

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**ĐỀ TÀI: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH
HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU
TƯ VÀ PHÁT TRIỂN – CHI NHÁNH PHÚ TÀI – PHÒNG GIAO DỊCH
HOÀI NHƠN**

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	:	THS. NGÔ ĐỨC CHIẾN
SINH VIÊN THỰC HIỆN	:	TRẦN ĐÀO HUY CHÂU
KHÓA HỌC	:	2021 – 2025
LỚP	:	21NH1
ĐƠN VỊ THỰC TẬP	:	NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH PHÚ TÀI – PHÒNG GIAO DỊCH HOÀI NHƠN

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2025

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY
KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ
PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN – CHI NHÁNH PHÚ TÀI –
PHÒNG GIAO DỊCH HOÀI NHƠN

GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	:	THS. NGÔ ĐỨC CHIẾN
SINH VIÊN THỰC HIỆN	:	TRẦN ĐÀO HUY CHÂU
KHÓA HỌC	:	2021 – 2025
LỚP	:	21NH1
ĐƠN VỊ THỰC TẬP	:	NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH PHÚ TÀI – PHÒNG GIAO DỊCH HOÀI NHƠN

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2025

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

TRƯỜNG ĐẠI HỌC

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Số: ... /2025

Họ và tên sinh viên: Trần Đào Huy Châu

Ngành học: Tài chính Ngân hàng

Trình độ đào tạo: Hệ Đại học

Khóa học: 2021 - 2025

1. Tên khóa luận tốt nghiệp:

“Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển – Chi nhánh Phú Tài – Phòng giao dịch Hoài Nhơn”

2. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận:

Số liệu về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay, dư nợ, thu nợ, tình hình thu nhập, chi phí tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 – 2024

- Số liệu về tình hình dư nợ tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn

- Số liệu về doanh số cho vay tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn

3. Nội dung các thuyết minh và tính toán:

4. Các bảng biểu, hình vẽ và sơ đồ:

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

5. Cán bộ hướng dẫn:

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

6. Ngày giao nhiệm vụ làm khóa luận tốt nghiệp:

Ngày ... tháng ... năm....

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận tốt nghiệp:.....

Nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp đã được bộ môn thông qua

Đà Nẵng, Ngày ... tháng ... năm 2025

Trưởng bộ môn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Cán bộ hướng dẫn chính

(Ký và ghi rõ tên)

LỜI CẢM ƠN

Tại Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng em đã có bốn năm đại học dưới sự giảng dạy của các thầy cô giảng viên của trường đã giúp cho em tiếp thu được những kiến thức bổ ích, những kiến thức thầy cô truyền đạt trong thời gian học tại trường và kinh nghiệm thời gian thực tập tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển sẽ là hành trang cho em vững bước trên con đường sự nghiệp phía trước. Đây là một quãng thời gian ý nghĩa trong cuộc đời sinh viên của em.

Được sự giới thiệu của nhà trường và ban lãnh đạo của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - Chi nhánh Phú Tài - PGD Hoài Nhơn. Em đã có thời gian được đào tạo nghiệp vụ, được thực tập tại Ngân hàng và các anh chị cán bộ nhân viên tại ngân hàng BIDV đã hướng dẫn tận tình trong suốt thời gian em thực tập cũng như tạo điều kiện để em hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này.

Trước tiên, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc đến Thầy Ngô Đức Chiến đã tận tình hướng dẫn và đóng góp những ý kiến quý báu giúp em hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này. Em cũng chân thành cảm ơn các thầy cô trong khoa Tài chính - Ngân hàng và các thầy cô trong toàn Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã tận tình giảng dạy và truyền đạt kiến thức cho em. Xin kính chúc quý thầy cô được sức khỏe và đạt được nhiều thành công trên bước đường giảng dạy của mình.

Em xin cảm ơn các anh chị cán bộ, nhân viên tại Ngân hàng BIDV, đã tạo điều kiện thuận lợi và cung cấp những thông tin cần thiết để em hoàn thành quãng thời gian thực tập tại ngân hàng. Em cũng cảm ơn các anh chị trong PGD đã tận tình hướng dẫn, truyền đạt kinh nghiệm cũng như những lời khuyên bổ ích để em hoàn thành được bài báo cáo thực tập của mình. Xin gửi đến các anh chị lời chúc sức khỏe và thành công trong công việc, kính chúc quý ngân hàng luôn phát triển và đạt được nhiều thành tựu lớn trong tương lai

Trân trọng cảm ơn!

Sinh viên thực hiện

Trần Đào Huy Châu

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of primary school writing paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....1

1.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng Thương mại.....	1
1.2. Khái quát về cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại	5
1.2.1. Khái niệm về cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại .	5
1.2.2. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại.....	6
1.2.3 Đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân	7
1.2.4 Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân.....	8
1.3. Các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân	9
1.3.1 Doanh số cho vay:.....	9
1.3.2 Doanh số thu nợ	9
1.3.3 Tổng dư nợ	9
1.3.4 Nợ xấu	10
1.3.5 Tỷ lệ nợ xấu.....	10
1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay cá nhân	11
1.4.1 Nhân tố khách quan.....	11
1.4.2 Nhân tố chủ quan	11

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH PHÚ TÀI – PGD HOÀI NHƠN13

2.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển (BIDV)13	
2.1.1. Giới thiệu về ngân hàng	13
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển	15
2.1.3. Mạng lưới.....	16
2.2. Tổng quan về Ngân Hàng TMCP Đầu tư và Phát Triển Việt Nam (BIDV) – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn.....	16
2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân Hàng TMCP Đầu tư và Phát Triển Việt Nam (BIDV) - CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn.....	16
2.2.2. Hệ thống tổ chức của Ngân Hàng TMCP Đầu tư và Phát Triển Việt Nam (BIDV) – CN Phú tài – PGD Hoài Nhơn.....	17
2.2.3. Các sản phẩm, dịch vụ tại của Ngân Hàng TMCP Đầu tư và Phát Triển Việt Nam (BIDV) – CN Phú Tài - PGD Hoài Nhơn:	19

2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh tại ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024	20
2.3.1 Tình hình hoạt động huy động vốn tại ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024.	20
2.3.2 Tình hình hoạt động cho vay ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024	24
2.3.3 Kết quả hoạt động kinh doanh tại ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024	29
2.4. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024:.....	33
2.4.1. Quy trình nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân	33
2.4.2 Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn	37
2.4.3 Thực trạng về cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 - 2024:.....	38
2.5 Đánh giá chung về tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) – PGD Hoài Nhơn trong giai đoạn 2022 - 2024.....	60
2.5.1 Những thành tựu đạt được.....	60
2.5.2 Hạn chế.....	61
2.5.3 Nguyên nhân	62
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN - CHI NHÁNH PHÚ TÀI - PGD HOÀI NHƠN	64
3.1 Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - Chi Nhánh Phú Tài - PGD Hoài Nhơn	64
3.2 Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - Chi Nhánh Phú Tài - PGD Hoài Nhơn:	65
3.2.1 Khắc phục tình trạng nợ xấu:	65
3.2.2 Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng:	66
3.2.3 Lãi suất sinh hoạt:	68
3.2.4 Cân bằng cơ cấu danh mục cho vay	69
KẾT LUẬN	72

DANH MỤC BẢNG

<i>Bảng 2.1: Thực trạng huy động vốn của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 – 2024</i>	22
<i>Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 - 2024</i>	25
<i>Bảng 2.3: Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 - 2024</i>	30
<i>Bảng 2.4: Tình hình cho vay KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 - 2024</i>	39
<i>Bảng 2.5: Tình hình cho vay KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhơn phân theo mục đích giai đoạn 2022-2024</i>	44
<i>Bảng 2.6: Tình hình cho vay KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhơn phân theo hình thức đảm bảo tài sản giai đoạn 2022-2024</i>	50
<i>Bảng 2.7: Tình hình cho vay KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhơn phân theo thời hạn giai đoạn 2022-2024</i>	56

DANH MỤC HÌNH ẢNH

Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức BIDV PGD Hoài Nhon	18
Hình 2.2: Tình hình huy động vốn của BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022–2024	23
Hình 2.3: Tình hình doanh số cho vay của BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022– 2024	27
Hình 2.4: Tình hình doanh số thu nợ của BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022–2024	28
Hình 2.5: Tình hình tổng thu nhập của BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022–2024	31
Hình 2.6: Tình hình tổng chi phí hoạt động của BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022– 2024	32
Hình 2.7: Tình hình doanh số cho vay KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022– 2024	41
Hình 2.8: Tình hình doanh số thu nợ KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022– 2024	42
Hình 2.9: Tình hình doanh số cho vay KHCN phân theo mục đích của BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022– 2024	47
Hình 2.10: Tình hình doanh số thu nợ KHCN phân theo mục đích của BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022– 2024	48
Hình 2.11: Doanh số cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm tài sản tại BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022– 2024	52
Hình 2.12: Doanh số thu nợ KHCN theo hình thức bảo đảm tài sản tại BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022– 2024	53
Hình 2.13: Dư nợ cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm tài sản tại BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022– 2024	54
Hình 2.14: Tình hình chung của cho vay theo thời hạn đối với KHCN tại BIDV– PGD Hoài Nhon trong giai đoạn 2022 - 2024	58
Hình 2.15: Tình hình chung của thu nợ theo thời hạn đối với KHCN tại BIDV - PGD Hoài Nhon trong giai đoạn 2022 - 2024	59

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nghĩa
BIDV	Ngân hàng đầu tư và phát triển Việt Nam
ĐVKD	Đơn vị Kinh doanh
ĐVT	Đơn vị tính
HĐ	Hoạt động
HĐTD	Hoạt động tín dụng
HDDV	Hoạt động dịch vụ
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
KKH/CKH	Không kỳ hạn/Có kỳ hạn
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
NHNN VN	Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
NHTM	Ngân hàng Thương mại
PGD	Phòng giao dịch
QĐ – NHNN	Quyết định – Ngân hàng Nhà nước
STK	Số tài khoản
UBCKNN	Ủy ban Chứng khoán Nhà nước

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân ngày càng trở nên quan trọng trong bối cảnh nền kinh tế phát triển, nhu cầu vay vốn để phục vụ tiêu dùng, đầu tư và các mục đích cá nhân tăng cao. Khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu khách hàng của ngân hàng, góp phần quan trọng vào doanh thu và lợi nhuận. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) đang chú trọng đến việc nâng cao hiệu quả cho vay khách hàng cá nhân để gia tăng lợi nhuận, cạnh tranh và phát triển bền vững.

Cho vay khách hàng cá nhân là hoạt động cấp tín dụng của các ngân hàng hoặc tổ chức tài chính dành cho các cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu về vốn phục vụ cho mục đích tiêu dùng, đầu tư, hoặc kinh doanh. Khoản vay này được thực hiện dựa trên cơ sở thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng, trong đó khách hàng cam kết hoàn trả vốn gốc và lãi trong một thời gian nhất định. Cho vay khách hàng cá nhân đóng vai trò quan trọng đối với nền kinh tế, các ngân hàng và người vay. Đối với nền kinh tế, hoạt động này thúc đẩy tiêu dùng và đầu tư, tạo động lực cho sản xuất và lưu thông hàng hóa, góp phần tăng trưởng GDP. Ngoài ra, nó còn hỗ trợ giảm nghèo, cải thiện đời sống và tạo thêm nhiều cơ hội việc làm. Đối với các ngân hàng, cho vay cá nhân là nguồn thu nhập lớn nhờ lãi suất ổn định, giúp phân tán rủi ro tín dụng và mở rộng thị phần. Bên cạnh đó, việc cung cấp các sản phẩm vay đa dạng giúp ngân hàng xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng và tăng cường sức cạnh tranh. Đối với người vay, các khoản vay cá nhân giúp đáp ứng nhu cầu tài chính, cải thiện chất lượng cuộc sống, đầu tư phát triển kinh doanh và nâng cao giá trị tài sản. Đồng thời, việc vay và trả nợ đúng hạn còn giúp người vay xây dựng uy tín tài chính, tạo điều kiện thuận lợi cho các giao dịch tín dụng trong tương lai.

Ngân hàng BIDV là một trong những ngân hàng đi đầu trong các dịch vụ tín dụng đa dạng đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên cùng với sự phát triển của nền kinh tế, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt, cùng với sự ra đời của nhiều ngân hàng mới, sự gia nhập của nhiều ngân hàng nước ngoài. Vì thế ngân hàng BIDV buộc phải đổi mới với nhiều sản phẩm ra đời cũng như cải tiến quy trình để có thể phục vụ khách hàng tốt hơn.

Ngân hàng BIDV – Chi nhánh Phú Tài – PGD Hoài Nhơn cũng đã góp phần phát triển kinh tế thông qua các nghiệp vụ cũng như đầu tư. Cho vay khách hàng cá nhân là một sản phẩm của ngân hàng BIDV được nhiều khách hàng lựa chọn. Vì vậy đề tài “Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển – Chi nhánh Phú Tài – Phòng giao dịch Hoài Nhơn” nhằm tìm những biện pháp giúp đẩy mạnh cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng BIDV.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung : Phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn. Từ đó, tìm đề xuất các giải pháp nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn.

Mục tiêu cụ thể :

- + Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay khách hàng cá nhân, vai trò cho vay khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân
- + Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024.
- + Đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn.

3. Câu hỏi nghiên cứu

Cho vay khách hàng cá nhân là gì ? Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân ? Các chỉ tiêu nào đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân ?

Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú tài -PGD Hoài Nhơn hiện nay như thế nào?

Các giải pháp cần thiết nào nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú tài -PGD Hoài Nhơn?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu : Hoạt động cho vay tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn. Trên cơ sở đó, đề tài đề ra các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn.

Phạm vi nghiên cứu :

- + Phạm vi không gian : Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú tài - PGD Hoài Nhơn.
- + Phạm vi thời gian : Đề tài phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong thời gian 2022-2024 và đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay đến năm 2030.

5. Phương pháp nghiên cứu :

Sử dụng các phương pháp tổng hợp, phân tích và đánh giá đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

6. Ý nghĩa của đề tài:

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp tổng hợp tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay khách hàng cá nhân, vai trò cho vay khách hàng cá nhân, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Cùng với đó, đề tài cho thấy thực trạng hoạt

động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn trong giai đoạn 2022 – 2024. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn.

7. Cấu trúc đề tài

Chương 1: Tổng quan về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại

Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn

Chương 3: Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại

1.1.1. Khái niệm 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, các NHTM không ngừng phát triển, hình thành mạng lưới rộng khắp toàn cầu. Hoạt động ngân hàng có tính hệ thống cao, được xem như một kênh chu chuyển vốn quan trọng và cung ứng dịch vụ tài chính ngày càng đa dạng và phong phú tác động đáng kể đến sự phát triển của nền kinh tế thị trường.

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

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

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 nhận tiền gửi, 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 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 của NHTM được quy định của pháp luật. Theo Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15, được Quốc hội thông qua ngày 18/01/2024 và có hiệu lực từ ngày 01/07/2024, "ngân hàng thương mại" được định nghĩa như sau:

"Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận."

Định nghĩa này nhấn mạnh rằng ngân hàng thương mại là tổ chức tài chính hoạt động với mục tiêu sinh lợi nhuận, thông qua việc thực hiện đầy đủ các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định pháp luật.

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. Chức năng của Ngân hàng Thương mại.

Ngân hàng thương mại giữ một vị trí rất quan trọng trong nền kinh tế. Nhìn chung ngân hàng thương mại giữ ba chức năng chính trong nền kinh tế:

Trung gian tài chính: Ngân hàng thương mại là một tổ chức trung gian tài chính với hoạt động chủ yếu là chuyển tiết kiệm thành đầu tư, chuyển vốn từ những người thừa vốn sang cho những người thiếu vốn. Với chức năng này cùng với sự chuyên môn hóa của mình ngân hàng thương mại đã khắc phục được những hạn chế của quan hệ tài chính trực tiếp (sự không hợp về quy mô, thời gian, không gian,...) Như vậy trung gian tài chính đã làm tăng thu nhập cho người tiết kiệm, từ đó khuyến khích tiết kiệm đồng thời giảm chi phí tín dụng cho người đầu tư từ đó mà khuyến khích đầu tư.

Trung gian thanh toán: Ngân hàng là trung gian thanh toán lớn nhất hiện nay ở hầu hết các quốc gia. Ngân hàng đưa ra nhiều hình thức thanh toán như séc, thẻ, ủy nhiệm thu....để khách hàng lựa chọn, sau đó thay mặt khách hàng thanh toán giá trị hàng hóa, dịch vụ. Các ngân hàng còn thực hiện thanh toán bù trừ với nhau thông qua ngân hàng trung ương hoặc thông qua các trung tâm thanh toán.

Tạo tiền: Chức năng tạo tiền không giới hạn trong hành động in thêm tiền và phát hành tiền mới của Ngân hàng nhà nước. Tức là trong quá trình kinh doanh tiền tệ - tín dụng ngân hàng đã gia tăng khối tiền tệ cung ứng thêm cho nền kinh tế. Bản thân các NHTM trong quá trình thực hiện các chức năng của mình vẫn có khả năng tạo ra tiền tín dụng thể hiện trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng tại

ngân hàng. Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng và trung gian thanh toán, NHTM có khả năng tạo ra tiền tín dụng, thể hiện trên tài khoản tiền gửi thanh toán của KH tại NHTM.

1.1.3. Vai trò của Ngân hàng Thương mại.

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

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

Góp phần thực thi chính sách tiền tệ quốc gia: ngân hàng trung ương là cơ quan xây dựng và điều hành chính sách tiền tệ (CSTT), nhưng để thực thi CSTT ngân hàng trung ương phải sử dụng các công cụ như: dự trữ bắt buộc, lãi suất, tái cấp vốn, thị trường mở... tác động trực tiếp đến hoạt động kinh doanh của NHTM, thay đổi tăng hoặc giảm khối lượng tiền tệ trong nền kinh tế, góp phần bình ổn lưu thông tiền tệ của quốc gia, kiểm soát lạm phát.

1.1.4. Các hoạt động chủ yếu của Ngân hàng Thương mại.

Theo điều 107 Luật tổ chức và tín dụng 2024, quy định của Ngân hàng Thương Mại có các hoạt động sau:

- Nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền khác: Tiền gửi không kỳ hạn là loại tiền gửi mà khách hàng có thể rút tiền bất cứ lúc nào mà không bị giới hạn về thời gian, với lãi suất thường thấp hơn so với các loại tiền gửi có kỳ hạn. Loại tiền gửi này phù hợp với những ai có nhu cầu sử dụng tiền linh hoạt cho các giao dịch hàng ngày. Tiền gửi có kỳ hạn, ngược lại, yêu cầu khách hàng gửi tiền trong một khoảng thời gian nhất định (thường từ 1 tháng đến 12 tháng) và không thể rút trước hạn mà không bị mất lãi hoặc bị phạt. Loại tiền gửi này có lãi suất cao hơn, phù hợp cho những người muốn tích lũy tài chính

trong một thời gian dài mà không cần sử dụng đến. Tiền gửi tiết kiệm có thể có kỳ hạn hoặc không kỳ hạn, giúp khách hàng tiết kiệm và nhận lãi suất cao hơn so với tiền gửi không kỳ hạn. Ngoài các loại tiền gửi này, ngân hàng còn cung cấp các sản phẩm tài chính khác như chứng chỉ tiền gửi và trái phiếu ngân hàng, giúp khách hàng đầu tư với các mức lãi suất cố định hoặc định kỳ.

- Phát hành chứng chỉ tiền gửi để huy động vốn từ khách hàng: một hình thức huy động vốn của ngân hàng từ khách hàng, trong đó ngân hàng phát hành các chứng chỉ để khách hàng đầu tư với một mức lãi suất cố định trong một khoảng thời gian nhất định. Đây là một sản phẩm tài chính đặc biệt giúp ngân hàng huy động vốn dài hạn từ các nhà đầu tư cá nhân và tổ chức.

- Cấp tín dụng dưới các hình thức sau đây:

+ 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.

+ Chiết khấu: là hình thức cấp tín dụng thông qua việc mua có kỳ hạn hoặc mua có bảo lưu quyền truy đòi các công cụ chuyển nhượng, giấy tờ có giá khác của bên thụ hưởng trước khi đến hạn thanh toán.

+ Bảo lãnh ngân hàng: hình thức cấp tín dụng cho khách hàng thông qua việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho bên có nghĩa vụ khi bên có nghĩa vụ không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã cam kết; khách hàng phải nhận nợ bắt buộc và hoàn trả cho tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài theo thỏa thuận.

+ Phát hành thẻ tín dụng: một dịch vụ ngân hàng cho phép khách hàng vay tiền từ ngân hàng để chi tiêu trong một giới hạn tín dụng nhất định mà không cần phải trả ngay lập tức. Thẻ tín dụng là một công cụ thanh toán tiện lợi, giúp người sử dụng mua sắm hàng hóa, dịch vụ mà không phải trả tiền ngay, mà thay vào đó sẽ thanh toán dần theo các kỳ hạn đã được thỏa thuận với ngân hàng phát hành thẻ.

+ Bao thanh toán trong nước, bao thanh toán quốc tế đối với các ngân hàng được phép thực hiện thanh toán quốc tế: hình thức cấp tín dụng thông qua việc mua lại khoản phải thu của bên bán hoặc ứng trước tiền thanh toán thay cho bên mua theo hợp đồng mua, bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ giữa bên mua và bên bán.

+ Thư tín dụng: là hình thức cấp tín dụng thông qua nghiệp vụ phát hành, xác nhận, thương lượng thanh toán, hoàn trả thư tín dụng.

+ Hình thức cấp tín dụng khác theo quy định của Thống đốc Ngân hàng nhà nước.

- Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng.

- Cung ứng các phương tiện thanh toán.

- Cung cấp các dịch vụ thanh toán qua tài khoản sau đây:

+ Thực hiện dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, chuyển tiền, thẻ ngân hàng, dịch vụ thu hộ và chi hộ;

+ Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận bằng văn bản; dịch vụ thanh toán khác theo quy định của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước.

1.2. Khái quát về cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại

1.2.1. Khái niệm về cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại

Theo khoản 7 điều 4 Luật các tổ chức tín dụng năm 2024 được biết 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.

Khách hàng cá nhân là một cá nhân hoặc hộ gia đình mua sản phẩm, dịch vụ cho nhu cầu cá nhân, không nhằm mục đích kinh doanh. Khách hàng cá nhân có thể bao gồm những người mua sắm hàng hóa tiêu dùng, sử dụng dịch vụ tài chính, du lịch, giáo dục, y tế, giải trí, ...

Cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức tín dụng, qua đó ngân hàng cho khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình vay một khoản tiền nhất định nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng hoặc đầu tư kinh doanh. Cho vay khách hàng cá nhân là một hình thức tín dụng quan trọng trong hoạt động ngân hàng, giúp cá nhân hoặc hộ gia đình tiếp cận nguồn vốn để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng như mua sắm nhà cửa, phương tiện đi lại, chi trả chi phí y tế, giáo dục, du lịch... mà không cần phải có đủ tài chính ngay lập tức. Các khoản vay này có thể được thực hiện thông qua các hình thức như cho vay tiêu dùng trực tiếp, cho thuê tài chính, hoặc bảo lãnh ngân hàng, tùy theo thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng. Cho vay khách hàng cá nhân không chỉ giúp nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân mà còn là một kênh quan trọng để các ngân hàng thương mại mở rộng thị trường, tăng thu nhập từ lãi suất và phát triển dịch vụ tài chính. Tuy nhiên, do nhu cầu vay tiêu dùng của cá nhân ngày càng tăng, các ngân hàng cũng cần chú trọng quản lý rủi ro một cách

hiệu quả, bảo đảm tuân thủ các quy định pháp luật để hạn chế những rủi ro tiềm ẩn từ hoạt động cho vay này.

1.2.2. Phân loại cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại

❖ Phân loại theo mục đích vay:

- Cho vay mua sắm tiêu dùng: Đây là các khoản vay để cá nhân hoặc hộ gia đình mua sắm các vật dụng thiết yếu trong gia đình, phương tiện đi lại như xe máy, ô tô, đồ gia dụng, điện thoại, thiết bị điện tử...

- Vay mua nhà, sửa chữa nhà cửa: dành cho khách hàng có nhu cầu mua nhà, căn hộ chung cư, đất nền hoặc sửa chữa, nâng cấp, xây dựng nhà ở. Thường có thời hạn dài (từ 10 - 25 năm) và yêu cầu tài sản đảm bảo (thế chấp chính căn nhà mua hoặc tài sản khác). Lãi suất có thể cố định hoặc thả nổi theo thị trường.

- Vay học tập, giáo dục: Đây là các khoản vay để tài trợ cho các chi phí học tập, từ học phí đến các khoản chi phí sinh hoạt trong quá trình học tập.

- Vay du lịch, nghỉ dưỡng: Các khoản vay này giúp cá nhân hoặc gia đình có thể chi trả cho các chuyến du lịch hoặc kỳ nghỉ dưỡng.

❖ Phân loại theo hình thức vay:

- Vay tín chấp: Đây là hình thức vay mà khách hàng không cần tài sản đảm bảo, ngân hàng dựa vào uy tín và khả năng trả nợ của khách hàng để giải ngân khoản vay. Thường có lãi suất cao hơn và thời gian vay ngắn hơn so với vay có tài sản đảm bảo.

- Vay có tài sản đảm bảo: Khách hàng cần cung cấp tài sản đảm bảo (như bất động sản, ô tô, sổ tiết kiệm...) để ngân hàng chấp nhận cấp tín dụng. Vì có tài sản đảm bảo, loại vay này thường có lãi suất thấp hơn và thời gian vay dài hơn.

❖ Phân loại theo phương thức trả nợ:

- Trả nợ một lần: Khoản vay được trả trong một lần duy nhất khi đến hạn, thích hợp cho các khoản vay ngắn hạn.

- Trả nợ dần theo kỳ hạn: Khoản vay được trả nợ theo từng kỳ định kỳ (tháng, quý), khách hàng sẽ thanh toán một phần nợ gốc và lãi mỗi kỳ cho đến khi hoàn trả toàn bộ khoản vay.

- Trả nợ theo dư nợ giảm dần: Lãi suất tính trên số tiền nợ còn lại sau mỗi lần trả nợ, do đó mỗi kỳ trả nợ, số tiền trả sẽ giảm dần.

Phân loại theo thời gian vay:

- Vay ngắn hạn: Thời gian vay dưới 1 năm, thường áp dụng cho các khoản vay có mục đích tiêu dùng ngắn hạn, như mua sắm vật dụng gia đình.

- Vay trung hạn: Thời gian vay từ 1 đến 5 năm, thường áp dụng cho các khoản vay để mua xe, xây dựng nhà cửa, hoặc các nhu cầu tài chính trung hạn.

- Vay dài hạn: Thời gian vay trên 5 năm, áp dụng cho các khoản vay mua nhà, đất đai hoặc các nhu cầu tiêu dùng dài hạn.

- ❖ Phân loại theo phương thức giải ngân:

- Giải ngân một lần: Ngân hàng giải ngân toàn bộ số tiền vay vào một thời điểm cụ thể. Thường áp dụng đối với các khoản vay mua nhà, xe, hay các khoản vay có mục đích rõ ràng.

- Giải ngân theo nhiều lần: Ngân hàng giải ngân theo từng kỳ hoặc theo tiến độ dự án. Thường áp dụng với các khoản vay xây dựng, sửa chữa nhà cửa.

- ❖ Phân loại theo khách hàng:

- Vay cá nhân: Cá nhân vay tiền để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của bản thân và gia đình.

- Vay hộ gia đình: Vay cho cả hộ gia đình để phục vụ các mục đích tiêu dùng chung, như sửa chữa nhà cửa, trang trải chi phí y tế, học hành cho con cái.

1.2.3 Đặc điểm của cho vay khách hàng cá nhân

Đối tượng cho vay: là các cá nhân, hộ gia đình những người có mức thu nhập từ trung bình trở lên có nhu cầu về vốn cho hoạt động sản xuất, mua ô tô, mua nhà, chi tiêu...

Hồ sơ xin tài trợ lớn nhưng doanh số giao dịch lại không cao: số lượng khách hàng cá nhân rất đông, mỗi cá nhân muốn xin ngân hàng tài trợ vốn thì phải làm một bộ hồ sơ riêng. Số lượng hồ sơ lớn ngân hàng phải tốn chi phí quản lý, thẩm định. Thêm vào đó mỗi cá nhân do nhu cầu và điều kiện (giá trị tài sản đảm bảo nhỏ...) số vốn xin tài trợ và số vốn ngân hàng đồng ý tài trợ cho mỗi cá nhân thường không lớn. Chi phí quản lý giám sát sau khi ngân hàng cho khách hàng vay vốn cũng khá tốn kém do số lượng nhiều. Tất cả những nguyên nhân trên khiến cho doanh số giao dịch với khách hàng cá nhân không lớn.

Mục đích vay vốn: chủ yếu là phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng và sản xuất kinh doanh được pháp luật cho phép.

Lãi suất cho vay: Lãi suất áp dụng cho khách hàng cá nhân thường cao hơn các lãi suất của các khoản vay khác của ngân hàng thương mại. Do quy mô của các khoản vay thường không lớn nhưng chi phí bỏ ra để quản lý lại rất lớn vì vậy ngân hàng phải đề ra mức lãi suất cao để bù đắp chi phí (bao gồm chi phí về thời gian, nhân lực, thẩm định, quản lý).

Hạn mức cho vay khách hàng cá nhân thường cũng không lớn do mục đích sử dụng vẫn chủ yếu là cho tiêu dùng, thanh toán. Nhìn chung các ngân hàng thương mại đưa ra hạn mức cho khách hàng dựa vào nhu cầu vốn và tài sản đảm bảo cũng như uy tín của khách hàng.

Rủi ro đối với hoạt động cho vay khách hàng cá nhân khá cao do những biến động về tình hình tài chính, sức khỏe, công việc của khách hàng và rất nhiều khoản cho vay khách hàng cá nhân là dựa vào uy tín của khách hàng là chính chứ không cần tài sản đảm bảo.

Một đặc điểm nữa của hoạt động cho vay dành cho khách hàng cá nhân đó là số lượng khách hàng đông nhưng lại phân tán ở nhiều nơi khiến cho việc giao dịch không được thuận tiện. Để giải quyết khó khăn trên ngân hàng phải mở nhiều chi nhánh, đầu tư cho giao dịch điện tử rất tốn kém.

1.2.4 Vai trò của cho vay khách hàng cá nhân

a. Đối với nền kinh tế

Cho vay KHCN làm tăng các nhu cầu chi tiêu hàng hóa – dịch vụ trong nước, tác động làm tăng cầu, tăng quy mô sản xuất, kích thích tăng trưởng và phát triển kinh tế, tạo công ăn việc làm, hạn chế thất nghiệp, nâng cao mức sống người dân.

b. Đối với khách hàng

Nhờ sản phẩm cho vay KHCN, ngân hàng có thể đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, thỏa mãn những nhu cầu mua sắm ngày càng cao như: xe ô tô, xây nhà, sửa chữa nhà, du học.... đồng thời giúp khách hàng trang trải các khoản chi phí sinh hoạt hàng ngày. Ngoài mục đích tiêu dùng, ngân hàng còn cung cấp các sản phẩm giúp KHCN thực hiện các dự án sản xuất kinh doanh, đầu tư phát triển, làm tăng thu nhập và nâng cao chất lượng sống. Với nền kinh tế ngày càng phát triển dẫn theo sự cạnh tranh gay gắt, các sản phẩm cho vay KHCN của các ngân hàng ngày càng đa dạng và phong phú với các thời hạn, lãi suất và phương thức trả nợ khác nhau, giúp khách hàng dễ dàng chọn sản phẩm vay thích hợp với tình hình tài chính của bản thân.

c. Đối với ngân hàng

Cho vay KHCN góp phần đa dạng hóa sản phẩm cho vay của ngân hàng, đồng thời giúp giới thiệu các tiện ích khác của ngân hàng. Từ đó, giúp ngân hàng mở rộng, đa dạng hóa kinh doanh và gia tăng sức cạnh tranh từ các ngân hàng khác, góp phần nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

1.3. Các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Hiệu quả tín dụng là một trong những yếu tố quan trọng để có thể đánh giá được phản ứng chất lượng trong các hoạt động tín dụng của ngân hàng. Cụ thể, yếu tố này sẽ là những biểu hiện cho thấy kinh tế trong lĩnh vực ngân hàng đang phát triển như thế nào.

1.3.1 Doanh số cho vay:

Là tổng số tiền mà ngân hàng giải ngân cho khách hàng cá nhân trong một khoảng thời gian nhất định (tháng, quý, năm). Chỉ tiêu này phản ánh quy mô hoạt động tín dụng, mức độ mở rộng thị trường, và khả năng tiếp cận khách hàng của ngân hàng. Doanh số cho vay là một chỉ tiêu quan trọng đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng cá nhân.

1.3.2 Doanh số thu nợ

Doanh số thu nợ là việc ngân hàng hoặc tổ chức tài chính đã thu hồi được từ các khoản vay đã cấp cho khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định. Chỉ tiêu phản ánh hiệu quả quản lý tín dụng. Nếu doanh số thu nợ cao, ngân hàng thu hồi vốn tốt, giảm nguy cơ nợ xấu. Đánh giá khả năng thanh toán của khách hàng. Doanh số thu nợ thấp thì khách hàng đang gặp khó khăn tài chính. Giúp quản lý rủi ro thanh khoản và cần thu nợ đúng hạn để đảm bảo dòng tiền cho các hoạt động khác.

1.3.3 Tổng dư nợ

Chỉ tiêu này cũng có ý nghĩa tương tự như doanh số cho vay nhưng nó phản ánh quy mô cho vay của Ngân hàng cho nền kinh tế trong một thời điểm. Tổng dư nợ gồm có dư nợ cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Tổng dư nợ thấp chứng tỏ hoạt động của Ngân hàng yếu kém, khả năng tiếp thị của Ngân hàng là hạn chế, trình độ cán bộ nhân viên thấp và Ngân hàng không có khả năng mở rộng. Tuy nhiên, không phải chỉ tiêu này càng cao thì chất lượng cho vay càng cao. Bởi tới một lúc nào đó, khi Ngân hàng cho vay vượt quá mức giới hạn cũng là lúc Ngân hàng bắt đầu chấp nhận những rủi ro về cho vay. Chỉ tiêu tổng dư nợ phản ánh quy mô cho vay của Ngân hàng, sự uy tín của Ngân hàng. Khi so sánh tổng dư nợ của Ngân hàng với thị phần cho vay của Ngân hàng sẽ cho chúng ta biết được dư nợ của Ngân hàng là cao hay thấp.

1.3.4 Nợ xấu

Theo đó, tại khoản 5 Điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN đã giải thích về nợ xấu như sau:

Nợ xấu là nợ xấu đang hạch toán trong bảng cân đối kế toán (nợ xấu nội bảng), gồm nợ thuộc nhóm 3, 4 và 5.

Theo đó "Nợ xấu" là các khoản nợ thuộc nhóm 3,4 và 5. Việc phân loại nợ thực hiện như sau:

Nhóm 1 (nợ đủ tiêu chuẩn): Các khoản nợ được TCTD đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn.

Nhóm 2 (nợ cần chú ý): Các khoản nợ được TCTD đánh giá có khả năng thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi nhưng có dấu hiệu khách hàng suy giảm khả năng trả nợ.

Nhóm 3 (nợ dưới tiêu chuẩn): Các khoản nợ được TCTD đánh giá không có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn và có khả năng tổn thất một phần nợ gốc và lãi.

Nhóm 4 (nợ nghi ngờ): Các khoản nợ được TCTD đánh giá có khả năng tổn thất cao.

Nhóm 5 (nợ có khả năng mất vốn): Các khoản nợ được TCTD đánh giá là không còn khả năng thu hồi, mất vốn.

Việc phân loại nợ giúp tổ chức tín dụng đánh giá rủi ro, trích lập dự phòng và có biện pháp xử lý phù hợp để hạn chế nợ xấu. Nếu tỷ lệ nợ xấu cao cần kiểm soát chặt chẽ rủi ro tín dụng, xây dựng chiến lược thu hồi nợ hiệu quả. Nếu tỷ lệ bao phủ nợ xấu thấp phải tăng cường trích lập dự phòng rủi ro. Sau đó cải thiện chất lượng tín dụng. Nếu hệ số nợ xấu trên vốn chủ sở hữu cao Ngân hàng cần kiểm soát chặt chẽ việc cấp tín dụng cùng với việc xem xét tăng vốn để đảm bảo an toàn tài chính.

1.3.5 Tỷ lệ nợ xấu

Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu phân tích thực chất tình hình chất lượng tín dụng ở ngân hàng. Tổng số nợ xấu của ngân hàng bao gồm nợ quá hạn, nợ quá hạn chuyển về nợ trong hạn, chính vì vậy chỉ tiêu này cho thấy rõ 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 quá trình cho vay, nhanh chóng 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. Phản ánh tỷ lệ nợ xấu so với tổng dư nợ tín dụng.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \text{Nợ xấu} / \text{Tổng dư nợ} * 100$$

1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay cá nhân

1.4.1 Nhân tố khách quan

➤ Tình trạng của nền kinh tế

Tình trạng nền kinh tế một nước ảnh hưởng hầu hết các hoạt động khác trong xã hội và hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại cũng không nằm ngoài những ảnh hưởng đó. Khi nền kinh tế hưng thịnh thì nhu cầu vay tiền của KHCN cũng gia tăng, cùng với đó sự gia tăng trong cạnh tranh giữa các NHTM.

➤ Môi trường pháp lý

Hoạt động tín dụng ngân hàng được qui định chặt chẽ bởi các văn bản qui phạm pháp luật do NHNN ban hành. Các đối tượng khách hàng nằm trong chiến lược mở rộng cho vay của ngân hàng cần được thừa nhận về mặt pháp lý.

Trong một nền kinh tế thị trường có sự điều tiết của Nhà nước, Pháp luật đóng vai trò quan trọng để tạo ra một môi trường kinh doanh công bằng và bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của các chủ thể kinh tế và ngược lại, các chủ thể kinh tế phải tuân theo Pháp luật.

1.4.2 Nhân tố chủ quan

❖ Ngân hàng

Đây là các nhân tố xuất phát từ nội tại ngân hàng liên quan tới sự phát triển của hoạt động tín dụng, bao gồm: chính sách, công tác tổ chức, quy trình lao động, quy trình nghiệp vụ, kiểm soát rủi ro tín dụng.

Định hướng phát triển, chính sách tín dụng của ngân hàng là nhân tố trực tiếp ảnh hưởng tới quy mô của hoạt động tín dụng nói chung và tín dụng cá nhân nói riêng. Đối với một NHTM định hướng phát triển mảng bán lẻ thì ngân hàng sẽ tập trung chú trọng tín dụng cá nhân với những hoạch định cụ thể, thu hút khách hàng.

Thủ tục tín dụng cá nhân của ngân hàng cũng ảnh hưởng tới quy mô và tốc độ tăng trưởng. Nếu thủ tục linh hoạt, nhanh chóng sẽ thu hút được nhiều khách hàng và ngược lại.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần có một cơ cấu tổ chức khoa học để đảm bảo được sự phối hợp chặt chẽ giữa các cán bộ, nhân viên, giữa các phòng ban cũng như các điểm giao dịch trong hệ thống ngân hàng; tạo cho ngân hàng hoạt động nhộn nhịp, thống nhất. Qua đó tạo thuận lợi để kịp thời đáp ứng yêu cầu của khách hàng cũng như quản lý các khoản cho vay, nâng cao hiệu quả tín dụng.

Cuối cùng, chất lượng nguồn nhân sự cũng là yếu tố quyết định sự thành bại trong quản lý vốn tín dụng nói riêng và quản lý hoạt động tín dụng nói chung. Một đội

ngũ cán bộ ngân hàng có chuyên môn, đạo đức trong công việc góp phần giúp ngân hàng ngăn ngừa được những rủi ro khi thực hiện một khoản tín dụng.

❖ Về phía khách hàng

Khách hàng là đối tác trực tiếp làm việc với đại diện ngân hàng nên khách hàng có tư cách đạo đức tốt, có tình hình tài chính vững vàng, có thu nhập ổn định sẽ sẵn sàng trả đầy đủ và đúng hạn những khoản vay của ngân hàng, qua đó đảm bảo an toàn và nâng cao chất lượng tín dụng.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã đề cập một số lý luận chung để hiểu rõ hơn về hoạt động cho vay tại NHTM nói chung và hoạt động cho vay khách hàng cá nhân nói riêng, từ khái niệm, vai trò, chức năng, phân loại, cơ sở lý thuyết về cho vay khách hàng cá nhân, các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân và các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đối của NHTM. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân có một phần vai trò trong việc quyết định đến sự tăng trưởng của toàn bộ hệ thống ngân hàng. Điều đó góp phần thúc đẩy nền kinh tế của đất nước và đồng thời ổn định nền kinh tế quốc gia.

CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH PHÚ TÀI – PGD HOÀI NHƠN

2.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển (BIDV)

2.1.1. Giới thiệu về ngân hàng

- ❖ Tên đăng ký tiếng Việt: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
- ❖ Tên đăng ký tiếng Anh: JOINT STOCK COMMERCIAL BANK FOR INVESTMENT AND DEVELOPMENT OF VIETNAM
- ❖ Tên giao dịch: BIDV
- ❖ Giấy phép thành lập: Số 84/GP-NHNN do Ngân hàng Nhà nước (NHNN) cấp ngày 23/4/2012
- ❖ Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: Số 0100150619 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội cấp lần đầu ngày 03/04/1993, đăng ký thay đổi lần thứ 28 ngày 03/01/2024
- ❖ Hội sở chính : Số 194 Trần Quang Khải, phường Lý Thái Tổ, quận Hoàng Kiếm, Hà Nội, Việt Nam
- ❖ Tel: (84-24) 2220 5544
- ❖ Fax: (84-24) 2220 0399
- ❖ Website: <https://bidv.com.vn/>
- ❖ Mã cổ phiếu: BID
- ❖ Logo:



- ❖ **Tầm nhìn:** BIDV phấn đấu trở thành một trong những ngân hàng dẫn đầu tại Việt Nam, vững mạnh và có uy tín trên thị trường quốc tế. Ngân hàng này hướng đến việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính đa dạng và chất lượng cao, đóng góp tích cực vào sự phát triển của nền kinh tế Việt Nam và cộng đồng.
- ❖ **Sứ mệnh:** Là cung cấp các dịch vụ tài chính ngân hàng toàn diện, mang đến giá trị gia tăng cho khách hàng, đối tác và cộng đồng. BIDV cam kết xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, sáng tạo và phát triển bền vững, đồng thời

đóng góp vào sự thịnh vượng của xã hội thông qua các hoạt động tài chính, đầu tư và phát triển.

❖ **Giá trị cốt lõi:**

• **Chính trực:**

- BIDV cam kết tuân thủ các nguyên tắc đạo đức nghề nghiệp và các quy định của pháp luật trong tất cả các hoạt động kinh doanh, giao dịch. Ngân hàng luôn minh bạch và trung thực trong mọi việc, bảo vệ quyền lợi của khách hàng và đối tác.

• **Trách nhiệm :**

- BIDV luôn thể hiện trách nhiệm cao với khách hàng, cổ đông, nhân viên và cộng đồng. Ngân hàng không chỉ tập trung vào lợi nhuận mà còn quan tâm đến sự phát triển bền vững và tác động xã hội của mình.
- BIDV chú trọng đến bảo vệ tài sản của khách hàng và đảm bảo an toàn trong các giao dịch tài chính.

• **Tận tâm :**

- Mọi nhân viên của BIDV luôn hành động với tinh thần phục vụ tận tâm, sẵn sàng lắng nghe và giải quyết mọi yêu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và chính xác. Ngân hàng không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ để mang lại sự hài lòng cao nhất cho khách hàng.

• **Chuyên nghiệp:**

- BIDV duy trì đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, có kỹ năng và kiến thức sâu rộng về tài chính ngân hàng. Môi trường làm việc tại BIDV cũng được xây dựng với các chuẩn mực cao về đạo đức nghề nghiệp và tinh thần trách nhiệm.
- Ngân hàng cam kết cung cấp các dịch vụ và sản phẩm đạt chuẩn quốc tế, bảo đảm chất lượng và hiệu quả cao nhất.

• **Hợp tác:**

- BIDV tin tưởng vào giá trị của sự hợp tác bền vững, không chỉ trong nội bộ ngân hàng mà còn với các đối tác chiến lược trong và ngoài nước. Mỗi quan hệ hợp tác giúp BIDV khai thác tối đa cơ hội kinh doanh và tối ưu hóa nguồn lực phát triển.

❖ **Triết lý kinh doanh**

- **Khách hàng là trung tâm :** Luôn đặt lợi ích khách hàng lên hàng đầu.
- **Đổi mới sáng tạo:** Áp dụng công nghệ và đổi mới trong dịch vụ.

- **Phát triển bền vững:** Cam kết bảo vệ môi trường và đóng góp cho cộng đồng.
- **Chuyên nghiệp và minh bạch:** Đảm bảo quy trình làm việc rõ ràng, tuân thủ pháp luật.
- **Tăng trưởng và giá trị dài hạn:** Hướng đến phát triển bền vững và tạo giá trị lâu dài cho cổ đông và cộng đồng.

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam đã có hơn 60 năm hình thành và phát triển, gắn liền với quá trình xây dựng và bảo vệ Nhà nước Việt Nam dân chủ Cộng Hòa, và sau này là Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

BIDV chính thức được Ngân hàng Nhà nước cấp giấy phép hoạt động ngày 26 tháng 04 năm 1957 và đăng ký kinh doanh số 0100150619 do Sở Kế hoạch và đầu tư Thành Phố Hà Nội cấp ngày 03 tháng 04 năm 1993 với vốn cổ phần ban đầu 23.011.705 triệu đồng. BIDV tự hào là tổ chức tài chính lâu đời nhất trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tại Việt Nam, với uy tín và giá trị vượt trội tại Việt Nam. Lịch sử xây dựng và phát triển của BIDV là một chặng đường đầy khó khăn, thử thách nhưng cũng rất đổi tự hào qua từng thời đại trong lịch sử bảo vệ và phát triển đất nước, dân tộc Việt Nam.

Giai đoạn 1957-1980: Thành lập 26/4/1957 với tên gọi là Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam – tiền thân của Ngân hàng Đầu tư và phát triển Việt Nam – được thành lập với quy mô ban đầu gồm 11 chi nhánh, 200 thành viên với nhiệm vụ chủ yếu là chấp phát, quản lý vốn kiến thiết cơ bản từ nguồn vốn ngân sách cho tất cả các lĩnh vực kinh tế, xã hội.

Giai đoạn 1981-1980: Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam được đổi tên thành Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) với nhiệm vụ được thay đổi về cơ bản: ngoài việc tiếp nhận vốn ngân sách cho vay các dự án thuộc chi tiêu nhà nước thì BIDV đã thực hiện huy động các nguồn vốn trung dài hạn để cho vay đầu tư phát triển; kinh doanh tiền tệ tín dụng và dịch vụ ngân hàng chủ yếu trong lĩnh vực xây lắp phục vụ đầu tư phát triển.

Giai đoạn 1995-2000: BIDV được phép kinh doanh đa năng tổng hợp như một ngân hàng thương mại, phục vụ chủ yếu cho đầu tư và phát triển đất nước. Đây là thời kỳ BIDV đã khẳng định được vị trí, vai trò là ngân hàng thương mại hàng đầu tại Việt Nam hoạt động ngang tầm với các ngân hàng khu vực.

Giai đoạn 2001-đến nay: BIDV đã triển khai đồng bộ Đề án cơ cấu lại được chính phủ phê duyệt và dự án hiện đại hóa ngân hàng và hệ thống thanh toán do

ngân hàng thế giới tài trợ tiến tới phát triển thành một ngân hàng đa năng hàng đầu của Việt Nam hoạt động ngang tầm với các ngân hàng khu vực.

Những thành tựu: Ghi nhận những đóng góp của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam qua các thời kỳ, Đảng và Nhà nước CHXHCN Việt Nam đã tặng BIDV nhiều danh hiệu và phần thưởng cao quý: Huân chương Độc lập hạng Nhất, hạng Ba, Huân chương Lao động Nhất, hạng Nhì, hạng Ba, Danh hiệu Anh hùng lao động thời kì đổi mới; Huân chương Hồ Chí Minh,...

2.1.3. Mạng lưới

Hiện nay, BIDV có mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch rộng khắp với:

- 1 Trụ sở chính, 1 sở giao dịch, 2 văn phòng đại diện tại TP Đà Nẵng và TP Hồ Chí Minh
- 6 chi nhánh và văn phòng đại diện tại CAMPUCHIA, LÀO, MYANMAR, và NGÀ
- 190 chi nhánh và 1 000 phòng giao dịch trên 63 tỉnh thành trong cả nước.
- Hơn 2 500 máy ATM phục vụ khách hàng,
- 8 Công ty hạch toán độc lập
- 2 Đơn vị sự nghiệp: Trung tâm Công nghệ thông tin; Trung tâm đào tạo.

2.2. Tổng quan về Ngân Hàng TMCP Đầu tư và Phát Triển Việt Nam (BIDV) – CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn

2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân Hàng TMCP Đầu tư và Phát Triển Việt Nam (BIDV) - CN Phú Tài – PGD Hoài Nhơn

Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) – Phòng Giao Dịch (PGD) Hoài Nhơn là một trong những điểm giao dịch quan trọng trực thuộc chi nhánh Phú Tài của BIDV tại khu vực Bắc Bình Định. Được thành lập vào những năm 2000 trong giai đoạn tái cơ cấu và mở rộng mạng lưới của BIDV, PGD Hoài Nhơn đóng vai trò then chốt trong việc cung cấp các dịch vụ tài chính – ngân hàng đến khách hàng cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức trên địa bàn..

- Tên giao dịch: Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam -PGD Hoài Nhơn
- Địa chỉ: 103-105 Trần Hưng Đạo, Bồng Sơn, Hoài Nhơn, Bình Định
- Điện thoại: 0256 396 1691

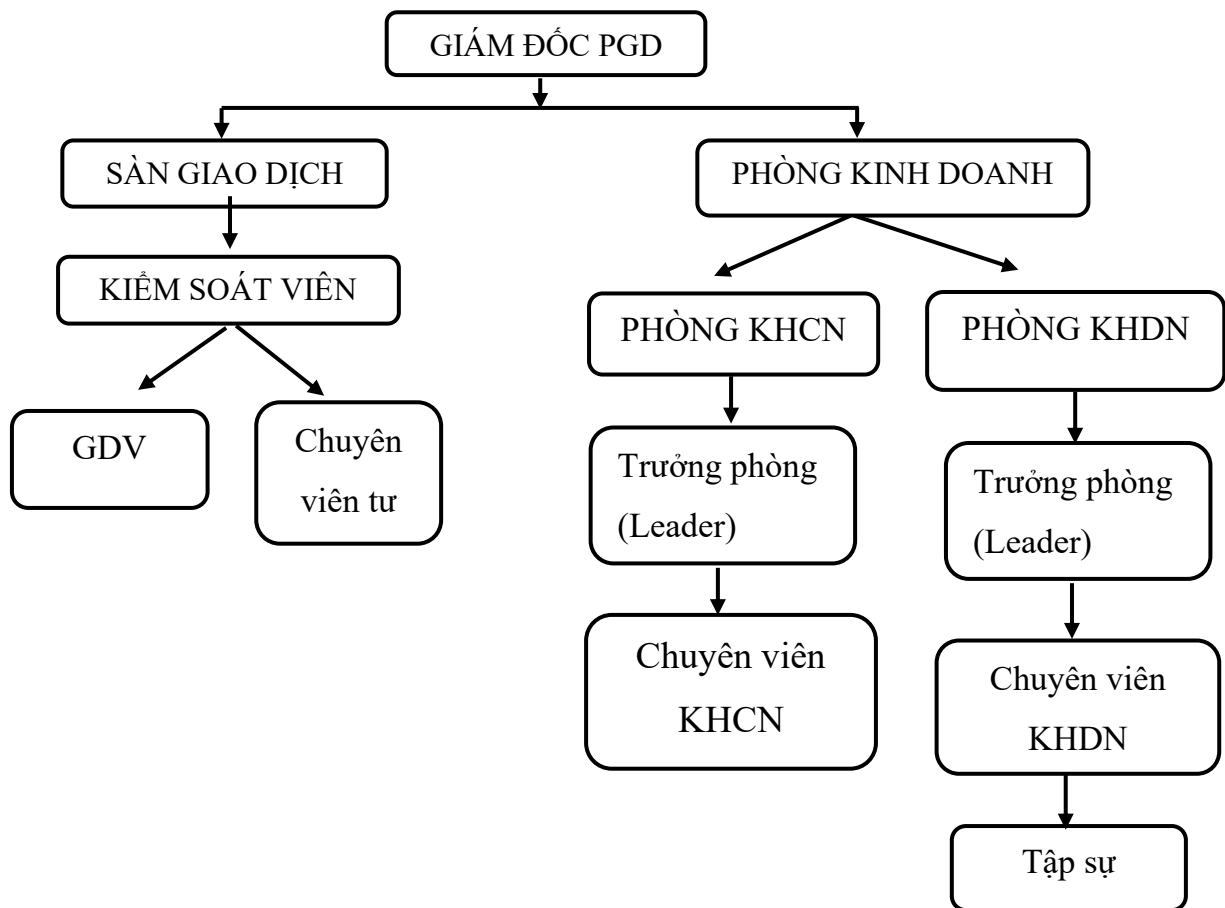
BIDV – PGD Hoài Nhơn cung cấp đầy đủ các dịch vụ ngân hàng như huy động vốn, cho vay, dịch vụ thanh toán, bảo lãnh, tài trợ thương mại, dịch vụ thẻ, ngân hàng số, cùng nhiều sản phẩm tài chính hiện đại khác. Với phương châm hoạt

động hướng tới sự chuyên nghiệp, tiện lợi và tối ưu hóa lợi ích cho khách hàng, PGD Hoài Nhơn luôn không ngừng cải thiện chất lượng dịch vụ, nâng cấp hệ thống công nghệ để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của thị trường.

Về nhân sự, PGD Hoài Nhơn có đội ngũ nhân viên trẻ trung, nhiệt huyết và có trình độ chuyên môn cao. Toàn bộ nhân viên tại đây đều đã hoàn thành chương trình đại học, đồng thời được đào tạo nâng cao về nghiệp vụ ngân hàng, công nghệ tài chính và kỹ năng giao tiếp khách hàng. Trình độ ngoại ngữ và tin học cũng không ngừng được cập nhật để đáp ứng yêu cầu của môi trường tài chính hiện đại. Nhân sự của PGD chủ yếu tập trung ở độ tuổi từ 30-45, một độ tuổi lý tưởng giúp kết hợp kinh nghiệm với khả năng tiếp thu nhanh chóng các công nghệ và xu hướng mới trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng.

Trong bối cảnh thị trường tài chính cạnh tranh gay gắt, BIDV – PGD Hoài Nhơn không chỉ chú trọng vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn hướng đến việc phát triển bền vững, xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Sự đổi mới trong cách thức vận hành, ứng dụng công nghệ số, cũng như mở rộng các sản phẩm dịch vụ tài chính hiện đại giúp PGD Hoài Nhơn khẳng định vị thế của mình trong khu vực, đóng góp vào sự phát triển của BIDV nói riêng và nền kinh tế địa phương nói chung.

2.2.2. Hệ thống tổ chức của Ngân Hàng TMCP Đầu tư và Phát Triển Việt Nam (BIDV) – CN Phú tài – PGD Hoài Nhơn



(Nguồn: PGD Hoài Nhon – CN Phú Tài)

Hình 2.1 Sơ đồ cơ cấu tổ chức BIDV PGD Hoài Nhon

CHÚ THÍCH : ↓ : Quan hệ trực tuyến

Hiện nay , NHDT&PT – PGD Hoài Nhon được tổ chức như sau :

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

Sàn giao dịch: Có nhiệm vụ quản lý, đối chiếu báo cáo về hồ sơ thông tin KH. Chịu trách nhiệm về hồ sơ tài khoản tiền gửi của KH và giải quyết các yêu cầu của KH. Tiếp nhận hồ sơ và thực hiện các giao dịch cho KHCN lẫn KHDN bao gồm nghiệp vụ tiền mặt như nạp tiền, rút tiền, chuyển tiền,... hoặc các dịch vụ khác (mở tài khoản, thực hiện các yêu cầu thay đổi thông tin của khách hàng,...). Tiếp nhận và trả lời các thông tin về tài khoản tiền gửi, trả sao kê, sổ phụ giấy báo cho KH. Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tài khoản tiền gửi VND và ngoại tệ. Hướng dẫn và thực hiện các nghiệp vụ thanh toán quốc tế cho KH.

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

Phòng KHDN : Chịu trách nhiệm đối với những khách hàng là các tổ chức, doanh nghiệp. Tiếp thị, giới thiệu các sản phẩm dịch vụ của BIDV tới khách hàng doanh nghiệp. Tư vấn, đề xuất với trưởng phòng các biện pháp khai thác thị trường. Thực hiện các công việc khác do cán bộ quản lý giao.

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

2.2.3. Các sản phẩm, dịch vụ tại của Ngân Hàng TMCP Đầu tư và Phát Triển Việt Nam (BIDV) – CN Phú Tài - PGD Hoài Nhơn:

❖ Dành cho Khách hàng Cá nhân:

- **Tiền gửi:**
 - **Tiền gửi tiết kiệm:** Các loại hình tiết kiệm có kỳ hạn và không kỳ hạn, với lãi suất cạnh tranh và nhiều ưu đãi.
 - **Tiền gửi thanh toán:** Tài khoản vãng lai để thực hiện các giao dịch thanh toán hàng ngày.
 - **Tiền gửi có mục đích:** Tiết kiệm tích lũy cho các mục tiêu cụ thể như mua nhà, mua xe, du học,...
- **Tín dụng:**
 - **Vay tiêu dùng:** Vay tín chấp, vay thế chấp để mua sắm, tiêu dùng cá nhân.
 - **Vay mua nhà:** Vay để mua nhà ở, căn hộ, đất nền.
 - **Vay mua ô tô:** Vay để mua xe ô tô mới hoặc đã qua sử dụng.
 - **Vay sản xuất kinh doanh (hộ kinh doanh):** Vay vốn cho các hộ kinh doanh cá thể.
- **Thẻ:**
 - **Thẻ ghi nợ (Debit card):** Thẻ để rút tiền mặt, thanh toán tại các điểm chấp nhận thẻ.
 - **Thẻ tín dụng (Credit card):** Thẻ chi tiêu trước trả tiền sau với nhiều ưu đãi.
- **Ngân hàng điện tử:**
 - **BIDV SmartBanking:** Ứng dụng ngân hàng di động cho phép thực hiện các giao dịch trực tuyến, quản lý tài khoản, chuyển tiền,...
 - **BIDV Online:** Dịch vụ ngân hàng trực tuyến trên website.
- **Bảo hiểm:**
 - Phân phối các sản phẩm bảo hiểm liên kết với các công ty bảo hiểm uy tín.

- **Các dịch vụ khác:**

- Chuyển tiền trong nước và quốc tế.
- Chi trả lương qua tài khoản.
- Thu hộ tiền điện, nước, internet,...

❖ **Dành cho Khách hàng Doanh nghiệp:**

- **Tín dụng:**

- **Vay vốn lưu động:** Vay bổ sung vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh.
- **Vay đầu tư dự án:** Vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư.
- **Tài trợ thương mại:** Các dịch vụ như L/C, bảo lãnh, nhờ thu,...
- **Chiết khấu chứng từ có giá:** Chiết khấu các giấy tờ có giá như thương phiếu, hối phiếu,...

- **Tiền gửi:**

- **Tiền gửi thanh toán:** Tài khoản vãng lai cho doanh nghiệp.
- **Tiền gửi có kỳ hạn:** Tiền gửi với lãi suất ưu đãi.
- **Quản lý dòng tiền:**
 - Các giải pháp quản lý dòng tiền hiệu quả cho doanh nghiệp.
- **Ngân hàng điện tử:**
 - **BIDV iBank:** Dịch vụ ngân hàng trực tuyến dành cho doanh nghiệp.

- **Các dịch vụ khác:**

- Thanh toán quốc tế.
- Bảo lãnh.
- Bao thanh toán.
- Tư vấn tài chính.

2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh tại ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024

2.3.1. Tình hình hoạt động huy động vốn tại ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024

Ngân hàng BIDV (Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam) luôn chú trọng và xem trọng công tác huy động vốn, coi đây là yếu tố then chốt quyết định sự phát triển bền vững của ngân hàng. Huy động vốn không chỉ là cơ sở để ngân hàng có thể cung cấp các dịch vụ tín dụng cho khách hàng, mà còn tạo ra lợi thế cạnh tranh trong ngành ngân hàng. Với chiến lược đa dạng hóa các hình thức huy động vốn, BIDV đã không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Ngân hàng cũng đã áp dụng nhiều biện pháp tiếp thị và quảng bá mạnh mẽ, đồng thời chú trọng đến việc xây dựng hình ảnh uy tín, đáng

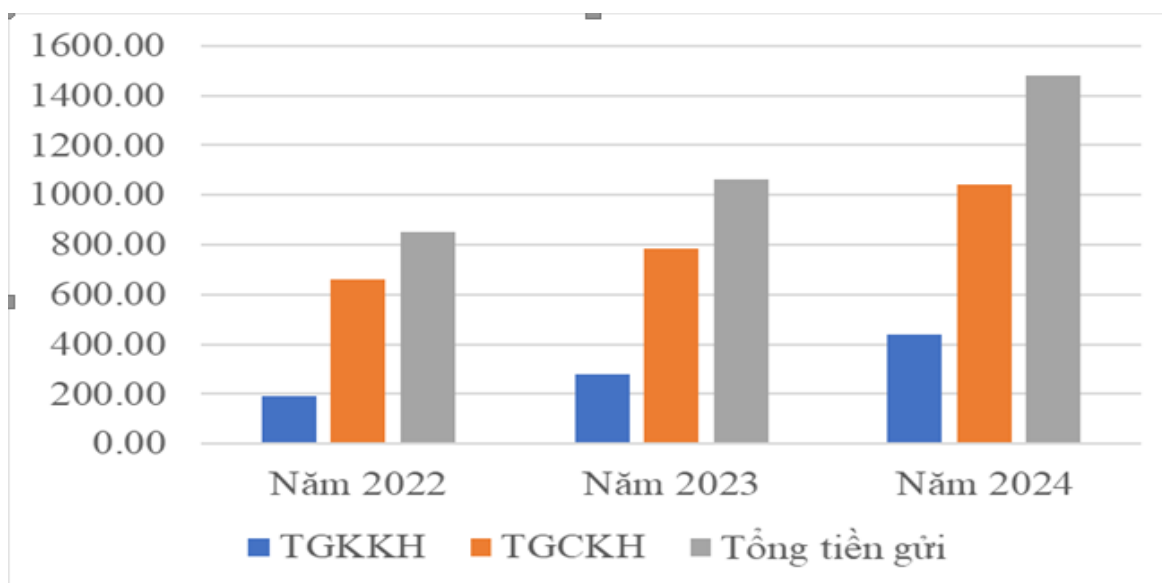
tin cậy trong cộng đồng và hệ thống ngân hàng. Những chiến lược này giúp BIDV duy trì một nguồn vốn huy động ổn định và vững mạnh, tạo nền tảng vững chắc cho các hoạt động phát triển và mở rộng dịch vụ trong tương lai. Dưới đây là tình hình huy động vốn của ngân hàng giai đoạn 2022-2024:

Bảng 2.1: Thực trạng huy động vốn của BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022 – 2024

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
TGKKH	190,10	22,36%	280,44	26,35%	438,09	29.61%	90.34	47.52%	157.65	56.22%
TGCKH	660,11	77,64%	783,87	73,65%	1.041,47	70.39%	123.76	18.75%	257.60	32.86%
TGCKH ≤ 12 Tháng	220,60	33,42%	283,53	36,17%	367,66	35.30%	62.93	28.53%	84.13	29.67%
TGCKH > 12 Tháng	439,51	44,22%	500,34	37,48%	673,81	35.09%	60.83	13,84%	173.47	34.67%
Tổng tiền gửi	850,21	100%	1.064.31	100%	1.479,56	100%	214.10	25.18%	415.25	39.02%

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhon)



Hình 2.2: Tình hình huy động vốn của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

BIDV cho thấy sự tăng trưởng rõ ràng và ổn định ở cả ba loại khoản mục qua từng năm, nhưng tốc độ tăng trưởng giữa các loại có sự khác biệt, cụ thể: Khoản “Có kỳ hạn trên 12 tháng” có tốc độ tăng trưởng mạnh lại từ năm 2023 đạt 500,34 tỷ đồng, tăng 60,83 tỷ đồng (tương ứng tăng 13,84%) so với năm 2022. Năm 2024 đạt 673,81 tỷ đồng tăng 173,47 tỷ đồng (tương ứng tăng 34,67%) so với năm 2023. Ngược lại, khoản “Có kỳ hạn dưới 12” có tốc độ tăng trưởng ổn định từ năm 2023 đạt 283,53 tỷ, đồng tăng 62,93 tỷ đồng (tương ứng tăng 28,53%) so với năm 2022. Năm 2024 đạt 367,66 tỷ đồng tăng 84,13 tỷ đồng (tương ứng tăng 29,67%) so với năm 2023.

Trong giai đoạn 2022-2024, tổng số tiền gửi của BIDV có xu hướng tăng mạnh, từ 850,21 tỷ đồng năm 2022 lên 1479,56 tỷ đồng năm 2024, tương ứng mức tăng trưởng đạt 25,18% năm 2022 và đạt 39,02% năm 2024. Sự tăng trưởng này chủ yếu đến từ tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn, cho thấy khách hàng có xu hướng giữ tiền tài khoản thanh toán nhiều hơn, do nhu cầu thanh khoản cao và lãi xuất tiền gửi không kỳ hạn của BIDV hấp dẫn hơn. TGKKH cũng có sự gia tăng, nhưng tốc độ tăng trưởng chậm hơn so với TGCKH. Tuy nhiên, xét về cơ cấu kỳ hạn, TGCKH trên 12 tháng lại có xu hướng giảm dần về tỷ trọng, từ 44,22% năm 2022 xuống còn 35,09% năm 2024, trong khi TGCKH dưới hạn tháng tăng từ 33,42% lên 35,30%. Điều này cho thấy xu hướng khách hàng gửi tiền trong ngắn hạn nhiều hơn do kỳ vọng lãi suất biến động hoặc do lo ngại về sự bất ổn kinh tế. Sự gia tăng tổng tiền là

tín hiệu tích cực, cho thấy niềm tin khách hàng vào BIDV và khả năng huy động vốn ổn định.

2.3.2. Tình hình hoạt động cho vay ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024

Bình Định là một tỉnh ven biển Nam Trung Bộ với vị trí chiến lược quan trọng về kinh tế - xã hội, quốc phòng an ninh. Là một đầu mối giao thông quan trọng kết nối khu vực miền Trung – Tây Nguyên và cả nước thông qua các hệ thống đường bộ, đường sắt, đường biển và đường hàng không, Bình Định đang dần khẳng định vai trò là trung tâm kinh tế, thương mại và công nghiệp chế biến của khu vực. Với lợi thế nằm gần các khu kinh tế lớn như Khu kinh tế Nhơn Hội, các khu công nghiệp Phú Tài, Long Mỹ, cũng như phát triển mạnh trong lĩnh vực dịch vụ, du lịch, xuất nhập khẩu, tỉnh có tiềm năng rất lớn để mở rộng hoạt động kinh tế.

Trong bối cảnh đó, Hoài Nhơn, là một phần của Bình Định, cũng được hưởng lợi từ những lợi thế chung của tỉnh. Hoài Nhơn nằm trên tuyến giao thông huyết mạch Bắc - Nam, tạo điều kiện thuận lợi cho giao thương, vận chuyển hàng hóa, kết nối với các trung tâm kinh tế lớn. Điều này tạo tiền đề cho sự phát triển của các hoạt động kinh tế trên địa bàn, và do đó, nhu cầu vay vốn để đầu tư, mở rộng sản xuất kinh doanh cũng tăng lên. Với lợi thế ven biển, Hoài Nhơn có tiềm năng phát triển mạnh về kinh tế biển, bao gồm: ngư nghiệp, du lịch biển, công nghiệp chế biến. Để biết rõ tình hình hoạt động cho vay của Chi nhánh trong những năm qua, ta tìm hiểu thông qua bảng tình hình cho vay của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 – 2024 dưới đây:

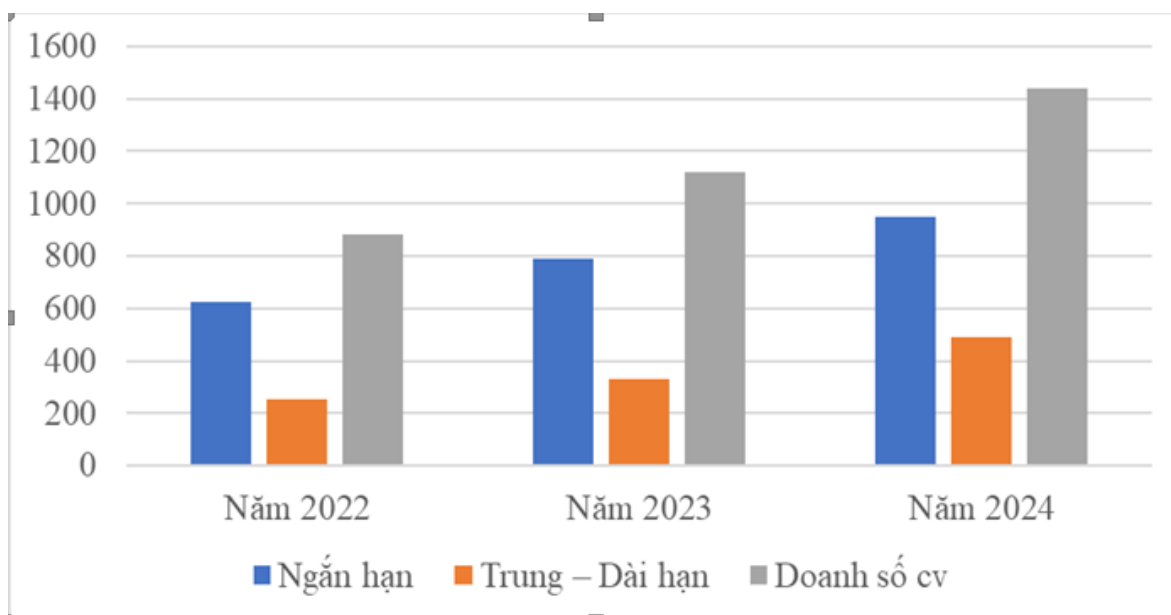
Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 - 2024

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Doanh số cv	880,76	100%	1.120,12	100%	1.439,11	100%	239,36	27,18%	318,87	28,48%
Ngắn hạn	627,13	71,20%	791,77	70,65%	947,29	65,83%	164,34	26,21%	155,81	19,69%
Trung – Dài hạn	253,63	28,80%	328,65	29,35%	491,81	34,17%	75,02	29,58%	163,15	49,64%
Doanh số thu nợ	761,59	100%	923,41	100%	1.201,54	100%	161,82	21,24%	278,13	30,12%
Ngắn hạn	551,29	72,38%	701,18	75,93%	938,07	78,07%	149,89	27,18%	236,89	33,78%
Trung – Dài hạn	210,3	27,62%	222,23	24,07%	263,47	21,93%	11,93	5,67%	41,24	15,55%
Dư nợ cuối kỳ	307,98	100%	504,69	100%	742,26	100%	196,71	63,87%	237,57	47,07%
Ngắn hạn	256,51	83,25%	346,70	68,70%	355,92	47,95%	90,29	35,21%	9,22	2,66%
Trung – Dài hạn	51,57	16,75%	157,99	31,30%	386,33	52,05%	106,42	206,36%	228,34	144,53%
Nợ xấu	2,75	100	3,43	100%	3,12	100	0,68	24,79%	0.31	-8.97%

Ngắn hạn	2,12	77,09%	2,96	86,29%	2,74	87,82%	0,84	39,39%	-0.22	-7.55%
Trung – Dài hạn	0,63	22,91%	0,47	13,71%	0,38	12,18%	-0.16	-25%	-0.09	-22.23%
Tỷ lệ nợ xấu(%)	0,98		0,68		0,42		(0,21)		(0,26)	
Ngắn hạn	0,83		0,85		0,77					
Trung – Dài hạn	0,12		0,30		0,10					

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

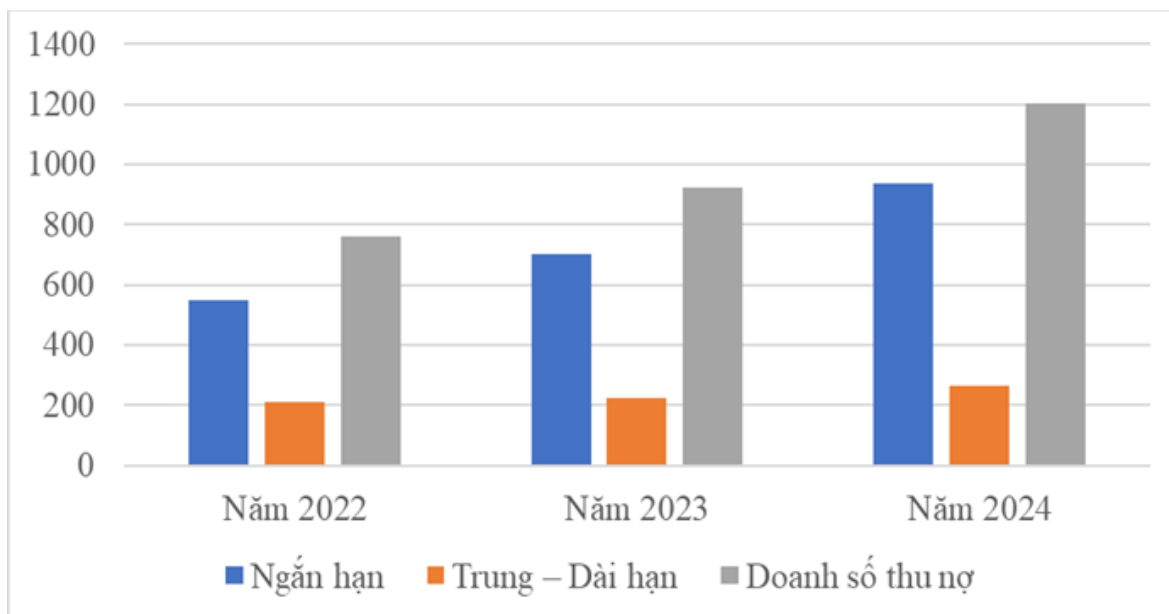


Hình 2.3: Tình hình doanh số cho vay của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Doanh số cho vay có chiều hướng tăng qua từng năm, trong đó tỷ trọng cho vay ngắn hạn chiếm tầm 65,83% - 71,20% tổng doanh số cho vay, còn lại là trung và dài hạn. Nguyên nhân có thể là do các doanh nghiệp vay hầu hết là cần nhu cầu về vốn lưu động, chi tiêu, mua sắm cá nhân nên là ngắn hạn. Còn trung và dài hạn có thời gian dài với các khoản vay có hạn mức lớn, thường vay để xây dựng nhà máy, mở rộng sản xuất, mua sắm trang thiết bị loại lớn, xây nhà ở,... Vì vậy khoản vay trung và dài hạn thường xuyên chiếm tỷ trọng nhỏ trong cơ cấu vay của PGD. Trong năm 2023 cho vay ngắn hạn đạt 791,77 tỷ đồng tăng 164,34 tỷ đồng (tương ứng tăng 26,21%) so với năm 2022, năm 2024 đạt 947,29 tỷ đồng tăng 155,81 tỷ đồng (tương ứng tăng 19,69%) so với năm 2023.

Trong năm 2023 cho vay trung và dài hạn đạt 328,65 tỷ đồng tăng 75,02 tỷ đồng (tương ứng tăng 29,58%) so với năm 2022, năm 2024 đạt 491,81 tỷ đồng tăng 163,15 tỷ đồng (tương ứng tăng 49,64%) so với năm 2023. Sự biến động này là do Bình Định có nhiều dự án về các công trình mở rộng đường xá, khu công nghiệp, cũng như các doanh nghiệp bắt đầu chuyển đổi công nghệ, mở rộng sản xuất làm cho tổng doanh số cho vay năm 2023 có tốc độ tăng 27,18% (tương ứng tăng 239,36 tỷ đồng) so với năm 2022 sau đó tăng lên 28,48% (tương ứng tăng 318,87 tỷ đồng) trong năm 2024 so với 2023.



Hình 2.4: Tình hình doanh số thu nợ của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Doanh số thu nợ của BIDV - PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024 có xu hướng tăng trưởng liên tục hiệu quả chiến lược quản trị và thu hồi nợ của ngân hàng, cụ thể: Doanh số thu nợ tăng từ 761,59 tỷ đồng năm 2022 lên 923,41 tỷ đồng năm 2023, và đạt mức cao nhất 1201,54 tỷ đồng năm 2024. Trong đó, nợ ngắn hạn tăng mạnh từ 551,29 tỷ đồng (năm 2022) lên 938,07 tỷ đồng (năm 2024), qua đó thể hiện khả năng xử lý nhanh chóng và hiệu quả các khoản nợ ngắn hạn. Đồng thời nợ trung – dài hạn cũng tăng ổn định từ 210,3 tỷ đồng (năm 2022) lên 263,47 tỷ đồng (năm 2024), phản ánh sự bền vững trong việc thu hồi các khoản nợ lớn và dài hạn. Sự tăng trưởng đồng đều ở cả hai nhóm nợ là minh chứng cho sự cải tiến rõ rệt trong năng lực chiến lược quản lý rủi ro tài chính của BIDV, góp phần củng cố niềm tin của khách hàng và nhà đầu tư.

Dư nợ cuối kì tăng từ 307,98 tỷ đồng năm 2022 lên 742,26 tỷ đồng năm 2024. Trong đó, dư nợ ngắn hạn và trung – dài hạn đều tăng, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng của nợ trung – dài hạn cao hơn so với nợ ngắn hạn trong giai đoạn 2022-2024. Tỷ lệ nợ xấu của PGD có xu hướng giảm, từ 0,98% năm 2022 xuống còn 0,42 năm 2024, nợ trung – dài hạn chiếm tỷ trọng thấp hơn nhưng có xu hướng giảm nhẹ từ 0,30% năm 2023 xuống còn 0,10% năm 2024. Tỷ lệ nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao hơn so với nợ trung – dài hạn cho thấy BIDV đang gặp rủi ro lớn hơn đối với các khoản vay có thời gian đáo hạn ngắn. Điều này xuất phát từ nhiều nguyên nhân, như khách hàng vay ngắn hạn gặp khó khăn trong kinh doanh, dòng tiền thu về không đủ để trả nợ đúng hạn, nền kinh tế suy thoái khiến các dự án đầu tư không

đạt hiệu quả như kỳ vọng. Do đó BIDV cần có biện pháp quản lý rủi ro hiệu quả như thẩm định kỹ khách hàng, giám sát dòng tiền và tái cấu trúc các khoản vay khi cần thiết.

2.3.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024

Kết quả hoạt động kinh doanh là yếu tố quyết định sự tồn tại và phát triển của mỗi ngân hàng, và BIDV – PGD Hoài Nhơn không phải ngoại lệ. Trong bối cảnh kinh tế Hoài Nhơn đang phát triển nhanh chóng, cùng với sự phát triển của các khu kinh tế, khu công nghiệp và ngành du lịch, BIDV – PGD Hoài Nhơn đã không ngừng nỗ lực bám sát các mục tiêu chiến lược, thúc đẩy tăng trưởng hoạt động kinh doanh, khẳng định vị thế là một trong những ngân hàng thương mại hàng đầu trên địa bàn.

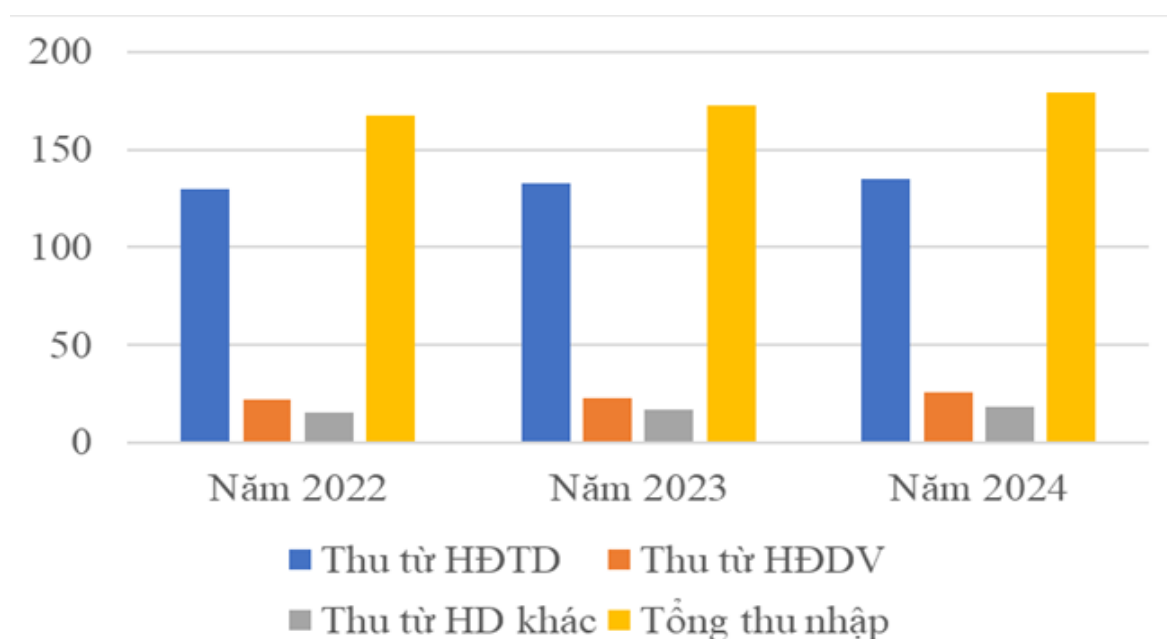
BIDV – PGD Hoài Nhơn không ngừng phát triển và cải tiến các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại, đặc biệt là các dịch vụ thanh toán, tín dụng doanh nghiệp và cá nhân, nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Ngân hàng đã đẩy mạnh chuyển dịch cơ cấu thu nhập, tập trung phát triển các nguồn thu dịch vụ phi tín dụng nhằm giảm thiểu rủi ro từ hoạt động tín dụng truyền thống. Trong những năm qua, với sự cố gắng và không ngừng nỗ lực trong công tác quản trị, điều hành, giám sát, Ngân hàng BIDV – PGD Hoài Nhơn đã đạt được những kết quả nhất định trong hoạt động kinh doanh để nâng cao chất lượng cũng như vị thế trên địa bàn thành phố Qua ba năm, từ năm 2022 – 2024, Chi nhánh đã đạt được kết quả như sau:

Bảng 2.3: Tình hình hoạt động kinh doanh của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 - 2024

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Tổng thu nhập	167,23	100%	172,51	100%	179,41	100%	5,28	3.16%	6,89	3,99%
Thu từ HĐTD	129,77	77,59%	132,63	76,88%	135,12	75,32%	2,68	2,20%	2,49	1,88%
Thu từ HĐDV	22,11	13,22%	23,17	13,43%	26,02	14,51%	1,01	4,56%	2,85	12,31%
Thu từ HD khác	15,35	9,19%	16,72	9,69%	18,53	10,17%	1,37	8,92%	1,31	12,24%
Tổng chi phí	109,87	100%	112,71	100%	117,51	100%	2,83	2,58%	4,71	4,17%
Chi trả lãi	91,43	83,21%	93,31	82,78%	95,61	81,43%	1,87	2,05%	2,31	2,47%
Chi trả dịch vụ NH	6,27	5,71%	6,51	5,76%	7,12	6,06%	0,24	3,82%	-0.45	-6.91%
Chi phí khác	12,17	11,08%	12,91	11,46%	14,68	12,51%	0,74	6,01%	1,78	13,81%
Lợi nhuận trước thuế	57,36		59,80		62,00		2,45	4,27%	2,19	3,66%

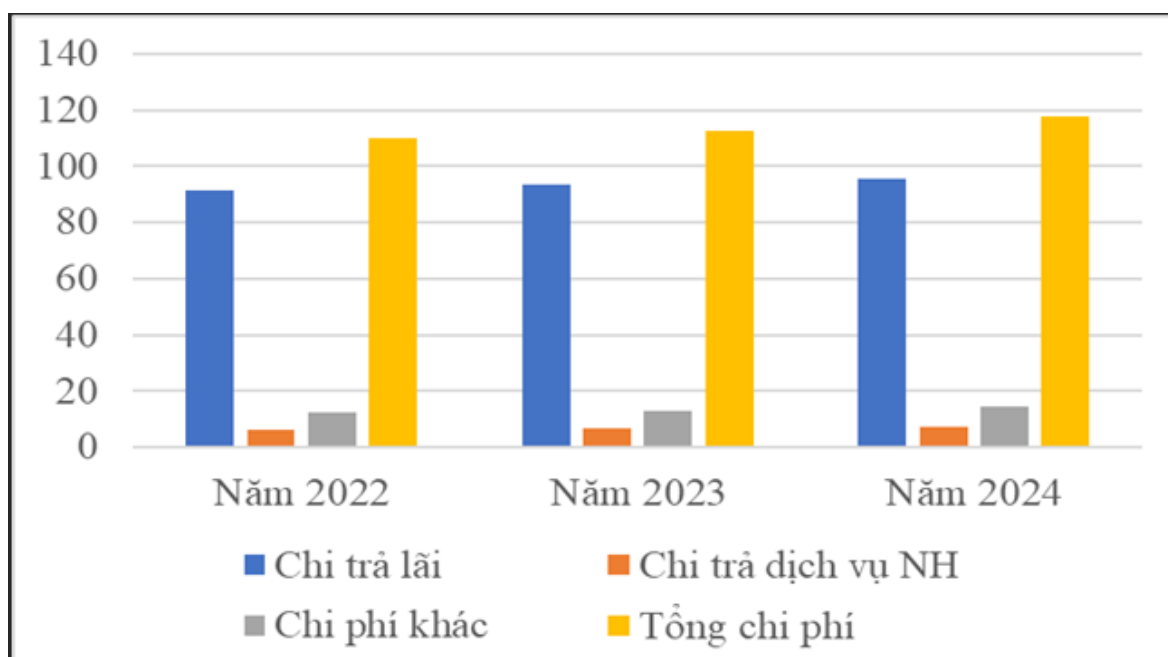
(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)



Hình 2.5: Tình hình tổng thu nhập của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Biểu đồ thể hiện tình hình thu nhập của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 – 2024, bao gồm thu từ bao gồm thu từ hoạt động cho vay, thu từ hoạt động dịch vụ và các khoản thu khác, cùng tổng thu nhập. Tổng thu nhập của PGD tăng đều qua các năm, từ 167,23 tỷ đồng năm 2022 tăng lên 179,41 tỷ đồng năm 2024. Trong đó, thu từ hoạt động cho vay luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất và tăng dần qua các năm, đạt 132,63 tỷ đồng (năm 2023) tăng 2,68 tỷ đồng (tương ứng tăng 2,20%) so với năm 2022. Năm 2024 đạt 135,12 tỷ đồng, tăng 2,49 tỷ đồng (tương ứng tăng 1,88%) so với năm 2023. Thu từ hoạt động dịch vụ và các khoản thu khác cũng tăng ổn định. Nhìn chung, tổng thu nhập của PGD được cải thiện rõ rệt qua từng năm, cho thấy sự mở rộng hoạt động kinh doanh cũng như đa dạng hóa nguồn thu hiệu quả. Ngoài ra, thu nhập của Ngân hàng còn đến từ các nguồn kinh doanh chứng khoán kinh doanh, góp vốn mua cổ phần, các nguồn thu nhập này chiếm tỷ trọng tương đối nhỏ trong tổng nguồn thu nhập.



Hình 2.6: Tình hình tổng chi phí hoạt động của BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhon)

Trong giai đoạn 2022–2024, chi phí hoạt động của BIDV – PGD Hoài Nhon có xu hướng gia tăng, phản ánh sự mở rộng quy mô hoạt động cũng như áp lực từ môi trường tài chính. Tổng chi phí đã tăng từ 109,87 tỷ đồng năm 2022 lên 117,51 tỷ đồng năm 2024, với mức tăng đều đặn qua từng năm. Sự gia tăng này chủ yếu đến từ các khoản chi trả lãi, chi phí dịch vụ ngân hàng và các chi phí khác.

Trong cơ cấu chi phí, chi trả lãi chiếm tỷ trọng lớn nhất và liên tục tăng qua các năm, cụ thể: Khoản mục này tăng từ 91,43 tỷ đồng năm 2022 lên 95,61 tỷ đồng năm 2024. Điều này cho thấy ngân hàng đang phải trả lãi cao hơn cho các khoản huy động vốn, có thể do lãi suất thị trường biến động hoặc do BIDV cần tăng sức hấp dẫn của sản phẩm tiền gửi. Tuy nhiên, mức tăng của chi phí lãi không quá đột biến, thể hiện sự kiểm soát tốt trong chiến lược huy động vốn.

Bên cạnh đó, chi phí dịch vụ ngân hàng cũng có xu hướng tăng nhưng với tốc độ chậm hơn. Từ mức 6,27 tỷ đồng năm 2022, khoản mục này đạt 7,12 tỷ đồng vào năm 2024. Điều này phản ánh sự phát triển của các dịch vụ ngân hàng tại BIDV – PGD Hoài Nhon, khi khách hàng có nhu cầu sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ hơn, kéo theo chi phí vận hành gia tăng.

Một điểm đáng chú ý là các chi phí khác tăng đáng kể từ 12,17 tỷ đồng năm 2022 lên 14,68 tỷ đồng năm 2024. Điều này có thể xuất phát từ chi phí quản lý, đầu

tư hạ tầng công nghệ hoặc các chi phí vận hành khác nhằm đáp ứng nhu cầu mở rộng dịch vụ. Sự gia tăng của khoản mục này có thể là một tín hiệu tích cực nếu đi kèm với hiệu quả hoạt động cao hơn.

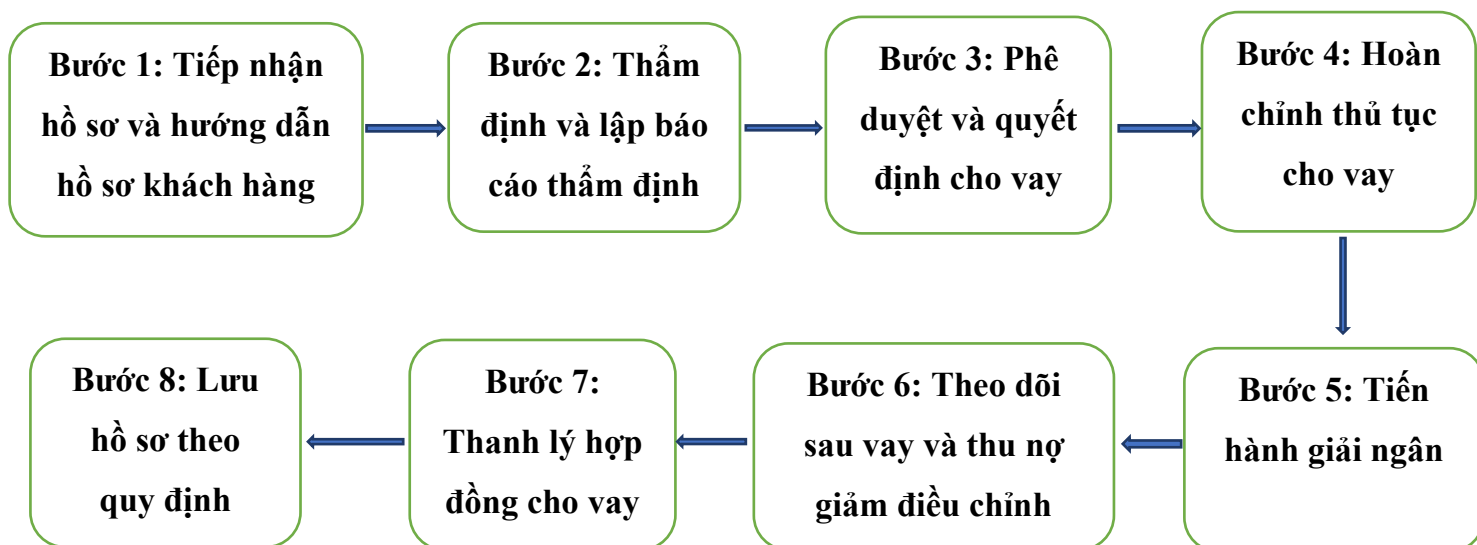
Nhìn chung, BIDV – PGD Hoài Nhơn đang chứng kiến sự gia tăng trong chi phí hoạt động, chủ yếu do chi phí lãi và chi phí vận hành tăng. Tuy nhiên, nếu PGD có chiến lược kiểm soát chi phí hợp lý và tối ưu hóa hiệu suất hoạt động, việc mở rộng này có thể giúp BIDV tiếp tục phát triển bền vững trong tương lai.

2.4. Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024:

Thị trường KHCN là một thị trường rộng lớn và còn nhiều tiềm năng để các ngân hàng khai thác, nhất là về mảng kinh tế tín dụng cá nhân. Tín dụng cá nhân là công cụ điều hòa vốn vừa là động lực kích thích người dân gia tăng tiết kiệm tạo nên sự cân bằng về vốn hóa cho nền kinh tế. Nắm bắt được điều này, bằng nguồn vốn tự có và nguồn vốn huy động, BIDV đã tiến hành cho vay với những đối tượng khách hàng có nhu cầu với các sản phẩm và khuyến mãi ngày càng đa dạng và phong phú.

2.4.1. Quy trình nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân

Đối với hoạt động cho vay, việc xác lập quy trình cho vay là một trong những công việc quan trọng của ngân hàng. Việc xây dựng một quy trình cho vay và không ngừng hoàn thiện sẽ giúp ngân hàng nâng cao được chất lượng và giảm thiểu rủi ro tín dụng.



Diễn giải quy trình:

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay hướng dẫn hồ sơ khách hàng

- Hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ thủ tục vay tiền
- CBTD tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng bao gồm: Hồ sơ nhân thân, hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay, hồ sơ chứng minh nguồn thu nhập trả nợ và một số loại hồ sơ khác.

- Hồ sơ pháp lý liên quan đến tài sản đảm bảo như giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở hoặc các giấy tờ được pháp luật thừa nhận chứng minh quyền sở hữu nhà ở, quyền sử dụng đất ở của bên bán được quyền chuyển nhượng hoặc đã chuyển quyền sở hữu, sử dụng cho người vay.

- CBTD hướng dẫn khách hàng, kiểm tra và xem xét sơ bộ về hồ sơ.

Bước 2: Thẩm định và lập báo cáo thẩm định, tờ trình cho vay

- CBTD thực hiện thẩm định các nội dung sau:

- + Thông tin về năng lực pháp lý nhân sự.
- + Thẩm định nguồn thu nhập trả nợ của Khách hàng
- + Thẩm định mục đích sử dụng vốn của Khách hàng
- + Thẩm định lịch sử tín dụng của Khách hàng (CIC,...)
- + Thẩm định tài sản đảm bảo tiền vay
- + Thẩm định nội dung khác theo quy định sản phẩm và quy định cho vay khác của BIDV

- + Lập tờ trình tín dụng theo mẫu theo PTSP RB/SPTD-07/M11

- + GD QHKH bán lẻ/GĐCC QHKH bán lẻ kiểm soát toàn bộ hồ sơ vay và trình cấp thẩm quyền phê duyệt

Bước 3: Phê duyệt và quyết định cho vay

- GD bán lẻ kiểm tra, phê duyệt đồng ý hay không cho vay trong thẩm quyền phê duyệt
- Trường hợp khoản vay vượt quá thẩm quyền phê duyệt của ĐVKD, ĐVKD trình cấp có thẩm quyền tại Hội sở xem xét phê duyệt theo quy định
- Trường hợp thiếu hồ sơ: thực hiện yêu cầu cán bộ tín dụng bổ sung hồ sơ quay lại bước 2.
- CBKD/ NV DVTD thực hiện kết quả phê duyệt:
 - + Trường hợp không đồng ý cho vay, CBKD/ NV DVTD gửi KH thông báo từ chối cho vay và thực hiện tiếp bước 9
 - + Trường hợp đồng ý cho vay CBKD/ NV DVTD gửi thông báo cấp tín dụng và hướng dẫn khách hàng ký xác nhận trên thông báo cấp tín dụng. Thực hiện tiếp bước 4.

Mẫu biểu thông báo thực hiện theo Quyết định số 202/2017/QĐ-TGD về việc ban hành mẫu biểu liên quan đến hoạt động cấp tín dụng tại BIDV hoặc các quyết định bổ sung, thay thế (nếu có).

Bước 4: Hoàn chỉnh thủ tục cho vay

- CBKD hoàn thiện và bổ sung những hồ sơ còn thiếu theo quy định hoặc theo yêu cầu của cấp phê duyệt.
- CBKD/NV DVTD phối hợp với Khách hàng lập và trình Trưởng ĐVKD ký hợp đồng tín dụng và các chứng cứ khác theo quy định.
- Mẫu theo quyết định 208/2017/QĐ- TGD ngày 16/03/2017 hoặc các quyết định sửa đổi bổ sung (nếu có).
- Ký biên bản thoả thuận theo mẫu PTSP RB/SPTD – 07/M02, PTSP RB/SPTD – 07/M03, PTSP RB/SPTD – 07/M04
- Văn bản uỷ quyền nộp và giao nhận (Ký công chứng) theo mẫu PTS RB/SPTD – 07/M10 (Trường hợp khách hàng uỷ quyền cho BIDV thực hiện thủ tục cập nhật/ giấy chứng nhận).
- Đề nghị phong toả theo mẫu theo quyết định 208/2017/QĐ – TGD Ngày 16/03/2017 hoặc các quyết định sửa đổi bổ sung (nếu có)
- Trường hợp giải ngân hàng nhiều lần: ĐVKD lập tờ trình giải ngân theo quy định của BIDV

Bước 5: Tiến hành giải ngân

Nếu tài sản đảm bảo là tài sản khác thì việc giải ngân diễn ra khá đơn giản. Còn trong trường hợp tài sản đảm bảo là chính nhà đất cần vay vốn để mua thì quy trình vay vốn ngân hàng lúc này sẽ được chia thành 2 trường hợp:

- Trường hợp nhà đất đã hoàn thành thủ tục sang tên:

Đối với trường hợp này, các bên sẽ tiến hành ký và công chứng hợp đồng thế chấp. Và đăng ký hợp đồng giao dịch đảm bảo tại các cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Sau đó, phía ngân hàng sẽ giữ bản chính của giấy tờ nhà đất, giấy chứng nhận quyền sở hữu và tiến hành giải ngân cho khách vay trả cho bên bán.

- Trường hợp nhà đất chưa hoàn thành thủ tục sang tên:

Lúc này, người bán – người mua - ngân hàng sẽ tiến hành ký một thỏa thuận 3 bên. Theo đó, các bên sẽ đồng ý giải ngân/ phong tỏa số tiền giải ngân.

Sau khi ký kết hợp đồng tín dụng, phía ngân hàng sẽ giải ngân khoản tiền vay vào một tài khoản đứng tên bên bán. Và tạm thời phong tỏa số tiền này lại trong thời gian hai bên tiến hành thủ tục mua bán, sang tên nhà đất. Sau đó, bên mua sẽ ký tiếp một hợp đồng công chứng thế chấp. Và đăng ký giao dịch đảm bảo theo đúng quy định pháp luật. Lúc này, phía ngân hàng sẽ tiến hành bỏ phong tỏa đối với số tiền vay.

Bước 6: Theo dõi sau vay và thu nợ giám sát điều chỉnh

- Giám sát tín dụng: là nhằm kiểm tra việc thực hiện các điều khoản đã cam kết theo hợp đồng tín dụng như khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích không, kiểm soát mức độ rủi ro tín dụng phát sinh trong quá trình sử dụng vốn, theo dõi thực hiện các điều khoản cụ thể đã thỏa thuận trong hợp đồng, kịp thời phát hiện vi phạm để có những ứng xử kịp thời, theo dõi và ghi nhận quy trình tín dụng của các bộ phận có liên quan tại ngân hàng. Các phương pháp giám sát mà ngân hàng thường áp dụng.

+ Giám sát hoạt động tài khoản của khách hàng tại ngân hàng

+ phân tích báo cáo tài chính theo định kỳ

+ Ghé thăm và kiểm soát địa điểm hoạt động kinh doanh

+ Kiểm tra việc đảm bảo tiền vay

+ Giám sát hoạt động khách hàng thông qua các mối quan hệ với khách hàng khác

+ Giám sát qua những thông tin khác

- Công tác thu nợ: Khách hàng có trách nhiệm và nghĩa vụ trả nợ cho ngân hàng đúng hạn và đầy đủ như trong cam kết theo hợp đồng. Các phương pháp thu nợ:

+ Thu gốc và lãi một lần ở kỳ hạn trả nợ cuối cùng.

+ Thu nợ gốc 1 lần khi đến hạn, thu lãi định kỳ thu nợ gốc và lãi theo nhiều kỳ hạn

- Thủ tục thu nợ: trước ngày đáo hạn trả nợ, ngân hàng thường thông báo cho khách hàng biết số nợ phải thanh toán và ngày thanh toán bằng các hình thức như thông

báo bằng thư, qua bưu điện, trực tiếp, bằng điện thoại hay qua mạng. Trong quá trình giám sát thu nợ, ngân hàng thường áp dụng một số biện pháp sau:

- + Điều chỉnh kỳ hạn nợ
- + Chuyển nợ quá hạn các khoản đến hạn nhưng chưa trả được
- + Coi các kỳ hạn sau đến hạn và chuyển nợ quá hạn số nợ còn lại
- + Khi đáo hạn mà khách hàng không trả được do nguyên nhân khách quan, nếu có nhu cầu và điều kiện ngân hàng xem xét và gia hạn nợ.

Bước 7: Thanh lý hợp đồng cho vay và xuất kho tài sản

- Sau khi hoàn tất thủ tục bảo đảm tiền vay theo quy định của BIDV, thì ngân hàng và khách hàng làm thủ tục thanh lý hợp đồng tín dụng, xuất kho tài sản giữ hộ theo mẫu PTSP RB/SPTD- 07/MO9 và gửi đề nghị giải thế chấp, xóa thế chấp (theo Mẫu quyết định 208/2017/QĐ-TGD) ngày 16.03.2017 hoặc các quyết định sửa đổi bổ sung (nếu có) đến Phòng DVKH tại ĐVKD.
- Phòng/bộ phận kho quỹ bàn giao thẻ kiểm giữ hộ cho NV DVID/CBKD Phiếu đề nghị xuất kho hồ sơ tài sản giữ hộ được cấp thẩm quyền ký duyệt.

Bước 8: Lưu hồ sơ theo quy định

- ĐVKD, KSGNTD thực hiện lưu hồ sơ theo quy định hiện hành của BIDV.

2.4.2. Các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn

Nhằm mang đến trải nghiệm tốt cho khách hàng, BIDV hiện đang cung cấp rất nhiều gói sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu của đa dạng khách hàng. Cụ thể:

a) Vay tiêu dùng không đảm bảo tài sản:

- Mục đích: Đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cá nhân như mua sắm, du lịch, học tập hoặc chi tiêu khác
- Hạn mức: Tùy theo thu nhập và khả năng trả nợ, thường lên đến 500 triệu đồng.
- Thời gian vay: Linh hoạt, tối đa 7 năm
- Lãi suất: Ưu đãi, dao động tùy theo chính sách từng thời kỳ (thường từ 7-12%/năm).

b) Vay cầm cố:

- Mục đích: Cung cấp khoản vay nhanh chóng khi khách hàng có tài sản đảm bảo như sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá, hoặc tài sản khác.
- Hạn mức: Có thể lên đến 100% giá trị tài sản cầm cố.
- Thời gian vay: Tùy theo thỏa thuận, thường tối đa 5-7 năm.

- Lãi suất: Thấp hơn vay tín chấp, khoảng 6-9%/năm.

c) Vay mua nhà ở:

- Mục đích: Hỗ trợ mua, xây dựng, hoặc sửa chữa nhà ở.
- Hạn mức: Cao, có thể lên đến 70-80% giá trị bất động sản.
- Thời gian vay: Dài hạn, tối đa 20-25 năm.
- Lãi suất: Ưu đãi cố định trong 1-3 năm đầu (khoảng 5.5-7.5%/năm), sau đó thả nổi theo thị trường.

d) Vay mua ô tô:

- Mục đích: Mua xe ô tô mới hoặc đã qua sử dụng.
- Hạn mức: Tối đa 80% giá trị xe.
- Thời gian vay: Tối đa 7 năm.
- Lãi suất: Từ 7-9%/năm, tùy thời điểm.

e) Vay kinh doanh cá nhân:

- Mục đích: Bổ sung vốn kinh doanh hoặc đầu tư cho hộ kinh doanh cá thể.
- Hạn mức: Phụ thuộc vào kế hoạch kinh doanh và tài sản đảm bảo.
- Thời gian vay: Tối đa 5-7 năm.
- Lãi suất: Cạnh tranh, khoảng 7-10%/năm.

f) Vay thấu chi:

- Mục đích: Chi tiêu vượt số dư tài khoản để đáp ứng nhu cầu tức thời.
- Hạn mức: Thường gấp 2-5 lần thu nhập hàng tháng.
- Lãi suất: Tính theo dư nợ thực tế, khoảng 10-15%/năm.

2.4.3. Thực trạng về cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 - 2024:

2.4.3.1. Tình hình hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 - 2024:

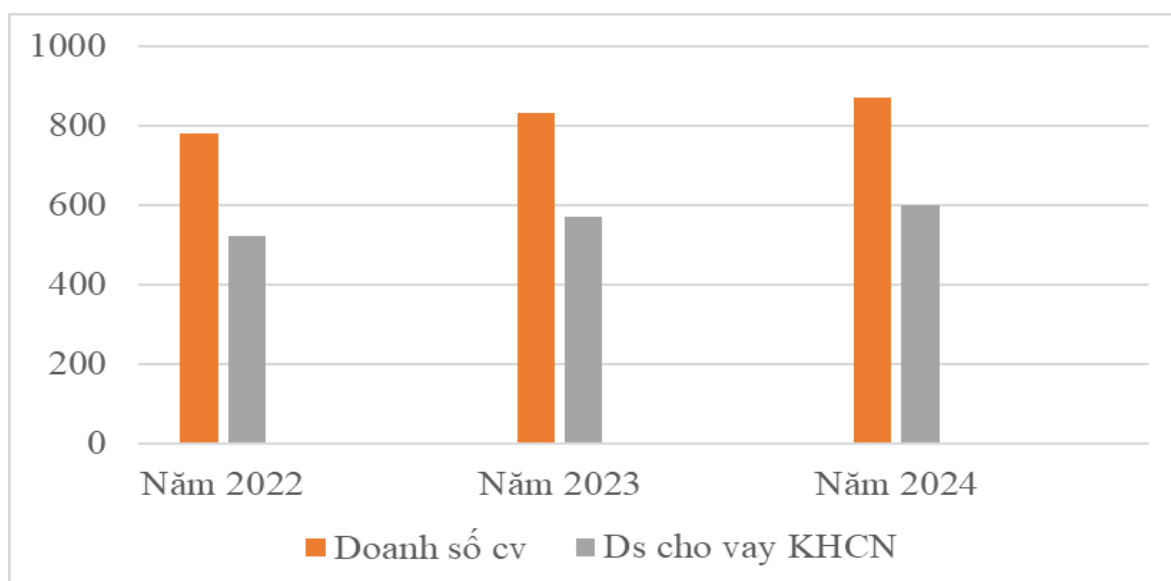
Bảng 2.4: Tình hình cho vay KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022 - 2024

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Doanh số cv	780,76	100	831,18	100	871,53	100	50,42	6,46	40,35	4,85
Ds cho vay KHCN	522,11	66,87	571,67	68,78	601,67	69,04	49,56	9,49	30,00	5,25
Doanh số thu nợ	561,59	100	631,59	100	706,59	100	70,00	12,46	75,00	11,87
DS thu nợ cho vay KHCN	364,91	64,98	421,43	66,73	487,01	68,92	56,52	15,49	65,58	15,56
Dư nợ cuối kỳ	407,98	100	504,69	100	642,26	100	96,71	23,70	137,57	27,26
Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN	260,56	63,87	331,8	65,74	426,80	66,45	71,24	27,34	95,00	28,63
Nợ xấu	4,29	100	5,43	100	6,78	100	1,14	26,57	1,35	24,86

Nợ xấu cho vay KHCN	2,69	62,70	3,56	65,56	4,56	67,26	0,87	32,34	1,00	28,09
Tỷ lệ nợ xấu(%)	1,05		1,08		1,06					
Tỉ lệ nợ xấu cho vay KHCN	1,03		1,07		1,07					

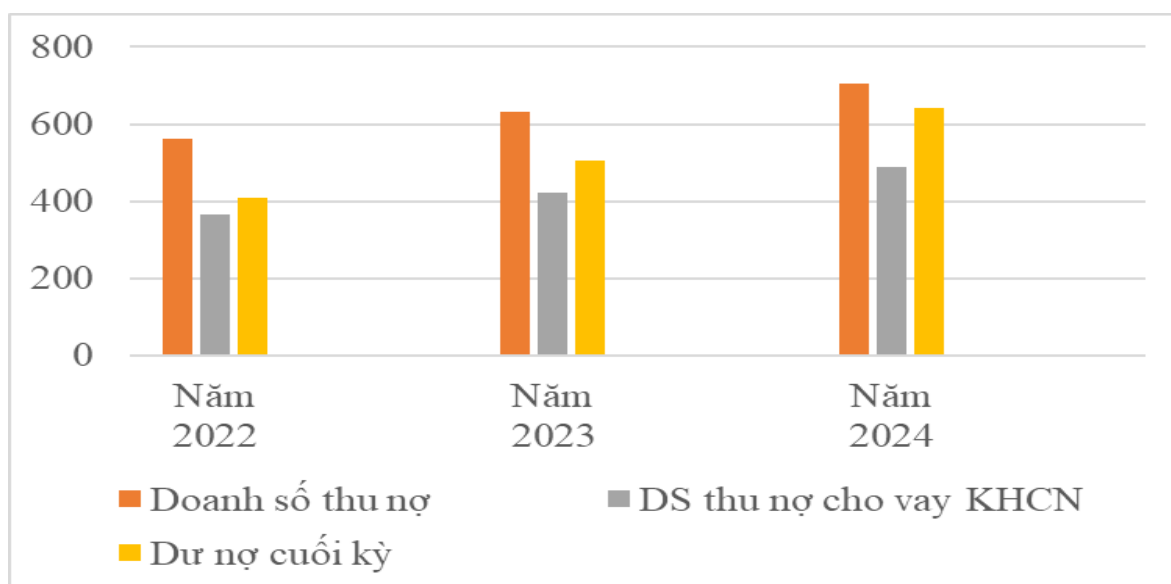
(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)



Hình 2.7: Tình hình doanh số cho vay KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Qua số liệu có thể thấy xu hướng tăng trưởng mạnh mẽ trong hoạt động cho vay KHCN của BIDV. Trong đó, doanh số cho vay vào năm 2023 đạt 831,18 tỷ đồng tăng 50,42 tỷ đồng (tương ứng tăng 6,46%) so với năm 2022. Năm 2024 đạt 871,53 tỷ đồng, tăng 40,35 tỷ đồng (tương ứng tăng 4,85%) so với năm 2023. Doanh số cho vay KHCN chiếm tỷ trọng cao trong doanh số cho vay, đạt 571,67 tỷ đồng (năm 2023) tăng 49,56 tỷ đồng (tương ứng tăng 9,49%) so với năm 2022. Năm 2024 đạt 601,67 tỷ đồng tăng 30 tỷ đồng (tương ứng tăng 5,25%) so với năm 2023. Nguyên nhân của sự tăng trưởng này là do PGD đã thực hiện nhiều chương trình khuyến mãi và ưu đãi như: Mở app tặng quà, tung ra các gói sản phẩm với ưu đãi hấp dẫn nhằm kích thích nhu cầu vay của khách hàng nhằm đem lại lợi nhuận cho PGD. Điều này cho thấy PGD đã áp dụng tốt các chính sách từ trụ sở và tận dụng tốt các nguồn lực và điều kiện sẵn có từ đó đưa ra các chiến lược kinh doanh giữ chân và thu hút khách hàng mới. Tuy nhiên một phần do thủ tục và điều kiện vay vốn của PGD còn chưa nhanh gọn, đôi khi phải mất nhiều thời gian của khách hàng, công tác thẩm định còn phức tạp, cần qua nhiều cấp phê duyệt nên khả năng không kịp đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng trên địa bàn.



Hình 2.8: Tình hình doanh số thu nợ KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Cùng với sự tăng trưởng của doanh số cho vay thì tình hình thu nợ cũng rất quan trọng. Doanh số thu nợ thể hiện công tác thu hồi nợ của PGD, doanh số thu hồi nợ càng cao thì càng chứng minh được công tác thu hồi nợ của PGD diễn ra rất tốt và hiệu quả, cụ thể: Doanh số thu nợ năm 2022 của KHCN là 364,91 tỷ đồng chiếm 64,98%. Đến năm 2023 đạt 421,43 tỷ đồng tăng 56,52 tỷ đồng đạt mức tăng trưởng 15,49% so với năm 2022. Sang năm 2024 đạt 487,01 tỷ đồng tăng 65,58 tỷ đồng đạt mức tăng 15,56% so với năm 2023. Doanh số thu nợ KHCN đã tăng trưởng đáng kể. Từ đó cho thấy rằng tình hình thu nợ của Ngân hàng đang phát triển và có xu hướng tăng cả về số lượng và tỷ trọng. Để có được điều này là do cán bộ tín dụng rất tích cực trong công tác thu hồi nợ, kiểm tra, đôn đốc nhắc khách hàng trả nợ đúng hạn. Bên cạnh đó, cũng cho thấy tình hình thu nhập khách hàng rất là tốt, giúp tăng khả năng thanh toán nợ vay của khách hàng.

Bên cạnh thu nợ là dư nợ cho vay KHCN, dư nợ phản ánh hiệu quả kinh doanh của ngân hàng, cụ thể: Năm 2022 đạt 260,56 tỷ đồng, năm 2023 tăng lên 331,80 tỷ đồng tăng 71,24 tỷ đồng (tương ứng tăng 27,34%) so với năm 2022, sang năm 2024 dư nợ tăng lên 426,80 tỷ đồng tăng 95 tỷ đồng (tương ứng tăng 28,63%) so với năm 2023. Điều này cho thấy PGD Hoài Nhơn đã và đang chú trọng vào hoạt động cho vay cá nhân, đây là một hoạt động đem lại nguồn lợi nhuận lớn cho PGD.

Một trong những yếu tố tạo ra rủi ro gây tổn thất cho ngân hàng chính là nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN. Trong quan hệ tín dụng việc phát sinh nợ xấu là

điều không thể tránh khỏi vì vậy, nợ xấu là mối quan tâm hàng đầu của ngân hàng khi cấp tín dụng cho khách hàng. Qua bảng số liệu, ta thấy nợ xấu qua các năm đều tăng đặc biệt năm 2023, cụ thể: Năm 2022 là 1,05%, sang năm 2023 là 1,08% và đến năm 2024 giảm còn 1,06%. Năm 2022 nợ xấu tăng một phần là do ảnh hưởng của nền kinh tế suy thoái, họ không tìm được việc làm. Gây ảnh hưởng tới hoạt động sản xuất, kinh doanh nguồn thu nhập giảm dẫn đến tình hình thu hồi nợ xấu tăng lên. Nhưng đến năm 2023-2024 thì tỷ lệ nợ xấu của PGD có xu hướng giảm. Điều này cho thấy nền kinh tế đất nước đang ngày ổn định và PGD có đội ngũ cán bộ nhân viên giàu kinh nghiệm. Tuy nhiên, PGD vẫn cần tiếp tục và tăng cường quản lý rủi ro cho vay để giảm thiểu tỷ lệ nợ xấu và đảm bảo hoạt động ổn định và bền vững trong tương lai.

2.4.3.2. Tình hình hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn phân theo mục đích giai đoạn 2022-2024.

Trong những năm qua Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – PGD Hoài Nhơn đã không ngừng đa dạng hóa sản phẩm thông qua các mục đích sử dụng vốn khác nhau như: Cho vay mua nhà, xây dựng, cho vay mua căn hộ, cho vay SXKD, cho vay cầm cố giấy tờ có giá, cho vay thấu chi tài khoản, cho vay tín chấp,... Ngoài ra, ngân hàng cũng đẩy mạnh các khoản vay trung và dài hạn dành cho đầu tư bất động sản, giáo dục và y tế, thể hiện chiến lược mở rộng tín dụng vào các lĩnh vực bền vững và có tiềm năng phát triển. Nhìn chung, cơ cấu cho vay theo mục đích tại BIDV giai đoạn này có sự điều chỉnh hợp lý, vừa đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng, vừa đảm bảo an toàn tín dụng và tăng trưởng bền vững.

Bảng 2.5: Tình hình cho vay KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhơn phân theo sản phẩm giai đoạn 2022-2024

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Ds cho vay KHCN	522,11	100	571,67	100	602,15	100	49,56	9,49	30,48	5,33
Cho vay tiêu dùng	286,12	54,80	321,12	56,17	347,68	57,74	35,00	12,23	26,56	8,27
Cho vay phát triển SXKD	136,48	26,14	156,48	27,37	169,14	28,09	20,00	14,65	12,66	8,09
Cho vay cầm cố GTCG	99,51	19,06	94,07	16,46	85,33	14,17	-5,44	-5,47	-8,74	-9,29
Doanh số thu nợ KHCN	364,91	100	421,43	100	487,01	100	56,52	15,49	65,58	15,56
Cho vay tiêu dùng	198,36	54,36	232,67	55,21	275,25	56,52	34,31	17,30	42,58	18,30
Cho vay phát triển SXKD	90,46	24,79	110,32	26,18	131,95	27,09	19,86	21,95	21,63	19,61

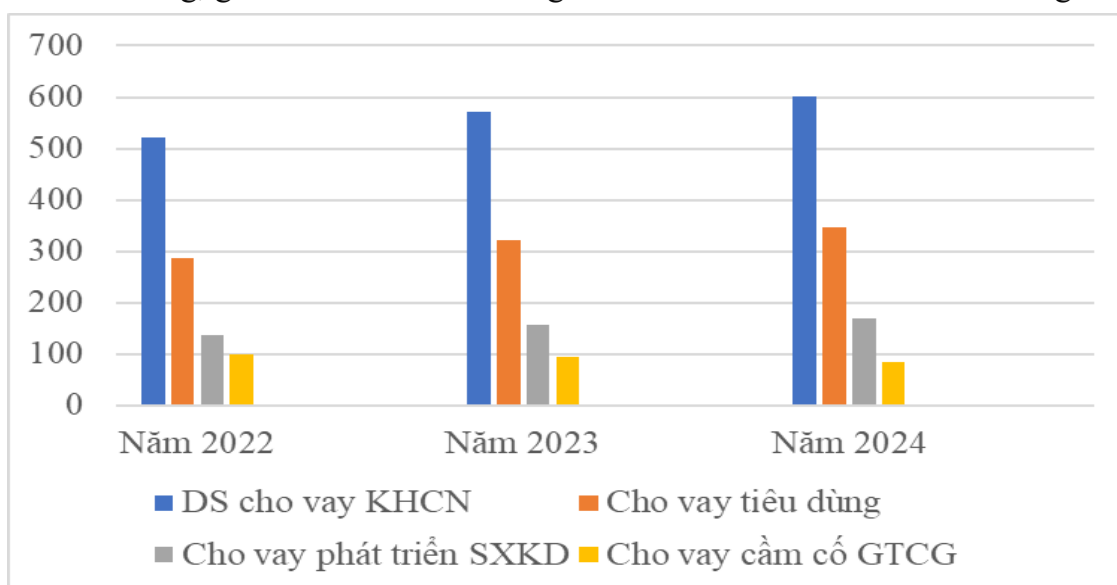
Cho vay cầm cố GTCG	76,09	20,85	78,44	18,61	79,81	16,39	2,35	3,09	1,37	1,75
Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN	260,56	100	331,80	100	426,80	10	71,24	27,34	95,00	28,63
Cho vay tiêu dùng	143,21	54,96	186,22	56,12	246,35	57,72	43,01	30,03	60,13	32,29
Cho vay phát triển SXKD	64,89	24,90	90,46	27,26	120,42	28,21	25,57	39,41	29,96	33,12
Cho vay cầm cố GTCG	52,46	20,13	55,12	16,61	60,03	14,07	2,66	5,07	4,91	9,36
Nợ xấu cho vay KHCN	2,69	100	3,56	100	4,56	100	0,87	32,34	1,00	37,17
Cho vay tiêu dùng	1,51	56,13	2,06	57,87	2,66	58,33	0,55	36,42	0,60	29,13
Cho vay phát triển SXKD	0,65	24,16	0,95	26,69	1,24	27,19	0,30	46,15	0,29	30,53
Cho vay cầm cố GTCG	0,53	19,70	0,55	15,45	0,66	14,47	0,02	3,77	0,11	20,00
Tỉ lệ nợ xấu cho vay KHCN	1,03		1,07		1,07					
Cho vay tiêu dùng	1,05		1,11		1,08					

Cho vay phát triển SXKD	1,00	1,05	1,03		
Cho vay cầm cố GTCG	1,01	1,00	1,10		

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Qua bảng số liệu 2.5, ta thấy doanh số cho vay, doanh số thu nợ cuối kỳ, có xu hướng tăng qua các năm điều này rất đáng mừng cho PGD. Theo đó tình hình nợ xấu năm 2022 tăng cao nhất trong ba năm nghiên cứu, do ảnh hưởng của nền kinh tế suy thoái.

Dựa vào bảng số liệu ta thấy hoạt động tín dụng ngày càng mở rộng nên việc doanh số cho vay KHCN tăng trưởng ngày càng mạnh qua các năm, cụ thể: Năm 2022 cho vay phát triển kinh doanh đạt 136,48 tỷ đồng. Sang năm 2023 đạt 156,48 tỷ đồng tăng 20 tỷ đồng (tương ứng tăng 14,65%) so với năm 2022. Và năm 2024 đạt 169,14 tỷ đồng tăng 12,66 tỷ đồng (tương ứng tăng 8,09%) so với năm 2023. Tiếp theo là cho vay tiêu dùng năm 2022 là 286,12 tỷ đồng, sang năm 2023 là 321,12 tỷ đồng tăng 49,56 tỷ đồng (tương ứng tăng 9,49%) so với năm 2022. Năm 2024 là 347,68 tỷ đồng tăng 30,48 tỷ đồng (tương ứng tăng 5,33%) so với năm 2023. Những con số này cho thấy PGD Hoài Nhơn đang ưu tiên phát triển mạnh mẽ hai sản phẩm vay tiêu dùng và vay phát triển kinh doanh. Tuy nhiên, sản phẩm vay cầm cố giấy tờ có giá lại có dư nợ thấp hơn, chủ yếu do đặc thù ngắn hạn của loại hình này. Dù đạt được những kết quả đáng ghi nhận, PGD cần khắc phục tình trạng tập trung quá mức vào một số sản phẩm chủ lực. Vì vậy, việc triển khai các chiến lược marketing hiệu quả, không chỉ nhằm quảng bá các sản phẩm hiện có mà còn đa dạng hóa danh mục tín dụng, sẽ là hướng đi cần thiết để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, giảm thiểu rủi ro và nâng cao vị thế cạnh tranh trên thị trường.

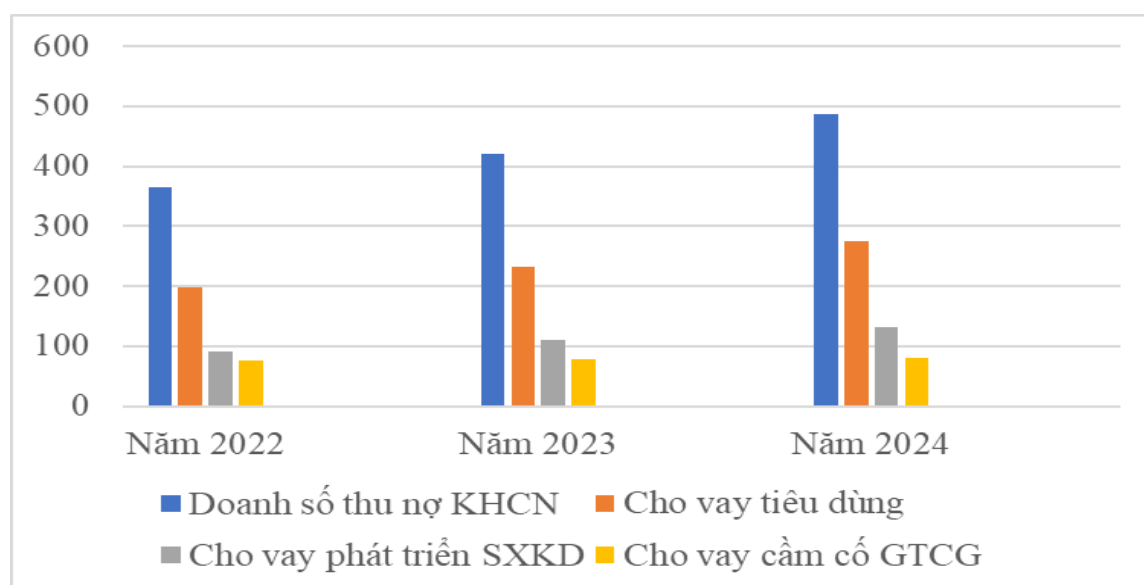


Hình 2.9: Tình hình doanh số cho vay KHCN phân theo sản phẩm của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Cùng với sự tăng trưởng cho vay thì doanh số thu nợ của Ngân hàng cũng tăng qua các năm. Năm 2022, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng là 198,36 tỷ đồng, sang

năm 2023 là 232,67 tỷ đồng tăng 34,31 tỷ đồng (tương ứng tăng 17,30%) so với năm 2022. Năm 2024 là 275,25 tỷ đồng tăng 42,58 tỷ đồng (tương ứng tăng 18,30%) so với năm 2023. Cho vay phát triển SXKD của PGD năm 2022 đạt 90,46 tỷ đồng, sang năm 2023 là 110,32 tỷ đồng tăng 19,86 tỷ đồng (tương ứng tăng 21,95%) so với năm 2022. Năm 2024 là 131,95 tỷ đồng tăng 21,63 tỷ đồng (tương ứng tăng 19,61%) so với năm 2023. Ta thấy doanh số thu nợ qua 3 năm có xu hướng đang ngày nâng cao và phát triển, đồng thời cho thấy việc thu hồi nợ đạt kết quả khả quan do khách hàng đến với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - PGD Hoài Nhơn là những khách hàng uy tín, kinh doanh có hiệu quả, đồng thời khâu thâm định hay xét tín dụng của cán bộ PGD cũng tương đối kỹ lưỡng nên hiệu quả tín dụng trong việc thu hồi nợ của ngân hàng tốt, ngân hàng cũng đã thực hiện tốt các chính sách, tiêu chí, chỉ tiêu, kế hoạch đề ra và áp dụng nhiều biện pháp xử lý thu hồi nợ. Tuy nhiên, PGD cần xây dựng hoàn thiện một quy trình quản lý nợ vay chặt chẽ và bắt buộc bộ phận quản lý rủi ro nợ có vấn đề phải thực hiện theo đúng quy trình để chủ động trong việc theo dõi và đôn đốc khách hàng trả nợ vay đúng thời hạn.



Hình 2.10: Tình hình doanh số thu nợ KHCN phân theo sản phẩm của BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Tiếp theo là doanh số dư nợ của ngân hàng có xu hướng tăng qua các năm, vì ngân hàng chú trọng vào cho vay tiêu dùng và phát triển SXKD nên dư nợ tiêu dùng và phát triển sản xuất kinh doanh cũng chiếm ưu thế, cụ thể là dư nợ cho vay tiêu dùng của PGD vào năm 2022 là 143,21 tỷ đồng, sang năm 2023 là 186,22 tỷ đồng tăng 43,01 tỷ đồng (tương ứng tăng 30,03%) so với năm 2022. Năm 2024 đạt 246,35 tỷ đồng tăng 60,13 tỷ đồng (tương ứng tăng 32,29%) so với năm 2023. Dư

nợ cho vay SXKD năm 2022 là 64,89 tỷ đồng, sang năm 2023 là 90,46 tỷ đồng tương ứng tăng 27,26%) so với năm 2022. Năm 2024 đạt 120,42 tỷ đồng tăng 29,96 tỷ đồng (tương ứng tăng 33,12%) so với năm 2023. Nguyên nhân có những con số này là do PGD quan tâm và áp dụng chặt chẽ chính sách do Nhà nước ban hành, tạo điều kiện vay vốn phù hợp với từng đối tượng khách hàng và có nhiều ưu đãi hấp dẫn nên các doanh số dư nợ được đảm bảo. Cho thấy, số lượng các khoản vay càng tăng, khách hàng biết đến PGD càng nhiều giúp hoạt động kinh doanh tại PGD phát triển hơn.

Song với việc gia tăng quy mô cho vay, chất lượng cho vay cũng tăng theo, có thể thấy tỷ lệ nợ xấu qua các năm đều không vượt mức cho phép. Nguyên nhân cho vay tiêu dùng và SXKD lãi suất cao hơn là vì với sự cạnh tranh gay gắt của các NHTM đối thủ, việc lãi suất tương đối cao khiến cho nhiều khách hàng tiềm năng khá e dè về quyết định vay vốn tại ngân hàng với tình hình suy thoái kinh tế, thu nhập của người lao động sụt giảm trong bối cảnh thất nghiệp, mất việc làm tăng cao nên không có nguồn trả nợ kéo theo thu nhập giảm điều này rất dễ xảy ra nợ xấu.

2.4.3.3. Tình hình hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn phân theo hình thức đảm bảo tài sản giai đoạn 2022-2024

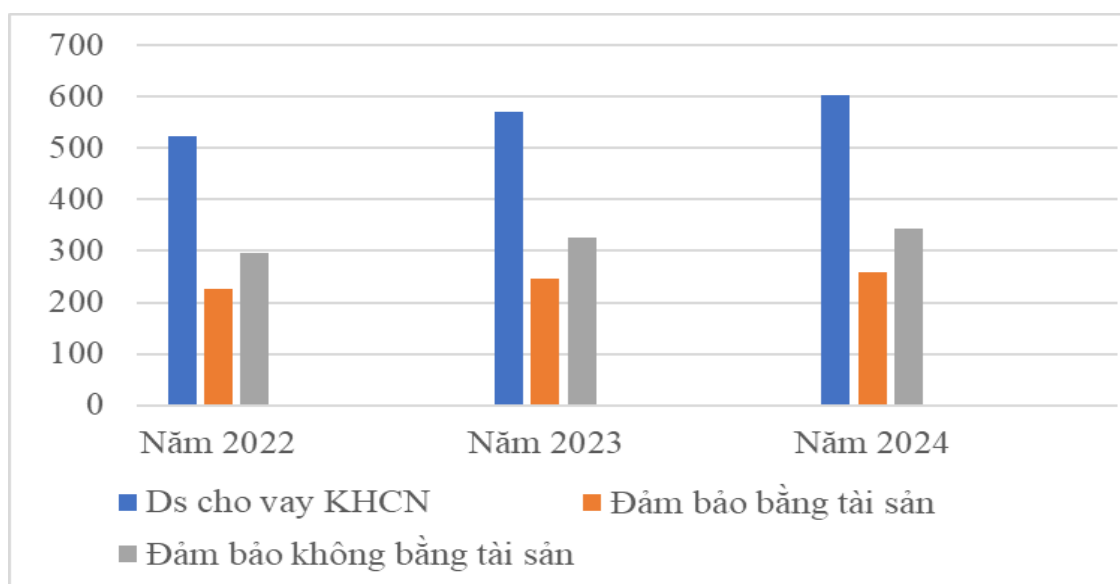
Bảng 2.6: Tình hình cho vay KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhơn phân theo hình thức đảm bảo tài sản giai đoạn 2022-2024

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Ds cho vay KHCN	522,11	100	571,67	100	602,15	100	49,56	9,49	30,48	5,33
Đảm bảo bằng tài sản	226,56	43,39	246,47	43,11	258,15	42,87	19,91	8,79	11,68	4,74
Đảm bảo không bằng tài sản	295,55	56,61	325,2	56,89	344,00	57,13	29,65	10,03	18,80	6,36
Doanh số thu nợ KHCN	364,91	100	421,43	100	487,01	100	56,52	15,49	65,58	15,56
Đảm bảo bằng tài sản	160,32	43,93	181,72	43,12	209,35	42,99	21,4	13,35	27,63	15,20
Đảm bảo không bằng tài sản	204,59	56,07	239,71	56,88	277,66	57,01	35,12	17,17	37,95	15,83
Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN	260,56	100	331,80	100	426,80	100	71,24	27,34	95,00	28,63
Đảm bảo bằng tài sản	112,45	43,16	143,18	43,15	183,56	43,01	30,73	27,33	40,38	28,20

Đảm bảo không bằng tài sản	148,11	56,84	188,62	56,85	243,24	56,99	40,51	27,35	54,62	28,96
Nợ xấu cho vay KHCN	2,69	100	3,56	100	4,56	100	0,87	32,34	1,00	28,09
Đảm bảo bằng tài sản	1,15	42,75	1,49	41,85	1,85	40,57	0,34	29,57	0,36	24,16
Đảm bảo không bằng tài sản	1,54	57,25	2,07	58,15	2,71	59,43	0,53	34,42	0,64	30,92
Tỉ lệ nợ xấu cho vay KHCN	1,03		1,07		1,07					
Đảm bảo bằng tài sản	1,02		1,04		1,01					
Đảm bảo không bằng tài sản	1,04		1,10		1,11					

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

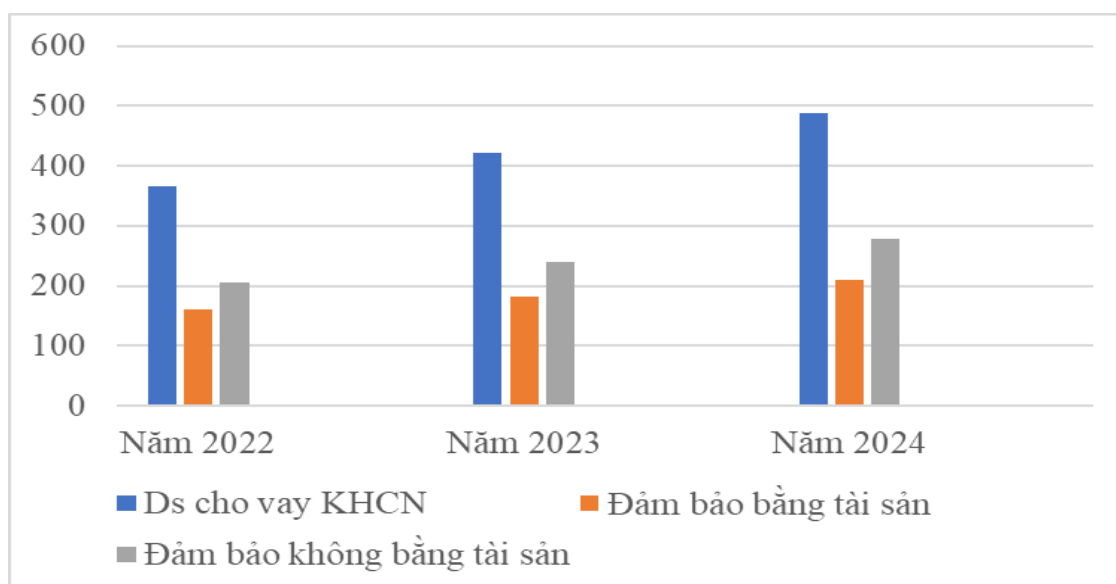


Hình 2.11: Doanh số cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm tài sản tại BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022–2024 cho thấy xu hướng tăng trưởng rõ rệt trong cả hai hình thức bảo đảm bằng tài sản và không bảo đảm bằng tài sản. Doanh số cho vay đảm bảo không bằng tài sản tăng mạnh qua các năm, từ 295,55 tỷ đồng (chiếm 56,61%) năm 2022 lên 344 tỷ đồng (chiếm 57,13%) vào năm 2024, cho thấy sự ổn định và tăng trưởng bền vững. Điều này phản ánh mức độ tin cậy và sự chấp nhận của khách hàng đối với hình thức vay không có bảo đảm.

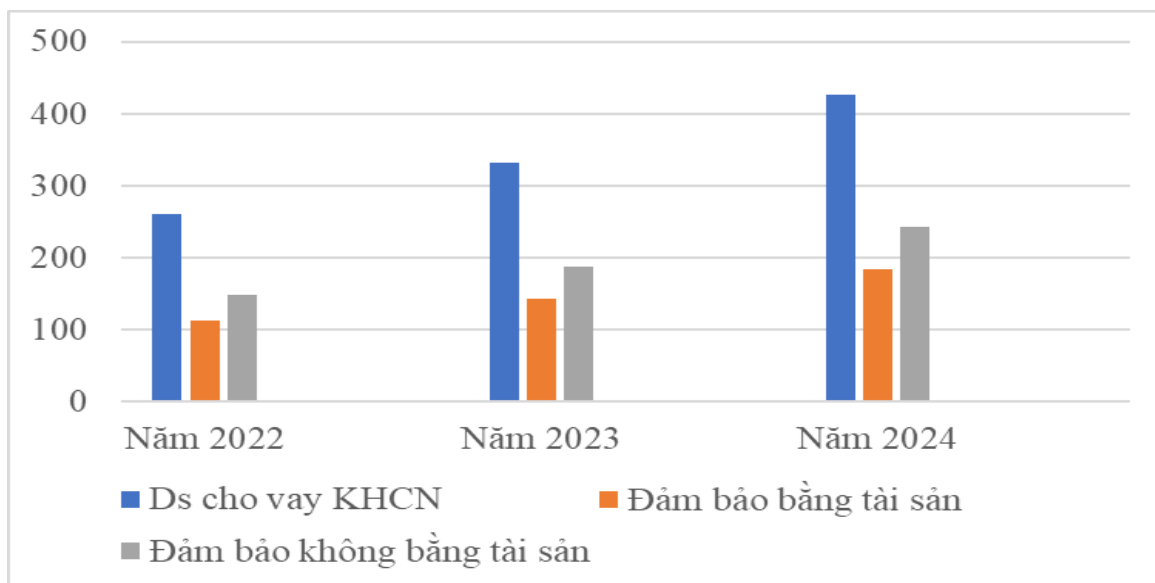
Đặc biệt, doanh số cho vay bảo đảm cũng có xu hướng tăng đáng kể, từ 226,56 tỷ đồng (chiếm 43,39%) năm 2022 lên 258,15 tỷ đồng (chiếm 42,87%) vào năm 2024. Hình thức cho vay thế chấp vẫn đang được PGD tập trung trong giai đoạn này, ngoài ra hình thức cho vay tín chấp hay còn được gọi là cho vay đảm bảo không tài sản đang được các ngân hàng triển khai từ nhiều năm nay và phần lớn các NHTM nói chung và BIDV nói riêng vẫn đang tập trung phát triển mạnh ở những khoản vay nhỏ, phục vụ chủ yếu là các khách hàng cá nhân đối với loại hình cho vay này.



Hình 2.12: Doanh số thu nợ KHCN theo hình thức bảo đảm tài sản tại BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Về doanh số thu nợ theo hình thức đảm bảo bằng tài sản, năm 2022 là 160,32 tỷ đồng, sang năm 2023 là 181,72 tỷ đồng tăng 21,4 tỷ đồng (tương ứng tăng 13,53%) so với năm 2022. Năm 2024 là 209,35 tỷ đồng tương ứng tăng 27,63 tỷ đồng (tương ứng tăng 15,20%) so với năm 2023. Về doanh số thu nợ theo hình thức không bằng tài sản đảm bảo, năm 2022 là 148,11 tỷ đồng, sang năm 2023 là 188,62 tỷ đồng tăng 40,51 tỷ đồng (tương ứng tăng 27,35%) so với năm 2022. Năm 2024 là 243,24 tỷ đồng tăng 54,62 tỷ đồng (tương ứng tăng 28,96%) so với năm 2023. Doanh số thu nợ của Ngân hàng qua các năm đều có sự tăng trưởng. Từ đó cho thấy BIDV PGD Hoài Nhơn có kế hoạch thu hồi nợ từ các khoản vay khá tốt, đảm bảo được mục tiêu an toàn của Ngân hàng.



Hình 2.13: Dư nợ cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm tài sản tại BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022– 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Qua các năm, dư nợ có xu hướng tăng trưởng ổn định, minh chứng cho chính sách tín dụng phù hợp của ngân hàng trong việc hỗ trợ tài chính cho khách hàng cá nhân. Điều này không chỉ giúp ngân hàng mở rộng danh mục tín dụng mà còn đáp ứng nhu cầu tiêu dùng và đầu tư ngày càng cao của người dân.

Xét theo hình thức bảo đảm, dư nợ có tài sản thế chấp vẫn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ. Điều này cho thấy đa số khách hàng cá nhân vẫn ưu tiên hình thức vay có tài sản đảm bảo để được hưởng lãi suất thấp hơn, hạn mức vay cao hơn và thời gian vay dài hơn. Ngân hàng cũng có xu hướng ưu tiên các khoản vay có tài sản đảm bảo để giảm thiểu rủi ro tín dụng, đảm bảo khả năng thu hồi nợ khi đến hạn.

Tuy nhiên, một điểm đáng chú ý là dư nợ từ các khoản vay không có tài sản đảm bảo cũng có sự tăng trưởng đáng kể qua các năm. Điều này phản ánh xu hướng vay tín chấp ngày càng phổ biến, có thể xuất phát từ sự linh hoạt trong chính sách tín dụng của BIDV, giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn dễ dàng hơn mà không cần thế chấp tài sản. Việc mở rộng tín dụng không có bảo đảm có thể là chiến lược của ngân hàng nhằm thu hút nhiều khách hàng hơn, đặc biệt là những người có thu nhập ổn định nhưng không sở hữu tài sản để thế chấp.

Mặc dù dư nợ gia tăng là tín hiệu tích cực cho hoạt động kinh doanh của BIDV – PGD Hoài Nhơn, nhưng điều này cũng đặt ra thách thức trong việc kiểm soát chất lượng tín dụng, đặc biệt đối với các khoản vay không có tài sản đảm bảo. Nếu ngân hàng không có các biện pháp quản lý rủi ro hiệu quả, nguy cơ nợ xấu có thể gia tăng, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động và lợi nhuận của ngân hàng trong

tương lai. Do đó, BIDV cần có chính sách thâm định, giám sát và quản lý khoản vay chặt chẽ, đồng thời đưa ra các biện pháp thu hồi nợ kịp thời để đảm bảo an toàn tín dụng.

Trong giai đoạn 2022 - 2024, tình hình nợ xấu cho vay KHCN tại BIDV có những biến động đáng chú ý. Trong giai đoạn này, nợ xấu của các khoản vay có tài sản đảm bảo tăng dần theo từng năm. Điều này cho thấy mặc dù ngân hàng mở rộng quy mô tín dụng có tài sản đảm bảo, một bộ phận khách hàng vẫn gặp khó khăn trong việc trả nợ, dẫn đến gia tăng nợ xấu. Tuy nhiên, tỷ lệ nợ xấu của nhóm này có sự dao động, giảm nhẹ từ 1,04% vào năm 2023 giảm xuống còn 1,01% năm 2024.

Đối với các khoản vay không có tài sản đảm bảo, nợ xấu có xu hướng biến động mạnh hơn... Nợ xấu của nhóm này cũng có chiều hướng gia tăng. Nguyên nhân có thể xuất phát từ sự suy giảm thu nhập của khách hàng trong bối cảnh kinh tế không ổn định, làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ.

Nhìn chung, sau một năm 2023 kiểm soát tốt nợ xấu, BIDV – PGD Hoài Nhơn đang đối diện với áp lực gia tăng nợ xấu vào năm 2024. Điều này đòi hỏi ngân hàng cần có các biện pháp kiểm soát rủi ro chặt chẽ hơn, đặc biệt đối với các khoản vay tín chấp. Việc tăng cường công tác thâm định khách hàng, theo dõi sát sao quá trình trả nợ, và có các chính sách hỗ trợ phù hợp sẽ giúp PGD hạn chế rủi ro tín dụng và đảm bảo tăng trưởng bền vững trong tương lai.

2.4.3.4. Tình hình hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn phân theo thời hạn giai đoạn 2022-2024

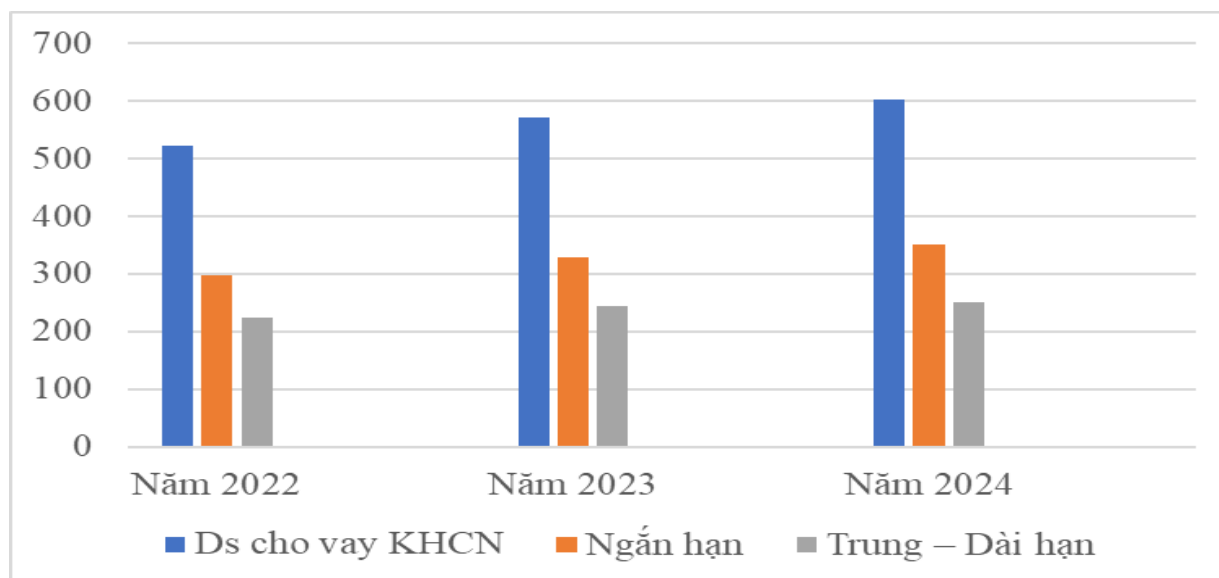
Bảng 2.7: Tình hình cho vay KHCN của BIDV – PGD Hoài Nhơn phân theo thời hạn giai đoạn 2022-2024

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Ds cho vay KHCN	522,11	100	571,67	100	602,15	100	49,56	9,49	30,48	5,33
Ngắn hạn	298,46	57,16	328,06	57,39	350,6	58,22	29,6	9,92	22,54	6,87
Trung – Dài hạn	223,65	42,84	243,61	42,61	251,55	41,78	20	8,92	7,94	3,26
Doanh số thu nợ KHCN	364,91	100	421,43	100	487,01	100	56,52	15,49	65,58	15,56
Ngắn hạn	208,38	57,10	245,56	58,27	284,45	58,41	37,18	17,84	38,89	15,84
Trung – Dài hạn	156,53	42,90	175,87	41,73	202,56	41,59	19,34	12,36	26,69	15,18
Dư nợ cuối kỳ cho vay KHCN	260,56	100	331,80	100	426,80	100	71,24	27,34	95,00	28,63
Ngắn hạn	150,25	57,66	193,66	58,37	251,32	58,88	43,41	28,89	57,66	29,77

Trung – Dài hạn	110,31	42,34	138,14	41,63	175,48	41,12	27,83	25,23	37,34	27,03%
Nợ xấu cho vay KHCN	2,69	100	3,56	100	4,56	100	0,87	32,34	1,00	28,0
Ngắn hạn	1,57	58,36	2,12	59,55	2,74	60,09	0,55	35,03	0,62	29,25
Trung – Dài hạn	1,12	41,64	1,44	40,45	1,82	39,91	0,32	28,57	0,38	26,39
Tỉ lệ nợ xấu cho vay KHCN	1,03		1,07		1,07					
Ngắn hạn	1,04		1,09		1,0					
Trung – Dài hạn	1,02		1,04		1,04					

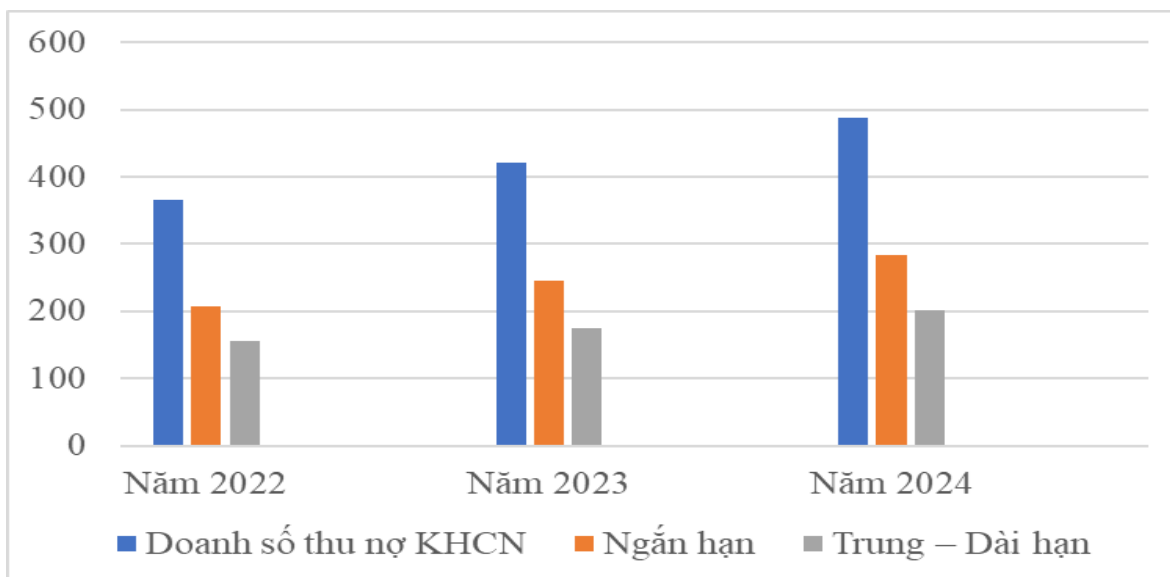
(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)



Hình 2.14: Tình hình chung của cho vay theo thời hạn đối với KHCN tại BIDV-PGD Hoài Nhơn trong giai đoạn 2022 - 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Doanh số cho vay ngắn hạn năm 2022 đối với cho vay KHCN là 298,46 tỷ đồng, tăng lên 328,06 tỷ đồng trong năm 2023 tăng 9,92% so với năm 2022, sang năm 2024 tiếp tục tăng lên đạt mức 350,60 tỷ đồng tăng 6,87% so với năm 2023. Doanh số cho vay KHCN chủ yếu tập trung vào các khoản vay ngắn hạn cho nên tỷ trọng cho vay ngắn hạn ngày càng cao, các khoản vay ngắn hạn như cho vay mua nhà ở, đất ở, sửa chữa, xây dựng nhà... nhưng đến với các khoản vay trung dài hạn ta thấy ở năm 2022 là 223,65 tỷ đồng chiếm 42,84% tăng lên 20 tỷ đồng trong năm 2023 tăng 8,92% so với năm 2022 và chiếm tỷ trọng 42,61% so với tổng doanh số cho vay KHCN. Sang năm 2024 doanh số cho vay KHCN trung- dài hạn tăng lên nhưng không đáng kể đạt 251,55 tỷ đồng tương ứng tăng 3,26% tổng doanh số cho vay KHCN tại PGD, tuy các khoản vay trung- dài hạn chiếm tỷ trọng thấp nhưng tốc độ tăng lại khá cao trong tổng doanh số cho vay. Nguyên nhân các khoản vay ngắn hạn cao và tốc độ tăng trưởng nhanh như vậy là do khách hàng vay chủ yếu phục vụ cho các nhu cầu sử dụng mua sắm các tài sản có giá trị cao, chi tiêu nên các khoản vay thường gây ra rủi ro tiềm ẩn. Vì vậy, trong thời gian tới PGD cần điều chỉnh cơ cấu ngắn - trung dài hạn cho cân đối hài hòa.



Hình 2.15: Tình hình chung của thu nợ theo thời hạn đối với KHCN tại BIDV - PGD Hoài Nhơn trong giai đoạn 2022 - 2024

(Nguồn: Phòng tổng hợp của BIDV – PGD Hoài Nhơn)

Tiếp theo là chỉ số thu nợ, nhìn chung PGD có khả năng thu hồi nợ qua các năm đều phát triển, cụ thể như sau: Doanh số thu nợ cho vay ngắn hạn năm 2022 đạt 208,38 tỷ đồng tăng 37,18 tỷ đồng trong năm 2023, tương ứng tăng 17,84% so với năm 2022, sang năm 2024 tình hình thu nợ khả quan hơn, doanh số thu nợ ngắn hạn là 284,45 tỷ đồng, tăng lên 38,89 tỷ đồng, đạt mức độ tăng 15,84% so với năm 2023. Và doanh số cho vay trung- dài hạn năm 2022 là 156,53 tỷ đồng tăng lên 19,34 tỷ trong năm 2023, tăng 12,36% so với năm 2022. Năm 2024 tăng lên 26,69 tỷ đồng đạt mức tăng 15,18% so với năm 2023. Ta thấy doanh số thu nợ của các năm đều tăng đặc biệt là doanh số thu nợ ngắn hạn, điều này chứng tỏ hoạt động cho vay đã được chú trọng, việc triển khai chặt chẽ nên tốc độ thu hồi nợ của các năm đều có sự tăng trưởng, tốc độ này tương đối phù hợp với tốc độ tăng của doanh số cho vay.

Bên cạnh đó, tình hình dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn giai đoạn 2022-2024 tăng đều, cụ thể: Năm 2022 dư nợ ngắn hạn là 150,25 tỷ đồng, năm 2023 là 193,66 tỷ đồng tăng 43,41 tỷ đồng (tương ứng tăng 28,89%) so với năm 2022. Năm 2024 đạt 251,32 tỷ đồng tăng 57,66 tỷ đồng (tương ứng tăng 29,77%) so với năm 2023. Và dư nợ trung và dài hạn năm 2022 là 110,31 tỷ đồng, năm 2023 là 138,14 tỷ đồng tăng 27,83 tỷ đồng (tương ứng tăng 25,23%) so với năm 2022. Năm 2024 là 175,48 tỷ đồng tăng 37,34 tỷ đồng (tương ứng tăng 27,03%) so với năm 2023.

Theo đó nợ xấu ngắn hạn cho vay KHCN, năm 2022 nợ xấu cho vay ngắn hạn là 1,57 tỷ đồng, sang năm 2023 là 2,12 tỷ đồng tăng lên 0,55 tỷ đồng (tương ứng tăng 35,03%) so với năm 2022. Năm 2024 đạt 2,74 tỷ đồng tăng 0,62 tỷ đồng (tương ứng tăng 29,25%) so với năm 2023. Nợ xấu trung và dài hạn năm 2022 là 1,12 tỷ đồng, sang năm 2023 là 1,44 tỷ đồng tăng 0,32 tỷ đồng (tương ứng tăng 28,57%) so với năm 2022. Năm 2024 đạt 1,82 tỷ đồng tăng 0,38 tỷ đồng (tương ứng tăng 26,39 %) so với năm 2023. Nguyên nhân do nền kinh tế vô cùng khó khăn, hàng loạt các doanh nghiệp khách hàng rơi vào tình trạng thua lỗ trong đó có một số khách hàng quen thuộc của ngân hàng,... Ngoài ra các khách hàng có quan hệ thân thiết cũng rơi vào tình trạng khó khăn, nhiều lao động thiếu, mất việc làm thu nhập giảm sâu. Do đó kéo tỷ lệ nợ xấu năm 2022 tăng lên. Điều này cho thấy ngân hàng cần phải rà soát kiểm tra chặt chẽ các quy trình thẩm định hồ sơ đối với những khách hàng chưa có ý thức trả nợ sau đó đưa ra biện pháp khắc phục ngay.

2.5. Đánh giá chung về tình hình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) – PGD Hoài Nhơn trong giai đoạn 2022 - 2024

2.5.1. Những thành tựu đạt được

Trong giai đoạn 2022–2024, BIDV – PGD Hoài Nhơn đã ghi dấu ấn với những thành tựu nổi bật trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, góp phần củng cố vị thế và thúc đẩy phát triển kinh tế địa phương. Doanh số cho vay tăng trưởng mạnh mẽ, từ 880,76 tỷ đồng năm 2022 lên 1.120,12 tỷ đồng năm 2023 (tăng 27,18%) và đạt 1.439,11 tỷ đồng vào năm 2024 (tăng 28,48% so với năm 2023). Tốc độ tăng trưởng này phản ánh chiến lược mở rộng tín dụng hiệu quả, đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn ngày càng cao của khách hàng cá nhân trên địa bàn.

Công tác thu hồi vốn cũng đạt kết quả tích cực, thể hiện qua sự gia tăng doanh số thu nợ qua các năm. Năm 2022, doanh số thu nợ đạt 718,91 tỷ đồng, tăng lên 791,43 tỷ đồng vào năm 2023 (tăng 10,09%) và đạt 876,01 tỷ đồng vào năm 2024 (tăng 10,69% so với năm 2023). Kết quả này cho thấy BIDV – PGD Hoài Nhơn đã triển khai tốt các biện pháp đôn đốc, giám sát, đảm bảo khách hàng thanh toán đúng hạn, từ đó nâng cao hiệu quả quản lý tín dụng.

Bên cạnh đó, tổng dư nợ tín dụng khách hàng cá nhân tăng trưởng ổn định, từ 260,56 tỷ đồng năm 2022 lên 331,80 tỷ đồng năm 2023 (tăng 27,34%) và đạt 426,80 tỷ đồng vào năm 2024 (tăng 28,63% so với năm 2023). Sự tăng trưởng này không chỉ minh

chứng cho tiềm năng thị trường mà còn thể hiện sự linh hoạt của ngân hàng trong việc cung cấp các sản phẩm vay phù hợp, đáp ứng đa dạng nhu cầu tiêu dùng và đầu tư của khách hàng.

Cuối cùng, BIDV – PGD Hoài Nhơn đã đa dạng hóa danh mục sản phẩm tín dụng, với doanh số vay không có tài sản đảm bảo tăng từ 295,55 tỷ đồng năm 2022 (chiếm 56,61%) lên 344 tỷ đồng năm 2024 (chiếm 57,13%), và vay có tài sản đảm bảo tăng từ 226,56 tỷ đồng (chiếm 43,39%) lên 258,15 tỷ đồng (chiếm 42,87%). Kết hợp với việc ứng dụng công nghệ số và nâng cao chất lượng dịch vụ, những nỗ lực này không chỉ giúp ngân hàng mở rộng thị phần mà còn mang lại trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng, góp phần quan trọng vào sự phát triển bền vững của địa phương.

2.5.2. Hạn chế

Mặc dù đạt được nhiều thành tựu, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022–2024 vẫn bộc lộ một số hạn chế đáng chú ý.

Trước hết, tỷ lệ nợ xấu, tăng từ 1,03% năm 2022 xuống 1,07% năm 2024, vẫn chưa được loại bỏ hoàn toàn. Đặc biệt, các khoản vay không có tài sản đảm bảo ghi nhận sự biến động mạnh về nợ xấu, với tỷ lệ nợ xấu của nhóm này cao hơn so với các khoản vay có tài sản không đảm bảo (1,11% năm 2024). Điều này cho thấy công tác quản lý rủi ro tín dụng đối với các khoản vay tín chấp cần được cải thiện để giảm thiểu nguy cơ tổn thất tài chính.

Thứ hai, quy trình thẩm định và phê duyệt khoản vay tại BIDV – PGD Hoài Nhơn còn phức tạp, đòi hỏi nhiều cấp xét duyệt và mất thời gian xử lý. Năm 2022–2024, một số khách hàng phản ánh rằng thủ tục vay vốn chưa thực sự nhanh gọn, dẫn đến việc ngân hàng đôi khi không đáp ứng kịp thời nhu cầu vay vốn cấp bách. Trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt với các ngân hàng khác trên địa bàn, hạn chế này có thể khiến BIDV mất đi một số khách hàng tiềm năng.

Thứ ba, lãi suất cho vay, đặc biệt ở các khoản vay ngắn hạn và vay tiêu dùng, chưa thực sự cạnh tranh so với các ngân hàng đối thủ. Trong giai đoạn 2022–2024, mức lãi suất cao đã khiến một số khách hàng có điều kiện tín dụng tốt e dè khi lựa chọn BIDV, thay vào đó chuyển sang các ngân hàng có chính sách ưu đãi hấp dẫn hơn. Điều này không chỉ làm giảm cơ hội thu hút khách hàng chất lượng mà còn tiềm ẩn nguy cơ gia tăng rủi ro tín dụng từ việc tiếp nhận các khách hàng có điều kiện tài chính yếu hơn.

Cuối cùng, cơ cấu sản phẩm cho vay tại BIDV – PGD Hoài Nhon chưa đồng đều, với sự tập trung quá mức vào các khoản vay ngắn hạn (350,60 tỷ đồng năm 2024) và một số sản phẩm chủ lực như vay tiêu dùng (347,68 tỷ đồng năm 2024) và vay phát triển kinh doanh (169,14 tỷ đồng năm 2024). Trong khi đó, các sản phẩm như vay cầm cố giấy tờ có giá có dư nợ khiêm tốn. Sự mất cân đối này hạn chế khả năng đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, đồng thời tiềm ẩn rủi ro nếu thị trường biến động bất lợi đối với các sản phẩm chủ lực.

2.5.3 Nguyên nhân

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV – PGD Hoài Nhon giai đoạn 2022–2024, dù đạt nhiều thành tựu, vẫn bộc lộ một số hạn chế với các nguyên nhân cụ thể.

Trước hết, tỷ lệ nợ xấu vẫn tồn tại, đặc biệt ở các khoản vay không có tài sản đảm bảo, do ảnh hưởng từ tình hình kinh tế bất ổn. Năm 2022, tỷ lệ thất nghiệp gia tăng và thị trường bất động sản khó khăn đã làm suy giảm thu nhập của một số khách hàng, ảnh hưởng đến khả năng trả nợ. Đồng thời, công tác thẩm định chưa đủ chặt chẽ ở một số trường hợp, đặc biệt với các khoản vay tín chấp, dẫn đến việc phê duyệt cho những khách hàng có rủi ro tài chính cao. Một số trường hợp khách hàng cung cấp thông tin không chính xác hoặc cố ý không trả nợ cũng góp phần làm gia tăng nợ xấu.

Thứ hai, quy trình thẩm định và phê duyệt khoản vay còn phức tạp xuất phát từ việc ngân hàng áp dụng các tiêu chuẩn kiểm soát rủi ro nghiêm ngặt, yêu cầu nhiều bước xác minh và xét duyệt qua nhiều cấp. Dù điều này giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng, nhưng lại kéo dài thời gian xử lý hồ sơ, gây bất tiện cho khách hàng có nhu cầu vay vốn nhanh chóng. Việc chưa tận dụng triệt để công nghệ số để đơn giản hóa quy trình cũng là một nguyên nhân khiến thủ tục vay vốn tại BIDV – PGD Hoài Nhon chưa thực sự tối ưu, làm giảm sức hấp dẫn so với các đối thủ cạnh tranh.

Thứ ba, lãi suất cho vay, đặc biệt ở các khoản vay ngắn hạn và tiêu dùng, chưa đủ sức cạnh tranh do chiến lược định giá nhằm bù đắp chi phí quản lý và rủi ro tín dụng. Trong giai đoạn 2022–2024, nhiều ngân hàng khác trên địa bàn đưa ra các chương trình ưu đãi lãi suất hấp dẫn hơn, thu hút khách hàng có điều kiện tài chính tốt. BIDV – PGD Hoài Nhon chưa điều chỉnh linh hoạt lãi suất theo từng nhóm khách hàng hoặc tận dụng các chương trình khuyến mãi từ hội sở, dẫn đến việc mất đi một số khách hàng tiềm năng và gia tăng rủi ro từ việc tiếp nhận khách hàng có điều kiện tín dụng yếu hơn.

Cuối cùng, cơ cấu sản phẩm vay chưa đồng đều, với sự tập trung vào các khoản vay ngắn hạn và một số sản phẩm chủ lực như vay tiêu dùng, là do ngân hàng ưu tiên các phân khúc có nhu cầu cao và dễ tiếp cận. Tuy nhiên, sự thận trọng trong việc mở rộng các khoản vay trung và dài hạn, như vay mua nhà, xuất phát từ bối cảnh kinh tế biến động, khiến tỷ trọng các sản phẩm này còn thấp. Thiếu các chiến dịch marketing hiệu quả để quảng bá các sản phẩm khác, như vay cầm cố giấy tờ có giá, cũng khiến BIDV – PGD Hoài Nhơn chưa khai thác hết tiềm năng của các phân khúc khách hàng đa dạng, dẫn đến sự mất cân đối trong danh mục tín dụng.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV - PGD Hoài Nhơn trong giai đoạn 2022 - 2024. Kết quả cho thấy ngân hàng đã đạt được những bước tiến trong việc mở rộng quy mô tín dụng, đặc biệt ở các khoản vay ngắn hạn và trung - dài hạn. Tốc độ tăng trưởng dư nợ tín dụng ổn định, phản ánh nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân ngày càng cao. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cải thiện chất lượng tín dụng, góp phần thúc đẩy hiệu quả hoạt động.

Tuy nhiên, một số hạn chế vẫn tồn tại, điển hình là tỷ lệ nợ xấu có xu hướng tăng, đặc biệt ở các khoản vay không có tài sản đảm bảo. Cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng cũng gây áp lực lên hoạt động tín dụng. Ngoài ra, một số khách hàng gặp khó khăn trong việc tiếp cận vốn do yêu cầu khắt khe về điều kiện vay. Nhìn chung, BIDV - PGD Hoài Nhơn đã đạt được nhiều thành tựu nhưng cần tiếp tục cải thiện chính sách tín dụng để kiểm soát rủi ro và tăng trưởng bền vững.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN - CHI NHÁNH PHÚ TÀI - PGD HOÀI NHƠN

3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - Chi Nhánh Phú Tài - PGD Hoài Nhơn

Với định hướng trở thành một trong những ngân hàng bán lẻ đầu Việt Nam trong thời gian tới, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại BIDV - PGD Hoài Nhơn đã và đang được mở rộng về quy mô, số lượng và chất lượng tại tất cả các Chi nhánh và PGD của ngân hàng, nhằm mục đích thu hút một lượng khách hàng chất lượng như cán bộ, công nhân, viên chức,... đến với ngân hàng. Từ đó vừa giúp giảm thiểu rủi ro vừa tăng lợi nhuận cho ngân hàng

Để triển khai thực hiện tốt việc mở rộng cho vay KHCN có hiệu quả trong những năm tới BIDV -PGD Hoài Nhơn đã đưa những định hướng, phương hướng hoàn thiện như sau: Ngân hàng sẽ tiếp tục phát triển thêm nhiều các hình thức cho vay KHCN để đáp ứng nhu cầu phong phú của người dân trên địa bàn thành phố, đồng thời hoàn thiện và nâng cao chất lượng các sản phẩm dịch vụ đã cung cấp.

Ngoài việc phát triển các khách hàng doanh nghiệp, PGD cần đặc biệt quan tâm đến phát triển cho vay KHCN bằng cách liên kết chặt chẽ với các nhà đầu tư, nhà cung cấp sản phẩm tiêu dùng nhằm thu hút khách hàng, đa dạng hóa các loại hình cho vay, góp phần tăng trưởng lợi nhuận của PGD.

PGD tiếp tục duy trì các mối quan hệ với khách hàng lâu năm đưa ra nhiều chính sách chăm sóc khách hàng đặc biệt, tặng nhiều gói ưu đãi và mang đến những lợi ích tốt đẹp cho khách hàng. Bên cạnh đó, PGD cũng không ngừng phát triển thêm các đối tượng khách hàng mới.

Đẩy mạnh công tác quản trị rủi ro theo hướng ngân hàng hiện đại phù hợp tiêu chuẩn quốc tế. Tăng cường hiệu quả hoạt động tổ chức kiểm tra, kiểm soát rủi ro nhằm có biện pháp phòng tránh kịp thời.

Thực hiện quy trình cho vay linh hoạt, cụ thể đối với từng loại hình cho vay KHCN. Mỗi PGD có thể áp dụng nhiều loại hình cho vay khác nhau sao cho phù hợp với hoàn cảnh thực tế của PGD nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu vay vốn của khách hàng.

PGD cần xây dựng một chiến lược về khách hàng lâu dài và bền vững. Chiến lược này đảm bảo vừa thu hút, vừa hấp dẫn và có khả năng thỏa mãn các đối tượng khách

hàng khác nhau, những người đang có nhu cầu về sản phẩm cho vay hoặc hiện đang sử dụng các sản phẩm cho vay của PGD.

Mở rộng mạng lưới có chọn lọc PGD cần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng có đầy đủ phẩm chất, kiến thức, chuyên môn trong hoạt động cho vay KHCN tại PGD. Bên cạnh đó, hoàn thiện chính sách giao tiếp với khách hàng sẽ giúp một phần đáng kể vào việc làm hài lòng, thỏa mãn nhu cầu của khách hàng. Thái độ phục vụ tận tình, chu đáo. Phong cách phục vụ chuyên nghiệp, nhanh chóng của nhân viên sẽ tạo được ấn tượng tốt đẹp với khách hàng góp phần xây dựng hình ảnh ngân hàng với phương châm " lấy khách hàng làm trọng tâm" BIDV luôn nâng cao trải nghiệm khách hàng luôn đồng hành với khách hàng mọi lúc mọi nơi.

3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - Chi Nhánh Phú Tài - PGD Hoài Nhơn:

3.2.1. Khắc phục tình trạng nợ xấu:

Tình trạng nợ xấu, đặc biệt trong các khoản vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) - PGD Hoài Nhơn, dù đã giảm từ 0,89% năm 2022 xuống 0,42% năm 2024, vẫn là một thách thức lớn, nhất là với các khoản vay tín chấp. Để khắc phục hiệu quả tình trạng này, các giải pháp sau được đề xuất theo cơ cấu ưu tiên, nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng, nâng cao chất lượng quản lý khoản vay và đảm bảo tăng trưởng bền vững.

Trước hết, BIDV - PGD Hoài Nhơn cần nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng để hạn chế rủi ro ngay từ đầu. Quy trình thẩm định nên được cải tiến bằng cách áp dụng các mô hình chấm điểm tín dụng tiên tiến, sử dụng dữ liệu đa nguồn như lịch sử tín dụng, thu nhập ổn định, hồ sơ việc làm và các thông tin kinh tế địa phương. Đặc biệt, đối với các khoản vay tín chấp, ngân hàng cần yêu cầu thêm các tài liệu bổ sung, chẳng hạn như sao kê lương hoặc hợp đồng lao động, để đánh giá chính xác khả năng trả nợ. Việc xây dựng một cơ sở dữ liệu khách hàng tập trung, tích hợp thông tin từ các giao dịch trước đây và dữ liệu bên ngoài, sẽ hỗ trợ ngân hàng phân loại rủi ro tốt hơn và phát hiện sớm các dấu hiệu cảnh báo về khả năng vỡ nợ.

Thứ hai, ngân hàng nên triển khai các biện pháp quản lý nợ chủ động và hiệu quả. Điều này bao gồm việc thành lập một đội ngũ chuyên trách thu hồi nợ, chịu trách nhiệm theo dõi lịch trình trả nợ và liên hệ trực tiếp với khách hàng trước khi khoản vay đến hạn. Hệ thống nhắc nhở tự động qua SMS, email hoặc ứng dụng ngân hàng cần được áp dụng

để khuyến khích khách hàng thanh toán đúng hạn. Ngoài ra, BIDV có thể cung cấp các chương trình tái cơ cấu khoản vay linh hoạt, như gia hạn thời gian trả nợ hoặc giảm số tiền trả góp tạm thời, cho những khách hàng gặp khó khăn tài chính do các yếu tố kinh tế bất ổn, chẳng hạn như mất việc làm hoặc suy giảm thu nhập, như đã ghi nhận trong giai đoạn 2022-2024. Các biện pháp này không chỉ giúp giảm tỷ lệ nợ xấu mà còn duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

Thứ ba, BIDV - PGD Hoài Nhơn cần áp dụng chính sách định giá khoản vay dựa trên rủi ro để tối ưu hóa danh mục tín dụng. Thay vì áp dụng lãi suất chung cho tất cả khách hàng, ngân hàng nên phân cấp lãi suất dựa trên mức độ tín nhiệm và hồ sơ rủi ro của từng cá nhân. Ví dụ, khách hàng có lịch sử tín dụng tốt hoặc thu nhập ổn định có thể được hưởng lãi suất thấp hơn, trong khi các khoản vay tín chấp rủi ro cao sẽ có lãi suất cao hơn để bù đắp chi phí quản lý rủi ro. Cách tiếp cận này không chỉ khuyến khích khách hàng chất lượng cao tham gia mà còn giúp ngân hàng giảm tỷ lệ nợ xấu bằng cách hạn chế cấp vốn cho các khách hàng có khả năng trả nợ yếu. Đồng thời, các chương trình ưu đãi lãi suất định kỳ, như giảm lãi suất cho khách hàng thanh toán đúng hạn trong 6 tháng đầu, có thể thúc đẩy kỷ luật tài chính.

Cuối cùng, ngân hàng cần tăng cường công tác kiểm tra và giám sát sau khi giải ngân để ngăn chặn nợ xấu phát sinh. BIDV - PGD Hoài Nhơn nên thiết lập một quy trình kiểm tra định kỳ, bao gồm việc đánh giá tình hình tài chính của khách hàng sau khi vay, đặc biệt với các khoản vay tín chấp. Các công cụ công nghệ, như phân tích dữ liệu giao dịch hoặc ứng dụng trí tuệ nhân tạo, có thể được sử dụng để phát hiện sớm các dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ, chẳng hạn như giảm tần suất giao dịch hoặc rút tiền bất thường. Ngoài ra, ngân hàng cần đào tạo đội ngũ nhân viên tín dụng về kỹ năng quản lý rủi ro và sử dụng công nghệ số, đồng thời thực hiện các đợt kiểm tra nội bộ để đảm bảo tuân thủ quy trình thẩm định và giải ngân. Việc kết hợp giám sát chặt chẽ với các biện pháp hỗ trợ khách hàng, như tư vấn tài chính hoặc chương trình giáo dục về quản lý nợ, sẽ giúp giảm thiểu nguy cơ nợ xấu và nâng cao chất lượng tín dụng.

3.2.2. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng:

Quy trình thẩm định và phê duyệt khoản vay tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) - PGD Hoài Nhơn hiện nay còn phức tạp, với nhiều giai đoạn xét duyệt và thời gian xử lý kéo dài, gây ra sự bất tiện và làm giảm sự hài lòng của khách hàng, đồng thời dẫn đến nguy cơ mất khách hàng tiềm năng. Để khắc phục hạn chế này, các giải

pháp sau được đề xuất theo cơ cấu ưu tiên, nhằm tối ưu hóa quy trình, nâng cao trải nghiệm khách hàng và duy trì lợi thế cạnh tranh của ngân hàng.

Trước hết, BIDV - PGD Hoài Nhơn cần tập trung vào việc đơn giản hóa các thủ tục hành chính trong quy trình đăng ký và thẩm định khoản vay. Điều này bao gồm việc rà soát và loại bỏ các yêu cầu về giấy tờ không cần thiết, chẳng hạn như các tài liệu trùng lặp hoặc không liên quan trực tiếp đến việc đánh giá khả năng trả nợ. Ngân hàng nên áp dụng các mẫu hồ sơ tiêu chuẩn hóa cho các sản phẩm vay phổ biến như vay tiêu dùng, vay mua nhà hoặc vay kinh doanh cá nhân, giúp giảm thời gian khách hàng chuẩn bị hồ sơ và nhân viên xử lý. Ngoài ra, việc giảm số lượng tầng xét duyệt bằng cách hợp nhất các bước kiểm tra tương tự sẽ giúp rút ngắn quy trình mà vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro.

Thứ hai, việc đầu tư và ứng dụng các nền tảng công nghệ số là yếu tố then chốt để hiện đại hóa quy trình thẩm định và phê duyệt. BIDV - PGD Hoài Nhơn nên triển khai hoặc nâng cấp hệ thống ngân hàng số, cho phép khách hàng đăng ký vay trực tuyến, nộp tài liệu điện tử và theo dõi trạng thái hồ sơ theo thời gian thực thông qua ứng dụng di động hoặc website. Tích hợp hệ thống e-KYC (định danh khách hàng điện tử) sẽ giúp xác minh danh tính khách hàng nhanh chóng thông qua các công nghệ như nhận diện khuôn mặt hoặc quét giấy tờ tùy thân, thay vì yêu cầu khách hàng đến chi nhánh. Hệ thống này không chỉ giảm thời gian xử lý mà còn nâng cao tính chính xác và bảo mật trong khâu thẩm định.

Thứ ba, ngân hàng cần phân quyền nhiều hơn cho cấp chi nhánh để đẩy nhanh quá trình phê duyệt, đặc biệt đối với các khoản vay nhỏ hoặc có mức rủi ro thấp. Hiện nay, nhiều khoản vay phải chờ xét duyệt từ hội sở hoặc cấp cao hơn, gây chậm trễ. BIDV - PGD Hoài Nhơn nên thiết lập các ngưỡng rủi ro cụ thể, trong đó các khoản vay dưới một mức giá trị nhất định (ví dụ: dưới 500 triệu đồng) có thể được quản lý chi nhánh phê duyệt trực tiếp, dựa trên các tiêu chí thẩm định đã được chuẩn hóa. Điều này không chỉ giảm tải cho các cấp xét duyệt cao hơn mà còn giúp chi nhánh phản ứng nhanh hơn với nhu cầu của khách hàng, cải thiện sự hài lòng và khả năng giữ chân khách hàng.

Cuối cùng, BIDV - PGD Hoài Nhơn cần thiết lập cơ chế thu thập và phân tích phản hồi của khách hàng để liên tục cải tiến quy trình. Ngân hàng có thể sử dụng các khảo sát trực tuyến, hộp thư góp ý tại chi nhánh hoặc các cuộc phỏng vấn ngắn với khách hàng sau khi hoàn tất quy trình vay để xác định các điểm nghẽn, như bước nào mất nhiều thời gian nhất hoặc gây khó khăn cho khách hàng. Dựa trên dữ liệu này, ngân hàng nên tổ chức các buổi đánh giá định kỳ với đội ngũ nhân viên để điều chỉnh quy trình, cập nhật

hướng dẫn thẩm định hoặc cải thiện giao diện hệ thống số. Việc lắng nghe khách hàng không chỉ giúp tối ưu hóa quy trình mà còn tạo dựng niềm tin và sự trung thành từ phía khách hàng.

3.2.3. Lãi suất sinh hoạt:

Lãi suất cho vay, đặc biệt đối với các khoản vay ngắn hạn và vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) - PGD Hoài Nhơn, hiện chưa thực sự cạnh tranh so với các ngân hàng đối thủ, dẫn đến việc mất đi một số khách hàng chất lượng cao và gia tăng rủi ro tín dụng từ các khách hàng có điều kiện tài chính yếu hơn. Để khắc phục hạn chế này, các giải pháp sau được đề xuất theo cơ cấu ưu tiên, nhằm cải thiện tính hấp dẫn của lãi suất, thu hút khách hàng tiềm năng và đảm bảo hiệu quả kinh doanh bền vững.

Trước hết, BIDV - PGD Hoài Nhơn cần triển khai chính sách lãi suất linh hoạt, phân cấp dựa trên mức độ tín nhiệm, thời hạn vay và lịch sử giao dịch của khách hàng. Thay vì áp dụng một mức lãi suất chung, ngân hàng nên xây dựng hệ thống định giá cá nhân hóa, trong đó khách hàng có lịch sử tín dụng tốt, thu nhập ổn định hoặc đã sử dụng dịch vụ ngân hàng lâu dài được hưởng lãi suất ưu đãi thấp hơn. Ví dụ, khách hàng có điểm tín dụng cao có thể được vay tiêu dùng với lãi suất giảm 1-2% so với mức chuẩn. Đồng thời, ngân hàng cần thiết lập các chương trình ưu đãi định kỳ, như giảm lãi suất trong 6 tháng đầu cho khách hàng mới hoặc khách hàng thanh toán đúng hạn, nhằm khuyến khích kỷ luật tài chính và thu hút thêm khách hàng chất lượng.

Thứ hai, việc thường xuyên so sánh và điều chỉnh lãi suất dựa trên phân tích thị trường là yếu tố quan trọng để duy trì tính cạnh tranh. BIDV - PGD Hoài Nhơn nên thành lập một đội ngũ chuyên trách để theo dõi lãi suất của các ngân hàng đối thủ trên địa bàn, đặc biệt là các ngân hàng thương mại lớn và tổ chức tài chính khác có chính sách ưu đãi hấp dẫn. Dựa trên dữ liệu này, ngân hàng cần linh hoạt điều chỉnh lãi suất cho các sản phẩm vay chủ lực, như vay tiêu dùng hoặc vay mua xe, để đảm bảo nằm trong mức cạnh tranh của thị trường. Ví dụ, nếu các ngân hàng khác cung cấp lãi suất vay tiêu dùng từ 10-12%/năm, BIDV có thể cân nhắc đưa ra mức 11% kèm theo các điều kiện ưu đãi bổ sung để thu hút khách hàng. Các chương trình khuyến mãi theo mùa, như giảm lãi suất vào dịp cuối năm hoặc lễ Tết, cũng cần được triển khai để tận dụng thời điểm nhu cầu vay vốn tăng cao.

Thứ ba, BIDV - PGD Hoài Nhơn nên áp dụng chiến lược bán chéo sản phẩm để cung cấp lãi suất ưu đãi, từ đó tăng giá trị tổng thể cho khách hàng. Ngân hàng có thể kết hợp các khoản vay với các dịch vụ khác, chẳng hạn như tài khoản tiết kiệm, thẻ tín dụng hoặc bảo hiểm, để tạo ra các gói sản phẩm với lãi suất thấp hơn. Ví dụ, khách hàng mở tài khoản tiết kiệm với số dư tối thiểu hoặc mua bảo hiểm nhân thọ qua ngân hàng có thể được giảm 0,5-1% lãi suất vay. Chiến lược này không chỉ giúp giảm chi phí vay cho khách hàng mà còn tăng doanh thu từ các dịch vụ bổ sung, đồng thời củng cố mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Ngoài ra, ngân hàng nên thiết kế các chương trình khách hàng thân thiết, trong đó khách hàng sử dụng nhiều dịch vụ của BIDV được hưởng lãi suất ưu đãi hoặc các đặc quyền khác, như miễn phí quản lý khoản vay.

Cuối cùng, BIDV - PGD Hoài Nhơn cần hợp tác với các đối tác chiến lược, như nhà bán lẻ, nhà phát triển bất động sản hoặc các đại lý ô tô, để cung cấp các sản phẩm vay đồng thương hiệu với lãi suất trợ cấp. Ví dụ, ngân hàng có thể hợp tác với các dự án bất động sản tại địa phương để cung cấp các khoản vay mua nhà với lãi suất ưu đãi trong 1-2 năm đầu, được hỗ trợ một phần bởi chủ đầu tư. Tương tự, hợp tác với các đại lý ô tô để triển khai chương trình vay mua xe với lãi suất thấp hoặc trả góp 0% trong thời gian đầu sẽ thu hút khách hàng có nhu cầu mua sắm lớn. Những chương trình này không chỉ giúp BIDV cạnh tranh tốt hơn mà còn mở rộng thị phần trong các phân khúc khách hàng cụ thể, như người mua nhà hoặc phương tiện giao thông. Để đảm bảo hiệu quả, ngân hàng cần đàm phán các điều khoản hợp tác rõ ràng, đồng thời triển khai các chiến dịch quảng bá mạnh mẽ để nâng cao nhận thức về các sản phẩm vay đặc biệt này.

3.2.4. Cân bằng cơ cấu danh mục cho vay

Cơ cấu danh mục cho vay tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển (BIDV) - PGD Hoài Nhơn hiện đang mất cân đối, với sự tập trung quá mức vào các khoản vay ngắn hạn (772,46 tỷ đồng năm 2024) và các sản phẩm chủ lực như vay tiêu dùng (782,51 tỷ đồng năm 2024), trong khi các khoản vay trung và dài hạn chỉ chiếm 18,80% (208,81 tỷ đồng) và các sản phẩm ngách như vay cầm cố giấy tờ có giá còn kém phát triển. Sự mất cân đối này hạn chế khả năng đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và tiềm ẩn rủi ro tập trung. Để khắc phục, các giải pháp sau được đề xuất theo cơ cấu ưu tiên, nhằm đa dạng hóa danh mục, giảm rủi ro và thúc đẩy tăng trưởng bền vững.

Trước hết, BIDV - PGD Hoài Nhơn cần tập trung phát triển và thúc đẩy các sản phẩm vay trung và dài hạn để cân bằng cơ cấu danh mục. Các sản phẩm như vay mua

nhà, vay mua ô tô hoặc vay mở rộng kinh doanh cá nhân cần được thiết kế với các điều khoản trả nợ linh hoạt, chẳng hạn như thời gian ân hạn hoặc lịch trả nợ phù hợp với dòng tiền của khách hàng. Ngân hàng nên hợp tác với các nhà phát triển bất động sản hoặc đại lý ô tô tại địa phương để cung cấp các gói vay ưu đãi, như lãi suất cố định trong 2-3 năm đầu hoặc hỗ trợ phí thẩm định. Việc tăng tỷ trọng các khoản vay trung và dài hạn không chỉ giúp giảm sự phụ thuộc vào các khoản vay ngắn hạn mà còn đáp ứng nhu cầu tài chính dài hạn của các phân khúc khách hàng như hộ gia đình hoặc doanh nghiệp nhỏ.

Thứ hai, ngân hàng cần triển khai các chiến dịch tiếp thị mục tiêu để quảng bá các sản phẩm vay ít được khai thác, đặc biệt là các sản phẩm ngách như vay cầm cố giấy tờ có giá hoặc vay hỗ trợ giáo dục. Các chiến dịch này có thể sử dụng các kênh truyền thông địa phương, như đài phát thanh, báo chí khu vực, hoặc các nền tảng mạng xã hội phổ biến như Facebook và Zalo, để tiếp cận khách hàng tại Hoài Nhơn và các khu vực lân cận. Ngoài ra, tổ chức các sự kiện cộng đồng, như hội thảo tài chính hoặc ngày hội tư vấn vay vốn, sẽ giúp nâng cao nhận thức về các sản phẩm này. Để tăng sức hấp dẫn, ngân hàng có thể cung cấp các ưu đãi ban đầu, như miễn phí thẩm định hoặc giảm lãi suất cho các khoản vay cầm cố giấy tờ có giá trong 6 tháng đầu, nhằm khuyến khích khách hàng trải nghiệm.

Thứ ba, BIDV - PGD Hoài Nhơn nên thiết kế các sản phẩm vay tùy chỉnh để đáp ứng nhu cầu cụ thể của các phân khúc khách hàng khác nhau, từ đó mở rộng danh mục cho vay. Ví dụ, đối với giới trẻ chuyên nghiệp, ngân hàng có thể cung cấp các khoản vay tiêu dùng nhỏ với thủ tục đơn giản để mua thiết bị công nghệ hoặc chi trả học phí. Đối với các hộ kinh doanh nhỏ hoặc nông dân tại địa phương, các khoản vay hỗ trợ sản xuất kinh doanh với tài sản đảm bảo linh hoạt, như máy móc hoặc đất nông nghiệp, sẽ phù hợp hơn. Việc phát triển các sản phẩm chuyên biệt không chỉ giúp ngân hàng tiếp cận các nhóm khách hàng mới mà còn giảm rủi ro tập trung bằng cách phân bổ vốn vay vào nhiều phân khúc khác nhau. Ngân hàng cần tiến hành khảo sát nhu cầu thị trường tại địa phương để đảm bảo các sản phẩm được thiết kế sát với thực tế.

Cuối cùng, ngân hàng cần triển khai một hệ thống quản lý danh mục cho vay để giám sát và điều chỉnh cơ cấu khoản vay một cách hiệu quả. Hệ thống này nên bao gồm các công cụ phân tích dữ liệu, cho phép theo dõi tỷ trọng của các loại vay ngắn, trung và dài hạn, cũng như hiệu suất của từng sản phẩm vay. BIDV - PGD Hoài Nhơn cần đặt ra các mục tiêu cụ thể, chẳng hạn như tăng tỷ trọng vay trung và dài hạn lên 25% trong vòng 2 năm, và thiết lập các chỉ số hiệu suất chính (KPIs) để đánh giá tiến độ. Đồng thời,

ngân hàng nên thực hiện các đánh giá rủi ro danh mục định kỳ để đảm bảo rằng việc mở rộng các sản phẩm mới không làm gia tăng rủi ro tín dụng. Việc đào tạo nhân viên về quản lý danh mục và sử dụng các công cụ phân tích dữ liệu cũng là yếu tố cần thiết để đảm bảo hệ thống hoạt động hiệu quả.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Chương 3 đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – Chi nhánh Phú Tài – PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022–2024. Với định hướng trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu, PGD Hoài Nhơn tập trung mở rộng quy mô và chất lượng tín dụng, thu hút khách hàng chất lượng cao như cán bộ, công nhân viên. Các giải pháp cụ thể bao gồm: nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng thông qua thu thập thông tin đa nguồn và xây dựng cơ sở dữ liệu; áp dụng lãi suất linh hoạt, ưu đãi cho khách hàng uy tín để cạnh tranh; thiết lập quy trình quản lý nợ chặt chẽ, chủ động đôn đốc trả nợ đúng hạn; thực hiện nghiêm túc công tác kiểm tra, kiểm soát sau vay để ngăn chặn rủi ro; đầu tư cơ sở vật chất và công nghệ hiện đại nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng; và triển khai chiến lược marketing hiệu quả thông qua truyền thông, quảng bá sản phẩm để mở rộng thị phần. Những giải pháp này không chỉ giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng mà còn thúc đẩy tăng trưởng bền vững, củng cố vị thế của PGD trên thị trường.

KẾT LUẬN

Đề tài “Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển - Chi nhánh Phú Tài - PGD Hoài Nhơn” cung cấp cái nhìn toàn diện về thực trạng và giải pháp cải thiện tín dụng cá nhân tại BIDV - PGD Hoài Nhơn giai đoạn 2022-2024. Đề tài phân tích lý thuyết, đánh giá thực trạng và đề xuất giải pháp thiết thực nhằm nâng cao hiệu quả tín dụng, giảm rủi ro và củng cố vị thế ngân hàng.

Chương 1 hệ thống hóa lý thuyết về cho vay khách hàng cá nhân, bao gồm khái niệm, vai trò, phân loại, đặc điểm, chỉ tiêu đánh giá (doanh số cho vay, thu nợ, dư nợ, nợ xấu) và các nhân tố ảnh hưởng (kinh tế, pháp lý, chính sách ngân hàng, khách hàng).

Chương 2 phân tích thực trạng tại BIDV - PGD Hoài Nhơn, ghi nhận thành tựu như doanh số cho vay tăng từ 880,76 tỷ đồng (2022) lên 1.439,11 tỷ đồng (2024), dư nợ tăng từ 223,56 tỷ lên 625,48 tỷ đồng, nợ xấu giảm từ 0,89% xuống 0,42%. Tuy nhiên, hạn chế bao gồm nợ xấu ở vay tín chấp, quy trình thẩm định phức tạp, lãi suất chưa cạnh tranh và cơ cấu danh mục mất cân đối, tập trung vào vay ngắn hạn (772,46 tỷ đồng) và vay tiêu dùng (782,51 tỷ đồng). Nguyên nhân từ bất ổn kinh tế, thẩm định chưa chặt chẽ và thiếu công nghệ.

Chương 3 đề xuất giải pháp: (1) Giảm nợ xấu bằng thẩm định cải tiến, cơ sở dữ liệu khách hàng, quản lý nợ chủ động, định giá dựa trên rủi ro; (2) Đơn giản hóa quy trình qua giảm thủ tục, ứng dụng công nghệ (e-KYC, vay trực tuyến), phân quyền chi nhánh, cải tiến từ phản hồi; (3) Cạnh tranh lãi suất bằng lãi suất linh hoạt, phân tích thị trường, bán chéo sản phẩm, hợp tác đối tác; (4) Cân bằng danh mục qua phát triển vay trung-dài hạn, tiếp thị sản phẩm ngách, sản phẩm tùy chỉnh, quản lý danh mục.

Đề tài có giá trị lý thuyết và thực tiễn, góp phần nâng cao hiệu quả tín dụng, thúc đẩy kinh tế địa phương. Hạn chế là phạm vi giới hạn tại PGD Hoài Nhơn và giai đoạn 2022-2024. Nghiên cứu tiếp theo nên mở rộng thời gian, so sánh chi nhánh khác hoặc đánh giá hiệu quả giải pháp sau triển khai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS .TS. Trần Thị Xuân Hương, Giáo trình Ngân hàng Thương mại
- 2.PGS.TS Nguyễn Minh Kiều, Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng hiện đại
- 3.Trang Website Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển:
<https://bidv.com.vn/>
4. Luật các TCTD năm 2024:
<https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Luat-Cac-to-chuc-tin-dung-32-2024-QH15-577203.aspx>
5. Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn năm 2022
6. Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn năm 2023
7. Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển – Chi nhánh Phú tài – PGD Hoài Nhơn năm 2024