thu nhập từ tiền lương bị giảm do biến động kinh tế sau dịch, đồng thời phải chịu gánh nặng chi phí sinh hoạt và lãi suất tăng trong một số giai đoạn. Ngoài ra, việc xử lý tài sản đảm bảo như nhà đất hoặc

xe ô tô còn gặp khó khăn do thị trường thanh khoản thấp, dẫn đến chậm thu hồi nợ và kéo dài thời gian xử lý nợ xấu.

Ngược lại về nợ xấu không có tài sản đảm bảo, tăng từ 2,25 tỷ đồng năm 2022 chiếm 20,51%, lên 2,86 tỷ đồng ở năm 2023 chiếm 19,44% (tăng 0,61 tỷ đồng, tương ứng tăng 27,11%) so với năm 2022 và đạt 3,23 tỷ đồng ở năm 2024 chiếm 19,17% (tăng 0,37 tỷ đồng, tương ứng tăng 12,94%) so với năm 2023. Nguyên nhân tăng là do đây là nhóm vay không có tài sản đảm bảo phục vụ mục đích tiêu dùng như mua sắm, thanh toán sinh hoạt hoặc vay theo lương. Phần lớn khách hàng thuộc nhóm lao động phổ thông, công nhân, nhân viên có thu nhập trung bình – thu nhập không ổn định và dễ bị ảnh hưởng bởi biến động kinh tế (như cắt giảm nhân sự, tăng giá sinh hoạt, chi phí y tế - giáo dục). Khi thu nhập giảm hoặc mất việc, khách hàng không còn đủ khả năng trả nợ đúng hạn, trong khi không có tài sản bảo đảm nên ngân hàng gặp nhiều khó khăn trong thu hồi nợ, dẫn đến nợ xấu tăng.

Đối với khoản vay có tài sản đảm bảo giảm từ 0,62% năm 2022 xuống 0,44% năm 2023 và tiếp tục giảm còn 0,31% vào năm 2024. Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu ở nhóm không có tài sản đảm bảo cũng giảm tương tự, từ 0,66% xuống 0,42%, rồi đạt mức 0,30% vào năm 2024. Nguyên nhân giảm là do chi nhánh đã đẩy mạnh hoạt động tái cấu trúc nợ chủ động phân loại sớm và xử lý khoản vay có dấu hiệu rủi ro, từ đó hạn chế phát sinh nợ xấu. Đối với nhóm vay có tài sản đảm bảo, công tác giám sát định kỳ và định giá lại tài sản được thực hiện nghiêm ngặt hơn, giúp chi nhánh chủ động ứng phó với các khoản vay có nguy cơ xuống cấp. Đối với nhóm không có tài sản đảm bảo, chi nhánh tập trung vào các khách hàng có lịch sử tín dụng tốt và thu nhập ổn định, đồng thời nâng cao hiệu quả thu hồi nợ trước hạn, hạn chế khoản vay chuyển sang nhóm nợ xấu. Ngoài ra, sự hỗ trợ từ các công cụ quản lý rủi ro và công nghệ tự động nhắc nợ, cảnh báo sớm cũng góp phần giảm thiểu rủi ro phát sinh nợ xấu trong toàn hệ thống.

Nhìn chung, MB Nam Đà Nẵng đã thực hiện tốt công tác kiểm soát rủi ro tín dụng, đặc biệt là trong quản lý nợ có tài sản đảm bảo. Tuy nhiên, với dấu hiệu tăng trở lại của nợ quá hạn và nợ xấu trong năm 2024, chi nhánh cần tiếp tục củng cố công tác thẩm định tín dụng nâng cao chất lượng giám sát sau cho vay và xây dựng các kịch bản ứng phó rủi ro kịp thời trong bối cảnh kinh tế còn tiềm ẩn nhiều biến động.

2.2.3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng

Bảng 2.8. Kết quả hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch			
							2023/2022		2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tốc độ tăng	Số tiền	Tốc độ tăng
Tổng thu nhập	361,09	100%	528,12	100%	698,41	100%	167,03	46,26%	170,29	32,24%
Thu từ lãi CVTD	284,61	78,82%	432,17	81,83%	578,42	82,82%	147,56	51,85%	146,25	33,84%
Thu từ phí phạt vi phạm hợp đồng vay	17,47	4,84%	22,78	4,31%	30,21	4,33%	5,31	30,39%	7,43	32,62%
Thu từ phí thu hộ	12,73	3,53%	15,64	2,96%	16,87	2,42%	2,91	22,86%	1,23	7,86%
Thu từ phí giải ngân	16,84	4,66%	21,41	4,05%	27,36	3,92%	4,57	27,14%	5,95	27,79%
Thu từ phí bảo hiểm khoản vay	14,78	4,09%	18,43	3,49%	20,51	2,94%	3,65	24,70%	2,08	11,29%
Thu từ phí trả nợ trước hạn	14,66	4,06%	17,69	3,35%	25,04	3,59%	3,03	20,67%	7,35	41,55%

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng)

Giai đoạn 2022 – 2024 đánh dấu sự tăng trưởng rõ rệt trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng, thể hiện qua sự gia tăng liên tục của tổng thu nhập cũng như các nguồn thu cụ thể liên quan đến hoạt động tín dụng. Điều này cho thấy hiệu quả trong công tác quản lý và mở rộng tín dụng tiêu dùng của ngân hàng. Về tổng thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng tăng mạnh trong cả hai giai đoạn, cụ thể là tăng 46,26% trong năm 2023 và tiếp tục tăng 32,24% trong năm 2024. Từ mức 361,09 tỷ đồng vào năm 2022 tổng thu nhập đã tăng lên 528,12 tỷ đồng vào năm 2023 và đạt 698,41 tỷ đồng vào năm 2024. Mức tăng trưởng ấn tượng này phản ánh sự mở rộng liên tục về quy mô tín dụng tiêu dùng, đồng thời cho thấy hiệu quả từ chiến lược đa dạng hóa sản phẩm tín dụng, kết hợp với việc tăng cường quản lý rủi ro và áp dụng công nghệ vào quy trình cho vay.

Nguồn thu chủ yếu và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng thu nhập là thu từ lãi cho vay tiêu dùng. Khoản mục này tăng 51,85% trong năm 2023 từ 284,61 tỷ đồng lên 432,17 tỷ đồng và tiếp tục tăng 33,84% trong năm 2024, đạt 578,42 tỷ đồng. Việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng, đặc biệt là các khoản vay có tài sản đảm bảo là nguyên nhân chính giúp nguồn thu từ lãi vay tăng mạnh. Ngoài ra, việc áp dụng các mức lãi suất linh hoạt tùy theo hồ sơ khách hàng kết hợp với chính sách ưu đãi lãi suất có chọn lọc đã giúp ngân hàng giữ chân được nhiều khách hàng truyền thống cũng như thu hút khách hàng mới.

Thu từ phí phạt vi phạm hợp đồng vay cũng ghi nhận mức tăng trưởng ổn định qua từng năm tăng 30,39% trong năm 2023 và 32,96% trong năm 2024. Điều này có thể xuất phát từ thực trạng vẫn còn một số khách hàng vi phạm các điều khoản tín dụng như trả chậm, trả thiếu hoặc vi phạm mục đích sử dụng vốn vay. Dù vậy, khoản thu này vẫn duy trì tỷ trọng tương đối nhỏ trong cơ cấu tổng thu nhập (khoảng 4,3%) cho thấy chất lượng tín dụng nhìn chung vẫn được kiểm soát tương đối tốt.

Một số nguồn thu khác cũng có sự tăng trưởng đều qua các năm điển hình là thu từ phí thu hộ tăng 22,86% trong năm 2023 và 7,86% trong năm 2024. Sự gia tăng này là kết quả từ việc ngân hàng ngày càng đẩy mạnh cung cấp các dịch vụ tiện ích đi kèm, đặc biệt là dịch vụ thu hộ tự động qua hệ thống ngân hàng số. Việc ứng dụng công nghệ và tích hợp các nền tảng thanh toán cũng đã góp phần nâng cao hiệu quả thu phí.

Thu từ phí giải ngân tăng đều trong cả hai năm, cụ thể năm 2023 đạt 21,41 tỷ đồng tăng 27,14% so với 2022, qua năm 2024 thu từ phí này tiếp tục tăng lên 27,36 tỷ đồng tăng 27,79% so với 2023. Việc tăng mạnh các khoản giải ngân trong những năm này có thể liên quan đến các chiến dịch tín dụng tiêu dùng lớn, đặc biệt vào các dịp cuối năm, mùa cao điểm tiêu dùng hoặc các gói vay tiêu dùng đặc biệt như vay mua sắm nội thất, sửa chữa nhà cửa... Chính sách thu phí giải ngân theo tỷ lệ giá trị giải ngân cũng góp phần làm tăng khoản thu này.

Thu từ phí bảo hiểm khoản vay cũng là một điểm sáng khi tăng 24,70% trong năm 2023 và 35,93% trong năm 2024. Điều này phản ánh việc ngân hàng đã tích cực triển khai bán chéo sản phẩm bảo hiểm trong quá trình tư vấn và cấp tín dụng. Đồng thời, khách hàng ngày càng nhận thức được vai trò của bảo hiểm khoản vay trong việc phòng ngừa rủi ro tài chính, từ đó nâng cao tỷ lệ tham gia bảo hiểm.

Đáng chú ý thu từ phí trả nợ trước hạn tăng nhẹ 20,67% trong năm 2023, nhưng tăng mạnh 41,55% trong năm 2024. Mức tăng này do khách hàng có điều kiện tài chính tốt hơn nên

chủ động thanh toán trước hạn để giảm áp lực lãi suất hoặc tận dụng được các ưu đãi vay mới từ các ngân hàng khác. Đồng thời, ngân hàng đã điều chỉnh biểu phí hoặc tăng cường kiểm soát việc thu phí trả nợ trước hạn đúng quy định.

Nhìn chung hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng trong giai đoạn 2022 – 2024 có sự tăng trưởng ổn định và bền vững. Sự gia tăng rõ rệt trong hầu hết các nguồn thu phản ánh hiệu quả trong chiến lược mở rộng tín dụng, kiểm soát rủi ro và phát triển dịch vụ giá trị gia tăng. Đây là cơ sở quan trọng giúp chi nhánh tiếp tục củng cố vị thế trên thị trường và hướng đến mục tiêu phát triển lâu dài trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng

2.2.4. Đánh giá kết quả về tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022-2024

2.2.4.1. Những thành tựu đạt được

Trong giai đoạn 2022 đến 2024, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã đạt được nhiều thành tựu nổi bật trong hoạt động cho vay tiêu dùng, góp phần khẳng định vai trò chủ lực của mảng tín dụng bán lẻ trong chiến lược kinh doanh chung. Trước hết, quy mô hoạt động cho vay tiêu dùng không ngừng được mở rộng. Dưới tác động của chính sách điều hành linh hoạt cùng với việc nắm bắt kịp thời nhu cầu thị trường, chi nhánh đã không ngừng phát triển mạng lưới khách hàng, mở rộng dư nợ và từng bước khẳng định vị thế trong khu vực. Cho vay tiêu dùng trở thành một trong những mảng hoạt động có tốc độ tăng trưởng ổn định, đóng góp lớn vào tổng doanh thu và hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

Bên cạnh đó, danh mục cho vay tiêu dùng ngày càng trở nên đa dạng và linh hoạt, phù hợp với nhu cầu ngày càng phong phú của người dân. Từ các khoản vay phục vụ nhu cầu cơ bản như xây dựng, sửa chữa nhà ở, đến những khoản vay hiện đại như mua sắm ô tô, cầm cố giấy tờ có giá hay vay tiêu dùng phục vụ đời sống, ngân hàng đều có sản phẩm tương ứng. Đặc biệt, việc triển khai hiệu quả gói vay dành riêng cho quân nhân – đối tượng khách hàng tiềm năng tại khu vực Đà Nẵng – đã cho thấy sự thấu hiểu và nhạy bén trong chiến lược sản phẩm của chi nhánh. Điều này giúp ngân hàng không chỉ mở rộng tệp khách hàng mà còn nâng cao tính cạnh tranh so với các tổ chức tín dụng khác trong khu vực.

Một trong những thành công đáng kể khác chính là sự cải thiện rõ nét về chất lượng tín dụng. Thông qua việc siết chặt khâu thẩm định, nâng cao năng lực đánh giá hồ sơ và áp dụng các biện pháp kiểm soát sau vay hiệu quả, ngân hàng từng bước kiểm soát tốt rủi ro, hạn chế nợ xấu phát sinh và đảm bảo dòng vốn được sử dụng đúng mục đích, đúng đối tượng. Việc duy trì chất lượng tín dụng ổn định không chỉ đảm bảo sự an toàn trong hoạt động cho vay mà còn góp phần xây dựng niềm tin với khách hàng và các bên liên quan.

Ngoài ra, công tác thu hồi nợ cũng được triển khai bài bản, khoa học, giúp ngân hàng duy trì dòng tiền hiệu quả, hỗ trợ hoạt động cho vay luân chuyển liên tục và hạn chế được các khoản nợ khó đòi. Chính sách chăm sóc khách hàng sau vay, nhắc nợ kịp thời và xử lý linh hoạt trong các trường hợp khó khăn đã giúp củng cố mối quan hệ tín dụng bền vững, tạo nền tảng cho sự phát triển dài hạn. Đáng chú ý, thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng luôn giữ vị trí chủ đạo trong cơ cấu thu nhập của chi nhánh, khẳng định vai trò trung tâm của mảng này trong chiến lược phát triển của ngân hàng.

Nhìn chung, những thành tựu đạt được trong hoạt động cho vay tiêu dùng không chỉ là kết quả từ sự nỗ lực không ngừng của chi nhánh trong việc đổi mới, nâng cao chất lượng dịch vụ, mà còn là minh chứng cho năng lực điều hành linh hoạt, phù hợp với diễn biến thực tế của thị trường. Đây là nền tảng quan trọng để Chi nhánh Nam Đà Nẵng tiếp tục bứt phá và khẳng định vị thế trong hệ thống ngân hàng Quân Đội nói riêng và toàn ngành ngân hàng nói chung trong thời gian tới

2.2.4.2. Hạn chế

Trong giai đoạn 2022 – 2024, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã đạt được những kết quả tích cực về quy mô và tăng trưởng. Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh và khả năng cạnh tranh của chi nhánh trên thị trường tín dụng tiêu dùng.

Một trong những hạn chế nổi bật là chất lượng tín dụng chưa thực sự ổn định, thể hiện qua việc tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu vẫn ở mức đáng lo ngại, dù đã có nhiều biện pháp kiểm soát. Nguyên nhân chủ yếu đến từ việc một bộ phận khách hàng cá nhân có nguồn thu không ổn định như lao động tự do, công nhân, người làm dịch vụ... gặp khó khăn trong việc trả nợ đúng hạn, nhất là trong bối cảnh hậu đại dịch COVID-19 và áp lực kinh tế gia tăng. Điều này cho thấy ngân hàng cần đánh giá lại hiệu quả của chính sách thẩm định và quản trị rủi ro tín dụng đối với phân khúc khách hàng này.

Ngoài ra, sản phẩm cho vay tiêu dùng tại chi nhánh còn đơn điệu và thiếu tính linh hoạt, chủ yếu tập trung vào các sản phẩm truyền thống như vay mua nhà, vay mua ô tô, vay sửa chữa nhà ở... Trong khi đó, thị trường ngày càng đòi hỏi các sản phẩm tài chính cá nhân phù hợp với từng nhóm đối tượng khác nhau như vay tiêu dùng theo hạn mức thẻ, vay qua ứng dụng di động, hay các sản phẩm tín dụng xanh, tiêu dùng bền vững... Việc thiếu sự đổi mới và đa dạng hóa trong danh mục sản phẩm khiến chi nhánh chưa thực sự khai thác hết tiềm năng thị trường và chưa tiếp cận được nhóm khách hàng trẻ – vốn là đối tượng có nhu cầu tiêu dùng cao.

Quy trình thẩm định và phê duyệt hồ sơ cho vay cũng còn nhiều điểm bất cập. Một số khách hàng phản ánh rằng thủ tục vay vốn vẫn còn rườm rà, thời gian xét duyệt kéo dài, đặc biệt đối với khoản vay tín chấp. Điều này khiến ngân hàng mất lợi thế cạnh tranh so với các tổ chức tài chính tiêu dùng và ngân hàng số – những đơn vị đang đẩy mạnh cho vay nhanh, phê duyệt tự động qua nền tảng số. Chính sách cho vay của ngân hàng đôi khi cũng còn cứng nhắc, chưa thực sự linh hoạt về thời gian trả nợ hay điều kiện giải ngân, dẫn đến việc bỏ lỡ khách hàng tiềm năng.

Hơn nữa, việc ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn còn ở mức hạn chế. Mặc dù MB là một trong những ngân hàng đi đầu về chuyển đổi số trong hệ thống, song tại chi nhánh Nam Đà Nẵng, hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn phụ thuộc nhiều vào quy trình thủ công, chưa khai thác hiệu quả các công cụ hiện đại như định danh điện tử (eKYC), chấm điểm tín dụng bằng trí tuệ nhân tạo, hay nền tảng phê duyệt tín dụng tự động. Điều này không chỉ làm giảm hiệu quả vận hành mà còn ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ quen thuộc với công nghệ.

Cuối cùng, công tác truyền thông, marketing sản phẩm và chăm sóc khách hàng sau vay còn yếu, chưa phát huy được vai trò hỗ trợ bán hàng và giữ chân khách hàng. Việc giới thiệu sản phẩm chưa thực sự phổ biến trên các kênh truyền thông số, trong khi các đối thủ cạnh tranh lại đang mạnh mẽ trong việc tiếp cận khách hàng qua mạng xã hội, ứng dụng di động và các nền tảng trực tuyến. Ngoài ra, dịch vụ hậu mãi chưa được quan tâm đúng mức khiến nhiều khách hàng không quay lại vay vốn, làm giảm khả năng duy trì và mở rộng tệp khách hàng trung thành.

2.2.4.3. Nguyên nhân

2.2.4.3.1. Nguyên nhân khách quan

Thứ nhất, bối cảnh kinh tế vĩ mô là yếu tố có ảnh hưởng lớn. Trong giai đoạn 2022–2024, nền kinh tế Việt Nam trải qua nhiều biến động sau đại dịch COVID-19, cùng với những bất ổn về lạm phát và chi phí sinh hoạt tăng cao khiến người dân phải thắt chặt chi tiêu, dẫn đến nhu cầu vay cho các mục đích như sửa nhà hay mua ô tô bị sụt giảm rõ rệt. Đồng thời, thị trường lao động có nhiều biến động, thu nhập không ổn định cũng khiến cho khả năng trả nợ của một số nhóm khách hàng, đặc biệt là các khoản vay không có tài sản đảm bảo, bị ảnh hưởng. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh gay gắt từ các tổ chức tín dụng khác, đặc biệt là các công ty tài chính tiêu dùng với chính sách cho vay linh hoạt, cũng gây áp lực lớn lên ngân hàng trong việc mở rộng thị phần, từ đó dễ dẫn đến nới lỏng điều kiện cho vay và gia tăng rủi ro tín dụng.

Thứ hai, hành lang pháp lý và chính sách tín dụng tiêu dùng tại Việt Nam còn đang trong quá trình hoàn thiện, chưa thực sự rõ ràng và thống nhất trong việc quản lý cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo. Điều này tạo ra sự khó khăn cho ngân hàng trong việc áp dụng chính sách linh hoạt, đồng thời làm tăng rủi ro khi ngân hàng không thể áp dụng các biện pháp chế tài mạnh trong xử lý nợ. Việc thu hồi nợ từ khách hàng cá nhân khi không có tài sản thế chấp thường gặp nhiều trở ngại về mặt pháp lý và thời gian xử lý.

Thứ ba, sự cạnh tranh gay gắt từ các ngân hàng số và công ty tài chính tiêu dùng cũng là nguyên nhân khách quan gây áp lực lớn đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh. Trong khi các đối thủ không ngừng đổi mới sản phẩm, ứng dụng công nghệ và đơn giản hóa thủ tục vay vốn, MB – Chi nhánh Nam Đà Nẵng vẫn chủ yếu vận hành theo phương thức truyền thống, gây bất lợi trong việc thu hút nhóm khách hàng trẻ, năng động – những người yêu cầu quy trình nhanh gọn, tiện lợi và tương tác số.

2.2.4.3.2. Nguyên nhân chủ quan

Trước tiên, một trong những nguyên nhân nội tại quan trọng là các sản phẩm cho vay tiêu dùng của chi nhánh còn đơn điệu và thiếu linh hoạt, chưa theo kịp xu hướng phát triển của thị trường và nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng cá nhân. Danh mục sản phẩm chủ yếu vẫn tập trung vào các khoản vay truyền thống như vay mua nhà, mua xe, sửa chữa nhà ở, trong khi đó chưa triển khai mạnh các sản phẩm mới như vay theo hạn mức tín chấp qua thẻ, vay tiêu dùng số, vay online qua ứng dụng di động, hoặc các gói tín dụng xanh, tín dụng hướng đến tiêu dùng bền vững. Chính sự thiếu đổi mới này đã khiến ngân hàng chưa tiếp cận tốt được các nhóm khách hàng trẻ, khách hàng năng động – vốn là lực lượng có nhu cầu tiêu dùng cao nhưng yêu cầu về sự tiện lợi, linh hoạt và công nghệ cao.

Thứ hai, quy trình thẩm định và phê duyệt hồ sơ vay vốn tại chi nhánh còn nhiều khâu thủ công, thiếu tự động hóa, dẫn đến thời gian xử lý hồ sơ chậm, gây phiền hà cho khách hàng.

Thứ ba, việc ứng dụng công nghệ số vào quản lý tín dụng tiêu dùng chưa được triển khai đồng bộ và hiệu quả tại chi nhánh. Mặc dù MB là một trong những ngân hàng đi đầu trong chuyển đổi số, song ở cấp chi nhánh, đặc biệt tại Nam Đà Nẵng, hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn chủ yếu vận hành theo cách truyền thống. Việc chưa khai thác triệt để các công cụ như định danh điện tử (eKYC), chấm điểm tín dụng tự động (credit scoring), trí tuệ nhân tạo (AI) để đánh giá hồ sơ vay đã làm giảm hiệu quả vận hành, tăng chi phí và hạn chế khả năng phục vụ nhanh chóng, tiện lợi – yếu tố đặc biệt quan trọng đối với nhóm khách hàng cá nhân. Điều này cũng dẫn đến tình trạng thiếu khả năng xử lý hồ sơ quy mô lớn trong thời gian ngắn, ảnh hưởng đến khả năng mở rộng thị phần.

Thứ tư, chất lượng đội ngũ nhân sự tín dụng tiêu dùng chưa đồng đều, đặc biệt là trong kỹ năng giao tiếp, tư vấn và xử lý rủi ro tín dụng cá nhân. Một bộ phận cán bộ tín dụng còn chưa được đào tạo chuyên sâu về đặc thù cho vay tiêu dùng – vốn đòi hỏi sự thấu hiểu nhu cầu khách hàng, khả năng đánh giá tư cách đạo đức người vay và kỹ năng xây dựng giải pháp tài chính cá nhân. Ngoài ra, áp lực doanh số và thiếu chính sách khuyến khích hiệu quả có thể khiến nhân sự thiếu chủ động trong tìm kiếm khách hàng mới hoặc chăm sóc khách hàng cũ, làm ảnh hưởng đến hiệu suất và trải nghiệm khách hàng.

Cuối cùng, công tác truyền thông, quảng bá sản phẩm vay tiêu dùng và chăm sóc khách hàng sau vay chưa thực sự hiệu quả. Hoạt động marketing còn bị động, thiếu chiến lược tiếp thị số (digital marketing), chưa tận dụng tốt các nền tảng trực tuyến như mạng xã hội, website, ứng dụng di động để giới thiệu sản phẩm hoặc chăm sóc khách hàng. Đồng thời, dịch vụ hậu mãi chưa được chú trọng, dẫn đến việc nhiều khách hàng không quay lại vay lần sau, ảnh hưởng đến mức độ trung thành và mở rộng tệp khách hàng của chi nhánh.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng cá nhân ngày càng gia tăng và xu hướng số hóa tài chính phát triển mạnh mẽ, Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng xác định cho vay tiêu dùng là một trong những trụ cột chiến lược cần được ưu tiên đầu tư và mở rộng. Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng của chi nhánh được xây dựng trên nền tảng lấy khách hàng làm trung tâm, kết hợp giữa công nghệ hiện đại, sự linh hoạt trong sản phẩm và sự an toàn trong quản trị rủi ro tín dụng.

Trước hết, MB Nam Đà Nẵng đặt mục tiêu đa dạng hóa danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng để đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau của khách hàng, từ mua sắm, học tập, chăm sóc sức khỏe đến sửa chữa, xây dựng nhà cửa, mua ô tô, v.v. Các gói vay sẽ được thiết kế phù hợp theo từng phân khúc khách hàng cụ thể: khách hàng trẻ, người có thu nhập ổn định, quân nhân, người lao động tự do, ... Đồng thời hướng tới việc cải tiến quy trình đăng ký, phê duyệt và giải ngân sao cho đơn giản, minh bạch, tiết kiệm thời gian, góp phần nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của khách hàng.

Bên cạnh đó, ứng dụng công nghệ số vào hoạt động cho vay tiêu dùng là định hướng chiến lược được chi nhánh đặc biệt chú trọng. MB Nam Đà Nẵng đang đẩy mạnh triển khai các giải pháp tự động hóa trong phê duyệt khoản vay, chấm điểm tín dụng bằng công nghệ dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI), đồng thời tích hợp quy trình vay tiêu dùng vào hệ sinh thái số của MB – đặc biệt là trên nền tảng ứng dụng MB Bank App. Việc số hóa toàn diện không chỉ giúp tăng tốc độ xử lý hồ sơ mà còn góp phần kiểm soát rủi ro, giảm chi phí vận hành và nâng cao năng lực cạnh tranh của chi nhánh trên thị trường địa phương.

Trong định hướng phát triển sắp tới, MB Nam Đà Nẵng sẽ mở rộng hợp tác với các đối tác trong hệ sinh thái tiêu dùng, đặc biệt là các showroom ô tô, công ty bất động sản, đơn vị bán lẻ điện máy, cơ sở giáo dục và y tế... để xây dựng các sản phẩm cho vay liên kết (POS loan) phù hợp với từng điểm bán hàng. Điều này giúp chúng tôi tiếp cận khách hàng tại thời điểm phát sinh nhu cầu thực tế, nâng cao khả năng cạnh tranh so với các ngân hàng khác và thúc đẩy tăng trưởng tín dụng một cách hiệu quả hơn.

Về mặt kiểm soát rủi ro, MB Nam Đà Nẵng cam kết duy trì chất lượng cho vay tiêu dùng ở mức an toàn thông qua việc cải tiến công tác thẩm định hồ sơ, phân nhóm khách hàng rõ ràng, theo dõi chặt chẽ sau giải ngân và triển khai các biện pháp cảnh báo sớm đối với các khoản vay có dấu hiệu tiềm ẩn rủi ro. Đối với nhóm khách hàng không có tài sản đảm bảo, chi nhánh sẽ tăng cường ứng dụng hệ thống phân tích hành vi tín dụng, lịch sử tín dụng và khả năng thu nhập thực tế để đánh giá mức độ phù hợp trước khi phê duyệt.

Cuối cùng, nhận thức rõ vai trò của đội ngũ cán bộ trong triển khai các mục tiêu cho vay tiêu dùng, chúng tôi chú trọng đào tạo chuyên môn, kỹ năng tư vấn tài chính và khai thác khách hàng cá nhân cho lực lượng nhân viên. Bên cạnh đó, cơ chế khen thưởng nội bộ sẽ được điều chỉnh linh hoạt nhằm thúc đẩy năng suất lao động, tinh thần chủ động tìm kiếm khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện hữu.

Với những định hướng trên, Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng kỳ vọng sẽ phát triển mảng cho vay tiêu dùng một cách toàn diện, vừa mở rộng quy mô, vừa đảm bảo chất lượng, góp phần khẳng định vị thế của MB trong phân khúc ngân hàng bán lẻ tại khu vực miền Trung, đồng thời đóng góp tích cực vào kết quả kinh doanh chung của toàn hệ thống MB Bank.

3.2. Các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Quân đội chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 - 2024

3.2.1. Cơ cấu lại danh mục cho vay tiêu dùng, hạn chế rủi ro tập trung

Trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng cạnh tranh gay gắt, việc cơ cấu lại danh mục cho vay tiêu dùng đóng vai trò hết sức quan trọng nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và kiểm soát rủi ro tại các ngân hàng thương mại, trong đó có Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng. Thực tế cho thấy, danh mục cho vay tiêu dùng tại chi nhánh hiện còn tập trung nhiều vào một số nhóm đối tượng và mục đích vay nhất định, tiềm ẩn nguy cơ rủi ro tín dụng nếu không được quản lý chặt chẽ. Vì vậy, việc cơ cấu lại danh mục vay tiêu dùng là yêu cầu cấp thiết, không chỉ để đảm bảo tăng trưởng bền vững mà còn nhằm đa dạng hóa nguồn thu nhập và hạn chế rủi ro tập trung.

Trước hết, chi nhánh cần rà soát và đánh giá lại toàn bộ cơ cấu danh mục tín dụng hiện tại, xác định các nhóm đối tượng. Trên cơ sở đó, chi nhánh nên xây dựng kế hoạch phân bổ tỷ trọng hợp lý cho từng mục đích vay, ưu tiên phát triển các sản phẩm vay an toàn hơn như vay mua nhà, sửa chữa nhà ở, vay mua ô tô cá nhân, hoặc vay tiêu dùng có tài sản thế chấp. Những khoản vay này thường có tính ổn định cao và khả năng thu hồi nợ tốt hơn so với vay tín chấp.

Bên cạnh đó, chi nhánh cần thiết lập hạn mức tăng trưởng tín dụng riêng cho từng phân khúc sản phẩm và từng nhóm khách hàng, tránh tình trạng tập trung quá mức vào một phân khúc. Việc áp dụng giới hạn tỷ lệ cấp tín dụng theo ngành nghề, mục đích sử dụng vốn và mức độ tín nhiệm khách hàng sẽ góp phần giảm thiểu rủi ro tín dụng hệ thống. Đồng thời, cần đa dạng hóa danh mục khách hàng, mở rộng cho vay tới các nhóm đối tượng có thu nhập ổn định và khả năng trả nợ tốt như cán bộ công chức, nhân viên hưởng lương chuyển khoản, hoặc khách hàng cá nhân có lịch sử tín dụng tốt.

3.2.2. Nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng và quản lý rủi ro cho vay tiêu dùng

Để nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng và quản trị rủi ro, cần thực hiện nhiều giải pháp trọng tâm và bài bản. Trước hết, quy trình thẩm định hồ sơ vay cần được siết chặt, đặc biệt đối với các khoản vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo – nhóm khoản vay tiềm ẩn nhiều rủi ro. Việc rà soát, đánh giá hồ sơ phải được thực hiện một cách kỹ lưỡng, yêu cầu các bằng chứng

rõ ràng về mục đích vay vốn và khả năng tài chính của khách hàng. Bên cạnh đó, cần áp dụng mô hình chấm điểm tín dụng (credit scoring) tự động và chuyên sâu, nhằm phân loại khách hàng chính xác hơn, đánh giá sát năng lực trả nợ, mức độ rủi ro cũng như hành vi tín dụng trong quá khứ. Việc ứng dụng các công nghệ hiện đại sẽ giúp giảm thiểu yếu tố cảm tính trong thẩm định và nâng cao hiệu quả quản lý danh mục cho vay. Ngoài ra, ngân hàng cần tăng cường công tác kiểm tra thực địa và xác minh thu nhập đối với khách hàng trước khi phê duyệt và giải ngân khoản vay, đặc biệt chú trọng nhóm khách hàng tự doanh hoặc có thu nhập không ổn định. Thông tin thu nhập cần được đối chiếu qua nhiều nguồn nhằm đảm bảo tính chính xác, từ đó đưa ra quyết định tín dụng phù hợp. Thực hiện đồng bộ các giải pháp này sẽ góp phần nâng cao chất lượng thẩm định, kiểm soát rủi ro chặt chẽ và bảo đảm an toàn tín dụng trong bối cảnh thị trường ngày càng cạnh tranh và nhiều biến động

3.2.3. Đẩy mạnh thu hồi nợ và kiểm soát sau vay

Ngân hàng cần đẩy mạnh việc xây dựng hệ thống cảnh báo sớm đối với các khoản vay có dấu hiệu rủi ro. Hệ thống này cần dựa trên các chỉ số như kỳ thanh toán chậm, biến động bất thường trong giao dịch tài khoản hay thay đổi đột ngột về thu nhập của khách hàng, nhằm phát hiện sớm các nguy cơ tiềm ẩn và chủ động xử lý. Song song đó, cần thực hiện phân nhóm xử lý nợ theo từng đặc thù: nhóm khoản vay mới phát sinh quá hạn và nhóm nợ tồn đọng lâu ngày. Đối với các khoản nợ mới quá hạn, cần có biện pháp nhắc nhở, hỗ trợ khách hàng kịp thời để tránh chuyển biến thành nợ xấu; còn đối với khoản nợ lâu ngày, cần áp dụng các chiến lược thu hồi mạnh mẽ hơn, bao gồm thương lượng tái cơ cấu, xử lý tài sản đảm bảo hoặc khởi kiện nếu cần thiết. Ngoài ra, ngân hàng cũng cần gia tăng hoạt động nhắc nợ sớm thông qua nhiều kênh như điện thoại, tin nhắn, email, đồng thời tư vấn, hỗ trợ khách hàng trong việc tái cơ cấu khoản vay ngay khi ghi nhận các dấu hiệu khó khăn tài chính. Việc chủ động đồng hành cùng khách hàng không chỉ giúp giảm tỷ lệ nợ xấu mà còn góp phần duy trì mối quan hệ khách hàng lâu dài và ổn định cho ngân hàng.

3.2.4. Quản lý chặt chẽ tỷ lệ cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo

Để kiểm soát tốt rủi ro tín dụng, đặc biệt trong cho vay tiêu dùng, việc quản lý chặt chẽ tỷ lệ cho vay không có tài sản đảm bảo là hết sức cần thiết. Ngân hàng cần xây dựng và áp dụng cơ chế hạn mức tỷ trọng tối đa đối với nhóm khoản vay này. Mức kiểm soát hợp lý nhằm hạn chế sự tập trung rủi ro vào các khoản vay có độ an toàn thấp, đồng thời duy trì sự cân đối và bền vững trong cơ cấu tín dụng chung của ngân hàng. Ngoài việc giới hạn tỷ trọng, ngân hàng cần tăng cường yêu cầu các hình thức bảo đảm thay thế để giảm thiểu rủi ro. Cụ thể, yêu cầu khách hàng tham gia các chương trình bảo hiểm khoản vay bắt buộc hoặc chấp nhận bảo lãnh từ bên thứ ba có uy tín, có khả năng tài chính tốt để hỗ trợ nghĩa vụ trả nợ khi khách hàng gặp khó khăn.

3.2.5. Nâng cao hiệu quả thu nợ và cân đối tốc độ cho vay - thu nợ

Để nâng cao hiệu quả thu nợ và cân đối tốc độ cho vay với thu hồi nợ, ngân hàng cần triển khai đồng bộ nhiều giải pháp linh hoạt và chủ động. Trước hết, cần xây dựng chính sách khuyến khích khách hàng trả nợ trước hạn thông qua việc áp dụng ưu đãi lãi suất hoặc giảm phí phạt

trả nợ sớm. Chính sách này không chỉ tạo động lực cho khách hàng tắt toán khoản vay sớm hơn, giảm thiểu dư nợ tồn đọng, mà còn giúp ngân hàng cải thiện dòng tiền và nâng cao vòng quay vốn hiệu quả. Song song đó, ngân hàng cần rà soát định kỳ danh mục các khoản vay, đặc biệt chú trọng nhóm khách hàng có lịch sử trả nợ tốt hoặc những khoản vay sắp đến hạn, để xây dựng các chương trình ưu đãi tái cấu trúc khoản vay. Các biện pháp như giảm lãi suất, giãn nợ có điều kiện hoặc hỗ trợ thủ tục đơn giản hóa cho việc tái cấu trúc sẽ giúp thúc đẩy khách hàng chủ động hợp tác với ngân hàng trong việc tắt toán hoặc chuyển đổi khoản vay, từ đó đẩy nhanh tiến độ thu hồi nợ và hạn chế phát sinh nợ xấu.

Ngoài ra, ngân hàng cần đồng bộ hóa kế hoạch cho vay và kế hoạch thu nợ ngay từ đầu năm tài chính. Việc xây dựng kế hoạch tín dụng cần gắn liền với chỉ tiêu thu hồi nợ cụ thể cho từng kỳ, từng chi nhánh, đơn vị kinh doanh. Điều này giúp kiểm soát chặt chẽ sự tăng trưởng tín dụng, đảm bảo tốc độ cho vay không vượt quá khả năng thu hồi nợ, từ đó hạn chế rủi ro mất cân đối dòng tiền. Đồng thời, việc theo dõi sát sao tiến độ thu nợ theo từng giai đoạn cũng giúp ngân hàng chủ động hơn trong việc điều chỉnh kế hoạch kinh doanh, phân bổ nguồn vốn và kịp thời xử lý những khoản nợ có dấu hiệu rủi ro. Triển khai đồng bộ các giải pháp này sẽ giúp ngân hàng duy trì tăng trưởng tín dụng an toàn, bền vững trong môi trường kinh doanh nhiều biến động hiện nay.

3.2.6. Ứng dụng công nghệ số trong quản lý tín dụng tiêu dùng

Việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số vào quản lý tín dụng tiêu dùng là giải pháp cấp thiết, cụ thể ngân hàng cần triển khai công nghệ phân tích dữ liệu lớn (Big Data) để sàng lọc khách hàng, đánh giá rủi ro tín dụng chính xác hơn dựa trên lịch sử giao dịch, hành vi tài chính và nhân khẩu học. Điều này giúp rút ngắn thời gian thẩm định và giảm tỷ lệ nợ xấu. Song song đó, giải pháp cho vay số (Digital Lending) cần được phát triển mạnh mẽ, từ xét duyệt hồ sơ tự động, định danh điện tử (e-KYC) đến ký hợp đồng vay điện tử (e-contract). Việc số hóa toàn bộ quy trình không chỉ tiết kiệm chi phí vận hành mà còn nâng cao trải nghiệm khách hàng và mở rộng thị trường tiếp cận. Ngoài ra, ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI) vào việc theo dõi hành vi thanh toán giúp ngân hàng phát hiện sớm rủi ro, đồng thời cá nhân hóa sản phẩm tín dụng, gia tăng khả năng thu hồi nợ. Nhờ việc ứng dụng đồng bộ các giải pháp công nghệ hiện đại, ngân hàng sẽ kiểm soát tốt hơn chất lượng tín dụng, nâng cao hiệu quả quản trị rủi ro và đảm bảo tăng trưởng bền vững trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

3.2.7. Nâng cao năng lực đội ngũ cán bộ tín dụng

Để khắc phục những hạn chế về nợ xấu còn tồn tại, dư nợ cho vay tập trung thiếu cân đối và tốc độ thu hồi nợ chậm hơn tốc độ giải ngân, ngân hàng cần nâng cao năng lực toàn diện cho đội ngũ cán bộ tín dụng. Trước hết, chương trình đào tạo chuyên sâu phải bao gồm các nội dung về phân tích tín dụng tiêu dùng, thẩm định rủi ro và xử lý nợ xấu: từ cách đánh giá báo cáo tài chính cá nhân, phương pháp chấm điểm tín dụng định lượng đến kỹ thuật xây dựng kế hoạch thu hồi nợ cho từng nhóm khách hàng. Các buổi workshop, case study thực tế giúp cán bộ hiểu sâu các kịch bản rủi ro và biện pháp ứng phó, góp phần giảm tỷ lệ khoản vay quá hạn và nợ xấu vốn đang ở mức 0,32% trong năm 2024.

Bên cạnh kiến thức chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và tư vấn khách hàng cũng vô cùng quan trọng để cán bộ tín dụng vừa có thể giới thiệu sản phẩm hiệu quả, vừa kiểm soát chặt chẽ rủi ro. Việc huấn luyện kỹ năng đặt câu hỏi mở, lắng nghe chủ động và xử lý tình huống giúp họ phát hiện kịp thời những tín hiệu tài chính bất ổn của khách hàng, từ đó đưa ra khuyến nghị tái cấu trúc hoặc gia hạn nợ phù hợp.

Cuối cùng, ngân hàng cần áp dụng cơ chế đánh giá hiệu quả công việc (KPI) gắn trực tiếp với tỷ lệ nợ xấu cá nhân: mỗi cán bộ tín dụng sẽ chịu trách nhiệm về chất lượng danh mục khoản vay do mình phê duyệt. Việc trích lập thưởng – phạt dựa trên chỉ số nợ xấu giúp khuyến khích họ theo dõi sát biến động dư nợ sau giải ngân, chủ động liên hệ và hỗ trợ khách hàng khó khăn. Đồng thời, KPI này cũng thúc đẩy cán bộ chia sẻ kinh nghiệm tốt, phối hợp chặt chẽ với bộ phận thu hồi nợ và kiểm soát rủi ro nội bộ, qua đó nâng cao chất lượng tín dụng và đảm bảo tăng trưởng bền vững trong dài hạn.

3.2.8. Các giải pháp khác

Bên cạnh đó, ngân hàng nên triển khai các sản phẩm tín dụng tiêu dùng có gắn kèm bảo hiểm, như bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm mất khả năng lao động, bảo hiểm thất nghiệp. Các gói vay này vừa giúp khách hàng an tâm hơn khi vay vốn, vừa giúp ngân hàng giảm thiểu tổn thất tài chính trong trường hợp khách hàng mất khả năng thanh toán do rủi ro bất ngờ. Đồng thời, ngân hàng cũng cần thực hiện đánh giá định kỳ tỷ lệ cho vay không tài sản đảm bảo theo từng kỳ hạn, từng nhóm khách hàng để có các biện pháp điều chỉnh kịp thời. Công tác giám sát nội bộ cần được tăng cường nhằm phát hiện sớm các dấu hiệu bất thường trong danh mục cho vay này, từ đó đưa ra các biện pháp xử lý chủ động và phù hợp. Việc kiểm soát hiệu quả tỷ lệ cho vay không tài sản đảm bảo sẽ góp phần quan trọng trong việc nâng cao chất lượng tín dụng, hạn chế nợ xấu và củng cố nền tảng an toàn tài chính cho ngân hàng trong dài hạn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2022 – 2024.
2. Giáo trình Ngân hàng Thương mại, CHỦ BIÊN: PGS.TS TRẦN THỊ XUÂN HƯƠNG - ThS. HOÀNG THỊ MINH NGỌC, NXB Kinh Tế TP. Hồ Chí Minh.
3. Tín dụng Ngân hàng, PGS. TS PHAN THỊ CÚC (Chủ Biên), NCS. ThS. ĐOÀN VĂN HUY, Th.S. NGUYỄN VĂN KIÊN, NXB Thống kê.
4. Giáo trình Quản trị Ngân hàng, Đồng chủ biên PGS.TS. Đỗ Thị Kim Hào - PGS.TS. Nguyễn Thủy Dương, NXB LAO ĐỘNG.
5. Website Mbbank: <https://www.mbbank.com.vn/>
6. Website thư viện pháp luật: <https://thuvienphapluat.vn/>