

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



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 – PHÒNG GIAO DỊCH HÒA THỌ**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Phan Nguyên Thùy Trâm

Sinh viên thực hiện : Phùng Thị Phương Anh

MSSV : 2254020032

Khóa học : 2022-2026

Lớp : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

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



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 – PHÒNG GIAO DỊCH HÒA THỌ

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Phan Nguyên Thùy Trâm
Sinh viên thực hiện : Phùng Thị Phương Anh
MSSV : 2254020032
Khóa học : 2022-2026
Lớp : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

KHOA KINH TẾ

Độc lập - Tự do - Hạnh Phúc

BỘ MÔN TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học 2025 - 2026

1. Thông tin sinh viên

- Họ và tên sinh viên : Phùng Thị Phương Anh
- Ngành học : Tài chính - Ngân hàng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khoá học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp

“GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - PHÒNG GIAO DỊCH HOÀ THỌ”

3. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận

- Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Phòng giao dịch Hoà Thọ giai đoạn 2023 - 2025
- Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Phòng giao dịch Hoà Thọ giai đoạn 2023 - 2025
- Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Phòng giao dịch Hoà Thọ giai đoạn 2023 – 2025

4. Các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị

Bảng biểu, hình vẽ và đồ thị xem tại danh mục các bảng biểu và hình vẽ của khóa luận.

5. Giảng viên hướng dẫn

Thạc sĩ Phan Nguyên Thuỳ Trâm, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng,
Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp : 02/3/2026

7. Ngày hoàn thành khóa luận tốt nghiệp : 30/5/2026

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Sinh viên đã hoàn thành và nộp khoá luận về cho bộ môn

Ngày 30 tháng 5 năm 2026

Sinh viên thực hiện khoá luận

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt thời gian học tập và rèn luyện tại Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, em đã được trang bị những kiến thức cơ bản và nghiệp vụ chuyên môn vững vàng trong ngành Tài chính - Ngân hàng. Tuy nhiên, qua quá trình thực tập tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội, Phòng giao dịch Hoà Thọ, em nhận thấy rằng giữa lý thuyết và thực tiễn vẫn còn một khoảng cách nhất định. Điều này càng củng cố nhận thức của em rằng, để có thể phát huy tối đa kiến thức đã học, em cần không ngừng tích lũy và nâng cao kỹ năng qua thực tiễn.

Trong suốt quá trình thực tập và nghiên cứu, em đã nhận được sự quan tâm, hỗ trợ nhiệt tình từ các thầy cô giáo và các anh chị đồng nghiệp, điều này đã giúp em hoàn thành tốt báo cáo thực tập của mình.

Lời đầu tiên, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Quý thầy cô giáo Ngành Tài chính - Ngân hàng và toàn thể Quý thầy cô trong Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, những người đã không ngừng truyền đạt kiến thức, định hướng và hỗ trợ em trong suốt thời gian học tập tại trường.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến cô Phan Nguyên Thùy Trâm, giáo viên hướng dẫn, người đã tận tình hướng dẫn, góp ý và giúp đỡ em rất nhiều trong suốt quá trình thực tập và hoàn thiện báo cáo này.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến các anh chị tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội, Phòng giao dịch Hoà Thọ, đặc biệt là anh Võ Hồ An, phòng Khách hàng cá nhân, người đã luôn nhiệt tình hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để em hoàn thành tốt công việc thực tập và học hỏi được rất nhiều kiến thức quý báu từ môi trường thực tế.

Cuối cùng, em xin kính chúc Quý thầy cô Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, cùng Ban lãnh đạo và toàn thể cán bộ nhân viên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội sức khỏe dồi dào, công tác tốt và ngày càng gặt hái nhiều thành công trong sự nghiệp.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Phùng Thị Phương Anh

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
DANH SÁCH BẢNG, BIỂU, SƠ ĐỒ.....	v
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	vi
LỜI MỞ ĐẦU	vii
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA 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. Các hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại	2
1.1.3. Vai trò của ngân hàng thương mại	5
1.2. Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.....	5
1.2.1. Khái niệm cho vay của ngân hàng thương mại	5
1.2.2. Đặc điểm cho vay của ngân hàng thương mại.....	6
1.2.3. Nguyên tắc cho vay	6
1.2.4. Điều kiện cho vay.....	7
1.3. Hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	7
1.3.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	7
1.3.2. Đặc điểm và vai trò cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	8
1.3.3. Các hình thức bảo đảm tiền vay của ngân hàng thương mại.....	9
1.3.4. Phân loại cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại.....	9
1.3.5. Các chỉ tiêu phản ánh sự hiệu quả cho vay tiêu dùng	11
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại	14
1.4.1. Nhân tố chủ quan	14
1.4.2. Nhân tố khách quan.....	16

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	18
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – PHÒNG GIAO DỊCH HÒA THỌ	19
2.1. Tổng quan về ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ ..	19
2.1.1. Giới thiệu khái quát về ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ	19
2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ	19
2.1.3. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ	21
2.1.4. Các sản phẩm dịch vụ, dịch vụ của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ.....	23
2.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Quân đội – phòng giao dịch Hòa Thọ	25
2.2. Thực trạng hiệu quả cho vay tiêu dùng của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ	37
2.2.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ	37
2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ.....	42
2.2.3. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ	44
2.3. Đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ.....	60
2.3.1. Kết quả đạt được	60
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế	61
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	63

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – PHÒNG GIAO DỊCH HOÀ THỌ	64
3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TMCP Quân đội - Phòng giao dịch Hoà Thọ	64
3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TMCP Quân đội - Phòng giao dịch Hoà Thọ	67
3.2.1. Nâng cao hiệu quả công tác thẩm định khách hàng nhằm nâng cao chất lượng khoản vay	67
3.2.2. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng gắn với nhu cầu thực tế của khách hàng.....	68
3.2.3. Đẩy mạnh số hóa quy trình cho vay nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ....	69
3.2.4. Chủ động tìm kiếm, thu hút khách hàng và nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng.....	70
3.2.5. Nâng cao năng lực và trách nhiệm của đội ngũ cán bộ tín dụng.....	71
3.3. Một số kiến nghị.....	72
3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	73
3.3.2. Kiến nghị đối với Hội sở chính Ngân hàng TMCP Quân đội	74
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	76
KẾT LUẬN CHUNG.....	77
TÀI LIỆU THAM KHẢO	78

DANH SÁCH BẢNG, BIỂU, SƠ ĐỒ

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Hòa Thọ...Error!
Bookmark not defined.

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025..... Error! Bookmark not defined.

Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025 Error! Bookmark not defined.

Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025 Error! Bookmark not defined.

Biểu đồ 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025.
.....Error! Bookmark not defined.

Bảng 2.4: Tình hình chung hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025 Error! Bookmark not defined.

Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo kì hạn tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025 Error! Bookmark not defined.

Bảng 2.6: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025Error! Bookmark not defined.

Bảng 2.7: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025Error! Bookmark not defined.

Bảng 2.8: Vòng quay vốn tín dụng CVTD tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025.....
Error! Bookmark not defined.

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
CVTD	Cho vay tiêu dùng
DS	Doanh số
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
PGD	Phòng giao dịch

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, hệ thống ngân hàng thương mại tại Việt Nam đã có nhiều bước chuyển biến quan trọng trong quá trình phát triển và hội nhập kinh tế. Tuy nhiên, ngành ngân hàng cũng phải đối mặt với không ít thách thức như sự biến động của thị trường tài chính, áp lực cạnh tranh ngày càng gia tăng, cùng với những rủi ro trong hoạt động tín dụng như nợ xấu, rủi ro tác nghiệp và rủi ro đạo đức nghề nghiệp. Những vấn đề này đã ảnh hưởng nhất định đến hiệu quả hoạt động và uy tín của các ngân hàng thương mại.

Trước bối cảnh đó, Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã triển khai nhiều giải pháp nhằm tái cơ cấu và nâng cao hiệu quả hoạt động của hệ thống ngân hàng. Các ngân hàng thương mại cổ phần cũng không ngừng đổi mới hoạt động kinh doanh, nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng các sản phẩm tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, đồng thời góp phần thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

Nắm bắt được tình hình thực tiễn cùng với nhu cầu của người dân hiện nay, ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ đã triển khai và phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng để đưa người dân tiếp cận gần hơn với nguồn vốn, đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng và các vấn đề cấp thiết của họ khi chưa tích lũy đủ tiền hoặc cần một nguồn vốn gấp. Hiện nay ngân hàng vẫn đang từng bước hoàn thiện các quy trình để phù hợp với người dân mà vẫn đảm bảo được an toàn tín dụng.

Xuất phát từ những lý do trên, em quyết định lựa chọn đề tài “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội - Phòng giao dịch Hoà Thọ” làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

2.1. Mục tiêu chung

Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ trong giai đoạn 2023 – 2025. Từ đó đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ trong giai đoạn tiếp theo.

2.2. Mục tiêu cụ thể

- Khái quát cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại.
- Phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ trong giai đoạn 2023 – 2025.

- Phân tích và đánh giá các mặt tốt cũng như hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng của phòng giao dịch, từ đó đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ, bao gồm các nội dung như quy mô, cơ cấu, chất lượng tín dụng và hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng.

3.2. Phạm vi nghiên cứu

- Phạm vi không gian: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ.
- Phạm vi thời gian: Nghiên cứu thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ trong giai đoạn 2023 – 2025.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, đề tài sử dụng các phương pháp nghiên cứu:

- Phương pháp tổng hợp lý thuyết: Nghiên cứu tài liệu liên quan đến đề tài đang nghiên cứu, sau đó liên kết lại với nhau để làm rõ vấn đề đang tìm hiểu.
- Phương pháp thống kê số liệu: Thu thập và xử lý số liệu cần thiết cho đề tài đang nghiên cứu.
- Phương pháp phân tích và tổng hợp: Tổng hợp những thông tin thu thập được để rút ra kết luận và đề xuất giải pháp cho những hạn chế.

5. Ý nghĩa của đề tài

Đề tài góp phần hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại. Đồng thời, thông qua việc phân tích thực trạng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ giai đoạn 2023–2025, đề tài chỉ ra những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân. Trên cơ sở đó, đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

6. Cấu trúc đề tài khoá luận gồm 3 chương

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

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ

Chương 3: Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ

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

1.1. Tổng quan về ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về ngân hàng thương mại

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 đổi tiền của một số thương nhân dần dần 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.

Hiện nay, tùy theo lịch sử hình thành của hệ thống ngân hàng có nhiều khái niệm về NHTM. Theo Ngân hàng thế giới, ngân hàng là tổ chức tài chính nhận tiền gửi chủ yếu dưới dạng không kỳ hạn hoặc tiền gửi được rút ra với một thông báo ngắn hạn (tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm). Dưới tiêu đề “các ngân hàng” gồm có: ngân hàng thương mại, chỉ tham gia vào các hoạt động huy động vốn, cho vay ngắn hạn, trung dài hạn; ngân hàng đầu tư, hoạt động buôn bán chứng khoán và bảo lãnh phát hành; ngân hàng nhà ở, cung cấp tài chính cho lĩnh vực phát triển nhà ở và nhiều loại ngân hàng khác nữa. Tại một số nước còn có ngân hàng tổng hợp, kết hợp hoạt động ngân hàng thương mại với hoạt động ngân hàng đầu tư và đôi khi thực hiện cả dịch vụ bảo hiểm.

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 công 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 khoản 23 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng 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”.

Như vậy, NHTM là tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, với hoạt động thường xuyên là nhận tiền gửi dưới nhiều hình thức khác nhau và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán cho các chủ thể trong nền kinh tế, nhằm mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2. Các hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại

1.1.2.1. Hoạt động huy động vốn

Huy động vốn là một trong các nghiệp vụ tạo nên nguồn vốn của NHTM, thông qua việc ngân hàng nhận ký thác và quản lý các khoản tiền từ khách hàng theo nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi đáp ứng nhu cầu vốn trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Huy động vốn là hoạt động tạo nguồn vốn cho NHTM. Nguồn vốn huy động chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng nguồn vốn nên đóng vai trò quan trọng, ảnh hưởng đến quy mô và hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. NHTM mua quyền sử dụng các khoản vốn tạm thời nhàn rỗi của khách hàng trong một thời gian nhất định với trách nhiệm hoàn trả đầy đủ và thanh toán chi phí hoạt động cho khách hàng dưới hình thức lãi tiền gửi.

1.1.2.2. Hoạt động cấp tín dụng

Ngân hàng thương mại được cấp tín dụng cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức cho vay, chiết khấu giấy tờ có giá khác, bảo lãnh, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Trong các hoạt động cấp tín dụng, cho vay là hoạt động quan trọng và chiếm tỷ trọng lớn nhất.

a. Cho vay: Ngân hàng thương mại được cho các tổ chức, cá nhân vay vốn dưới các hình thức sau:

- Cho vay ngắn hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và đời sống.
- Cho vay trung hạn, dài hạn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và đời sống.

b. Bảo lãnh: Ngân hàng thương mại được bảo lãnh vay, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh đấu thầu và các hình thức bảo lãnh ngân hàng khác bằng uy tín và bằng khả năng tài chính của mình đối với người nhận bảo lãnh. Mức bảo lãnh

đối với một khách hàng và tổng mức bảo lãnh của một ngân hàng thương mại không được vượt quá tỷ lệ so với vốn tự có của ngân hàng thương mại.

- c. **Chiết khấu:** Ngân hàng thương mại được chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác đối với tổ chức, cá nhân và có thể tái chiết khấu các thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác đối với các tổ chức tín dụng khác.
- d. **Bao thanh toán:** Bao thanh toán là một hình thức cấp tín dụng của ngân hàng thương mại hoặc tổ chức tín dụng, trong đó ngân hàng thực hiện việc mua lại có truy đòi hoặc không truy đòi các khoản phải thu phát sinh từ việc mua bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ của bên bán hàng. Qua đó, ngân hàng ứng trước tiền cho bên bán và thực hiện thu nợ từ bên mua khi đến hạn thanh toán.
- e. **Cho thuê tài chính:** Ngân hàng thương mại được hoạt động cho thuê tài chính nhưng phải thành lập công ty cho thuê tài chính riêng. Việc thành lập, tổ chức và hoạt động của công ty cho thuê tài chính thực hiện theo Nghị định của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của công ty cho thuê tài chính.

1.1.2.3. Dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

Để thực hiện được các dịch vụ thanh toán giữa các doanh nghiệp thông qua ngân hàng, ngân hàng thương mại được mở tài khoản cho khách hàng trong và ngoài nước. Để thực hiện thanh toán giữa các ngân hàng với nhau thông qua ngân hàng nhà nước, ngân hàng thương mại phải mở tài khoản tiền gửi tại ngân hàng nhà nước nơi ngân hàng thương mại đặt trụ sở chính và duy trì tại đó số dư tiền gửi dự trữ bắt buộc theo qui định. Ngoài ra, chi nhánh của ngân hàng thương mại được mở tài khoản tiền gửi tại chi nhánh

Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố nơi đặt trụ sở của chi nhánh. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ của ngân hàng thương mại bao gồm các hoạt động sau:

- Cung cấp các phương tiện thanh toán.
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng.
- Thực hiện dịch vụ thu hộ và chi hộ.
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo qui định của Ngân hàng Nhà nước.
- Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế khi được Ngân hàng Nhà nước cho phép.
- Thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng.

- Tổ chức hệ thống thanh toán nội bộ và tham gia hệ thống thanh toán liên ngân hàng trong nước.
- Tham gia hệ thống thanh toán quốc tế khi được Ngân hàng Nhà nước cho phép.

1.1.2.4. Hoạt động khác của ngân hàng thương mại

Ngoài các hoạt động chính bao gồm huy động vốn, cấp tín dụng và cung cấp dịch vụ thanh toán và ngân quỹ, ngân hàng thương mại còn có thể thực hiện một số hoạt động khác, bao gồm :

- Góp vốn và mua cổ phần: ngân hàng thương mại được dùng vốn điều lệ và quỹ dự trữ để góp vốn, mua cổ phần của các doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng khác trong nước theo quy định của pháp luật. Ngoài ra, ngân hàng thương mại còn được góp vốn, mua cổ phần và liên doanh với Ngân hàng nước ngoài để thành lập ngân hàng liên doanh.
- Tham gia thị trường tiền tệ: ngân hàng thương mại được tham gia thị trường tiền tệ, theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, thông qua các hình thức mua bán các công cụ của thị trường tiền tệ
- Kinh doanh ngoại hối: ngân hàng thương mại được phép trực tiếp kinh doanh hoặc thành lập công ty trực thuộc để kinh doanh ngoại hối và vàng trên thị trường trong nước và thị trường quốc tế.
- Ủy thác và nhận ủy thác: ngân hàng thương mại được ủy thác, nhận ủy thác làm đại lý trong các lĩnh vực liên quan đến hoạt động Ngân hàng, kể cả việc quản lý tài sản, vốn đầu tư của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo hợp đồng ủy thác, đại lý.
- Cung ứng dịch vụ bảo hiểm: ngân hàng thương mại được cung ứng dịch vụ bảo hiểm, được thành lập công ty trực thuộc hoặc liên doanh để kinh doanh bảo hiểm theo qui định của pháp luật.
- Tư vấn tài chính: ngân hàng thương mại được cung ứng các dịch vụ tư vấn tài chính, tiền tệ cho khách hàng dưới hình thức tư vấn trực tiếp hoặc thành lập công ty tư vấn trực thuộc ngân hàng.
- Bảo quản vật quý giá: ngân hàng thương mại được thực hiện các dịch vụ bảo quản vật quý, giấy tờ có giá, cho thuê tủ két, cầm đồ và các dịch vụ khác có liên quan theo qui định của pháp luật.

1.1.3. Vai trò của ngân hàng thương mại

Để thấy rõ vị trí và tầm quan trọng của ngân hàng thương mại trong nền kinh tế, cần xem xét những vai trò cơ bản mà hệ thống ngân hàng thương mại đang đảm nhiệm hiện nay.

Điều tiết nguồn vốn, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho nền kinh tế: nhờ hoạt động của ngân hàng thương mại 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. Ngân hàng thương mại 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 ngân hàng thương mại 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 ngân hàng thương mại 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 ngân hàng thương mại ngày càng phát triển, xuất hiện sự kết hợp và bán chéo sản phẩm của ngân hàng thương mại 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 chính sách tiền tệ 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. Hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay của ngân hàng thương mại

Trong hoạt động của ngân hàng thương mại, cho vay được xem là nghiệp vụ cơ bản và giữ vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu vốn cho cá nhân, doanh nghiệp cũng như thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế. Thông qua hoạt động cho vay, các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi trong xã hội được luân chuyển và sử dụng hiệu quả hơn, góp phần nâng cao hiệu quả sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng.

Theo Luật tổ chức tín dụng 2024, Điều 4 định nghĩa: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay”.

1.2.2. Đặc điểm cho vay của ngân hàng thương mại

- Cho vay yêu cầu hoàn trả vốn, vì ngân hàng cần thu hồi nợ đúng hạn để kịp thời tái cung ứng vốn đã huy động từ khách hàng trong nền kinh tế.
- Cho vay là nghiệp vụ cốt lõi của ngân hàng, chiếm tỷ trọng lớn trong tài sản và tạo nguồn thu chính. Tuy nhiên, rủi ro cao nên hoạt động này phải tuân theo khung pháp lý và chịu sự giám sát chặt chẽ của Ngân hàng Trung ương.
- Ngân hàng phải tuân thủ nghiêm quy trình cho vay và kiểm soát chặt chẽ các khâu tác nghiệp nhằm đảm bảo thu hồi nợ đúng hạn, giảm thiểu nợ xấu.
- Khi cho vay, ngân hàng chỉ chuyển quyền sử dụng vốn, không chuyển quyền sở hữu. Khách hàng phải hoàn trả gốc và lãi, trong đó lãi là chi phí sử dụng vốn tín dụng.

1.2.3. Nguyên tắc cho vay

- Nguyên tắc sử dụng vốn đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng: mục đích sử dụng vốn vay là nội dung được hai bên - ngân hàng và khách hàng thỏa thuận rõ ràng và ghi nhận trong hợp đồng tín dụng. Việc tuân thủ đúng mục đích vay không chỉ đảm bảo hiệu quả sử dụng vốn mà còn là yếu tố then chốt để ngân hàng thu hồi nợ đúng hạn. Trước khi giải ngân, ngân hàng cần thẩm định kỹ mục đích vay vốn và giám sát chặt chẽ quá trình sử dụng vốn của khách hàng. Việc sử dụng vốn sai mục đích có thể dẫn đến thất thoát, lãng phí, làm giảm khả năng tạo dòng tiền và ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng trả nợ. Về phía khách hàng, sử dụng vốn đúng mục đích không chỉ giúp tối ưu hóa hiệu quả kinh doanh mà còn thể hiện trách nhiệm tài chính, qua đó nâng cao uy tín và tạo nền tảng cho quan hệ tín dụng lâu dài, bền vững với ngân hàng.
- Nguyên tắc hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng: Hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn là nguyên tắc cốt lõi trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Nguyên tắc này bắt nguồn từ bản chất tạm thời của nguồn vốn vay - phần lớn là vốn ngân hàng huy động từ người gửi tiền. Do đó, sau thời gian sử dụng vốn vay theo thỏa thuận, khách hàng có trách nhiệm hoàn trả đầy đủ cả gốc lẫn lãi để ngân hàng đáp ứng nghĩa vụ với người gửi tiền. Quan hệ tín dụng thực chất là việc chuyển nhượng tạm thời quyền sử dụng vốn, không phải quyền sở hữu. Vì vậy, sau một thời hạn nhất định,

người vay buộc phải hoàn trả vốn theo đúng cam kết trong hợp đồng để đảm bảo tính an toàn và hiệu quả trong hoạt động tín dụng.

- Nguyên tắc vốn vay phải có đảm bảo: tài sản bảo đảm là công cụ quan trọng giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro và đảm bảo khách hàng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ trả nợ trong quan hệ tín dụng. Đối với các khoản vay không có tài sản bảo đảm, ngân hàng buộc phải đặt uy tín và khả năng trả nợ của khách hàng lên hàng đầu. Quy trình thẩm định vì thế sẽ nghiêm ngặt hơn, và ngân hàng có thể áp dụng thêm các điều kiện tín dụng nhằm kiểm soát rủi ro và đảm bảo an toàn vốn vay.

1.2.4. Điều kiện cho vay

Mặc dù khi cho vay, ngân hàng yêu cầu khách hàng vay vốn phải bảo đảm các nguyên tắc như vừa nêu trên nhưng thực tế không phải khách hàng nào cũng có thể tuân thủ đúng các nguyên tắc này. Do vậy, để giúp cho việc đảm bảo các nguyên tắc vay vốn, ngân hàng chỉ xem xét cho vay khi khách hàng thỏa mãn một số điều kiện vay nhất định. Các điều kiện vay vốn khách hàng cần có bao gồm :

- Có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.
- Có mục đích vay vốn hợp pháp.
- Có khả năng tài chính đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết.
- Có phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ khả thi và có hiệu quả.
- Thực hiện các quy định về bảo đảm tiền vay theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

1.3. Hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.3.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

Theo khoản 1 Điều 3 Thông tư 43/2016/TT-NHNN "Cho vay tiêu dùng là hình thức cho vay trong đó ngân hàng thỏa thuận để khách hàng là cá nhân, hộ gia đình sử dụng một khoản tiền cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt và các nhu cầu phục vụ đời sống khác, với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi sau một thời gian nhất định".

1.3.2. Đặc điểm và vai trò cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.3.2.1. Đặc điểm cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

- Đối tượng cho vay: Cho vay tiêu dùng hướng đến cá nhân, hộ gia đình nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân, gia đình.
- Mục đích sử dụng vốn: Vốn vay được sử dụng cho nhiều mục đích tiêu dùng cá nhân khác nhau như mua sắm hàng hóa, dịch vụ, du lịch, sửa chữa nhà cửa,...
- Quy mô của từng hợp đồng vay thường nhỏ và ngắn hạn nên chi phí tổ chức cho vay cao. Vì vậy, lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với lãi suất của các loại hình vay vốn khác.
- Rủi ro tín dụng cao: Khách hàng vay tiêu dùng thường là các cá nhân nên việc chứng minh tài chính thường khó. Nếu như các doanh nghiệp có bảng cân đối kế toán, báo cáo kết quả kinh doanh để chứng minh nguồn thu nhập và chi tiêu của mình thì thu nhập của các cá nhân vay tiêu dùng chính là căn cứ để ngân hàng xét cho vay và thu nợ. Khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy thoái, người vay có thể bị thất nghiệp, do đó ngân hàng sẽ gặp nhiều rủi ro hơn trong việc thu hồi nợ.
- Thủ tục vay vốn tương đối đơn giản, nhanh chóng.

1.3.2.2. Vai trò của cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

a. Đối với ngân hàng thương mại

Cho vay tiêu dùng thường đi kèm với mức lãi suất cao hơn so với các khoản vay thông thường, nhờ đó mang lại nguồn lợi nhuận đáng kể cho ngân hàng. Lợi nhuận này không chỉ giúp cải thiện hiệu quả kinh doanh mà còn tạo thêm nguồn lực tài chính để ngân hàng tiếp tục mở rộng hoạt động tín dụng. Bên cạnh đó, cho vay tiêu dùng còn góp phần mở rộng tệp khách hàng cá nhân, giúp ngân hàng xây dựng quan hệ rộng rãi hơn với cộng đồng. Việc đa dạng hóa sản phẩm tín dụng thông qua cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng tăng doanh thu, đồng thời phân tán và quản lý rủi ro hiệu quả hơn trong hoạt động kinh doanh.

b. Đối với khách hàng vay vốn

Cho vay tiêu dùng giúp khách hàng tiếp cận hàng hóa và dịch vụ một cách dễ dàng ngay cả khi chưa tích lũy đủ tài chính. Nhờ đó, họ có thể đáp ứng kịp thời các nhu cầu chi tiêu thiết yếu trong cuộc sống. Nguồn vốn này đặc biệt quan trọng trong những tình huống cấp bách như chi phí y tế, học phí, sửa chữa nhà cửa... giúp khách hàng giảm áp lực tài

chính trước mắt, ổn định đời sống và nâng cao chất lượng cuộc sống một cách linh hoạt và chủ động.

c. Đối với nền kinh tế

Cho vay tiêu dùng là hình thức tín dụng nhằm tài trợ cho nhu cầu chi tiêu hàng hóa và dịch vụ của cá nhân trong nước. Hình thức này đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tiêu dùng, gia tăng nhu cầu thị trường, từ đó kích thích sản xuất và góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Bên cạnh đó, cho vay tiêu dùng còn giúp cải thiện đời sống người dân, tạo điều kiện tiếp cận nguồn vốn kịp thời cho các nhu cầu thiết yếu. Đồng thời, nó góp phần giảm chi phí giao dịch và tiết kiệm thời gian cho cả ngân hàng lẫn khách hàng thông qua các quy trình cho vay ngày càng được đơn giản hóa và hiện đại hóa.

1.3.3. Các hình thức bảo đảm tiền vay của ngân hàng thương mại

- **Cầm cố:** Người vay giao tài sản cho ngân hàng để làm tài sản đảm bảo cho khoản vay. Khi người vay không trả nợ đúng hạn, ngân hàng có quyền bán tài sản cầm cố để thu hồi nợ.
- **Thế chấp:** Người vay dùng tài sản của mình để thế chấp cho khoản vay. Khi người vay không trả nợ đúng hạn, ngân hàng có quyền thu giữ tài sản thế chấp để thu hồi nợ.
- **Bảo lãnh:** Một người thứ ba (bên bảo lãnh) cam kết với ngân hàng sẽ trả nợ thay cho người vay nếu người vay không trả nợ đúng hạn.
- **Tín chấp:** Người vay vay vốn dựa trên uy tín và khả năng trả nợ của mình. Hình thức này thường áp dụng cho các khoản vay nhỏ, ngắn hạn.

1.3.4. Phân loại cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

a. Theo mục đích vay vốn

- **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,...

b. Theo phương thức hoàn trả

- **Cho vay tiêu dùng trả góp:** Là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó người đi vay trả nợ (gồm số tiền gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần theo những kỳ hạn nhất định trong suốt thời hạn cho vay. Phương thức này thường áp dụng cho những khoản vay có giá trị

lớn hoặc thu nhập định kỳ của người đi vay không đủ khả năng thanh toán hết một lần số nợ vay.

- Cho vay tiêu dùng phi trả góp: Theo phương thức này, tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng một lần khi đến hạn, áp dụng với các khoản vay có giá trị nhỏ, thời hạn ngắn.
- Cho vay tiêu dùng tuần hoàn: Là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành loại séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai. Theo phương thức này, trong thời hạn tín dụng được thỏa thuận trước, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập từng kỳ, khách hàng được ngân hàng cho phép thực hiện việc vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn, theo một hạn mức tín dụng.

c. Theo hình thức đảm bảo tiền vay

- Cho vay đảm bảo bằng tài sản: Là loại cho vay dựa trên cơ sở các bảo đảm như thế chấp hoặc cầm cố, hoặc phải có sự bảo lãnh của người thứ ba. Đối với các khách hàng không có uy tín cao đối với ngân hàng khi vay vốn đòi hỏi phải có bảo đảm. Sự bảo đảm này là căn cứ để ngân hàng có thêm một nguồn thứ hai, bổ sung cho nguồn thu nợ thứ nhất thiếu chắc chắn. Cho vay có đảm bảo bằng tài sản chủ yếu được thực hiện bởi các hình thức sau:
 - Cho vay cầm cố: là hình thức ngân hàng cho vay tiền với điều kiện khách hàng chuyển quyền kiểm soát tài sản đảm bảo cho ngân hàng trong thời gian cam kết.
 - Cho vay thế chấp: Trong hình thức này người vay chuyển các giấy tờ chứng nhận sở hữu các tài sản đảm bảo sang cho ngân hàng nắm giữ trong thời hạn cam kết.
- Cho vay đảm bảo không bằng tài sản: Là việc ngân hàng cho khách hàng vay vốn không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc không có bảo lãnh của người thứ ba về tài sản.

Trong trường hợp này, ngân hàng cho tổ chức cá nhân vay chủ yếu dựa vào uy tín KH. Đối với khách hàng tốt, có khả năng tài chính mạnh, ngân hàng có thể cấp tín dụng dựa vào uy tín của bản thân khách hàng mà không cần một nguồn thu nợ thứ hai bổ sung. Mức vay tối đa không bảo đảm của mỗi loại hình tổ chức tín dụng do Ngân hàng Nhà nước quy định trong mỗi thời kỳ.

1.3.5. Các chỉ tiêu phản ánh sự hiệu quả cho vay tiêu dùng

1.3.5.1. Doanh số và tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng

Doanh số cho vay trong kỳ là tổng số tiền đã cho khách hàng vay trong kỳ có thể tính cho ngày, tháng, năm, quý. Doanh số cho vay phản ánh kết quả về việc phát triển, mở rộng hoạt động cho vay và tốc độ tăng trưởng tín dụng của ngân hàng. Nếu như các nhân tố khác cố định thì doanh số cho vay càng cao phản ánh việc mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng càng tốt, ngược lại doanh số cho vay của ngân hàng giảm trong khi cố định các yếu tố khác thì chứng tỏ hoạt động của ngân hàng là không tốt.

Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng là chỉ tiêu phản ánh mức độ gia tăng của hoạt động tín dụng tiêu dùng của ngân hàng qua các thời kỳ. Chỉ tiêu này cho thấy khả năng mở rộng quy mô cho vay cũng như xu hướng phát triển của ngân hàng trong lĩnh vực bán lẻ.

$$\begin{array}{l} \text{Tốc độ tăng trưởng} \\ \text{doanh số CVTD} \end{array} = \frac{\text{DS CVTD năm nay} - \text{DS CVTD năm trước}}{\text{DS CVTD năm trước}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho thấy khả năng mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Khi chỉ tiêu này tăng cao, chứng tỏ ngân hàng đang tích cực phát triển thị trường, mở rộng đối tượng khách hàng và nâng cao khả năng giải ngân. Ngược lại, nếu tốc độ tăng trưởng thấp hoặc âm, điều này phản ánh sự thu hẹp hoạt động cho vay, có thể do chính sách tín dụng thận trọng hoặc do nhu cầu vay vốn trên thị trường giảm sút.

$$\text{Tỷ trọng doanh số CVTD} = \frac{\text{Doanh số cho vay tiêu dùng}}{\text{Tổng doanh số cho vay}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu tỷ trọng cho vay tiêu dùng phản ánh mức độ chiếm tỷ lệ của dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ cho vay của ngân hàng. Thông qua chỉ tiêu này, có thể đánh giá mức độ tập trung vốn của ngân hàng vào hoạt động cho vay tiêu dùng cũng như xác định vai trò của cho vay tiêu dùng trong cơ cấu tín dụng của ngân hàng. Tỷ trọng càng cao cho thấy ngân hàng càng chú trọng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.3.5.2. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng là tổng số tiền mà ngân hàng sẽ thu được, từ những khách hàng sử dụng các sản phẩm cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nếu số lượng thu nợ mà ngân hàng thu được lớn cho thấy các khoản vay của ngân hàng thu lại rất tốt không có những rủi ro ảnh hưởng tới thu nhập của ngân hàng. Nếu thu nợ thấp cho thấy chính sách quản lý các khoản nợ của ngân hàng rất kém làm thất thoát số tiền của ngân hàng có thể thu lại được.

Nói cách khác chính là số tiền ngân hàng thu từ khách hàng hay số tiền khách hàng trả ngân hàng trong một giai đoạn một thời kỳ.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng doanh số thu nợ CVTD} = \frac{\text{DS thu nợ CVTD năm nay} - \text{DS thu nợ CVTD năm trước}}{\text{DS thu nợ CVTD năm trước}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng phản ánh mức độ tăng hoặc giảm của doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng qua các kỳ. Thông qua chỉ tiêu này, có thể đánh giá khả năng thu hồi vốn của ngân hàng cũng như hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng. Tốc độ tăng trưởng càng cao cho thấy công tác thu hồi nợ được thực hiện hiệu quả, góp phần nâng cao chất lượng tín dụng và hạn chế rủi ro cho ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng doanh số thu nợ DSCV tiêu dùng} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Tổng doanh số thu nợ}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu tỷ trọng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng phản ánh mức độ thu hồi nợ từ hoạt động cho vay tiêu dùng trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Chỉ tiêu này cho thấy khả năng thu hồi vốn và hiệu quả quản lý các khoản vay tiêu dùng của ngân hàng. Tỷ trọng càng cao chứng tỏ ngân hàng có khả năng thu hồi nợ tốt, chất lượng tín dụng được đảm bảo và hạn chế được rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.3.5.3. Dư nợ và tốc độ tăng trưởng dư nợ CVTD

Dư nợ cho vay tiêu dùng là tổng số tiền mà khách hàng đang nợ ngân hàng từ hoạt động cho vay tiêu dùng, cho thấy số lượng dư nợ của khách hàng lớn hay nhỏ, từ đó có thể đánh giá hiệu quả về quy mô CVTD. Hay nói một cách khác dư nợ cho vay chính là số tiền mà ngân hàng cần phải thu về. Khi khách hàng mới sử dụng sản phẩm vay tiêu dùng của ngân hàng thì dư nợ sẽ tăng cao, sau này khi khách hàng trả nợ thì số dư nợ sẽ giảm dần và về không khi đã trả hết nợ.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ CVTD} = \frac{\text{Dư nợ CVTD năm nay} - \text{Dư nợ CVTD năm trước}}{\text{Dư nợ CVTD năm trước}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng phản ánh mức độ tăng hoặc giảm dư nợ cho vay tiêu dùng của ngân hàng qua các kỳ. Thông qua chỉ tiêu này, có thể đánh giá xu hướng phát triển và khả năng mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Tốc độ tăng trưởng dư nợ càng cao cho thấy quy mô cho vay tiêu dùng có xu hướng gia tăng và hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng ngày càng được mở rộng.

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

Chỉ tiêu tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng phản ánh mức độ chiếm tỷ lệ của dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ cho vay của ngân hàng. Thông qua chỉ tiêu này, có thể đánh giá mức độ tập trung vốn của ngân hàng vào hoạt động cho vay tiêu dùng cũng như vai trò của cho vay tiêu dùng trong cơ cấu tín dụng của ngân hàng. Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng càng cao cho thấy ngân hàng càng chú trọng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.3.5.4. Vòng quay vốn tín dụng CVTD

Đây là chỉ tiêu thường được các ngân hàng tính toán hàng năm để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn tín dụng và chất lượng tín dụng trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Chỉ tiêu này đo lường tốc độ luân chuyển vốn tín dụng của ngân hàng, thời gian thu hồi nợ của ngân hàng là nhanh hay chậm. Vòng quay vốn càng nhanh thì được coi là tốt và việc đầu tư càng được an toàn.

$$\text{Vòng quay vốn tín dụng CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Dư nợ CVTD bình quân}}$$

1.3.5.5. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

a. Nợ xấu

Theo Khoản 5 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN, "Nợ xấu là nợ xấu đang hạch toán trong bảng cân đối kế toán (nợ xấu nội bảng), gồm nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5". Nợ xấu phản ánh khả năng thu hồi vốn gặp khó khăn, khiến vốn của ngân hàng không còn ở mức độ rủi ro thông thường mà chuyển sang nguy cơ mất vốn.

Ở Việt Nam hiện nay, theo quy định của NHNN, nợ cho vay của khách hàng tại TCTD được phân loại thành 5 nhóm (theo tiêu chuẩn định lượng):

- Nhóm 1 Nợ đủ tiêu chuẩn: Nợ trong hạn hoặc quá hạn dưới 10 ngày, có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi.

- Nhóm 2 Nợ cần chú ý: Nợ quá hạn từ 10 - 90 ngày hoặc nợ được điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu.

- Nhóm 3 Nợ dưới tiêu chuẩn: Nợ quá hạn từ 91 - 180 ngày hoặc đã cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu.

- Nhóm 4 Nợ nghi ngờ: Nợ quá hạn từ 181 - 360 ngày hoặc đã cơ cấu lại nợ từ lần hai.

- Nhóm 5 Nợ có khả năng mất vốn: Nợ quá hạn trên 360 ngày, nợ cơ cấu nhiều lần hoặc nợ khó thu hồi.

b. Tỷ lệ nợ xấu

Căn cứ khoản 6 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT – NHNN quy định: “Tỷ lệ nợ xấu là tỷ lệ giữa nợ xấu so với tổng các khoản nợ từ nhóm 1 đến nhóm 5”. Tỷ lệ nợ xấu càng cao đồng nghĩa với tổng nợ xấu của ngân hàng càng lớn, làm tăng áp lực tài chính và rủi ro hoạt động. Chỉ tiêu này cho thấy thực chất tình hình chất lượng tín dụng tại ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng trong khâu cho vay, đôn đốc thu hồi nợ của ngân hàng đối với các khoản vay. Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của ngân hàng càng kém, và ngược lại.

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

Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu phản ánh mức độ rủi ro trong hoạt động cho vay của ngân hàng thông qua việc đánh giá tỷ lệ các khoản nợ khó có khả năng thu hồi trong tổng dư nợ cho vay. Tỷ lệ nợ xấu càng thấp cho thấy chất lượng tín dụng của ngân hàng càng tốt, khả năng thu hồi nợ cao và hoạt động cho vay được quản lý hiệu quả. Ngược lại, tỷ lệ nợ xấu cao cho thấy ngân hàng đang đối mặt với nhiều rủi ro tín dụng, ảnh hưởng đến khả năng sinh lời và an toàn hoạt động của ngân hàng.

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại

1.4.1. Nhân tố chủ quan

- Chính sách tín dụng: chính sách tín dụng đóng vai trò then chốt trong định hướng và quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại. Một chính sách tín dụng được xây dựng chặt chẽ và nhất quán sẽ giúp hạn chế rủi ro, đồng thời nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và khả năng sinh lời cho ngân hàng. Chính sách này bao gồm toàn bộ các yếu

tổ liên quan đến cấp tín dụng như: quy mô cho vay, lãi suất, điều kiện vay, quy trình thẩm định và giải ngân... Nếu ngân hàng xây dựng được một quy trình cho vay linh hoạt, đơn giản nhưng vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro hiệu quả, đồng thời giảm thiểu thời gian và chi phí giao dịch cho khách hàng, thì sẽ tạo được sức hút mạnh mẽ đối với khách hàng cá nhân có nhu cầu vay tiêu dùng. Một chính sách tín dụng hợp lý không chỉ là công cụ quản lý rủi ro mà còn là lợi thế cạnh tranh, giúp ngân hàng mở rộng thị phần tín dụng tiêu dùng và củng cố vị thế trên thị trường.

- Chất lượng cán bộ tín dụng: cán bộ tín dụng là lực lượng trực tiếp tiếp xúc và làm việc với khách hàng trong toàn bộ quá trình vay vốn – từ tiếp nhận hồ sơ, hướng dẫn thủ tục, thẩm định thông tin đến giám sát việc sử dụng vốn và thu hồi nợ. Vì vậy, chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng đóng vai trò then chốt trong hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Trình độ chuyên môn, kỹ năng xử lý tình huống, cùng với thái độ phục vụ và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng không chỉ ảnh hưởng đến quyết định cho vay mà còn tác động đến mức độ hài lòng và sự gắn bó của khách hàng. Một cán bộ tín dụng tận tâm, chuyên nghiệp, luôn sẵn sàng hỗ trợ và hướng dẫn khách hàng chu đáo sẽ góp phần nâng cao uy tín ngân hàng, đồng thời thúc đẩy tăng trưởng tín dụng tiêu dùng một cách bền vững.

- Chính sách marketing hiệu quả đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao nhận diện thương hiệu và thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng chính của ngân hàng. Thông qua các chiến dịch truyền thông trên báo chí, truyền hình, nền tảng số và mạng xã hội, ngân hàng không chỉ quảng bá hình ảnh một cách rộng rãi mà còn truyền tải thông tin cụ thể về lợi ích, điều kiện và chính sách vay tiêu dùng đến khách hàng một cách trực tiếp và thuyết phục. Việc đầu tư đúng hướng vào hoạt động marketing giúp ngân hàng xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp, thân thiện và đáng tin cậy trong mắt người tiêu dùng. Qua đó, không chỉ mở rộng tệp khách hàng tiềm năng mà còn góp phần nâng cao vị thế cạnh tranh và thúc đẩy tăng trưởng tín dụng tiêu dùng một cách bền vững.

- Công nghệ ngân hàng và khả năng quản lý là những yếu tố then chốt ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng. Việc ứng dụng công nghệ hiện đại giúp ngân hàng tự động hóa quy trình, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm thiểu thủ tục hành chính phức tạp và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Hệ thống công nghệ tiên tiến còn hỗ trợ quản lý hồ sơ vay vốn một cách khoa học, minh bạch và chính xác, từ đó giảm thiểu sai sót, nhầm lẫn trong giao dịch, đồng thời tiết kiệm chi phí vận hành và nguồn lực cho ngân hàng. Bên cạnh đó, năng lực quản lý hiệu quả sẽ giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro tốt hơn,

tổ chức quy trình tín dụng chặt chẽ nhưng linh hoạt, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận vốn tiêu dùng nhanh chóng và an toàn.

1.4.2. Nhân tố khách quan

- Môi trường kinh tế là yếu tố nền tảng ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, thu nhập bình quân đầu người cao và môi trường chính trị vững vàng, người dân có xu hướng gia tăng chi tiêu, từ đó thúc đẩy nhu cầu vay tiêu dùng. Trong bối cảnh thuận lợi như vậy, hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng diễn ra thông suốt, hiệu quả và bền vững hơn, đồng thời rủi ro tín dụng cũng được hạn chế. Ngược lại, trong giai đoạn kinh tế suy thoái, thu nhập giảm khiến người dân thắt chặt chi tiêu, tập trung vào các nhu cầu thiết yếu. Điều này dẫn đến nhu cầu vay tiêu dùng giảm mạnh, khiến hoạt động cho vay của ngân hàng gặp khó khăn, đồng thời làm gia tăng nguy cơ nợ xấu.

- Môi trường xã hội như thói quen, phong tục tập quán và tâm lý tiêu dùng là những yếu tố văn hóa xã hội có ảnh hưởng không nhỏ đến nhu cầu vay tiêu dùng. Tại Việt Nam, phần lớn người dân vẫn giữ quan điểm truyền thống “tiêu dùng sau khi tiết kiệm” – tức là chỉ mua sắm khi đã tích lũy đủ tài chính, thay vì vay mượn để chi tiêu trước. Bên cạnh đó, tâm lý e ngại việc vay nợ, lo sợ rủi ro tài chính, cũng như cảm giác không thoải mái khi tiếp xúc với ngân hàng do lo ngại thủ tục rườm rà và thiếu minh bạch khiến nhiều người dè dặt trong việc tiếp cận các khoản vay tiêu dùng. Chính những rào cản tâm lý này góp phần làm giảm nhu cầu vay vốn, dù nhu cầu thực tế về tiêu dùng vẫn tồn tại trong đời sống hàng ngày.

- Môi trường pháp lý: mọi hoạt động trong xã hội đều vận hành trong khuôn khổ pháp luật, và lĩnh vực ngân hàng – với đặc thù là ngành kinh doanh tiền tệ nhạy cảm – càng chịu sự quản lý và giám sát chặt chẽ từ hệ thống pháp luật và các cơ quan chức năng của Chính phủ. Pháp luật không chỉ định hướng hoạt động của ngân hàng thương mại mà còn đóng vai trò là hàng rào bảo vệ sự an toàn của hệ thống tài chính, đảm bảo quyền lợi của các bên tham gia và góp phần duy trì ổn định kinh tế vĩ mô.

- Khả năng mua sắm và sức mua của người dân: sức mua và khả năng mua sắm của người dân đóng vai trò quan trọng trong việc định hình xu hướng và quy mô cho vay tiêu dùng. Không chỉ phụ thuộc vào thu nhập, sức mua còn chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố như giá cả hàng hóa, lạm phát, chính sách tài khóa – tiền tệ, và niềm tin tiêu dùng. Khi sức mua của người dân tăng cao, thể hiện qua khả năng chi trả ổn định và xu hướng tiêu dùng tích cực, nhu cầu sử dụng các sản phẩm tín dụng tiêu dùng như vay mua hàng, vay mua xe,

vay tiêu dùng cá nhân... cũng có xu hướng tăng theo. Ngược lại, khi sức mua suy giảm – dù thu nhập không đổi – do giá cả leo thang, lạm phát tăng hoặc chi phí sinh hoạt cao, người dân thường có xu hướng tiết chế chi tiêu và thận trọng hơn trong việc tiếp cận các khoản vay tiêu dùng. Điều này dẫn đến sự sụt giảm trong cầu tín dụng và buộc các tổ chức tín dụng phải điều chỉnh chiến lược tiếp cận khách hàng cũng như kiểm soát rủi ro chặt chẽ hơn. Có thể thấy, sức mua không chỉ là thước đo khả năng tiêu dùng mà còn là chỉ báo gián tiếp về mức độ tín nhiệm của người vay, từ đó tác động trực tiếp đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại, làm nền tảng cho việc nghiên cứu đề tài. Nội dung chương đã khái quát các vấn đề cơ bản về ngân hàng thương mại như khái niệm, hoạt động kinh doanh và vai trò của ngân hàng trong nền kinh tế; đồng thời tập trung phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng thông qua việc làm rõ khái niệm, đặc điểm, vai trò, nguyên tắc và điều kiện cho vay. Bên cạnh đó, các hình thức cho vay tiêu dùng, biện pháp bảo đảm tiền vay và phương thức phân loại cho vay tiêu dùng cũng được trình bày nhằm làm rõ cơ chế vận hành của hoạt động tín dụng tiêu dùng tại ngân hàng thương mại. Đồng thời, chương cũng phân tích hệ thống các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ, vòng quay vốn tín dụng và tỷ lệ nợ xấu nhằm phản ánh quy mô, khả năng tăng trưởng, chất lượng tín dụng và hiệu quả thu hồi nợ của ngân hàng. Ngoài ra, các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng từ phía ngân hàng và môi trường kinh tế – xã hội cũng được làm rõ, qua đó cho thấy vai trò quan trọng của hoạt động này trong việc nâng cao hiệu quả kinh doanh của ngân hàng, đáp ứng nhu cầu chi tiêu của khách hàng và góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Những cơ sở lý luận được trình bày trong chương là căn cứ quan trọng để phân tích thực trạng và đề xuất giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng trong các chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – PHÒNG GIAO DỊCH HÒA THỌ

2.1. Tổng quan về ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ

2.1.1. Giới thiệu khái quát về ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ

Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) được thành lập năm 1994, là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần lớn và có uy tín tại Việt Nam. Trải qua quá trình phát triển, MB không ngừng mở rộng quy mô hoạt động, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng. Hiện nay, MB cung cấp nhiều dịch vụ tài chính như huy động vốn, cho vay, thanh toán, ngân hàng số và các dịch vụ tài chính hiện đại khác dành cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Với định hướng phát triển theo hướng hiện đại, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ số cùng nền tảng tài chính vững chắc, MB ngày càng khẳng định vị thế và năng lực cạnh tranh trong hệ thống ngân hàng Việt Nam.

Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ (MB Hòa Thọ) trực thuộc Chi nhánh Đà Nẵng, được hình thành trong quá trình mở rộng mạng lưới hoạt động của MB trên địa bàn thành phố. Trước đây, đơn vị hoạt động với tên gọi Phòng giao dịch Lê Duẩn tại quận Hải Châu. Từ ngày 06/07/2023, theo thông báo của Ngân hàng TMCP Quân đội, đơn vị được đổi tên và chuyển đến địa chỉ 142 Ông Ích Đường, phường Hòa Thọ Đông, quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng, chính thức mang tên Phòng giao dịch Hòa Thọ.

Sau khi đi vào hoạt động tại địa điểm mới, phòng giao dịch từng bước hoàn thiện cơ sở vật chất, chuẩn hóa quy trình nghiệp vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ. Đơn vị cung cấp các sản phẩm, dịch vụ chủ yếu như huy động vốn, tín dụng, thanh toán và ngân hàng số, phục vụ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trên địa bàn. Dù mới hoạt động, phòng giao dịch đã đạt được kết quả tích cực với quy mô huy động vốn và dư nợ tín dụng tăng trưởng ổn định, góp phần khẳng định vai trò trong hệ thống MB – Chi nhánh Đà Nẵng.

2.1.2. Chức năng và nhiệm vụ của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ

a. Chức năng của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ

Ngân hàng TMCP Quân Đội - Phòng giao dịch Hòa Thọ hoạt động với tư cách là một đơn vị kinh doanh trực thuộc Chi nhánh Đà Nẵng. Trong chiến lược phát triển mạng lưới của MB, PGD Hòa Thọ giữ vai trò là mắt xích quan trọng trong việc tiếp cận khách hàng tại địa bàn quận Cẩm Lệ và các vùng phụ cận. Các chức năng chính bao gồm:

- Chức năng trung gian tài chính: Thực hiện việc huy động các nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi từ các tổ chức kinh tế và cá nhân dưới hình thức tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán để thực hiện cấp tín dụng, đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh và tiêu dùng tại địa phương.

- Chức năng trung gian thanh toán: PGD Hoà Thọ cung ứng các dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt cho khách hàng thông qua tài khoản thanh toán, chuyển khoản, thanh toán hoá đơn và các phương tiện thanh toán điện tử. Đặc biệt, việc triển khai các nền tảng ngân hàng số như App MBBank và Biz MBBank giúp khách hàng thực hiện giao dịch nhanh chóng, an toàn, góp phần giảm lưu thông tiền mặt và nâng cao hiệu quả thanh toán trong nền kinh tế.

- Chức năng tạo tiền: Thông qua hoạt động nhận tiền gửi và cấp tín dụng, PGD Hòa Thọ góp phần thực hiện chức năng tạo tiền của ngân hàng thương mại. Quá trình cho vay và thanh toán qua tài khoản làm gia tăng lượng tiền gửi trong hệ thống ngân hàng, từ đó mở rộng cung tiền theo cơ chế tạo tiền tín dụng, góp phần đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế.

b. Nhiệm vụ của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ

Trong quá trình hoạt động, Ngân hàng TMCP Quân đội - Phòng giao dịch Hòa Thọ tập trung thực hiện nhiệm vụ trọng tâm sau:

- Nhiệm vụ đảm bảo an toàn tài chính: MB Hoà Thọ thực hiện nhiệm vụ quản lý rủi ro để đảm bảo an toàn tài chính và giảm thiểu các rủi ro liên quan đến hoạt động ngân hàng. Ngân hàng áp dụng các phương pháp quản lý rủi ro như phân tích tín dụng, đánh giá rủi ro thị trường, và quản lý rủi ro hoạt động. Ngân hàng thiết lập các quỹ dự phòng để đối phó với các rủi ro không lường trước được, bao gồm dự phòng rủi ro tín dụng, dự phòng rủi ro thị trường, và dự phòng rủi ro hoạt động. Các quỹ dự phòng giúp ngân hàng duy trì sự ổn định tài chính và khả năng thanh toán. MB Hoà Thọ thực hiện nhiệm vụ tuân thủ các quy định pháp lý và tiêu chuẩn tài chính của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và các tổ chức quốc tế. Ngân hàng phải tuân thủ các quy định về vốn, báo cáo tài chính, và quản lý rủi ro để đảm bảo hoạt động an toàn và hợp pháp. Điều này không chỉ bảo vệ lợi ích của khách hàng mà còn góp phần duy trì niềm tin của công chúng đối với MB Hoà Thọ.

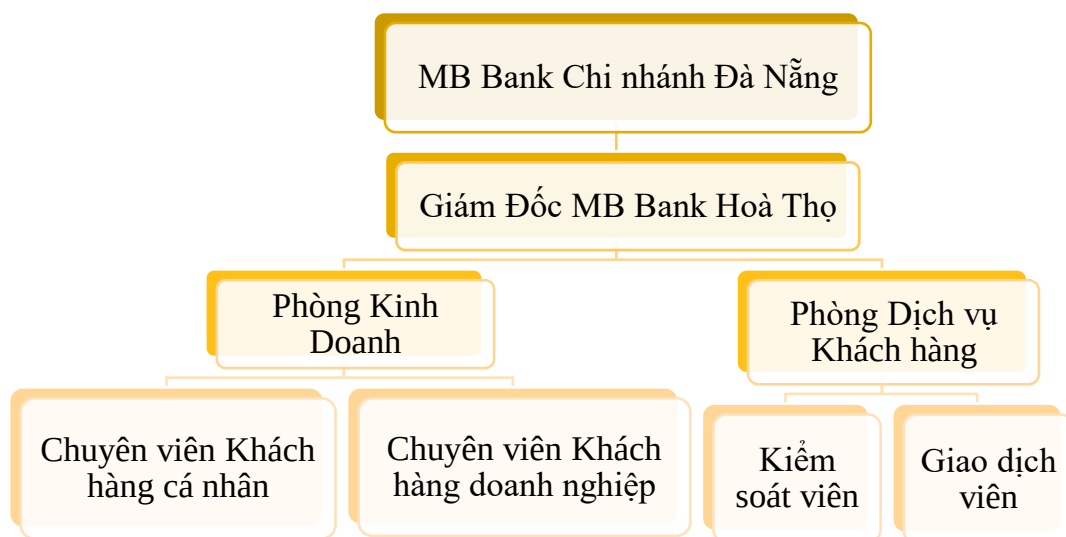
- Nhiệm vụ phục vụ khách hàng: MB Hoà Thọ cam kết cung cấp dịch vụ tài chính chất lượng cao cho khách hàng. Ngân hàng tập trung vào việc cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cao trải nghiệm khách hàng, và đáp ứng nhu cầu của khách hàng một cách hiệu quả.

Ngân hàng thực hiện nhiệm vụ hỗ trợ tài chính cho cá nhân và doanh nghiệp, bao gồm cung cấp các khoản vay, dịch vụ thanh toán, và các sản phẩm tài chính khác. MB Hoà Thọ giúp khách hàng quản lý tài chính, đạt được mục tiêu tài chính, và phát triển kinh doanh. Đồng thời, ngân hàng cũng cung cấp các giải pháp tài chính linh hoạt và hợp lý, phù hợp với từng đối tượng khách hàng khác nhau. MB Hoà Thọ cung cấp dịch vụ tư vấn tài chính để giúp khách hàng đưa ra quyết định tài chính thông minh. Các chuyên gia tư vấn của ngân hàng giúp khách hàng lập kế hoạch tài chính, quản lý đầu tư, và giải quyết các vấn đề tài chính, qua đó giúp họ cải thiện và bảo vệ tình hình tài chính của mình.

- Nhiệm vụ đóng góp xã hội: MB Hoà Thọ thực hiện các chương trình từ thiện để hỗ trợ cộng đồng và các nhóm đối tượng cần giúp đỡ. Các hoạt động từ thiện của ngân hàng bao gồm hỗ trợ học bổng, cứu trợ thiên tai, và các chương trình phát triển cộng đồng. Ngân hàng thực hiện các chính sách phát triển bền vững để bảo vệ môi trường và đóng góp vào sự phát triển của cộng đồng. MB Hoà Thọ triển khai các dự án xanh, quản lý tài nguyên hiệu quả, và thực hiện các chương trình bảo vệ môi trường, từ đó góp phần xây dựng một xã hội bền vững. Những nỗ lực này thể hiện cam kết của ngân hàng đối với sự phát triển lâu dài và toàn diện, không chỉ vì lợi ích kinh tế mà còn vì lợi ích cộng đồng và môi trường.

2.1.3. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ

Nhằm làm rõ về mô hình quản lý và sự phân công chức năng trong ngân hàng TMCP Quân đội – Hoà Thọ, sơ đồ dưới đây trình bày cơ cấu tổ chức của PGD Hoà Thọ:



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Hoà Thọ)

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Quân đội - PGD Hoà Thọ

Chức năng của từng phòng ban của MB Hoà Thọ như sau:

- Giám đốc Phòng Giao dịch (PGD): Trực tiếp xây dựng chương trình hành động và chịu trách nhiệm cuối cùng về kết quả kinh doanh tại địa bàn. Thực hiện phân giao mục tiêu (KPIs), quản lý danh mục khách hàng trọng điểm, tổ chức bán hàng và giám sát mức độ hoàn thành chỉ tiêu của các tổ nhóm. Thiết lập các mối quan hệ với chính quyền địa phương và các đối tác chiến lược để mở rộng mạng lưới khách hàng mới cho PGD

- Phòng kinh doanh: Phòng kinh doanh ở Ngân hàng TMCP Quân đội – Hòa Thọ sẽ bao gồm các chuyên viên như: chuyên viên khách hàng cá nhân, chuyên viên khách hàng doanh nghiệp. Cụ thể:

Chuyên viên khách hàng cá nhân (KHCHN): Tư vấn, hỗ trợ các sản phẩm tài chính như vay vốn, thẻ tín dụng cho khách hàng cá nhân. 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 sau khi bán hàng (post-sale service) để đảm bảo sự hài lòng và duy trì sự gắn kết.

Chuyên viên khách hàng doanh nghiệp (SME): Cung cấp các dịch vụ tài chính chuyên biệt cho các doanh nghiệp. Tư vấn và cung cấp các sản phẩm tài chính như vay vốn, tiết kiệm, thanh toán quốc tế, bảo lãnh và cam kết, cầm cố, chiết khấu, thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến thanh toán LC và các dịch vụ tài chính khác phù hợp với nhu cầu kinh doanh của doanh nghiệp. Ngoài ra, phòng còn hỗ trợ doanh nghiệp trong việc vay vốn phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh, cũng như quản lý tài khoản doanh nghiệp và các dịch vụ thanh toán. Phòng Quan hệ Khách hàng Doanh nghiệp cũng chú trọng phát triển mối quan hệ lâu dài với khách hàng, giúp doanh nghiệp tối ưu hóa các giải pháp tài chính và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

- Phòng dịch vụ khách hàng: sẽ có hai bộ phận đó là kiểm soát viên và giao dịch viên.

Kiểm soát viên: Là những người sẽ chịu trách nhiệm cho công việc giám sát các hoạt động kế toán chất lượng dịch vụ của phòng. Về cơ bản thì nói chung công việc kiểm soát cũng sẽ được thể hiện bằng những con số cụ thể. Công việc hằng ngày là: Thực hiện cung cấp số liệu tài chính, kế toán tại PGD theo phạm vi từng thời kỳ. Thực hiện hoạt động Quỹ và DVKH tại PGD theo các tiêu chuẩn, cải tiến tăng năng suất và chất lượng, kiểm soát rủi ro/ tổn thất. Kiểm tra và phê duyệt tất cả các giao dịch của giao dịch viên được chuyển đến trong ngày. Kiểm tra và rà soát chất lượng của các hoạt động giao dịch đối với khách hàng. Kiểm soát các chứng từ liên quan và chứng từ hoạch toán. Báo cáo các số liệu nghiệp vụ

hàng ngày theo quy định đã đặt ra. Điều và phân phối công việc tại quầy giao dịch. Giải quyết các vướng mắc, tồn đọng và phát sinh có liên quan đến nghiệp vụ hoặc là thao tác mà giao dịch viên thực hiện. Kiểm tra và đối chiếu công nợ phát sinh cùng với bộ phận quan hệ khách hàng. Đề xuất và đưa ra ý kiến để xây dựng những phương án và phương thức giao dịch đảm bảo chất lượng phục vụ.

Giao dịch viên: Thực hiện các hoạt động vận hành Quỹ và dịch vụ khách hàng tại PGD: 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...

2.1.4. Các sản phẩm dịch vụ, dịch vụ của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ

Tính đến năm 2025, Phòng giao dịch Hòa Thọ triển khai các sản phẩm ngân hàng theo định hướng bán lẻ - số hóa của MB, tập trung phục vụ hai phân khúc chính là khách hàng cá nhân khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME).

2.1.4.1. Đối với khách hàng cá nhân

- Cho vay mua nhà, đất: Ngân hàng cấp tín dụng trung và dài hạn cho khách hàng mua nhà ở, đất ở hoặc xây dựng, sửa chữa nhà với thời hạn vay dài, phương thức trả nợ linh hoạt theo thu nhập của khách hàng, tài sản hình thành từ vốn vay được dùng làm tài sản bảo đảm.
- Cho vay mua ô tô MB Drive: Sản phẩm cho vay mua ô tô phục vụ nhu cầu đi lại cá nhân hoặc kinh doanh vận tải, khách hàng được tài trợ tỷ lệ cao trên giá trị xe, thời hạn vay phù hợp với dòng tiền, thủ tục giải ngân nhanh.
- Cho vay sản xuất kinh doanh cá nhân: Dành cho hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương, khách hàng tự doanh, khoản vay được sử dụng để nhập hàng, mở rộng quy mô kinh doanh hoặc bổ sung vốn lưu động.
- Thấu chi tài khoản lương: Khách hàng nhận lương qua MB được cấp hạn mức thấu chi dựa trên mức thu nhập, cho phép chi tiêu vượt số dư tài khoản trong trường hợp cần thiết.
- Tiết kiệm tích lũy số: Khách hàng gửi tiền định kỳ hàng tháng với số tiền nhỏ để tích lũy cho các mục tiêu dài hạn như mua nhà, mua xe hoặc học tập.

- Tiết kiệm linh hoạt: Cho phép rút một phần tiền trước hạn mà phần còn lại vẫn được hưởng lãi suất đúng kỳ hạn đã gửi.
- Đầu tư chứng chỉ quỹ, trái phiếu trên App MBBank: Khách hàng có thể mua bán, theo dõi danh mục đầu tư trực tiếp trên ứng dụng mà không cần đến quầy giao dịch.
- Thẻ Hybrid MB: Một thẻ tích hợp đồng thời chức năng thẻ ghi nợ và thẻ tín dụng,
- giúp khách hàng linh hoạt trong chi tiêu và quản lý tài chính cá nhân.

2.1.4.2. Đối với khách hàng doanh nghiệp (SME)

- Cho vay thấu chi Biz MBBank: Là sản phẩm cấp hạn mức thấu chi trên tài khoản thanh toán của doanh nghiệp, cho phép chi vượt số dư để bù đắp thiếu hụt vốn ngắn hạn. Hạn mức thấu chi được xác định dựa trên doanh thu và lịch sử giao dịch của doanh nghiệp, giúp doanh nghiệp chủ động thanh toán chi phí phát sinh như tiền hàng, tiền lương, chi phí vận hành.
- Cho vay bổ sung vốn lưu động: Sản phẩm cho vay ngắn hạn nhằm phục vụ nhu cầu mua nguyên vật liệu, hàng hóa, thanh toán công nợ hoặc chi phí sản xuất kinh doanh. Doanh nghiệp có thể vay theo từng món hoặc theo hạn mức tín dụng, linh hoạt trong giải ngân và trả nợ.
- Cho vay mua xe doanh nghiệp: Ngân hàng tài trợ vốn để doanh nghiệp mua xe phục vụ hoạt động kinh doanh như xe tải, xe du lịch, xe đưa đón nhân viên. Thời hạn vay trung hạn, lãi suất ưu đãi, tài sản hình thành từ vốn vay có thể được sử dụng làm tài sản bảo đảm
- Bảo lãnh dự thầu và bảo lãnh thực hiện hợp đồng: PGD Hòa Thọ cung cấp các loại bảo lãnh phục vụ doanh nghiệp tham gia đấu thầu và thực hiện hợp đồng xây lắp, mua bán hàng hóa. Hồ sơ bảo lãnh được tiếp nhận và phát hành qua nền tảng số, giúp doanh nghiệp tiết kiệm thời gian và chi phí giao dịch
- Giải ngân xây lắp online: Sản phẩm dành cho doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực xây dựng, cho phép giải ngân vốn vay theo tiến độ thi công thông qua hồ sơ điện tử, hạn chế giao dịch giấy tờ trực tiếp
- Tiền gửi dành cho doanh nghiệp: Doanh nghiệp gửi tiền nhàn rỗi với kỳ hạn linh hoạt, lãi suất cao hơn tiền gửi thanh toán thông thường và có thể quản lý trực tiếp trên Biz MBBank.

2.1.5. Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Quân đội – phòng giao dịch Hòa Thọ

2.1.5.1. Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ

Giai đoạn 2023 - 2025 là thời kỳ ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ từng bước củng cố và nâng cao hiệu quả hoạt động trong bối cảnh thị trường tài chính - ngân hàng có nhiều biến động. Là đơn vị trực thuộc ngân hàng TMCP Quân đội Chi nhánh Đà Nẵng, Phòng giao dịch Hòa Thọ giữ vai trò cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng cho khách hàng trên địa bàn quận Cẩm Lệ và các khu vực lân cận. Trong đó, huy động vốn và cho vay là hai hoạt động trọng tâm, có mối quan hệ hỗ trợ lẫn nhau và ảnh hưởng trực tiếp đến sự phát triển của đơn vị.

Trên cơ sở đẩy mạnh ứng dụng công nghệ, cải tiến quy trình nghiệp vụ và nâng cao chất lượng dịch vụ, hoạt động huy động vốn và cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch Hòa Thọ đã có những chuyển biến tích cực trong thời gian qua. Đặc biệt, cho vay tiêu dùng ngày càng được chú trọng nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính ngày càng đa dạng của khách hàng cá nhân, đồng thời góp phần gia tăng thu nhập và mở rộng hoạt động kinh doanh của đơn vị.

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Không kì hạn	170,463	23.22	250,589	25.18	338,366	26.39	80,126	47.00	87,777	35.03
Có kì hạn	563,794	76.78	744,725	74.82	943,921	73.61	180,931	32.09	199,196	26.75
Có kì hạn < 12 tháng	458,932	62.50	595,749	59.86	734,347	57.27	136,817	29.81	138,598	23.26
Có kì hạn >= 12 tháng	104,862	14.28	148,976	14.97	209,574	16.34	44,114	42.07	60,598	40.68
Tổng huy động	734,257	100	995,314	100	1,282,287	100	261,057	35.55	286,973	28.83

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hoà Thọ)

Dựa vào bảng số liệu trên, có thể thấy tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng tích cực và tương đối ổn định. Tổng nguồn vốn huy động tăng từ 734.257 triệu đồng năm 2023 lên 995.314 triệu đồng năm 2024 và đạt 1.282.287 triệu đồng vào năm 2025. Mức tăng trưởng lần lượt là 35,55% và 28,83%, cho thấy quy mô huy động vốn không ngừng được mở rộng, tuy nhiên tốc độ tăng có dấu hiệu chậm lại.

Xét theo cơ cấu, tiền gửi có kỳ hạn luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu, mặc dù có xu hướng giảm nhẹ từ 76,78% năm 2023 xuống còn 73,61% năm 2025. Ngược lại, tiền gửi không kỳ hạn tăng từ 23,22% lên 26,39%. Điều này phản ánh ngân hàng đã bước đầu cải thiện cơ cấu nguồn vốn theo hướng gia tăng nguồn vốn chi phí thấp, song mức độ chuyển dịch còn hạn chế.

Trong nhóm tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi ngắn hạn (<12 tháng) chiếm tỷ trọng lớn nhưng tỷ trọng giảm từ 62,50% xuống 57,27%, trong khi tiền gửi trung và dài hạn tăng tỷ trọng từ 14,28% lên 16,34%. Sự thay đổi này cho thấy xu hướng chuyển dịch theo hướng nâng cao tính ổn định của nguồn vốn, tuy nhiên mức độ còn chưa rõ rệt.

Nhìn chung, hoạt động huy động vốn của phòng giao dịch đạt được kết quả tích cực về quy mô và có sự cải thiện nhất định về cơ cấu. Tuy nhiên, nguồn vốn vẫn phụ thuộc nhiều vào tiền gửi có kỳ hạn, đặc biệt là ngắn hạn, làm cho chi phí huy động vốn còn cao. Nguyên nhân chủ yếu là do tâm lý khách hàng vẫn ưu tiên các khoản tiền gửi có kỳ hạn để đảm bảo lãi suất, đồng thời các chính sách thu hút tiền gửi không kỳ hạn của ngân hàng chưa tạo được sự chuyển biến mạnh mẽ.

2.1.5.2. Tình hình hoạt động cho vay của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ

Trong hoạt động của ngân hàng thương mại, cho vay giữ vai trò trung tâm, không chỉ là nguồn tạo thu nhập chủ yếu mà còn phản ánh mức độ sử dụng vốn và hiệu quả kinh doanh của ngân hàng. Trên cơ sở nguồn vốn huy động, ngân hàng tiến hành cấp tín dụng cho các cá nhân và tổ chức, qua đó góp phần thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh và tiêu dùng trong nền kinh tế. Vì vậy, quy mô và cơ cấu cho vay luôn là những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá năng lực hoạt động và định hướng phát triển của ngân hàng.

Trong giai đoạn 2023–2025, Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ đã có những điều chỉnh nhất định trong hoạt động cho vay nhằm phù hợp với diễn biến thị trường và chiến lược kinh doanh. Sự thay đổi này được thể hiện qua quy mô dư nợ và cơ

cấu các khoản cho vay. Để làm rõ hơn, bảng dưới đây trình bày tình hình cho vay của phòng giao dịch qua các năm.

Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	719,235	983,783	1,326,721	264,548	36.78	342,938	34.86
Ngắn hạn	568,748	715,658	917,135	146,910	25.83	201,477	28.15
Trung - Dài hạn	150,487	268,125	409,586	117,638	78.17	141,461	52.76
Doanh số thu nợ	664,232	864,186	1,119,284	199,954	30.10	255,098	29.52
Ngắn hạn	537,493	650,814	795,791	113,321	21.08	144,977	22.28
Trung - Dài hạn	126,739	213,372	323,493	86,633	68.36	110,121	51.61
Dư nợ cuối kì	275,424	395,021	602,460	119,597	43.42	207,439	52.51
Nợ ngắn hạn	191,567	256,411	377,757	64,844	33.85	121,346	47.32
Nợ trung - Dài hạn	83,857	138,610	224,703	54,753	65.29	86,093	62.11
Nợ xấu	2,641	2,202	1,951	-439	-16.62	-251	-11.40
Nợ ngắn hạn	1,848	1,267	1,118	-581	-31.44	-149	-11.76
Nợ trung - Dài hạn	793	935	833	142	17.91	-102	-10.91
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0.96	0.56	0.32				
Nợ ngắn hạn	0.96	0.49	0.30				
Nợ trung - Dài hạn	0.95	0.67	0.37				

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hoà Thọ)

Dựa vào bảng số liệu trên, hoạt động cho vay tại MB – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng mạnh. Doanh số cho vay tăng từ 719.235 triệu đồng năm 2023 lên 1.326.721 triệu đồng năm 2025, với tốc độ tăng lần lượt 36,78% và 34,86%. Trong đó, cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn, tuy nhiên cho vay trung và dài hạn có tốc độ tăng cao hơn, đặc biệt năm 2024 đạt 78,17%, cho thấy ngân hàng đang mở rộng dần sang các khoản vay có kỳ hạn dài hơn.

Doanh số thu nợ cũng tăng tương ứng, từ 664.232 triệu đồng lên 1.119.284 triệu đồng, phản ánh khả năng thu hồi vốn tương đối tốt. Tuy nhiên, tốc độ tăng thu nợ nhìn chung thấp hơn tốc độ tăng cho vay, dẫn đến dư nợ cuối kỳ tăng mạnh từ 275.424 triệu đồng năm 2023 lên 602.460 triệu đồng năm 2025.

Xét về cơ cấu dư nợ, dư nợ ngắn hạn vẫn chiếm tỷ trọng lớn, nhưng dư nợ trung và dài hạn có xu hướng tăng nhanh hơn, cho thấy sự chuyển dịch cơ cấu tín dụng theo hướng dài hạn. Điều này giúp nâng cao lợi nhuận nhưng cũng tiềm ẩn rủi ro cao hơn.

Đáng chú ý, nợ xấu có xu hướng giảm từ 2.641 triệu đồng năm 2023 xuống còn 1.951 triệu đồng năm 2025, tương ứng tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,96% xuống 0,32%. Đây là tín hiệu tích cực, cho thấy chất lượng tín dụng được cải thiện.

Nhìn chung, điểm mạnh là hoạt động cho vay tăng trưởng tốt và chất lượng tín dụng được kiểm soát. Tuy nhiên, dư nợ tăng nhanh có thể gây áp lực rủi ro trong thời gian tới. Nguyên nhân chủ yếu do ngân hàng đẩy mạnh mở rộng tín dụng, đặc biệt ở các khoản vay trung và dài hạn, trong khi công tác kiểm soát rủi ro dù đã cải thiện nhưng vẫn cần được chú trọng hơn.

2.1.5.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ

Để làm rõ tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ trong giai đoạn 2023–2025, bảng số liệu dưới đây phản ánh các chỉ tiêu cơ bản về thu nhập, chi phí và lợi nhuận của đơn vị.

Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Tổng thu nhập	87,929	100	122,982	100	176,908	100	35,053	39.87	53,926	43.85
Thu từ hoạt động tín dụng	62,412	70.98	84,602	68.79	118,059	66.73	22,190	35.55	33,457	39.55
Thu từ hoạt động dịch vụ	20,635	23.47	31,766	25.83	49,920	28.22	11,131	53.94	18,154	57.15
Thu từ hoạt động khác	4,882	5.55	6,614	5.38	8,929	5.05	1,732	35.48	2,315	35.00
Tổng chi phí	50,833	100	74,250	100	112,257	100	23,417	46.07	38,007	51.19
Chi trả lãi	37,933	74.62	57,508	77.45	89,684	79.89	19,575	51.60	32,176	55.95
Chi trả dịch vụ ngân hàng	10,364	20.39	13,658	18.39	17,998	16.03	3,294	31.78	4,340	31.78
Chi phí khác	2,536	4.99	3,084	4.15	4,575	4.08	548	21.61	1,491	48.35
Lợi nhuận	37,096		48,732		64,651		11,636	31.37	15,919	32.67

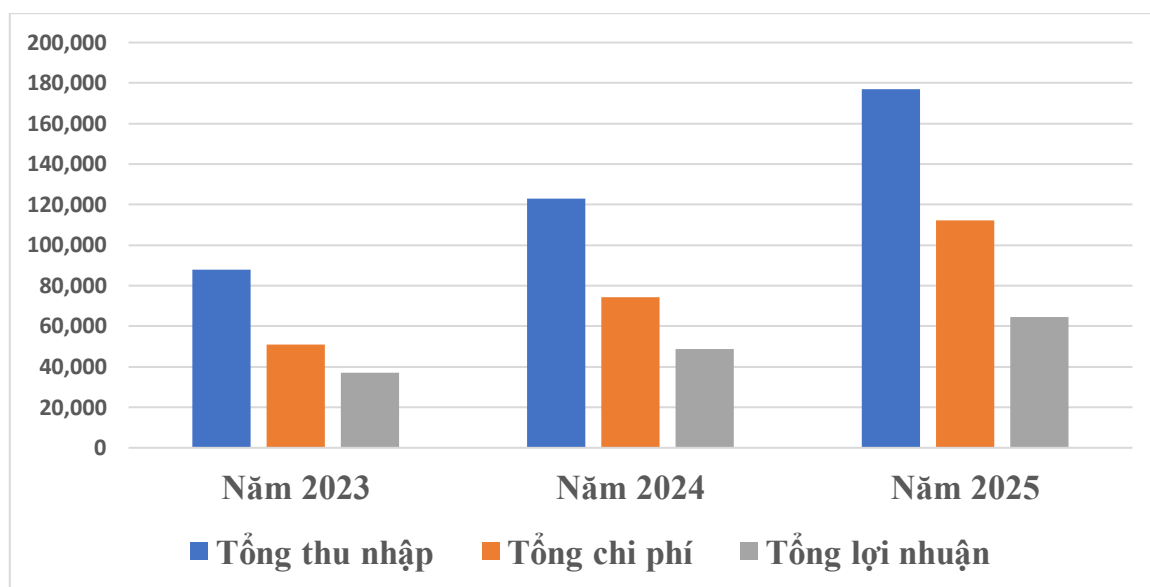
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hoà Thọ)

Bảng số liệu cho thấy kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ trong giai đoạn 2023–2025 duy trì xu hướng tăng trưởng tích cực. Tổng thu nhập tăng liên tục từ 87.929 triệu đồng năm 2023 lên 176.908 triệu đồng năm 2025, phản ánh quy mô hoạt động ngày càng được mở rộng. Trong cơ cấu thu nhập, thu từ hoạt động tín dụng luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo (trên 66%) và tăng đều qua các năm, tiếp tục là nguồn thu chính của ngân hàng.

Đáng chú ý, thu từ hoạt động dịch vụ có tốc độ tăng trưởng cao, làm cho tỷ trọng trong tổng thu nhập tăng từ 23,47% lên 28,22%. Điều này cho thấy ngân hàng đã có sự chuyển dịch theo hướng gia tăng nguồn thu ngoài lãi, góp phần đa dạng hóa cơ cấu thu nhập. Trong khi đó, thu từ hoạt động khác chiếm tỷ trọng nhỏ và ít biến động, không ảnh hưởng đáng kể đến tổng thu nhập.

Song song với sự gia tăng của thu nhập, tổng chi phí cũng tăng mạnh từ 50.833 triệu đồng lên 112.257 triệu đồng. Trong đó, chi trả lãi chiếm tỷ trọng lớn nhất và có xu hướng gia tăng nhanh, phản ánh áp lực chi phí huy động vốn ngày càng lớn trong bối cảnh cạnh tranh. Các khoản chi phí khác tuy chiếm tỷ trọng thấp hơn nhưng vẫn có xu hướng tăng. Kết quả là lợi nhuận của ngân hàng tăng từ 37.096 triệu đồng năm 2023 lên 64.651 triệu đồng năm 2025, cho thấy hoạt động kinh doanh vẫn đạt hiệu quả nhất định. Tuy nhiên, tốc độ tăng lợi nhuận thấp hơn so với tốc độ tăng chi phí, cho thấy hiệu quả sinh lời chưa thực sự tương xứng với mức độ mở rộng quy mô.

Nhằm minh họa rõ hơn xu hướng biến động của các chỉ tiêu kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ trong giai đoạn 2023–2025, biểu đồ dưới đây được sử dụng để thể hiện một cách trực quan.



Biểu đồ 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025

Quan sát biểu đồ 2.3 cho thấy tổng thu nhập, tổng chi phí và lợi nhuận của Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ đều có xu hướng tăng qua các năm, phản ánh hoạt động kinh doanh của ngân hàng tiếp tục được mở rộng. Tuy nhiên, tốc độ gia tăng chi phí tương đối cao, đặc biệt là chi phí lãi, khiến mức tăng lợi nhuận chưa thực sự tương xứng với tốc độ tăng trưởng quy mô hoạt động. Điều này cho thấy ngân hàng cần chú trọng hơn đến công tác kiểm soát chi phí nhằm nâng cao hiệu quả kinh doanh trong thời gian tới.

Tuy nhiên, tổng chi phí cũng tăng nhanh qua các năm, thậm chí tốc độ tăng cao hơn tốc độ tăng thu nhập. Điều này cho thấy áp lực chi phí trong hoạt động kinh doanh ngày càng lớn, từ đó làm cho hiệu quả sinh lời chưa tăng tương xứng với mức độ mở rộng quy mô.

Nhìn chung, hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ có sự tăng trưởng tốt cả về quy mô và lợi nhuận, đồng thời cơ cấu thu nhập có sự chuyển dịch theo hướng tích cực. Tuy nhiên, áp lực chi phí, đặc biệt là chi phí lãi, đang gia tăng nhanh, làm ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động. Nguyên nhân chủ yếu là do ngân hàng đẩy mạnh huy động vốn để phục vụ tăng trưởng tín dụng, trong khi việc kiểm soát chi phí và phát triển nguồn thu ngoài lãi chưa theo kịp tốc độ mở rộng hoạt động.

2.2. Thực trạng hiệu quả cho vay tiêu dùng của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ

2.2.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ

2.2.1.1. Theo mục đích cho vay

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

- Khách hàng sẽ được hỗ trợ vay vốn linh hoạt và dễ dàng cùng nhiều ưu đãi hấp dẫn:
 - Không phải trả nợ gốc trong 5 năm đầu tiên. 10 năm tiếp theo chỉ trả 15% nợ gốc
 - 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 cho vay mua nhà ưu đãi cạnh tranh
 - Trả gốc, lãi linh hoạt (hàng tháng/quý/bán niên hoặc hàng năm)
- Áp dụng với khách hàng: Khách hàng vay mua nhà đất, chung cư đã có giấy chứng nhận (giá trị vay tối đa 5 tỷ đồng)
- Đối tượng: KH có 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.

b. Cho vay nhà đổi nhà

- Sản phẩm “ Nhà đổi Nhà ” của MB giúp nhiều khách hàng giảm gánh nặng tài chính khi muốn chuyển đổi sang ngôi nhà khác lớn hơn, hỗ trợ khách hàng dễ dàng mua được ngôi nhà mới mơ ước ngay và có thời gian bán căn nhà cũ một cách chủ động.

- Khi tham gia chính sách Khách hàng được hưởng những ưu đãi đặc biệt “3 không” của MB:

- 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
- Lãi suất hấp dẫn
- Ưu đãi: Miễn phí trả nợ trước hạn tới 50% dư nợ gốc khi trả nợ trong 24 tháng đầu.

- Áp dụng với 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. Cho vay tiền thuế chuyển đổi mục đích sử dụng đất

- Nhu cầu chuyển mục đích sử dụng đất nông nghiệp thành đất ở những năm gần đây ngày càng lớn. Cùng với những quy định mới trong Luật Đất đai, MB đồng hành hỗ trợ khách hàng cá nhân cho vay thanh toán tiền thuế chuyển đổi mục đích sử dụng đất tối đa 100% giá trị/Thông báo nộp Thuế (tối đa 5 tỷ đồng khoản vay).

- Mức cho vay: Tối đa 100% giá trị/Thông báo 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

d. Cho vay xây, sửa chữa và trang thiết bị nội thất nhà ở

- Mục đích tài trợ đa dạng: Mua/xây dựng/sửa chữa/trang bị nội thất cho BĐS của bạn hoặc người thân

- Thời gian cho vay: Lên đến 420 tháng
- Tỷ lệ cho vay/nhu cầu vốn: 80%
- Thời gian ân hạn gốc: Tối đa 24 tháng
- TSBĐ đa dạng: Tài sản hình thành từ vốn vay hoặc TSBĐ độc lập là quyền sử dụng đất, nhà ở, quyền chung cư, đất nông nghiệp
- Phương thức giải ngân linh hoạt: Giải ngân phong tỏa hoặc trực tiếp cho bên thụ hưởng
- Phương thức cho vay: Cho vay từng lần.
- 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 75 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.

e. Cho vay mua ô tô

- Lãi suất cạnh tranh chỉ từ 7,5% cho vay mua ô tô mới và xe cũ
- Phê duyệt tự động: Có kết quả phê duyệt siêu tốc ngay sau 5 phút khi đăng ký thông tin vay qua App MB.
- Thời gian vay lên đến 84 tháng
- 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 MB.
- Điều kiện vay:
 - 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/số 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.

- Khách hàng cư trú tại Hà Nội, TP.HCM, Đà Nẵng và các tỉnh/thành phố có mạng lưới của MB.

f. Cho vay cổ phần hóa

- Sản phẩm Cho vay cổ phần hóa là dịch vụ tín dụng hấp dẫn dành cho cán bộ, công nhân, viên chức và nhà đầu tư vay mua cổ phần phát hành lần đầu của doanh nghiệp Nhà nước cổ phần hoá. Sản phẩm hỗ trợ khách hàng bổ sung phần vốn còn thiếu để tham gia sở hữu cổ phần, đồng thời góp phần mở rộng cơ hội đầu tư bên cạnh các sản phẩm tín dụng phục vụ nhu cầu tiêu dùng và đời sống hiện có của MB.

- 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 đấu 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.

g. Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán

- 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.

2.2.1.2. Theo hình thức đảm bảo

a. Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo

- Sản phẩm cho vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm của Ngân hàng TMCP Quân đội là giải pháp tài chính nhằm đáp ứng nhanh chóng các nhu cầu chi tiêu cá nhân như mua sắm nội thất, chi trả học phí, đầu tư tài sản giá trị cao hoặc thực hiện các kế hoạch quan trọng trong cuộc sống. Sản phẩm giúp khách hàng chủ động nguồn vốn kịp thời, linh hoạt trong kế hoạch tài chính, đồng thời góp phần đảm bảo sự an toàn và ổn định trong quản lý dòng tiền cá nhân. Đặc điểm sản phẩm:

- Hỗ trợ tối đa 90% giá trị đối với tài sản đảm bảo là thế chấp, hỗ trợ tối đa 100% giá trị của GTCG

- Thời gian vay lên đến 15 năm
- Ân hạn gốc lên tới 6 tháng
- Thu nhập chỉ từ 10 triệu đồng/ tháng
- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý nhanh chóng.
- Lãi suất ưu đãi cạnh tranh

- 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 19-75 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay
- 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
- Tài sản bảo đảm đa dạng: Bất động sản, Giấy tờ có giá, Tiền gửi, Ô tô

b. Cho vay tín chấp – cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo

- Sản phẩm cho vay tín chấp - cho vay tiêu dùng không tài sản bảo đảm của MB cung cấp khoản cho vay tối đa 800 triệu đồng trong 60 tháng với thủ tục ban đầu đơn giản. Ngoài ra, KH có quyền chủ động trong quá trình thanh toán, vì có nhiều phương thức cho KH cân nhắc và quyết định.

- Vay nhanh online trên App MB, chỉ với CCCD, hồ sơ đơn giản, phù hợp với lao động nhận lương qua ngân hàng hoặc doanh nghiệp. Duyệt và giải ngân nhanh, không thu phí thẩm định, không cần chứng minh.

- Mức cho vay: Tối đa lên tới 800 triệu đồng
- Thời hạn cho vay: Tối đa 60 tháng
- Thủ tục vay tín chấp đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh
- Phương thức trả nợ linh hoạt, phù hợp với dòng tiền của khách hàng
- Giải ngân qua App MB nhanh chóng trong vòng 5 phút.
- Đối tượng 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 (KT3) tại 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.

*** Cho vay thấu chi MB**

- Sản phẩm Cho vay thấu chi sẽ gỡ rối để khách hàng có thể sử dụng số tiền vượt quá số tiền trong tài khoản thanh toán một cách nhanh chóng và thuận tiện.

2.2.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hoà Thọ

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

- Chuyên viên quan hệ khách hàng 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.
- + 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 quan hệ khách hàng 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,...

Dựa vào kết quả thẩm định, chuyên viên quan hệ khách hàng 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 quan hệ khách hàng 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 PGD, 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.

2.2.3. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ

Để làm rõ vai trò và mức độ đóng góp của hoạt động cho vay tiêu dùng trong tổng hoạt động tín dụng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ giai đoạn 2023–2025, bảng số liệu dưới đây phản ánh một số chỉ tiêu cơ bản như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ và nợ xấu cho vay tiêu dùng.

Bảng 2.4: Tình hình chung hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn

2023 – 2025

Đvt: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	719,235	100	983,783	100	1,326,721	100	264,548	36.78	342,938	34.86
- Doanh số cho vay tiêu dùng	176,454	24.53	278,647	28.32	399,982	30.15	102,193	57.91	121,335	43.54
2. Doanh số thu nợ	664,232	100	864,186	100	1,119,284	100	199,954	30.10	255,098	29.52
- Doanh số thu nợ CVTD	125,762	18.93	188,901	21.86	267,736	23.92	63,139	50.21	78,835	41.73
3. Dư nợ cuối kì	275,426	100	395,023	100	602,460	100	119,597	43.42	207,437	52.51
- Dư nợ CVTD	99,029	35.95	188,775	47.79	321,021	53.29	89,746	90.63	132,246	70.05
4. Nợ xấu	2,641	100	2,202	100	1,951	100	-439	-16.62	-251	-11.40
- Nợ xấu CVTD	971	36.77	1,180	53.59	921	47.21	209	21.52	-259	-21.95
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0.96		0.56		0.32					
- Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	0.98		0.63		0.29					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ)

Bảng số liệu cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng khá tích cực và ngày càng chiếm vị trí quan trọng trong tổng hoạt động tín dụng của đơn vị.

Trước hết, doanh số cho vay tiêu dùng tăng liên tục qua các năm, từ 176.454 triệu đồng năm 2023 lên 278.647 triệu đồng năm 2024 và đạt 399.982 triệu đồng năm 2025. Mức tăng tương ứng là 102.193 triệu đồng, tương đương tăng 57,91% trong năm 2024 và 121.335 triệu đồng, tương đương tăng 43,54% trong năm 2025. Đồng thời, tỷ trọng cho vay tiêu dùng trong tổng doanh số cho vay cũng tăng từ 24,53% năm 2023 lên 28,32% năm 2024 và 30,15% năm 2025. Mức tăng này cho thấy ngân hàng đã chú trọng mở rộng tín dụng bán lẻ, đặc biệt ở phân khúc khách hàng cá nhân, phù hợp với xu hướng đa dạng hóa hoạt động tín dụng và nâng cao khả năng sinh lời. Sự tăng trưởng của cho vay tiêu dùng có thể xuất phát từ nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống ngày càng lớn, đồng thời ngân hàng đã tích cực triển khai các sản phẩm cho vay linh hoạt, đơn giản hóa thủ tục và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng.

Bên cạnh đó, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng cũng tăng từ 125.762 triệu đồng năm 2023 lên 188.901 triệu đồng năm 2024, tăng 50,21%, và đạt 267.736 triệu đồng năm 2025, tăng 41,73% so với năm 2024. Kết quả này cho thấy công tác thu hồi nợ của ngân hàng được thực hiện tương đối tốt. Để đạt được điều đó, ngân hàng đã tăng cường kiểm tra sau cho vay, theo dõi chặt chẽ thời hạn trả nợ, chủ động nhắc nợ khách hàng và có biện pháp xử lý sớm đối với các khoản vay có dấu hiệu rủi ro. Điều này không chỉ giúp nâng cao khả năng quay vòng vốn mà còn góp phần hạn chế áp lực nợ quá hạn trong hoạt động tín dụng.

Đáng chú ý, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng mạnh qua các năm, từ 99.029 triệu đồng năm 2023 lên 188.775 triệu đồng năm 2024 và đạt 321.021 triệu đồng năm 2025. Tốc độ tăng trưởng trong 2 năm lần lượt là 90,63% và 70,05%, cao hơn đáng kể so với tốc độ tăng của tổng dư nợ. Đồng thời, tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ cũng tăng từ 35,95% năm 2023 lên 47,79% năm 2024 và đạt 53,29% năm 2025. Điều này cho thấy cho vay tiêu dùng không chỉ tăng về quy mô mà còn ngày càng giữ vai trò quan trọng trong cơ cấu tín dụng của phòng giao dịch. Sự gia tăng mạnh của dư nợ cho vay tiêu dùng trước hết xuất phát từ nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của khách hàng cá nhân ngày càng lớn, nhất là các khoản vay phục vụ mua sắm, sửa chữa nhà ở, phương tiện đi lại và các nhu cầu chi tiêu thiết yếu khác.

Bên cạnh đó, ngân hàng đã định hướng mở rộng tín dụng bán lẻ, chú trọng phát triển phân khúc khách hàng cá nhân nhằm đa dạng hóa danh mục tín dụng và gia tăng khả năng

sinh lời. Ngoài ra, việc cải tiến quy trình cho vay, đơn giản hóa thủ tục và nâng cao chất lượng phục vụ cũng góp phần giúp khách hàng tiếp cận vốn thuận lợi hơn. Cụ thể, ngân hàng đã từng bước cải tiến quy trình cho vay theo hướng rút ngắn thời gian xét duyệt, chuẩn hóa các bước thẩm định và tăng cường ứng dụng công nghệ trong tiếp nhận, xử lý hồ sơ. Thay vì yêu cầu nhiều loại giấy tờ phức tạp như trước, ngân hàng đã đơn giản hóa thủ tục vay vốn, giảm bớt các chứng từ trùng lặp, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ rõ ràng và công khai hơn về điều kiện vay, lãi suất, phí cũng như phương thức trả nợ. Đối với những khách hàng cá nhân có lịch sử tín dụng tốt hoặc thu nhập ổn định, ngân hàng có thể áp dụng quy trình xét duyệt nhanh hơn, qua đó giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn thuận lợi, đồng thời nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng bán lẻ. Mặt khác, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng nhanh còn cho thấy lượng vốn giải ngân mới lớn hơn phần vốn được thu hồi trong kỳ, làm cho quy mô vốn còn tồn tại tại thời điểm cuối năm tiếp tục gia tăng. Đây là dấu hiệu tích cực nếu đi kèm với chất lượng tín dụng được kiểm soát tốt, vì nó thể hiện ngân hàng đang mở rộng thị phần tín dụng tiêu dùng.

Tuy nhiên, dư nợ tăng mạnh cũng đồng nghĩa với việc áp lực quản lý rủi ro tín dụng sẽ lớn hơn, đòi hỏi ngân hàng phải tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định, giám sát sau cho vay và khả năng thu hồi nợ. Trên thực tế, tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng đã giảm từ 0,98% năm 2023 xuống 0,63% năm 2024 và còn 0,29% năm 2025. Đây là dấu hiệu tích cực, cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng được cải thiện rõ rệt. Kết quả này cho thấy ngân hàng đã có những biện pháp phù hợp như nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng, đánh giá sát khả năng trả nợ, kiểm soát chặt mục đích sử dụng vốn, đồng thời đẩy mạnh công tác giám sát sau vay và thu hồi nợ đúng hạn. Nhờ đó, ngân hàng vừa mở rộng được quy mô tín dụng tiêu dùng, vừa từng bước nâng cao chất lượng tín dụng và hạn chế nợ xấu phát sinh..

Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ trong giai đoạn 2023–2025 đạt được nhiều kết quả khả quan. Quy mô cho vay, dư nợ đều tăng mạnh, tỷ trọng cho vay tiêu dùng trong tổng hoạt động tín dụng ngày càng lớn. Đây là điểm mạnh, thể hiện ngân hàng đã khai thác khá tốt nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng nhanh, có thể làm gia tăng áp lực quản lý tín dụng trong thời gian tới. Khi ngân hàng đẩy mạnh mở rộng cho vay tiêu dùng nhằm gia tăng lợi nhuận và mở rộng thị phần, ngân hàng sẽ đối mặt với rủi ro gia tăng do nhóm khách hàng cá nhân thường tiềm ẩn nhiều rủi ro hơn so với khách hàng doanh nghiệp. Vì vậy, bên cạnh việc tiếp tục phát triển quy mô, ngân hàng cần chú trọng hơn đến công tác thẩm định, giám sát và kiểm soát rủi ro để nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

a. Phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ theo kì hạn

Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo kì hạn tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025 Đvt: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay tiêu dùng	176,454	100	278,647	100	399,982	100	102,193	57.91	121,335	43.54
Ngắn hạn	76,781	43.51	116,669	41.87	143,845	35.96	39,888	51.95	27,176	23.29
Trung - Dài hạn	99,673	56.49	161,978	58.13	256,137	64.04	62,305	62.51	94,159	58.13
Doanh số thu nợ CVTD	125,762	100	188,901	100	267,736	100	63,139	50.21	78,835	41.73
Ngắn hạn	66,073	52.54	107,065	56.68	100,170	37.41	40,992	62.04	-6,895	-6.44
Trung - Dài hạn	59,689	47.46	81,836	43.32	167,566	62.59	22,147	37.10	85,730	104.76
Dư nợ CVTD	99,029	100	188,775	100	321,021	100	89,746	90.63	132,246	70.05
Nợ ngắn hạn	48,402	48.88	58,006	30.73	101,681	31.67	9,604	19.84	43,675	75.29
Nợ trung - Dài hạn	50,627	51.12	130,769	69.27	219,340	68.33	80,142	158.30	88,571	67.73
Nợ xấu CVTD	971	100	1,180	100	921	100	209	21.52	-259.00	-21.95
Nợ ngắn hạn	109	11.23	159	13.47	138	14.98	50	45.87	-21	-13.21
Nợ trung - Dài hạn	862	88.77	1,021	86.53	783	85.02	159	18.45	-238	-23.31
Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	0.98		0.63		0.29					
Ngắn hạn	0.23		0.27		0.14					
Trung - Dài hạn	1.70		0.78		0.36					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ)

Căn cứ vào số liệu về cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Phòng giao dịch Hoà Thọ giai đoạn 2023–2025, cơ cấu doanh số cho vay tiêu dùng có sự phân hoá ngày càng rõ giữa ngắn hạn và trung - dài hạn. Trong khi doanh số cho vay ngắn hạn giảm tỷ trọng từ 43,51% năm 2023 xuống 41,87% năm 2024 và còn 35,96% năm 2025, thì doanh số cho vay trung - dài hạn lại tăng từ 56,49% lên 58,13% và đạt 64,04% trong cùng giai đoạn. Như vậy, sự thay đổi cơ cấu không xuất phát từ việc hai nhóm kỳ hạn cùng tăng đồng đều, mà chủ yếu do nhóm trung - dài hạn tăng nhanh hơn, chiếm phần lớn mức tăng thêm trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng. Nguyên nhân khiến doanh số cho vay trung - dài hạn chiếm tỷ trọng cao hơn là do nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng trong giai đoạn này chủ yếu tập trung vào các mục đích có giá trị lớn và thời gian sử dụng vốn dài, như mua nhà, sửa chữa nhà ở, mua ô tô, mua sắm tài sản có giá trị hoặc phục vụ các kế hoạch tài chính dài hạn. Đây là những khoản vay đòi hỏi nguồn vốn tương đối lớn, trong khi khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân thường phụ thuộc vào thu nhập định kỳ hằng tháng. Vì vậy, khách hàng có xu hướng lựa chọn kỳ hạn trung - dài hạn để giãn thời gian trả nợ, giảm áp lực thanh toán trong từng kỳ và phù hợp hơn với khả năng tài chính thực tế.

Sự khác biệt này thể hiện rõ hơn khi xem xét tốc độ tăng trưởng của từng nhóm kỳ hạn. Đối với cho vay tiêu dùng ngắn hạn, doanh số năm 2024 tăng 39.888 triệu đồng, tương ứng tăng 51,95% so với năm 2023; tuy nhiên sang năm 2025, mức tăng chỉ còn 27.176 triệu đồng, tương ứng tăng 23,29% so với năm 2024. Điều này cho thấy nhóm cho vay ngắn hạn vẫn có sự mở rộng nhưng tốc độ tăng đã chậm lại đáng kể. Trong khi đó, cho vay tiêu dùng trung - dài hạn tăng mạnh hơn cả về quy mô tuyệt đối lẫn tốc độ tăng trưởng, với mức tăng 62.305 triệu đồng, tương ứng tăng 62,51% trong năm 2024 và tiếp tục tăng thêm 94.159 triệu đồng, tương ứng tăng 58,13% trong năm 2025. Như vậy, phần lớn mức tăng của tổng doanh số cho vay tiêu dùng trong giai đoạn này đến từ nhóm trung - dài hạn, phản ánh vai trò ngày càng quan trọng của nhóm kỳ hạn này trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch.

Nguyên nhân trước hết nằm ở đặc điểm nhu cầu vốn của khách hàng tiêu dùng. Các khoản vay ngắn hạn thường phục vụ những nhu cầu chi tiêu trước mắt, mang tính tạm thời, giá trị khoản vay không lớn và thời gian hoàn trả ngắn. Vì quy mô vay nhỏ nên dù số lượng khoản vay có thể nhiều, mức tăng doanh số vẫn không lớn bằng nhóm trung - dài hạn. Đồng thời, do thời hạn vay ngắn, số tiền phải trả trong mỗi kỳ thường cao hơn, khiến khách hàng có nhu cầu vốn lớn khó lựa chọn hình thức này. Đây là lý do khiến cho vay ngắn hạn tuy vẫn tăng nhưng tăng chậm hơn, từ đó tỷ trọng trong cơ cấu giảm dần qua các năm.

Ngược lại, cho vay tiêu dùng trung - dài hạn tăng mạnh vì phù hợp hơn với các khoản chi tiêu có giá trị lớn như sửa chữa nhà ở, mua phương tiện đi lại, mua sắm tài sản phục vụ sinh hoạt hoặc các khoản chi tiêu cần thời gian thanh toán dài. Đối với nhóm nhu cầu này, nếu áp dụng kỳ hạn ngắn sẽ tạo áp lực trả nợ lớn trong từng kỳ, vượt quá khả năng cân đối của nhiều khách hàng cá nhân. Việc lựa chọn kỳ hạn trung - dài hạn giúp khách hàng giãn tiến độ trả nợ, giảm số tiền thanh toán định kỳ và phù hợp hơn với mức thu nhập thực tế. Do đó, nhu cầu đối với nhóm vay này cao hơn, làm cho doanh số tăng nhanh và ngày càng chiếm ưu thế trong cơ cấu cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn.

Ngoài ra, sự thay đổi cơ cấu còn phản ánh sự khác nhau về dư địa tăng trưởng giữa hai nhóm kỳ hạn. Cho vay ngắn hạn bị giới hạn nhiều hơn do chủ yếu gắn với các khoản chi nhỏ, thời gian sử dụng vốn ngắn và khả năng mở rộng quy mô không lớn. Trong khi đó, cho vay trung - dài hạn gắn với các nhu cầu tiêu dùng có giá trị cao hơn, thời gian tài trợ dài hơn nên mỗi khoản vay thường có quy mô lớn hơn đáng kể. Vì vậy, chỉ cần số lượng khoản vay trung - dài hạn tăng lên, doanh số đã có thể tăng mạnh hơn so với nhóm ngắn hạn. Đây là nguyên nhân quan trọng làm cho cơ cấu cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch chuyển dần sang trung - dài hạn.

Về nợ xấu cho vay tiêu dùng, nợ xấu CVTD tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Phòng giao dịch Hoà Thọ có sự biến động nhưng nhìn chung vẫn được kiểm soát tốt. Năm 2023, nợ xấu là 971 triệu đồng; năm 2024 tăng lên 1.180 triệu đồng, tương ứng tăng 21,52%. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu giảm còn 921 triệu đồng, giảm 21,95% so với năm 2024. Điều này cho thấy mặc dù quy mô cho vay tiêu dùng tăng nhanh, nhưng nợ xấu không tăng tương ứng.

Xét theo kỳ hạn, nợ xấu trung - dài hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nợ xấu CVTD, lần lượt là 88,77% năm 2023, 86,53% năm 2024 và 85,02% năm 2025. Nguyên nhân là do dư nợ trung - dài hạn chiếm tỷ trọng cao, các khoản vay thường có giá trị lớn và thời gian thu hồi vốn dài hơn nên rủi ro phát sinh nợ xấu cao hơn so với ngắn hạn. Tuy vậy, tỷ trọng nợ xấu trung - dài hạn có xu hướng giảm dần, cho thấy ngân hàng đã kiểm soát tốt hơn đối với nhóm khoản vay này.

Đáng chú ý, tỷ lệ nợ xấu CVTD giảm liên tục từ 0,98% năm 2023 xuống 0,63% năm 2024 và còn 0,29% năm 2025. Trong đó, tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn duy trì ở mức thấp, còn tỷ lệ nợ xấu trung - dài hạn giảm mạnh từ 1,70% xuống 0,36%. Ngân hàng nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng và khoản vay, kiểm tra thu nhập, khả năng trả nợ và xác minh mục đích sử dụng vốn, đồng thời áp dụng các mô hình phân loại rủi ro để hạn chế các khoản

vay tiềm ẩn nợ xấu. Ngân hàng cũng tăng cường quản lý và giám sát khoản vay, theo dõi tiến độ trả nợ, tái cơ cấu khoản vay khi cần và sử dụng công nghệ cảnh báo sớm các khoản trễ hạn. Biện pháp thu hồi nợ được thực hiện chủ động, kết hợp đào tạo nhân viên chuyên sâu, cùng chính sách lãi suất ưu đãi và đa dạng hóa sản phẩm vay nhằm phù hợp khả năng trả nợ của khách hàng. Điều này phản ánh hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch được cải thiện, công tác thẩm định, quản lý khoản vay và thu hồi nợ ngày càng hiệu quả hơn.

Nhìn chung, mặc dù hoạt động cho vay tiêu dùng mở rộng nhanh trong giai đoạn 2023–2025, nợ xấu vẫn được kiểm soát và tỷ lệ nợ xấu giảm qua từng năm. Đây là tín hiệu tích cực, cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của phòng giao dịch phát triển theo hướng an toàn và bền vững hơn.

Như vậy, trong giai đoạn 2023–2025, cơ cấu cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Phòng giao dịch Hoà Thọ có xu hướng chuyển dịch rõ rệt sang kỳ hạn dài. Cho vay ngắn hạn vẫn tăng về quy mô nhưng tốc độ tăng chậm lại và tỷ trọng giảm dần, trong khi cho vay trung - dài hạn tăng mạnh hơn, nhanh hơn và giữ vai trò chi phối trong cơ cấu. Bên cạnh đó, mặc dù dư nợ cho vay tiêu dùng tăng nhanh, nợ xấu vẫn được kiểm soát và tỷ lệ nợ xấu giảm liên tục qua các năm. Điều này cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của phòng giao dịch không chỉ mở rộng về quy mô mà còn có sự cải thiện về chất lượng tín dụng, góp phần phát triển theo hướng an toàn và bền vững hơn.

b. Phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ theo tài sản đảm bảo

Bảng 2.6: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa

Thọ giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay tiêu dùng	176,454	100	278,647	100	399,982	100	102,193	57.91	121,335	43.54
Đảm bảo bằng tài sản	123,964	70.25	201,828	72.43	310,073	77.52	77,864	62.81	108,245	53.63
Đảm bảo không bằng tài sản	52,490	29.75	76,819	27.57	89,909	22.48	24,329	46.35	13,090	17.04
Doanh số thu nợ CVTD	134,762	100	188,901	100	267,736	100	54,139	40.17	78,835	41.73
Đảm bảo bằng tài sản	85,125	63.17	134,074	70.98	202,008	75.45	48,949	57.50	67,934	50.67
Đảm bảo không bằng tài sản	49,637	36.83	54,827	29.02	65,728	24.55	5,190	10.46	10,901	19.88
Dư nợ CVTD	99,029	100	188,775	100	321,021	100	89,746	90.63	132,246	70.05
Đảm bảo bằng tài sản	68,410	69.08	136,164	72.13	244,229	76.08	67,754	99.04	108,065	79.36
Đảm bảo không bằng tài sản	30,619	30.92	52,611	27.87	76,792	23.92	21,992	71.82	24,181	45.96
Nợ xấu CVTD	971	100	1,180	100	921	100	209	21.52	-259	-21.95
Đảm bảo bằng tài sản	683	70.34	789	66.86	629	68.30	106	15.52	-160	-20.28
Đảm bảo không bằng tài sản	288	29.66	391	33.14	292	31.70	103	35.76	-99	-25.32
Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	0.98		0.63		0.29					
Đảm bảo bằng tài sản	1.00		0.58		0.26					
Đảm bảo không bằng tài sản	0.94		0.74		0.38					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ)

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hoà Thọ có sự chuyển dịch rõ rệt theo hướng ưu tiên các khoản vay có bảo đảm bằng tài sản. Cụ thể, tỷ trọng doanh số cho vay của nhóm này tăng từ 70,25% năm 2023 lên 72,43% năm 2024 và đạt 77,52% năm 2025, trong khi nhóm cho vay không có bảo đảm bằng tài sản giảm từ 29,75% xuống còn 22,48%. Về quy mô tuyệt đối, doanh số cho vay có bảo đảm bằng tài sản tăng mạnh từ 123.964 triệu đồng lên 310.073 triệu đồng, riêng năm 2025 tăng thêm 108.245 triệu đồng, tương ứng tăng 53,63%, cao hơn nhiều so với mức tăng 13.090 triệu đồng, tương ứng tăng 17,04% của nhóm không có bảo đảm bằng tài sản. Điều này cho thấy PGD Hoà Thọ đã cơ cấu danh mục cho vay tiêu dùng theo hướng ưu tiên khách hàng có tài sản bảo đảm, qua đó tập trung tăng trưởng tín dụng vào phân khúc có mức độ an toàn cao hơn.

Sự chuyển dịch này không chỉ thể hiện ở khâu giải ngân mà còn phản ánh rõ trong công tác thu nợ và quản lý dư nợ. Doanh số thu nợ của nhóm có bảo đảm bằng tài sản tăng từ 85.125 triệu đồng năm 2023 lên 202.008 triệu đồng năm 2025, làm cho tỷ trọng thu nợ của nhóm này tăng từ 63,17% lên 75,45%. Đồng thời, dư nợ cho vay tiêu dùng có bảo đảm bằng tài sản tăng từ 68.410 triệu đồng lên 244.229 triệu đồng, chiếm 76,08% tổng dư nợ cho vay tiêu dùng vào năm 2025. Kết quả này cho thấy ngân hàng đã tăng cường công tác thu hồi nợ, đặc biệt ở nhóm vay có tài sản bảo đảm, đồng thời chủ động mở rộng dư nợ đối với các khoản vay có khả năng kiểm soát rủi ro tốt hơn nhằm vừa mở rộng quy mô tín dụng tiêu dùng vừa nâng cao khả năng thu hồi vốn.

Đối với cho vay không có bảo đảm bằng tài sản, nợ quá hạn tăng từ 305 triệu đồng năm 2023 lên 438 triệu đồng năm 2024, sau đó giảm còn 338 triệu đồng năm 2025. Mặc dù quy mô nợ quá hạn của nhóm này thấp hơn nhóm có tài sản bảo đảm, nhưng do đặc điểm không có tài sản thế chấp nên rủi ro thu hồi nợ thường cao hơn. Việc nợ quá hạn giảm trong năm 2025 cho thấy phòng giao dịch đã kiểm soát tốt hơn các khoản vay tín chấp, có thể thông qua việc thẩm định chặt chẽ hơn về thu nhập, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ của khách hàng.

Đáng chú ý, mặc dù dư nợ tăng nhanh, chất lượng tín dụng lại được cải thiện rõ rệt. Tổng nợ xấu cho vay tiêu dùng giảm từ 1.180 triệu đồng năm 2024 xuống còn 921 triệu đồng năm 2025; tỷ lệ nợ xấu toàn bộ danh mục cũng giảm liên tục từ 0,98% năm 2023 xuống 0,63% năm 2024 và còn 0,29% năm 2025. Xét theo từng nhóm, nợ xấu của nhóm có bảo đảm bằng tài sản chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng nợ xấu cho vay tiêu dùng, lần

lượt là 70,34% năm 2023, 66,86% năm 2024 và 68,30% năm 2025. Nguyên nhân chủ yếu là do nhóm này chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ, nên quy mô nợ xấu phát sinh cũng lớn hơn. Tuy nhiên, xét về xu hướng, nợ xấu của nhóm có bảo đảm bằng tài sản đã giảm từ 789 triệu đồng năm 2024 xuống còn 629 triệu đồng năm 2025, tương ứng giảm 20,28%. Đồng thời, tỷ lệ nợ xấu của nhóm này cũng giảm mạnh từ 1,00% năm 2023 xuống 0,58% năm 2024 và còn 0,26% năm 2025, cho thấy chất lượng tín dụng đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm được cải thiện rõ rệt.

Trong đó, tỷ lệ nợ xấu của cả hai nhóm có đều giảm mạnh từ 1,00% xuống 0,26%, 0,38% điều này cho thấy sự nỗ lực của toàn chi nhánh không chỉ về hoạt động cho vay tiêu dùng mà trong tất cả các hoạt động chung. Những kết quả trên cho thấy nỗ lực của PGD Hoà Thọ trong việc kiểm soát chất lượng tín dụng, không chỉ đối với hoạt động cho vay tiêu dùng mà còn trong công tác quản trị rủi ro nói chung. PGD đã thực hiện đồng thời nhiều biện pháp kiểm soát rủi ro như siết chặt thẩm định trước cho vay đối với thu nhập, khả năng trả nợ và giá trị tài sản bảo đảm; tăng cường kiểm tra, giám sát sau cho vay để phát hiện sớm các khoản vay có dấu hiệu rủi ro; đôn đốc, nhắc nợ và thu hồi nợ kịp thời; đồng thời kiểm soát thận trọng tốc độ mở rộng cho vay tín chấp nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu.

Nhìn chung, sự thay đổi cơ cấu cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hoà Thọ cho thấy đơn vị không chỉ mở rộng tín dụng tiêu dùng mà còn chú trọng đến chất lượng và mức độ an toàn của danh mục cho vay. Việc cho vay có tài sản bảo đảm, nâng cao chất lượng thẩm định, tăng cường quản lý sau cho vay và đẩy mạnh thu hồi nợ đã góp phần giúp ngân hàng vừa tăng trưởng quy mô tín dụng, vừa cải thiện chất lượng tín dụng trong giai đoạn 2023–2025.

c. Phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ theo mục đích vay vốn

Bảng 2.7: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa

Thọ giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay tiêu dùng	176,454	100	278,647	100	399,982	100	102,193	57.91	121,335	43.54
Cho vay mua nhà	51,317	29.08	79,019	28.36	135,746	33.94	27,702	53.98	56,727	71.79
Cho vay xây, sửa nhà	32,398	18.36	48,614	17.45	73,944	18.49	16,216	50.05	25,330	52.10
Cho vay mua ô tô	39,971	22.65	65,482	23.50	94,024	23.51	25,511	63.82	28,542	43.59
Cho vay khác	52,768	29.90	85,532	30.70	96,268	24.07	32,764	62.09	10,736	12.55
Doanh số thu nợ CVTD	125,762	100	188,901	100	267,736	100	63,139	50.21	78,835	41.73
Cho vay mua nhà	37,951	30.18	50,925	26.96	69,775	26.06	12,974	34.19	18,850	37.02
Cho vay xây, sửa nhà	19,068	15.16	31,705	16.78	52,645	19.66	12,637	66.27	20,940	66.05
Cho vay mua ô tô	28,635	22.77	42,976	22.75	68,162	25.46	14,341	50.08	25,186	58.60
Cho vay khác	40,108	31.89	63,295	33.51	77,154	28.82	23,187	57.81	13,859	21.90
Dư nợ CVTD	99,029	100	188,775	94	321,021	100	100,746	101.73	121,246	60.69
Cho vay mua nhà	29,836	30.13	57,930	29.00	123,901	38.60	28,094	94.16	65,971	113.88
Cho vay xây, sửa nhà	22,468	22.69	38,377	19.71	60,676	18.90	16,909	75.26	21,299	54.09
Cho vay mua ô tô	25,859	26.11	48,365	24.21	74,227	23.12	22,506	87.03	25,862	53.47
Cho vay khác	20,866	21.07	43,103	21.58	62,217	19.38	22,237	106.57	19,114	44.34

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Nợ xấu CVTD	971	100	1,180	100	921	100	209	21.52	-259	-21.95
Cho vay mua nhà	186	19.16	237	20.08	204	22.15	51	27.42	-33	-13.92
Cho vay xây, sửa nhà	201	20.70	264	22.37	198	21.50	63	31.34	-66	-25.00
Cho vay mua ô tô	272	28.01	290	24.58	226	24.54	18	6.62	-64	-22.07
Cho vay khác	312	32.13	389	32.97	293	31.81	77	24.68	-96	-24.68
Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	0.98		0.63		0.29					
Cho vay mua nhà	0.62		0.41		0.16					
Cho vay xây, sửa nhà	0.89		0.67		0.33					
Cho vay mua ô tô	1.05		0.60		0.30					
Cho vay khác	1.50		0.90		0.47					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hoà Thọ)

Trong cơ cấu cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng, cho vay mua nhà là nhóm có sự gia tăng nổi bật cả về quy mô lẫn tỷ trọng, từ 51.317 triệu đồng, chiếm 29,08% năm 2023 lên 135.746 triệu đồng, chiếm 33,94% năm 2025. Kết quả này cho thấy nhu cầu vay vốn phục vụ mục đích an cư của khách hàng ngày càng lớn, đồng thời phản ánh việc ngân hàng đã khai thác khá hiệu quả phân khúc khách hàng có nhu cầu mua nhà ở thực. Bên cạnh đó, doanh số cho vay mua ô tô cũng tăng mạnh từ 39.971 triệu đồng năm 2023 lên 94.024 triệu đồng năm 2025, duy trì tỷ trọng trên 22% trong toàn giai đoạn, phản ánh xu hướng gia tăng nhu cầu sở hữu phương tiện đi lại cũng như phục vụ công việc của khách hàng cá nhân. Trong khi đó, cho vay khác tuy vẫn tăng về giá trị tuyệt đối nhưng tỷ trọng lại giảm từ 29,90% xuống còn 24,07%, cho thấy cơ cấu cho vay tiêu dùng của ngân hàng đang dịch chuyển theo hướng tập trung nhiều hơn vào các khoản vay gắn với mục đích cho vay, từ đó thuận lợi hơn trong công tác thẩm định và quản lý tín dụng.

Trong đó, thu nợ ở các nhóm cho vay mua nhà, xây sửa nhà và mua ô tô đều tăng đáng kể; cụ thể, thu nợ cho vay mua nhà tăng từ 37.951 triệu đồng lên 69.775 triệu đồng, cho vay xây sửa nhà tăng từ 19.068 triệu đồng lên 52.645 triệu đồng, còn vay mua ô tô tăng từ 28.635 triệu đồng lên 68.162 triệu đồng. Diễn biến này cho thấy khả năng thu hồi nợ ở các nhóm cho vay tiêu dùng nhìn chung được duy trì tương đối tốt, đặc biệt đối với những khoản vay gắn với nhu cầu thiết yếu và có kế hoạch tài chính tương đối rõ ràng. Đây là cơ sở góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và giảm áp lực phát sinh nợ quá hạn trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Dư nợ cho vay tiêu dùng cũng tăng mạnh trong giai đoạn nghiên cứu, từ 99.029 triệu đồng năm 2023 lên 188.775 triệu đồng năm 2024 và đạt 321.021 triệu đồng năm 2025. Trong đó, dư nợ cho vay mua nhà tăng nhanh nhất, từ 29.836 triệu đồng năm 2023 lên 123.901 triệu đồng năm 2025, làm cho tỷ trọng của nhóm này tăng từ 30,13% lên 38,60%. Dư nợ cho vay xây sửa nhà và cho vay mua ô tô cũng tăng đáng kể, lần lượt đạt 60.676 triệu đồng và 74.227 triệu đồng vào năm 2025. Sự gia tăng này cho thấy ngân hàng đang ưu tiên mở rộng các khoản vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng thiết thực, có đối tượng tài trợ cụ thể và khả năng quản lý tốt hơn. Tuy nhiên, dư nợ tăng nhanh cũng đồng nghĩa với việc áp lực quản lý tín dụng ngày càng lớn, đặc biệt đối với các khoản vay có thời hạn tương đối dài, đòi hỏi ngân hàng phải tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định và giám sát sau cho vay.

Xét theo từng nhóm sản phẩm, cho vay khác là nhóm có tỷ lệ nợ xấu cao nhất, dù đã giảm từ 1,50% năm 2023 xuống còn 0,47% năm 2025. Điều này xuất phát từ đặc điểm của nhóm cho vay khác, bao gồm nhiều nhu cầu tiêu dùng đa dạng như mua sắm vật dụng gia

đình, chi phí học tập, y tế, du lịch, cưới hỏi hoặc bổ sung tài chính phục vụ đời sống. Do mục đích vay phân tán, giá trị khoản vay không đồng đều như mua nhà, xây sửa nhà hay mua ô tô, nhóm này thường tiềm ẩn mức độ rủi ro cao hơn. Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu của các nhóm còn lại đều giảm đáng kể: cho vay mua ô tô giảm từ 1,05% xuống 0,30%; cho vay xây sửa nhà giảm từ 0,89% xuống 0,33%; còn cho vay mua nhà giảm từ 0,62% xuống 0,16%. Kết quả này cho thấy mặc dù quy mô cho vay tiêu dùng được mở rộng nhanh, chất lượng tín dụng vẫn được kiểm soát tương đối tốt. Đặc biệt, nhóm cho vay mua nhà có mức độ rủi ro thấp hơn do khách hàng thường có nhu cầu vay thực tế, phương án sử dụng vốn cụ thể, nguồn trả nợ ổn định hơn và tài sản bảo đảm có giá trị cao.

Nhìn chung, hoạt động cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hoà Thọ trong giai đoạn 2023–2025 đạt được nhiều kết quả tích cực. Quy mô cho vay, thu nợ và dư nợ đều tăng, cơ cấu tín dụng chuyển dịch theo hướng tập trung nhiều hơn vào các khoản cho vay mua nhà, xây sửa nhà và mua ô tô, trong khi chất lượng tín dụng được cải thiện rõ rệt. Điều này cho thấy ngân hàng đã từng bước định hướng hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng an toàn và hiệu quả hơn. Tuy nhiên, dư nợ tăng nhanh, đặc biệt ở các khoản vay có giá trị lớn và thời gian vay dài hơn, cũng đặt ra yêu cầu cao hơn đối với công tác thẩm định, giám sát và quản lý sau cho vay. Vì vậy, trong thời gian tới, ngân hàng cần tiếp tục phát triển cho vay tiêu dùng theo hướng chọn lọc, gắn với kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng nhằm nâng cao hiệu quả và bảo đảm an toàn trong hoạt động.

d. Vòng quay vốn tín dụng cho vay tiêu dùng

Bảng 2.8: Vòng quay vốn tín dụng CVTD tại ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số thu nợ CVTD	125,762	188,901	267,736	63,139	50.21	78,835	-41.73
Dư nợ bình quân CVTD	88,974	143,902	254,898	54,928	61.73	110,996	77.13
Vòng quay vốn CVTD (vòng)	1.41	1.31	1.05				

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ)

Dựa vào bảng số liệu có thể thấy vòng quay vốn tín dụng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng giảm dần, cho thấy tốc độ luân chuyển vốn tín dụng đang chậm lại qua các năm.

Cụ thể, năm 2023 vòng quay vốn CVTD đạt 1,41 vòng. Sang năm 2024, chỉ tiêu này giảm xuống còn 1,31 vòng mặc dù doanh số thu nợ CVTD tăng mạnh từ 125.762 triệu đồng lên 188.901 triệu đồng, tương ứng tăng 63.139 triệu đồng, hay 50,21%. Tuy nhiên, dư nợ bình quân CVTD cũng tăng đáng kể từ 88.974 triệu đồng lên 143.902 triệu đồng, tương ứng tăng 54.928 triệu đồng, hay 61,73%. Tốc độ tăng của dư nợ bình quân cao hơn tốc độ tăng doanh số thu nợ đã làm cho vòng quay vốn tín dụng có xu hướng giảm nhẹ.

Đến năm 2025, vòng quay vốn CVTD tiếp tục giảm xuống còn 1,05 vòng. Nguyên nhân chủ yếu là do dư nợ bình quân CVTD tăng mạnh lên 254.898 triệu đồng, tăng 110.996 triệu đồng, tương ứng 77,13% so với năm 2024, trong khi doanh số thu nợ CVTD chỉ tăng 41,73%. Điều này cho thấy tốc độ thu hồi nợ chưa theo kịp tốc độ mở rộng dư nợ cho vay tiêu dùng, làm cho khả năng luân chuyển vốn tín dụng chậm hơn so với các năm trước.

Nhìn chung, vòng quay vốn tín dụng cho vay tiêu dùng tại PGD Hòa Thọ trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng giảm, phản ánh tốc độ thu hồi vốn chưa tương xứng với tốc độ mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng. Điều này cho thấy ngân hàng đang tập trung mở rộng quy mô tín dụng nhằm gia tăng dư nợ, tuy nhiên cần chú trọng hơn đến công tác quản lý và thu hồi nợ để nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và hạn chế rủi ro tín dụng trong thời gian tới.

2.3. Đánh giá kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ

2.3.1. Kết quả đạt được

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ đạt được nhiều kết quả tích cực, thể hiện trước hết ở sự tăng trưởng mạnh về quy mô. Doanh số cho vay tiêu dùng, doanh số thu nợ và dư nợ đều tăng liên tục qua các năm; đồng thời tỷ trọng cho vay tiêu dùng trong tổng hoạt động tín dụng ngày càng lớn. Điều này cho thấy phòng giao dịch đã khai thác tương đối hiệu quả nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của khách hàng cá nhân, đồng thời từng bước khẳng định vai trò của tín dụng bán lẻ trong cơ cấu hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh sự gia tăng về quy mô, cơ cấu cho vay tiêu dùng cũng có sự chuyển dịch theo hướng hợp lý và an toàn hơn. Theo kỳ hạn, cho vay trung – dài hạn ngày càng chiếm

tỷ trọng cao hơn, phản ánh việc ngân hàng tập trung nhiều hơn vào các khoản vay có giá trị lớn, phù hợp với nhu cầu mua nhà, xây sửa nhà, mua ô tô và các khoản chi tiêu cần thời gian hoàn trả dài. Theo hình thức bảo đảm, tỷ trọng cho vay có tài sản bảo đảm tăng rõ rệt, trong khi cho vay không có tài sản bảo đảm được kiểm soát thận trọng hơn. Theo mục đích vay vốn, ngân hàng ưu tiên nhiều hơn đối với các khoản vay mua nhà, xây sửa nhà và mua ô tô, tức là những khoản vay gắn với nhu cầu tiêu dùng cụ thể, thuận lợi hơn cho công tác thẩm định, quản lý và thu hồi nợ. Sự chuyển dịch này cho thấy PGD Hoà Thọ không chỉ mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng mà còn chú trọng đến chất lượng và mức độ an toàn của danh mục tín dụng.

Một kết quả đáng ghi nhận khác là chất lượng cho vay tiêu dùng được cải thiện rõ rệt. Mặc dù dư nợ tăng nhanh qua các năm, tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng lại giảm liên tục và giảm mạnh vào năm 2025. Điều này phản ánh công tác thẩm định khách hàng, kiểm tra sau cho vay và thu hồi nợ của ngân hàng đã có chuyển biến tích cực. Việc vừa mở rộng được quy mô tín dụng, vừa kiểm soát được nợ xấu ở mức thấp là một điểm mạnh quan trọng, cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị đang được triển khai theo hướng ngày càng hiệu quả hơn.

Ngoài ra, sự phát triển của cho vay tiêu dùng cũng góp phần tích cực vào kết quả hoạt động kinh doanh chung của phòng giao dịch. Thu nhập, lợi nhuận đều tăng qua các năm, trong đó thu từ hoạt động tín dụng vẫn giữ vai trò chủ yếu. Điều này cho thấy cho vay tiêu dùng không chỉ có ý nghĩa về mặt mở rộng thị phần khách hàng cá nhân mà còn đóng góp đáng kể vào khả năng tạo thu nhập và nâng cao hiệu quả kinh doanh của đơn vị.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hoà Thọ đã đạt được nhiều kết quả tích cực, nhưng quá trình triển khai vẫn bộc lộ một số khía cạnh cần được hoàn thiện để nâng cao hiệu quả, mở rộng thị trường và củng cố chất lượng tín dụng. Trong bối cảnh ngân hàng đang đẩy mạnh tín dụng bán lẻ nhằm gia tăng thị phần và khả năng sinh lời, quy mô cho vay tiêu dùng ngày càng mở rộng. Điều này tạo áp lực lớn hơn đối với công tác thẩm định, kiểm tra sau cho vay và thu hồi nợ.

Trước hết, về sản phẩm cho vay, cơ cấu hiện tại chủ yếu tập trung vào các khoản vay trung – dài hạn với giá trị lớn, phục vụ nhu cầu mua nhà, sửa chữa nhà và mua ô tô. Các sản phẩm vay ngắn hạn hoặc có giá trị nhỏ, phục vụ nhu cầu tiêu dùng tạm thời và linh hoạt, vẫn còn hạn chế về số lượng và tính đa dạng. Việc bất cân đối về cơ cấu cho vay giữa các sản phẩm cho vay tiêu dùng khiến ngân hàng chưa khai thác hết tiềm năng thị trường từ nhóm khách hàng cá nhân cần vay nhỏ hoặc vay linh hoạt theo nhu cầu cụ thể. Việc tiếp cận khách hàng và quảng bá sản phẩm hiện nay chủ yếu hướng tới khách hàng trung – dài

hạn hoặc khách hàng hiện hữu. Ngân hàng chưa khai thác triệt để các kênh marketing số, mạng xã hội và công cụ phân tích dữ liệu khách hàng để mở rộng thị phần đến các nhóm khách hàng tiềm năng. Điều này dẫn đến việc thu hút khách hàng mới, đặc biệt là nhóm vay nhỏ hoặc vay ngắn hạn, chưa đạt hiệu quả tối ưu.

Về chính sách tín dụng và quản lý rủi ro, mặc dù ngân hàng đã thực hiện thẩm định, giám sát và thu hồi nợ khá chặt chẽ, vẫn tồn tại những hạn chế nhất định trong quy trình thẩm định. Hiện tại, nhiều bước đánh giá khả năng trả nợ và phân loại rủi ro vẫn dựa nhiều vào kiểm tra thủ công, chưa tận dụng tối đa các công cụ công nghệ hiện đại như phân tích dữ liệu lịch sử, mô hình dự báo rủi ro hay hệ thống cảnh báo sớm tự động. Điều này làm hiệu quả đánh giá rủi ro chưa đạt tối ưu, đặc biệt đối với các khoản vay trung – dài hạn có giá trị lớn và có thể dẫn đến phát sinh nợ xấu nếu công tác giám sát không được thực hiện thường xuyên. Đặc biệt, khách hàng vay tiêu dùng chủ yếu là cá nhân nên khả năng trả nợ phụ thuộc nhiều vào thu nhập từ lương, hoạt động kinh doanh hoặc các nguồn thu nhập định kỳ khác. Những nguồn thu nhập này có thể biến động do tình hình việc làm, chi phí sinh hoạt hoặc điều kiện kinh tế chung, làm gia tăng rủi ro đối với các khoản vay có thời hạn dài và giá trị lớn.

Việc ưu tiên cho vay trung – dài hạn cũng làm hạn chế khả năng đa dạng hóa danh mục tín dụng, chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu vay vốn linh hoạt của khách hàng. Ngoài ra, đối với các khoản vay tín chấp hoặc vay phục vụ nhiều mục đích như học tập, y tế, du lịch hay tiêu dùng cá nhân, việc kiểm tra mục đích sử dụng vốn và giám sát sau giải ngân thường gặp nhiều khó khăn hơn. Điều này khiến các khoản vay này vẫn tiềm ẩn rủi ro cao hơn và cần được kiểm soát chặt chẽ hơn trong thời gian tới.

Cuối cùng, về vận hành và nhân sự, việc mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng nhanh chóng tạo áp lực lên năng lực quản lý nội bộ. Nhân viên cần duy trì hiệu quả thẩm định, giám sát và thu hồi nợ đối với số lượng khoản vay ngày càng lớn, trong khi một số công đoạn vẫn phụ thuộc nhiều vào sự can thiệp thủ công. Điều này ảnh hưởng đến tính đồng bộ và hiệu quả quản lý rủi ro, đồng thời hạn chế khả năng nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ ghi nhận nhiều chuyển biến tích cực cả về quy mô lẫn chất lượng tín dụng. Dư nợ cho vay tiêu dùng tăng trưởng ổn định qua các năm, cho thấy nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của khách hàng cá nhân ngày càng gia tăng, đồng thời phản ánh sự mở rộng hoạt động tín dụng bán lẻ của ngân hàng. Doanh số cho vay và doanh số thu nợ đều duy trì xu hướng tăng, thể hiện khả năng phát triển khách hàng cũng như hiệu quả trong công tác quản lý và thu hồi nợ. Bên cạnh đó, chất lượng tín dụng nhìn chung vẫn được đảm bảo khi tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát ở mức an toàn, cho thấy ngân hàng ngày càng chú trọng hơn đến công tác thẩm định, giám sát khoản vay và quản trị rủi ro tín dụng. Cơ cấu cho vay cũng có sự chuyển dịch theo hướng thận trọng hơn khi ngân hàng ưu tiên các khoản vay có tài sản bảo đảm nhằm hạn chế rủi ro trong bối cảnh nền kinh tế còn tiềm ẩn nhiều biến động. Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hòa Thọ vẫn còn tồn tại một số hạn chế như tốc độ tăng trưởng chưa thực sự tương xứng với tiềm năng thị trường, danh mục sản phẩm cho vay chưa đa dạng, đồng thời quy trình và thủ tục cho vay vẫn cần tiếp tục hoàn thiện nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng khả năng cạnh tranh trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – PHÒNG GIAO DỊCH HÒA THỌ

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TMCP Quân đội - Phòng giao dịch Hòa Thọ

Trong bối cảnh kinh tế - xã hội ngày càng phát triển, đời sống dân cư được cải thiện, nhu cầu vay vốn phục vụ tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình ngày càng gia tăng. Các nhu cầu như mua sắm phương tiện đi lại, sửa chữa nhà ở, trang bị vật dụng gia đình, chi trả học tập, chăm sóc sức khỏe và phục vụ đời sống hằng ngày đã tạo ra nhiều cơ hội để các ngân hàng thương mại mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng. Đối với Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ, đây là một mảng hoạt động có ý nghĩa quan trọng trong quá trình phát triển ngân hàng bán lẻ, góp phần mở rộng quy mô tín dụng, tăng nguồn thu và nâng cao khả năng cạnh tranh trên địa bàn.

Trong thời gian tới, định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch Hòa Thọ hướng đến mục tiêu tăng trưởng ổn định, an toàn và bền vững. Việc mở rộng cho vay không chỉ dừng lại ở việc gia tăng dư nợ, mà còn gắn với chất lượng tín dụng, hiệu quả sinh lời và khả năng kiểm soát rủi ro. Vì vậy, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch được định hướng phát triển theo hướng chọn lọc khách hàng, thẩm định chặt chẽ, kiểm soát tốt sau cho vay và nâng cao chất lượng phục vụ. Đây là cơ sở quan trọng giúp Phòng giao dịch vừa khai thác hiệu quả tiềm năng thị trường, vừa bảo đảm an toàn trong hoạt động tín dụng.

Trước hết, Phòng giao dịch Hòa Thọ định hướng mở rộng đối tượng khách hàng vay tiêu dùng trên cơ sở tập trung vào các nhóm khách hàng có thu nhập ổn định, lịch sử tín dụng tốt và khả năng trả nợ rõ ràng. Các nhóm khách hàng như cán bộ, công chức, viên chức, người lao động hưởng lương qua tài khoản, nhân viên tại các doanh nghiệp, hộ kinh doanh cá thể và khách hàng cá nhân thường xuyên giao dịch với ngân hàng là những đối tượng phù hợp để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Việc tập trung vào các nhóm khách hàng này giúp ngân hàng thuận lợi hơn trong việc đánh giá thu nhập, kiểm soát dòng tiền và hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình cho vay.

Bên cạnh việc mở rộng khách hàng, Phòng giao dịch Hòa Thọ hướng đến đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu ngày càng phong phú của khách hàng cá nhân. Các sản phẩm cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà ở; cho vay mua ô tô;

cho vay tiêu dùng tín chấp; cho vay phục vụ học tập, y tế, mua sắm trang thiết bị gia đình và các nhu cầu đời sống hợp pháp khác được triển khai linh hoạt theo từng phân khúc khách hàng. Việc đa dạng hóa sản phẩm giúp khách hàng có thêm nhiều lựa chọn phù hợp với khả năng tài chính, đồng thời tạo điều kiện để ngân hàng mở rộng thị phần, gia tăng thu nhập và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Cùng với đó, chính sách cho vay tiêu dùng tại Phòng giao dịch Hòa Thọ được định hướng theo hướng linh hoạt nhưng vẫn bảo đảm tuân thủ quy định của Ngân hàng TMCP Quân đội và pháp luật hiện hành. Lãi suất, thời hạn vay, phương thức trả nợ và điều kiện vay vốn được xây dựng phù hợp với đặc điểm từng sản phẩm, từng nhóm khách hàng và khả năng tài chính thực tế của người vay. Việc thiết kế chính sách cho vay hợp lý giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn, đồng thời góp phần hạn chế áp lực trả nợ và giảm nguy cơ phát sinh nợ quá hạn.

Một trong những định hướng quan trọng trong phát triển cho vay tiêu dùng là nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng. Do các khoản vay tiêu dùng thường phụ thuộc nhiều vào thu nhập cá nhân, nghề nghiệp và mức độ ổn định của khách hàng, công tác thẩm định giữ vai trò quyết định đối với chất lượng khoản vay. Trong quá trình xét duyệt hồ sơ, cán bộ tín dụng tập trung đánh giá đầy đủ các yếu tố như thu nhập, nghề nghiệp, lịch sử tín dụng, mục đích sử dụng vốn, tài sản bảo đảm, nghĩa vụ tài chính hiện tại và khả năng trả nợ trong tương lai. Đối với khoản vay tín chấp, việc xem xét tính ổn định của thu nhập và uy tín của khách hàng được đặt lên hàng đầu. Đối với khoản vay có tài sản bảo đảm, ngân hàng chú trọng thẩm định tính pháp lý, giá trị thực tế và khả năng thanh khoản của tài sản.

Song song với thẩm định trước khi cho vay, hoạt động quản lý sau cho vay cũng được định hướng thực hiện thường xuyên và chặt chẽ hơn. Phòng giao dịch Hòa Thọ chú trọng theo dõi tình hình trả nợ của khách hàng, kiểm tra mục đích sử dụng vốn, kịp thời phát hiện những dấu hiệu bất thường và đưa ra biện pháp xử lý phù hợp. Việc duy trì liên hệ với khách hàng sau giải ngân không chỉ hỗ trợ ngân hàng kiểm soát rủi ro, mà còn góp phần nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng. Khi khách hàng gặp khó khăn tạm thời về tài chính, ngân hàng chủ động nắm bắt tình hình, tư vấn phương án xử lý phù hợp trên cơ sở bảo đảm quyền lợi của cả ngân hàng và khách hàng.

Trong xu hướng chuyển đổi số của ngành ngân hàng, Phòng giao dịch Hòa Thọ định hướng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ vào hoạt động cho vay tiêu dùng. Việc khai thác các nền tảng ngân hàng số trong tư vấn, tiếp nhận hồ sơ, phê duyệt khoản vay, giải ngân và thu nợ góp phần rút ngắn thời gian xử lý, giảm thủ tục hành chính và nâng cao trải nghiệm của

khách hàng. Đặc biệt, đối với nhóm khách hàng trẻ, khách hàng thường xuyên sử dụng dịch vụ ngân hàng điện tử, việc phát triển các kênh giao dịch số giúp Phòng giao dịch tiếp cận khách hàng nhanh hơn, thuận tiện hơn và hiệu quả hơn. Đồng thời, dữ liệu giao dịch trên hệ thống ngân hàng hỗ trợ quá trình đánh giá nhu cầu vay vốn, năng lực tài chính và mức độ uy tín của khách hàng.

Bên cạnh yếu tố công nghệ, chất lượng phục vụ khách hàng tiếp tục là một định hướng quan trọng trong phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Đối với khách hàng cá nhân, quyết định lựa chọn ngân hàng không chỉ phụ thuộc vào lãi suất, mà còn chịu ảnh hưởng bởi thái độ phục vụ, thời gian xử lý hồ sơ, sự minh bạch trong thông tin và mức độ hỗ trợ của cán bộ ngân hàng. Vì vậy, Phòng giao dịch Hòa Thọ hướng đến xây dựng phong cách phục vụ chuyên nghiệp, thân thiện và tận tâm. Cán bộ ngân hàng tư vấn rõ ràng cho khách hàng về điều kiện vay, lãi suất, thời hạn vay, phương thức trả nợ, các khoản phí liên quan cũng như quyền và nghĩa vụ trong quá trình vay vốn. Sự minh bạch trong tư vấn giúp khách hàng lựa chọn khoản vay phù hợp với khả năng tài chính, đồng thời hạn chế các vướng mắc phát sinh trong quá trình thực hiện hợp đồng tín dụng.

Hoạt động phát triển khách hàng cũng được định hướng theo hướng chủ động và gắn với đặc điểm địa bàn. Phòng giao dịch Hòa Thọ tập trung tiếp cận các doanh nghiệp, đơn vị hành chính sự nghiệp, trường học, khu dân cư, hộ kinh doanh và các nhóm khách hàng tiềm năng trên địa bàn để giới thiệu sản phẩm cho vay tiêu dùng. Đối với khách hàng hiện hữu, ngân hàng đẩy mạnh phân loại khách hàng, rà soát nhu cầu và tư vấn các sản phẩm phù hợp. Việc khai thác tốt tệp khách hàng hiện hữu giúp ngân hàng tiết kiệm chi phí tiếp thị, nâng cao hiệu quả bán hàng và gia tăng khả năng bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác như thẻ, tài khoản thanh toán, tiết kiệm, bảo hiểm và ngân hàng điện tử.

Ngoài ra, phát triển đội ngũ cán bộ tín dụng cũng là định hướng có ý nghĩa lâu dài đối với hiệu quả cho vay tiêu dùng. Cán bộ tín dụng là người trực tiếp tiếp xúc, tư vấn, thẩm định và quản lý khoản vay, do đó năng lực chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và đạo đức nghề nghiệp ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng tín dụng. Phòng giao dịch Hòa Thọ định hướng nâng cao trình độ nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ thông qua đào tạo về phân tích tài chính cá nhân, nhận diện rủi ro, kỹ năng bán hàng, chăm sóc khách hàng và sử dụng các công cụ ngân hàng số. Đồng thời, việc đề cao ý thức tuân thủ quy trình, quy định tín dụng và tinh thần trách nhiệm trong công việc góp phần hạn chế sai sót, phòng ngừa rủi ro đạo đức và nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp của ngân hàng.

Nhìn chung, định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ trong thời gian tới tập trung vào tăng trưởng có chọn lọc, đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao chất lượng thẩm định, tăng cường quản lý sau cho vay, đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số và cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng. Việc triển khai đồng bộ các định hướng này sẽ góp phần khai thác hiệu quả tiềm năng thị trường trên địa bàn, nâng cao hiệu quả kinh doanh, gia tăng sự hài lòng và gắn bó của khách hàng, đồng thời bảo đảm hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững.

3.2. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng TMCP Quân đội - Phòng giao dịch Hoà Thọ

3.2.1. Nâng cao hiệu quả công tác thẩm định khách hàng nhằm nâng cao chất lượng khoản vay

Trong hoạt động cho vay tiêu dùng, khả năng trả nợ là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng khoản vay. Vì vậy, PGD Hòa Thọ cần nâng cao chất lượng đánh giá nguồn thu nhập và năng lực tài chính của khách hàng trong quá trình thẩm định tín dụng. Cán bộ tín dụng không nên chỉ xem xét mức thu nhập hiện tại mà cần đánh giá thêm tính ổn định và khả năng duy trì nguồn thu nhập trong tương lai. Đối với khách hàng hưởng lương, cần xem xét thời gian công tác, vị trí làm việc và mức độ ổn định của đơn vị công tác. Đối với khách hàng kinh doanh cá thể hoặc lao động tự do, cần phân tích doanh thu thực tế, khả năng tạo dòng tiền và mức độ ổn định của hoạt động kinh doanh.

Bên cạnh việc đánh giá thu nhập, PGD Hòa Thọ cần chú trọng hơn đến công tác phân tích lịch sử tín dụng và mức độ uy tín tài chính của khách hàng. Ngoài việc kiểm tra thông tin trên CIC, cán bộ tín dụng cần xem xét số lượng khoản vay hiện có, lịch sử thanh toán nợ, tình trạng phát sinh nợ quá hạn cũng như áp lực trả nợ hiện tại của khách hàng. Việc phân tích đầy đủ lịch sử tín dụng sẽ giúp ngân hàng đánh giá chính xác hơn khả năng tài chính và ý thức trả nợ của khách hàng, từ đó hạn chế rủi ro tín dụng phát sinh.

Đối với các khoản vay có tài sản bảo đảm, PGD Hòa Thọ cần thực hiện chặt chẽ công tác kiểm tra pháp lý và định giá tài sản nhằm đảm bảo an toàn tín dụng. Việc định giá cần bám sát giá trị thực tế trên thị trường và thường xuyên cập nhật biến động giá cả để nâng cao khả năng thu hồi nợ khi phát sinh rủi ro tín dụng.

Trong bối cảnh chuyển đổi số ngày càng phát triển, PGD Hòa Thọ cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và khai thác dữ liệu nội bộ trong quá trình thẩm định khách hàng. Việc sử

dụng dữ liệu về lịch sử giao dịch, dòng tiền và thói quen thanh toán của khách hàng trên hệ thống MB sẽ giúp cán bộ tín dụng có thêm cơ sở để đánh giá khách hàng một cách khách quan và chính xác hơn. Đồng thời, ngân hàng cần thường xuyên nâng cao kỹ năng phân tích và nhận diện rủi ro cho cán bộ tín dụng nhằm nâng cao chất lượng thẩm định.

Việc nâng cao hiệu quả công tác thẩm định khách hàng sẽ giúp PGD Hòa Thọ kiểm soát tốt chất lượng tín dụng ngay từ đầu, hạn chế nợ quá hạn và nợ xấu phát sinh. Qua đó, ngân hàng có thể nâng cao khả năng thu hồi nợ, cải thiện hiệu quả sử dụng vốn và góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

3.2.2. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng gắn với nhu cầu thực tế của khách hàng

Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng cá nhân hiện nay ngày càng đa dạng cùng với sự cải thiện về thu nhập và chất lượng cuộc sống. Bên cạnh các khoản vay mua nhà, sửa chữa nhà ở hoặc mua ô tô, khách hàng còn phát sinh nhiều nhu cầu tài chính khác như học tập, chăm sóc sức khỏe, mua sắm trang thiết bị gia đình, du lịch và cưới hỏi. Vì vậy, PGD Hòa Thọ cần đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng theo hướng phù hợp với nhu cầu thực tế của từng nhóm khách hàng nhằm mở rộng quy mô tín dụng bán lẻ và nâng cao khả năng cạnh tranh.

Đối với khách hàng là cán bộ, công chức, nhân viên văn phòng hoặc người lao động nhận lương qua tài khoản MB, ngân hàng có thể đẩy mạnh các sản phẩm vay tín chấp với hạn mức phù hợp theo mức thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng. Đồng thời, thủ tục vay cần được đơn giản hóa, thời gian phê duyệt nhanh nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn phục vụ nhu cầu chi tiêu cá nhân.

Đối với các khoản vay phục vụ nhu cầu mua, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở, PGD Hòa Thọ có thể áp dụng hạn mức cho vay cao cùng với thời hạn vay dài nhằm giảm áp lực trả nợ cho khách hàng. Đồng thời, ngân hàng nên triển khai phương thức trả nợ linh hoạt theo dư nợ giảm dần hoặc phù hợp với khả năng tài chính thực tế của khách hàng trong từng giai đoạn.

Đối với khách hàng có nhu cầu vay mua ô tô phục vụ đi lại hoặc kinh doanh cá nhân, ngân hàng có thể triển khai các gói vay với tỷ lệ tài trợ phù hợp và thời hạn vay linh hoạt. Bên cạnh đó, đối với hộ kinh doanh cá thể hoặc khách hàng có tài sản bảo đảm, ngân hàng có thể phát triển các sản phẩm vay kết hợp giữa nhu cầu tiêu dùng và bổ sung vốn phục vụ hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu thực tế của khách hàng.

Ngoài việc đa dạng hóa sản phẩm, PGD Hòa Thọ cũng cần xây dựng chính sách lãi suất, hạn mức và thời hạn vay phù hợp với từng phân khúc khách hàng. Đối với khách hàng có lịch sử tín dụng tốt hoặc thường xuyên sử dụng dịch vụ của MB, ngân hàng nên áp dụng chính sách ưu đãi về lãi suất và điều kiện vay nhằm gia tăng khả năng giữ chân khách hàng và nâng cao lợi thế cạnh tranh trên địa bàn.

Việc đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng gắn với nhu cầu thực tế sẽ giúp PGD Hòa Thọ mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng, gia tăng dư nợ cho vay tiêu dùng và nâng cao nguồn thu từ hoạt động tín dụng. Đồng thời, giải pháp này còn góp phần giảm sự phụ thuộc vào một số sản phẩm truyền thống và tạo nền tảng cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển ổn định, an toàn và bền vững trong thời gian tới.

3.2.3. Đẩy mạnh số hóa quy trình cho vay nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ

Trong bối cảnh chuyển đổi số ngày càng phát triển mạnh mẽ trong ngành ngân hàng, khách hàng hiện nay có xu hướng ưu tiên các dịch vụ tài chính có thủ tục đơn giản, thời gian xử lý nhanh và khả năng giao dịch trực tuyến thuận tiện. Vì vậy, việc đẩy mạnh số hóa quy trình cho vay tiêu dùng là giải pháp cần thiết nhằm nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng, cải thiện hiệu quả quản lý và tăng khả năng cạnh tranh của Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ.

Trước hết, PGD Hòa Thọ cần tăng cường ứng dụng các nền tảng số trong hoạt động quảng bá sản phẩm cho vay tiêu dùng thông qua website, ứng dụng MB và các kênh truyền thông trực tuyến. Việc công khai đầy đủ thông tin về lãi suất, hạn mức vay, thời hạn vay và điều kiện vay vốn sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và chủ động lựa chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu tài chính của mình. Đồng thời, ngân hàng có thể khai thác dữ liệu khách hàng sẵn có để triển khai các chương trình giới thiệu sản phẩm phù hợp với từng nhóm khách hàng mục tiêu, qua đó nâng cao hiệu quả tiếp cận và mở rộng tệp khách hàng cá nhân.

Bên cạnh đó, PGD Hòa Thọ cần đẩy mạnh số hóa trong khâu tiếp nhận và xử lý hồ sơ vay vốn. Khách hàng có thể đăng ký vay trực tuyến, gửi hồ sơ điện tử và cập nhật thông tin thông qua ứng dụng ngân hàng số mà không cần đến quầy giao dịch nhiều lần. Đối với những khách hàng đã có quan hệ giao dịch thường xuyên với MB, ngân hàng có thể tận dụng dữ liệu về thu nhập, lịch sử giao dịch và lịch sử tín dụng để hỗ trợ quá trình thẩm định và xét duyệt khoản vay. Việc ứng dụng công nghệ vào quy trình xử lý hồ sơ không chỉ giúp rút ngắn thời gian phê duyệt mà còn giảm bớt thủ tục giấy tờ, hạn chế sai sót và nâng cao tính chính xác trong quyết định cấp tín dụng.

Ngoài ra, ngân hàng cần tăng cường ứng dụng công nghệ trong công tác quản lý và theo dõi khoản vay sau giải ngân. Thông qua hệ thống ngân hàng số, khách hàng có thể chủ động tra cứu dư nợ, lịch trả nợ và thực hiện thanh toán khoản vay trực tuyến một cách thuận tiện. Đồng thời, hệ thống có thể tự động gửi thông báo nhắc nợ trước kỳ thanh toán nhằm hạn chế tình trạng chậm trả và phát sinh nợ quá hạn. Đối với ngân hàng, việc quản lý khoản vay trên nền tảng số sẽ giúp cán bộ tín dụng theo dõi tình hình sử dụng vốn và khả năng trả nợ của khách hàng kịp thời hơn, từ đó hỗ trợ phát hiện sớm các khoản vay có dấu hiệu rủi ro để có biện pháp xử lý phù hợp.

Việc đẩy mạnh số hóa trong toàn bộ quy trình cho vay tiêu dùng không chỉ giúp PGD Hòa Thọ nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng mà còn góp phần tiết kiệm chi phí vận hành, nâng cao hiệu quả quản lý tín dụng và tạo nền tảng cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển theo hướng hiện đại, an toàn và bền vững trong thời gian tới.

3.2.4. Chủ động tìm kiếm, thu hút khách hàng và nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng

Trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại và công ty tài chính, việc chủ động phát triển khách hàng có ý nghĩa quan trọng đối với hoạt động cho vay tiêu dùng. Vì vậy, PGD Hòa Thọ không nên chỉ phụ thuộc vào nhóm khách hàng tự tìm đến ngân hàng mà cần tăng cường tiếp cận các nhóm khách hàng tiềm năng trên địa bàn nhằm mở rộng quy mô tín dụng bán lẻ và nâng cao khả năng cạnh tranh.

PGD Hòa Thọ cần tập trung khai thác các nhóm khách hàng như cán bộ, công chức, viên chức, người lao động tại các doanh nghiệp, hộ kinh doanh cá thể, khách hàng nhận lương qua tài khoản MB và khách hàng đang sử dụng các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Đối với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định, ngân hàng có thể phối hợp với các cơ quan, doanh nghiệp trên địa bàn để triển khai các chương trình giới thiệu sản phẩm vay tiêu dùng, vay theo lương hoặc vay tín chấp với thủ tục đơn giản và thời gian giải ngân nhanh. Đối với hộ kinh doanh cá thể, cán bộ tín dụng cần chủ động khảo sát hoạt động kinh doanh, đánh giá nguồn thu nhập và nhu cầu sử dụng vốn để tư vấn khoản vay phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng.

Đối với khách hàng đang sử dụng các sản phẩm dịch vụ của MB như tài khoản thanh toán, tiền gửi tiết kiệm hoặc ngân hàng điện tử, PGD Hòa Thọ có thể khai thác dữ liệu giao dịch để chủ động giới thiệu các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng. Điều này không chỉ giúp nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng mà còn

góp phần mở rộng tệp khách hàng tiềm năng và gia tăng hiệu quả khai thác khách hàng hiện hữu.

PGD Hòa Thọ cũng cần đẩy mạnh hoạt động quảng bá và tiếp thị sản phẩm cho vay tiêu dùng thông qua các kênh như website, mạng xã hội, ứng dụng ngân hàng số, tin nhắn SMS, email marketing hoặc các chương trình giới thiệu sản phẩm tại địa phương. Nội dung quảng bá cần nhấn mạnh các ưu điểm của sản phẩm như thủ tục đơn giản, thời gian giải ngân nhanh, lãi suất cạnh tranh và phương thức trả nợ linh hoạt nhằm thu hút khách hàng. Đồng thời, ngân hàng có thể triển khai các chương trình ưu đãi về lãi suất hoặc điều kiện vay đối với khách hàng vay lần đầu hay khách hàng sử dụng đồng thời nhiều sản phẩm dịch vụ của MB.

Đối với từng nhóm khách hàng, ngân hàng cần xây dựng phương thức tiếp cận phù hợp, tư vấn đúng nhu cầu và đưa ra phương án vay vốn phù hợp với khả năng tài chính của người vay. Công tác chăm sóc khách hàng cũng cần được thực hiện xuyên suốt từ trước, trong và sau khi cho vay nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tạo sự hài lòng cho khách hàng.

Trước khi giải ngân, cán bộ ngân hàng cần tư vấn rõ ràng về điều kiện vay, lãi suất, thời hạn vay, phương thức trả nợ và các khoản phí liên quan. Trong quá trình vay vốn, ngân hàng cần duy trì liên hệ, nhắc lịch trả nợ, giải đáp thắc mắc và hỗ trợ khách hàng khi phát sinh vấn đề. Sau khi khách hàng hoàn tất khoản vay, PGD Hòa Thọ tiếp tục duy trì quan hệ để khai thác thêm nhu cầu sử dụng các sản phẩm khác như thẻ, tài khoản thanh toán, tiết kiệm, bảo hiểm và ngân hàng điện tử.

Việc nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng sẽ giúp gia tăng sự hài lòng, nâng cao mức độ gắn bó của khách hàng với MB và tạo thêm nguồn khách hàng mới thông qua sự giới thiệu của khách hàng hiện hữu. Đây là giải pháp quan trọng góp phần mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng và nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của PGD Hòa Thọ trong thời gian tới.

3.2.5. Nâng cao năng lực và trách nhiệm của đội ngũ cán bộ tín dụng

Nguồn nhân lực là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng và hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – PGD Hòa Thọ. Mặc dù sản phẩm tín dụng, quy trình nghiệp vụ và công nghệ ngân hàng ngày càng được hoàn thiện, hiệu quả triển khai trên thực tế vẫn phụ thuộc lớn vào trình độ chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ và tinh thần trách nhiệm của đội ngũ cán bộ tín dụng. Vì vậy, việc nâng cao năng lực và trách

nhiệm của cán bộ tín dụng là yêu cầu cần thiết nhằm nâng cao chất lượng tín dụng, hạn chế rủi ro và cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng.

PGD Hòa Thọ cần chú trọng công tác đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ tín dụng theo hướng chuyên sâu và thường xuyên. Nội dung đào tạo cần tập trung vào kỹ năng thẩm định khách hàng cá nhân, phân tích thu nhập và dòng tiền, đánh giá khả năng trả nợ, thẩm định tài sản bảo đảm cũng như nhận diện các dấu hiệu rủi ro phát sinh trong quá trình cho vay. Đồng thời, cán bộ tín dụng cần được cập nhật kịp thời các quy định pháp lý, quy trình nội bộ và chính sách tín dụng mới để nâng cao khả năng xử lý hồ sơ, hạn chế sai sót nghiệp vụ và đảm bảo chất lượng khoản vay ngay từ khâu xét duyệt.

Bên cạnh trình độ chuyên môn, kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng cũng cần được quan tâm nâng cao. Trong hoạt động cho vay tiêu dùng, cán bộ tín dụng không chỉ thực hiện nghiệp vụ mà còn là người trực tiếp tư vấn, hỗ trợ và đồng hành cùng khách hàng trong suốt quá trình vay vốn. Do đó, việc nâng cao kỹ năng tư vấn tài chính cá nhân, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng xử lý tình huống và thái độ phục vụ chuyên nghiệp sẽ góp phần tạo dựng niềm tin, nâng cao mức độ hài lòng và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

PGD Hòa Thọ cần tăng cường công tác kiểm tra, giám sát và đề cao trách nhiệm cá nhân trong từng khâu của quy trình tín dụng. Việc đánh giá hiệu quả công việc không nên chỉ dựa trên tốc độ tăng trưởng dư nợ mà cần gắn với chất lượng tín dụng, tỷ lệ nợ quá hạn, khả năng thu hồi nợ và mức độ tuân thủ quy trình nghiệp vụ. Điều này sẽ góp phần nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ tín dụng, hạn chế tình trạng chạy theo chỉ tiêu tăng trưởng mà xem nhẹ chất lượng khoản vay.

Việc nâng cao năng lực và trách nhiệm của đội ngũ cán bộ tín dụng sẽ tạo nền tảng quan trọng để PGD Hòa Thọ nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng, phát triển tín dụng theo hướng an toàn, chuyên nghiệp và bền vững trong thời gian tới.

3.3. Một số kiến nghị

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ chịu tác động từ nhiều yếu tố khác nhau, bao gồm môi trường pháp lý, chính sách quản lý của Nhà nước, định hướng điều hành của Ngân hàng Nhà nước, chiến lược phát triển của Hội sở chính MB và chất lượng đội ngũ nhân sự tại đơn vị. Vì vậy, bên cạnh các giải pháp xuất phát từ chính Phòng giao dịch, việc đưa ra các kiến nghị đối với những chủ thể liên quan có ý nghĩa quan trọng, góp phần tạo điều kiện thuận lợi để hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển an toàn, hiệu quả và bền vững hơn trong thời gian tới.

3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước giữ vai trò quản lý, điều hành và định hướng hoạt động của hệ thống ngân hàng thương mại. Vì vậy, các chính sách của Ngân hàng Nhà nước có ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động tín dụng nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng. Để hỗ trợ các ngân hàng thương mại nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng, Ngân hàng Nhà nước nên tiếp tục hoàn thiện khuôn khổ pháp lý liên quan đến hoạt động cấp tín dụng đối với khách hàng cá nhân, bảo đảm các quy định rõ ràng, thống nhất và phù hợp với thực tiễn thị trường.

Trước hết, Ngân hàng Nhà nước nên tiếp tục ban hành và điều chỉnh các quy định về cho vay tiêu dùng theo hướng minh bạch, chặt chẽ nhưng vẫn tạo điều kiện cho khách hàng cá nhân tiếp cận vốn ngân hàng một cách thuận lợi. Các quy định về điều kiện vay vốn, hồ sơ tín dụng, thẩm định thu nhập, tài sản bảo đảm, phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro nên được hướng dẫn cụ thể hơn để các ngân hàng thương mại áp dụng thống nhất. Điều này giúp hạn chế tình trạng mỗi ngân hàng vận dụng khác nhau, đồng thời tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh trên thị trường tín dụng tiêu dùng.

Bên cạnh đó, Ngân hàng Nhà nước nên nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia. Thông tin tín dụng đầy đủ, chính xác và cập nhật kịp thời sẽ hỗ trợ các ngân hàng thương mại đánh giá tốt hơn lịch sử vay vốn, tình trạng dư nợ và mức độ uy tín của khách hàng. Đối với hoạt động cho vay tiêu dùng, dữ liệu tín dụng có ý nghĩa đặc biệt quan trọng vì phần lớn khách hàng vay là cá nhân, nguồn trả nợ phụ thuộc nhiều vào thu nhập và hành vi tài chính. Khi hệ thống thông tin tín dụng được hoàn thiện, các ngân hàng sẽ giảm bớt rủi ro trong khâu thẩm định, hạn chế cho vay đối với khách hàng có lịch sử tín dụng yếu hoặc đang vay vượt quá khả năng trả nợ.

Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước nên tăng cường công tác thanh tra, giám sát hoạt động tín dụng tiêu dùng tại các tổ chức tín dụng. Việc giám sát chặt chẽ sẽ góp phần hạn chế tình trạng cạnh tranh không lành mạnh, cho vay thiếu kiểm soát, quảng cáo sai lệch hoặc áp dụng lãi suất, phí không minh bạch. Đồng thời, Ngân hàng Nhà nước nên khuyến khích các ngân hàng thương mại phát triển tín dụng tiêu dùng theo hướng an toàn, gắn tăng trưởng dư nợ với kiểm soát nợ xấu, nâng cao chất lượng phục vụ và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của khách hàng vay vốn.

Mặt khác, trong điều hành chính sách tiền tệ, Ngân hàng Nhà nước nên duy trì môi trường lãi suất ổn định, phù hợp với tình hình kinh tế vĩ mô. Lãi suất ổn định tạo điều kiện để các ngân hàng thương mại xây dựng chính sách cho vay hợp lý, đồng thời giúp khách hàng cá nhân chủ động hơn trong kế hoạch vay vốn và trả nợ. Đây là yếu tố quan trọng góp

phần thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển ổn định, hạn chế rủi ro do biến động chi phí vốn và áp lực trả nợ của khách hàng.

3.3.2. Kiến nghị đối với Hội sở chính Ngân hàng TMCP Quân đội

Hội sở chính Ngân hàng TMCP Quân đội giữ vai trò định hướng chiến lược, xây dựng chính sách sản phẩm, quản trị rủi ro, phân bổ nguồn lực và hỗ trợ hoạt động cho các chi nhánh, phòng giao dịch trong toàn hệ thống. Đối với Phòng giao dịch Hòa Thọ, sự hỗ trợ từ Hội sở chính là yếu tố quan trọng giúp đơn vị mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng hiệu quả và bền vững.

Trước hết, Hội sở chính MB nên tiếp tục hoàn thiện danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng theo hướng đa dạng, linh hoạt và phù hợp với từng nhóm khách hàng. Các sản phẩm cho vay mua nhà, sửa chữa nhà, mua ô tô, vay tín chấp theo lương, vay tiêu dùng qua kênh số và vay phục vụ các nhu cầu đời sống nên được thiết kế với chính sách lãi suất, thời hạn, hạn mức và phương thức trả nợ phù hợp. Sự linh hoạt trong sản phẩm sẽ giúp Phòng giao dịch Hòa Thọ dễ dàng tư vấn cho khách hàng, nâng cao khả năng cạnh tranh với các ngân hàng khác trên địa bàn.

Bên cạnh đó, Hội sở chính nên tăng cường hỗ trợ Phòng giao dịch trong công tác chuyển đổi số đối với hoạt động cho vay tiêu dùng. Việc hoàn thiện các công cụ chấm điểm tín dụng, phê duyệt tự động, định danh điện tử, quản lý hồ sơ số và nhắc nợ tự động sẽ giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm thủ tục giấy tờ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Đối với các khoản vay tiêu dùng có giá trị nhỏ, quy trình số hóa sẽ hỗ trợ Phòng giao dịch xử lý nhanh hơn, tiết kiệm chi phí vận hành và mở rộng quy mô khách hàng.

Ngoài ra, Hội sở chính MB nên tiếp tục hoàn thiện hệ thống quản trị rủi ro đối với cho vay tiêu dùng. Các mô hình cảnh báo sớm nợ quá hạn, phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro, kiểm soát hạn mức tín dụng và theo dõi biến động dòng tiền sẽ hỗ trợ Phòng giao dịch trong quá trình quản lý danh mục khoản vay. Khi hệ thống cảnh báo được vận hành hiệu quả, cán bộ tín dụng sẽ phát hiện sớm các khoản vay có dấu hiệu bất thường, từ đó chủ động xử lý trước khi phát sinh nợ xấu.

Về chính sách kinh doanh, Hội sở chính nên xây dựng cơ chế chỉ tiêu phù hợp cho từng chi nhánh, phòng giao dịch trên cơ sở đặc điểm địa bàn, quy mô khách hàng và năng lực nhân sự. Việc giao chỉ tiêu không chỉ tập trung vào tăng trưởng dư nợ mà còn gắn với chất lượng tín dụng, tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ thu hồi nợ, mức độ hài lòng của khách hàng và hiệu quả bán chéo sản phẩm. Cách đánh giá toàn diện sẽ khuyến khích Phòng giao dịch

phát triển cho vay tiêu dùng theo hướng an toàn, tránh tình trạng chạy theo quy mô mà xem nhẹ chất lượng khoản vay.

Hội sở chính cũng nên tăng cường hỗ trợ truyền thông, marketing và xây dựng các chương trình ưu đãi theo từng thời kỳ. Các chương trình ưu đãi về lãi suất, phí, bảo hiểm, thẻ hoặc ngân hàng số nếu được triển khai phù hợp sẽ giúp Phòng giao dịch Hòa Thọ thu hút khách hàng mới và giữ chân khách hàng hiện hữu. Đồng thời, Hội sở chính nên cung cấp bộ tài liệu tư vấn, kịch bản bán hàng và công cụ hỗ trợ truyền thông thống nhất để cán bộ tại Phòng giao dịch giới thiệu sản phẩm chuyên nghiệp hơn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ ngày càng khẳng định vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân, đồng thời góp phần mở rộng hoạt động ngân hàng bán lẻ và nâng cao hiệu quả kinh doanh của đơn vị. Trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng giai đoạn 2023–2025, chương 3 đã đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững, phù hợp với định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội trong thời gian tới. Các giải pháp tập trung vào nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với nhu cầu thực tế, đẩy mạnh số hóa quy trình cho vay, chủ động tìm kiếm và chăm sóc khách hàng, đồng thời nâng cao năng lực và trách nhiệm của đội ngũ cán bộ tín dụng. Bên cạnh đó, chương cũng đưa ra một số kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước và Hội sở chính MB nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho Phòng giao dịch trong quá trình triển khai và phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp và kiến nghị nêu trên sẽ góp phần giúp Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng, nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát tốt rủi ro, gia tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh và từng bước nâng cao năng lực cạnh tranh trên địa bàn trong thời gian tới.

KẾT LUẬN CHUNG

Trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng gia tăng cùng với xu hướng phát triển mạnh mẽ của hoạt động ngân hàng bán lẻ, cho vay tiêu dùng đã trở thành một trong những lĩnh vực kinh doanh quan trọng của các ngân hàng thương mại. Hoạt động này không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và mở rộng thị phần khách hàng của ngân hàng mà còn giúp khách hàng cá nhân tiếp cận nguồn vốn phục vụ đời sống, cải thiện chất lượng cuộc sống và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Trên cơ sở nghiên cứu những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại, khóa luận đã tiến hành phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ trong giai đoạn 2023–2025. Kết quả nghiên cứu cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị đã đạt được nhiều kết quả tích cực như quy mô cho vay và dư nợ tăng trưởng ổn định, doanh số cho vay và doanh số thu nợ có xu hướng tăng qua các năm, chất lượng tín dụng cơ bản được đảm bảo và tỷ lệ nợ xấu luôn được kiểm soát ở mức an toàn. Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hòa Thọ vẫn còn tồn tại một số hạn chế như danh mục sản phẩm chưa thực sự đa dạng, tốc độ tăng trưởng chưa tương xứng với tiềm năng thị trường, quy trình thủ tục cho vay còn một số điểm cần tiếp tục hoàn thiện và công tác phát triển khách hàng chưa thật sự hiệu quả. Từ thực trạng đó, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp và kiến nghị nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Phòng giao dịch Hòa Thọ theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trầm Thị Xuân Hương và các cộng sự (2020). Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại. NXB Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
2. Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) (2023), Báo cáo thường niên 2023, Hà Nội.
3. Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) (2024). Báo cáo thường niên 2024. Hà Nội.
4. Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) (2025). Báo cáo thường niên 2025. Hà Nội.
5. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2024). Thông tư 31/2024/TT-NHNN quy định về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro. Hiệu lực từ ngày 1 tháng 7 năm 2024
6. Ngân hàng TMCP Quân đội (MB): Website MB Bank: <https://www.mbbank.com.vn>