

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT
KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH
NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2023-2025**

SINH VIÊN THỰC HIỆN: TRẦN NGỌC ĐỨC CHÍ.

MÃ SỐ SINH VIÊN: 1954020008

NIÊN KHÓA: 2019-2023

Đà Nẵng, tháng 5/2023

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

KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT
KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH
NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2023-2025

Giảng viên hướng dẫn: Th.S Phan Thoại Chiêu.

Sinh viên thực hiện: Trần Ngọc Đức Chí.

Mã số sinh viên: 1954020008

Niên khóa: 2019-2023.

Đà Nẵng, tháng 5/2023

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2022 – 2023

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên : Trần Ngọc Đức Chí
- Chuyên ngành : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2019 - 2023

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2023-2025”

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

- Số liệu về tình hình huy động vốn, tình hình cho vay và kết quả hoạt động kinh doanh của MB Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022
- Số liệu về tình hình hoạt động cho vay trung, dài hạn tại MB Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022

4. Các bảng biểu

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

5. Cán bộ hướng dẫn

- ThS. Phan Thoại Chiêu, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính – Ngân hàng, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp

- 06/02/2023

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận

- 05/5/2023

Giảng viên hướng dẫn

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Nhận thức được vai trò quan trọng của ngân hàng trong việc hỗ trợ khách hàng cá nhân có vốn đầu tư, góp phần tạo đà phát triển kinh tế đất nước. Trong đó, vấn đề cho vay sản xuất kinh doanh có vai trò hết sức quan trọng đối với tăng trưởng kinh tế và phát triển.

Thực tế tại chi nhánh Nam Đà Nẵng của Ngân hàng TMCP Quân đội, cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là một trong những lĩnh vực kinh doanh chính của ngân hàng. Tuy nhiên, trong quá trình hoạt động, MBBank Chi nhánh Nam Đà Nẵng gặp nhiều khó khăn trong việc cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Những vấn đề này có thể bao gồm quy trình phê duyệt khoản vay, đánh giá rủi ro và chất lượng khách hàng, có thể ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động của ngân hàng và sự phát triển kinh doanh của khách hàng.

Vì vậy, việc nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh của MBBank – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đối với khách hàng cá nhân giai đoạn 2020-2022 sẽ giúp hiểu rõ hơn về tình hình cho vay của ngân hàng và những khó khăn gặp phải trong quá trình cho vay. Trên cơ sở đó đưa ra các giải pháp hợp lý, khả thi nhằm mở rộng hoạt động cho vay, đảm bảo sự phát triển bền vững của hoạt động kinh doanh của ngân hàng và khách hàng.

2. Mục đích nghiên cứu

- Phân tích tình hình cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân tại MBBank chi nhánh Nam Đà Nẵng trong giai đoạn 2020-2022, bao gồm các yếu tố như số lượng khách hàng vay, mức độ nợ xấu, tốc độ tăng trưởng và cơ cấu cho vay.
- Đánh giá mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân tại MBBank chi nhánh Nam Đà Nẵng trong giai đoạn 2020-2022.
- Xác định các vấn đề và thách thức đối với hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân tại MBBank chi nhánh Nam Đà Nẵng trong giai đoạn 2020-2022.

- Đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh khách hàng cá nhân tại MBBank chi nhánh Nam Đà Nẵng.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

Đối tượng nghiên cứu: Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Quân Đội – Chi Nhánh Nam Đà Nẵng.

Phạm vi nghiên cứu:

- Về địa điểm: phòng tín dụng tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Quân Đội – Chi Nhánh Nam Đà Nẵng.
- Về thời gian: Đề tài tập trung nghiên cứu dựa trên thông tin, tài liệu, số liệu của Ngân Hàng giai đoạn 2020 – 2022.

4. Phương pháp nghiên cứu

Để hoàn thành tốt nội dung báo cáo thực tập, ngoài những kiến thức thu thập được từ thực tế, thì còn phải sử dụng một số phương pháp sau để xử lý số liệu:

- Phương pháp nghiên cứu tài liệu: Tham khảo qua sách, báo, văn bản pháp luật, tài liệu chuyên ngành kinh tế, các đề tài của khóa đi trước, internet để rút ra những vấn đề liên quan đến đối tượng nghiên cứu và đơn vị thực tập.
- Phương pháp quan sát, so sánh lý luận với thực tế: quan sát, nhận định về vấn đề đó với lý luận để tìm ra nguyên nhân tại sao có những sự khác nhau đó.
- Phương pháp phân tích: Phân tích các nguyên nhân tăng giảm của các chỉ tiêu và đưa ra đánh giá về kết quả hoạt động kinh doanh trong thời gian nghiên cứu

5. Kết cấu của đề tài

Nội dung đề tài nghiên cứu gồm 3 chương:

Chương 1: Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của NHTM.

Chương 2: Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Quân Đội – chi Nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022

Chương 3: Giải pháp và kiến nghị mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Quân Đội

LỜI CẢM ƠN

Để hoàn thành báo cáo thực tập tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Quân Đội – Chi Nhánh Nam Đà Nẵng”, bên cạnh sự nỗ lực của bản thân, vận dụng những kiến thức tiếp thu được ở trường, tìm tòi, học hỏi cũng như thu thập thông tin số liệu có liên quan đến đề tài, tôi luôn nhận được sự giúp đỡ, hướng dẫn tận tình của các giáo viên hướng dẫn, các anh chị trong ngân hàng .

Xin chân thành cảm ơn Cô Th.S Phan Thoại Chiêu, người đã hướng dẫn em trong quá trình làm bài, đã tận tình hướng dẫn, giúp đỡ em hoàn thành khoá luận này. Em xin chân thành cảm ơn cô đã tâm huyết giảng dạy, chia sẻ những kinh nghiệm quý báu cho chúng em.

Bên cạnh đó, cũng xin chân thành cảm ơn các Anh Chị ở ngân hàng MB Bank Chi Nhánh Nam Đà Nẵng, Phòng khách hàng cá nhân, đã tạo điều kiện và giúp đỡ từ những ngày đầu tiên thực tập để em có thể hoàn thiện báo cáo của mình.

Cuối cùng, em xin kính chúc quý thầy cô trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, cùng các anh chị MB Bank Chi Nhánh Nam Đà Nẵng, phòng khách hàng cá nhân lời chúc sức khỏe và thành công trong cuộc sống.

Trân trọng!

Sinh viên thực hiện

Đà Nẵng, ngày tháng năm 2023

Mục lục

LỜI MỞ ĐẦU	i
LỜI CẢM ƠN	iv
Danh sách các bảng	viii
Danh sách các Biểu đồ.....	ix
Danh mục từ viết tắt.....	x
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NHTM	1
1.1. Hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại	1
1.1.1. Khái niệm	1
1.1.2. Nguyên tắc cho vay	1
1.1.3. Vai trò của hoạt động cho vay	1
1.1.4. Phân loại hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại.....	2
1.2. Hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN tại NHTM	5
1.2.1. Khái niệm	5
1.2.2. Đặc điểm cho vay SXKD đối với KHCN	6
1.2.3. Vai trò của cho vay SXKD đối với KHCN	7
1.2.4. Sự cần thiết của việc mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN	9
1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN	9
1.2.6. Hệ thống các tiêu chí đánh giá hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN	11
1.2.6.1. Các chỉ tiêu định tính.....	11
1.2.6.2. Các chỉ tiêu định lượng	13
CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2020-2022	23
2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Nam Đà Nẵng.....	23
2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển	23
2.1.1.1 Lịch sử ra đời và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội.....	23
2.1.1.2. Lịch sử ra đời và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng.....	26

2.1.2. Cơ cấu tổ chức của ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng	27
2.1.3. Các sản phẩm – Dịch vụ của ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng hiện nay	29
2.1.4 Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022	31
2.1.4.1. Hoạt động huy động vốn	31
2.1.4.2. Hoạt động cho vay	35
2.1.4.3. Kết quả hoạt động kinh doanh	38
2.2. Thực trạng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022	41
2.2.1. Quy trình cho vay đối với cho vay SXKD tại NHTMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng	41
2.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng trường hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng	44
2.2.3. Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022	45
2.2.3.1. Tình hình chung cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022	45
2.2.3.2. Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022 phân theo thời hạn	50
2.2.3.3. Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022 phân theo TSDB	52
2.2.3.4. Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022 phân theo ngành nghề	54
2.3. Đánh giá chung về tình hình cho vay SXKD tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022	58
2.3.1. Thành tựu đạt được	58
2.3.2. Hạn chế	58
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG	62

3.1. Thuận lợi và khó khăn của chi nhánh trong hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN.....	62
3.1.1. Thuận lợi.....	62
3.1.2 Khó khăn.....	63
3.3. Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay KHCN	64
3.3.1. Hoàn thiện chính sách cho vay KHCN	64
3.3.2. Cải tiến quy trình cho vay SXKD đối với KHCN.....	65
3.3.3. Nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác kiểm tra, giám sát khoản vay	68
3.3.4. Đa dạng hóa các loại hình sản phẩm dịch vụ, chú trọng nhóm sản phẩm phục vụ khách hàng cá nhân.....	69
3.3.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	70
3.3.6. Cải tiến hệ thống công nghệ thông tin.....	71
3.3.7. Các biện pháp hỗ trợ khác	72
3.4. Kiến nghị để mở rộng hoạt động cho vay KHCN	73
3.4.1. Kiến nghị với chính phủ	73
3.4.2. Kiến nghị với NHNN	74
KẾT LUẬN	75

Danh sách các bảng	
Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2019- 2021	33
Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng	37
Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng	40
Bảng 2.4: Tình hình hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng	47
Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng	49
Bảng 2.6: Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng	52
Bảng 2.6: Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo TSĐB TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng	54
Bảng 2.7: Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo ngành nghề tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng	56

Danh sách các Biểu đồ	
Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn theo kỳ hạn của ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020- 2022	34
Biểu đồ 2.2: Tình hình huy động vốn theo đối tượng khách hàng của ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020- 2022	36
Biểu đồ 2.3: Tình hình hoạt động của cho vay tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020- 2022	38
Biểu đồ 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng (2019 - 2021)	41

Danh mục từ viết tắt

STT	Từ viết tắt	Thuật ngữ đầy đủ
1	NHTM	Ngân hàng thương mại
2	SXKD	Sản xuất kinh doanh
3	KHCN	Khách hàng cá nhân
4	CBTD	Cán bộ tín dụng
5	NHNN	Ngân hàng nhà nước
6	MBBank	Ngân hàng TMCP Quân đội
7	TCTD	Tổ chức tín dụng
8	TSDB	Tài sản đảm bảo
9	CN	Chi nhánh
10	TMCP	Thương mại cổ phần
11	PGD	Phòng giao dịch
12	KH	Khách hàng
13	CNTT	Công nghệ thông tin

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA NHTM

1.1. Hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại

1.1.1. Khái niệm

Hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại là một hoạt động kinh doanh quan trọng của các ngân hàng thương mại, nhằm cung cấp nguồn vốn cho khách hàng cá nhân, doanh nghiệp hoặc các tổ chức khác để thực hiện các hoạt động sản xuất kinh doanh, tiêu dùng hoặc đầu tư. Hoạt động này có thể giúp khách hàng đáp ứng nhu cầu tài chính và đồng thời tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng.

1.1.2. Nguyên tắc cho vay

Hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng, phù hợp với quy định tại thông tư Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, Chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng và các quy định của pháp luật có liên quan bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường.

Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích, hoàn trả nợ gốc và lãi tiền vay đúng thời hạn đã thỏa thuận với tổ chức tín dụng.

1.1.3. Vai trò của hoạt động cho vay

Đối với các cá nhân, tổ chức kinh tế

Không phải lúc nào các cá nhân và tổ chức kinh tế cũng có sẵn một lượng vốn nhất định để tài trợ cho hoạt động chi tiêu, mua sắm hay duy trì hoạt động sản xuất kinh doanh. Đặc biệt là đối với các trường hợp người có nhu cầu về vốn là những người lao động có thu nhập thấp hoặc các hộ gia đình sản xuất, doanh nghiệp có quy mô vừa và nhỏ.

Việc thiếu vốn sẽ trở thành gánh nặng kinh tế lớn trong cuộc sống và làm gián đoạn quá trình sản xuất kinh doanh. Do đó, tín dụng ra đời với mục tiêu giải quyết “cơn khát vốn” của các cá nhân và doanh nghiệp. Hơn nữa, các tổ chức tín dụng

thường tạo điều kiện vay vốn cho bên có nhu cầu với mức lãi suất ưu đãi và thời gian vay có thể ngắn hay dài tùy theo nguyện vọng của bên vay.

Đối với các ngân hàng

Việc cho vay và lãi suất thu từ các khoản vay là nguồn thu nhập quan trọng của các tổ chức tín dụng này. Nhờ vậy mà các ngân hàng có thể duy trì và mở rộng hoạt động kinh doanh.

Đối với nền kinh tế

Hoạt động tín dụng góp phần điều hòa dòng vốn trong nền kinh tế. Theo đó, vốn sẽ được chuyển từ những đối tượng chưa có nhu cầu sử dụng sang những người đang có nhu cầu về vốn.

Trong trường hợp nền kinh tế không ổn định, chính phủ có thể vay vốn từ các nước phát triển hay tổ chức tín dụng thế giới để ổn định nền kinh tế quốc gia. Mặt khác, để kích thích tiêu dùng hay xử lý khó khăn mà các cuộc khủng hoảng kinh tế gây ra, chính phủ cũng có thể áp dụng chính sách giảm lãi suất cho vay trong hoạt động tín dụng.

1.1.4. Phân loại hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại

(1) Phân loại theo chủ thể vay vốn

- Cho vay doanh nghiệp: Thường vay với những khoản vay có giá trị lớn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn lưu động thường xuyên trong một chu kỳ kinh doanh, từ đó giúp ổn định nguồn tài chính và tăng tính chủ động trong việc lập kế hoạch hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp; đầu tư mua sắm, xây dựng các tài sản cố định mới, đầu tư sửa chữa, nâng cấp các tài sản cố định hiện có; thực hiện các hình thức thanh toán trong nước và quốc tế và các nhu cầu cần thiết khác.
- Cho vay cá nhân, hộ gia đình: Thường vay với những khoản vay có giá trị nhỏ nhằm vào mục đích tiêu dùng, sản xuất kinh doanh nhỏ lẻ.
- Cho vay các tổ chức tài chính: Đây là các khoản tín dụng cấp cho các ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty tài chính và các tổ chức tài chính khác. Những khoản đi vay này trở thành nguồn vốn của ngân hàng đi vay nên chúng có thể dùng để trả nợ hoặc cho vay lại.

(2) Phân loại thời hạn vay

- Cho vay ngắn hạn: Là loại cho vay có thời hạn trong vòng 1 năm và được sử dụng để bù đắp thiếu hụt vốn lưu động tạm thời của các doanh nghiệp, phục vụ nhu cầu tiêu dùng cá nhân và hộ gia đình.
- Cho vay trung hạn: Là loại cho vay có thời hạn từ trên 1 năm đến 5 năm và sử dụng chủ yếu để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến và đổi mới trang thiết bị, mở rộng sản xuất và xây dựng công trình vừa và nhỏ có thời hạn thu hồi vốn nhanh. Loại cho vay này còn là nguồn quan trọng để hình thành vốn lưu động thường xuyên của các doanh nghiệp, đặc biệt là đối với doanh nghiệp mới thành lập. Ngoài ra, còn phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh, tiêu dùng hàng hóa giá trị cao của cá nhân và hộ gia đình.
- Cho vay dài hạn: Là loại cho vay có thời hạn trên 5 năm, đáp ứng cho nhu cầu đầu tư dài hạn như xây dựng cơ bản (nhà xưởng, dây chuyền sản xuất...), xây dựng cơ sở hạ tầng (đường sá, cảng biển, sân bay...), cải tiến và mở rộng sản xuất có quy mô lớn. Do thời hạn đầu tư thường kéo dài nên cho vay dài hạn thường áp dụng hình thức giải ngân nhiều lần theo tiến độ dự án. Ngoài ra, còn đáp ứng cho nhu cầu vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh, tiêu dùng cá nhân, hộ gia đình như mua nhà ở, nhận quyền sử dụng đất ở có kèm theo việc xây dựng, sửa chữa nhà ở... và các tài sản giá trị cao khác. Nhìn chung, cho vay dài hạn chịu rủi ro rất lớn bởi thời hạn càng dài thì những biến động không dự tính có thể xảy ra càng lớn.

(3) Phân loại theo phương thức đảm bảo tiền vay

- Cho vay có đảm bảo bằng tài sản: Là loại cho vay cần có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc có bảo lãnh của bên thứ ba. Hình thức cho vay này áp dụng đối với những khách hàng không đủ uy tín, khi vay vốn phải có tài sản đảm bảo hoặc phải có người bảo lãnh. Tài sản đảm bảo hoặc bảo lãnh của bên thứ ba là căn cứ pháp lý để ngân hàng có thêm nguồn thu dự phòng khi nguồn thu chính (dòng tiền) của người đi vay thiếu hụt, tạo áp lực buộc người đi vay phải trả nợ, giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.
- Cho vay không có đảm bảo bằng tài sản: Là loại cho vay không cần tài sản cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh của bên thứ ba. Ngân hàng khi cho vay vốn chỉ dựa vào uy tín của khách hàng để xem xét cho vay. Khách hàng có uy tín là khách hàng có

năng lực tài chính lành mạnh, trung thực trong kinh doanh, quản trị có hiệu quả, có tín nhiệm với ngân hàng trong sử dụng vốn vay, hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng hạn cho ngân hàng.

- (4) Phân loại theo mục đích sử dụng vốn vay
- **Cho vay tiêu dùng:** Cho vay tiêu dùng là khoản cho vay để tài trợ cho việc tiêu dùng nhằm giúp người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hóa dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho người vay được hưởng mức sống cao hơn. Thông thường quy mô của những khoản vay này nhỏ rủi ro cao vì phụ thuộc phần lớn vào thu nhập và ý thức trả nợ của khách hàng. Đối tượng được vay là các cá nhân và hộ gia đình vay để phục vụ cho mục đích mua nhà, mua ô tô, du học, du lịch...
- **Cho vay kinh doanh:** Là loại hình cho vay của tổ chức tín dụng đối với các dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ của các cá nhân, tổ chức như: cho vay công nghiệp, cho vay thương mại, cho vay nông nghiệp

(5) Phân loại theo phương thức cho vay

- Cho vay từng lần: Là phương thức cho vay mà mỗi lần vay khách hàng và ngân hàng đều phải làm các thủ tục và ký hợp đồng tín dụng. Cho vay từng lần là hình thức cho vay theo món, khi khách hàng có nhu cầu vay cho một mục đích sử dụng vốn cụ thể như thanh toán tiền mua hàng hóa, các chi phí sản xuất kinh doanh khác. Các NHTM thường áp dụng hình thức cho vay này đối với các khách hàng không có nhu cầu vay vốn thường xuyên, khách hàng có nhu cầu vay từng lần, hoặc ngân hàng xét thấy cần thiết phải áp dụng loại cho vay này để giám sát việc sử dụng vốn chặt chẽ hơn. Số tiền cho vay được xác định căn cứ vào nhu cầu Vay vốn của khách hàng, giá trị tài sản đảm bảo, khả năng hoàn trả của khách hàng, khả năng nguồn vốn của ngân hàng, giới hạn cho vay của pháp luật và của ngân hàng.
- Cho vay theo hạn mức tín dụng: Là phương thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng thoả thuận xác định một hạn mức tín dụng duy trì trong một thời gian nhất định, được ngân hàng và khách hàng thoả thuận trong hợp đồng tín dụng. Cho vay theo hạn mức tín dụng thường áp dụng cho các doanh nghiệp mà trong quá trình hoạt động sản xuất kinh doanh họ thường xuyên có nhu cầu vay trả, có tốc độ luân

chuyển vốn tín dụng nhanh, có tín nhiệm với ngân hàng trong quan hệ tín dụng tức là vay vốn và trả nợ sòng phẳng.

- Cho vay theo dự án đầu tư: Là phương thức ngân hàng cho khách hàng vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống. Ngân hàng cùng khách hàng ký hợp đồng tín dụng và thỏa thuận mức vốn đầu tư duy trì cho cả thời gian đầu tư của dự án, phân định các kỳ hạn trả nợ.
- Ngân hàng thực hiện giải ngân theo tiến độ thực hiện dự án. Mỗi lần rút vốn vay, khách hàng lập giấy nhận nợ tiền vay trong phạm vi mức vốn đầu tư đã thỏa thuận, kèm theo các chứng từ xin vay phù hợp với mục đích sử dụng vốn trong hợp đồng tín dụng. Trường hợp khách hàng đã dùng nguồn vốn huy động tạm thời khác để chi phí cho dự án được duyệt trong thời gian chưa vay được vốn ngân hàng, thì ngân hàng có thể xem xét cho vay bù đắp nguồn vốn đó.
- Cho vay theo hạn mức thấu chi: Là phương thức cho vay mà qua đó ngân hàng cho phép khách hàng chi vượt quá số tiền mà họ đã ký thác ở ngân hàng trên tài khoản vãng lai với một số lượng và thời hạn nhất định.

(6) Phân loại theo phương thức hoàn trả nợ vay

- Cho vay trả góp: Là loại cho vay mà khách hàng phải hoàn trả vốn gốc và lãi vay định kỳ thành những khoản bằng nhau. Loại cho vay này áp dụng với những khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài.
- Cho vay hoàn trả một lần: Là loại cho vay mà khách hàng chỉ hoàn trả vốn gốc và lãi vay một lần khi đến hạn. Loại cho vay này áp dụng với những khoản vay có giá trị nhỏ và thời hạn ngắn.
- Cho vay hoàn trả theo yêu cầu: Là loại cho vay mà khách hàng có thể hoàn trả nợ vay bất cứ khi nào. Loại cho vay này thường áp dụng với những khoản vay thấu chi, thẻ tín dụng.

1.2. Hoạt động cho vay SXKD đối với KHCHN tại NHTM

1.2.1. Khái niệm

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là một hình thức cho vay tiền của các tổ chức tín dụng đến các hộ gia đình để hỗ trợ cho hoạt động sản xuất

kinh doanh của họ. Đây là một hoạt động tài chính nhằm tăng cường nguồn vốn cho các hộ gia đình, giúp họ phát triển kinh tế, tạo ra thu nhập và cải thiện cuộc sống của mình.

Các khoản vay thường được sử dụng để mua sắm thiết bị, nguyên liệu, hoặc tài sản cố định để phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh của hộ gia đình. Các tổ chức tín dụng thường sẽ yêu cầu các hộ gia đình cung cấp các tài sản bảo đảm hoặc chứng nhận khả năng thanh toán để đảm bảo trả lại khoản vay.

Để được cho vay, các hộ gia đình cần phải đáp ứng các tiêu chuẩn về khả năng tài chính và kinh doanh, như doanh thu, lợi nhuận, hoặc thời gian hoạt động của hoạt động sản xuất kinh doanh của mình.

Hoạt động cho vay này có ý nghĩa quan trọng trong việc hỗ trợ các hộ gia đình với nguồn vốn nhỏ để phát triển kinh tế và tạo ra việc làm, đóng góp vào sự phát triển của kinh tế địa phương và quốc gia..

1.2.2. Đặc điểm cho vay SXKD đối với KHCHN

Các đặc điểm của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của Ngân hàng Thương mại bao gồm:

- **Tính thương mại:** Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của Ngân hàng Thương mại được thực hiện với mục đích thu lợi nhuận thông qua việc thu lãi từ việc cung cấp nguồn vốn cho các đối tượng khách hàng.
- **Tính tài chính:** Đây là một trong những hoạt động chủ yếu của Ngân hàng Thương mại. Các khoản vay cho khách hàng sẽ được trích từ các nguồn tiền gửi của khách hàng khác hoặc từ nguồn vốn vay trung và dài hạn của ngân hàng.
- **Tính rủi ro:** Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh có tính chất rủi ro cao do ảnh hưởng của nhiều yếu tố, ví dụ như rủi ro thị trường, rủi ro tài sản bảo đảm, rủi ro về chính sách, rủi ro về khách hàng,.. Do đó, Ngân hàng Thương mại cần có chính sách phù hợp để quản lý, giảm thiểu và xử lý các rủi ro này.
- **Tính linh hoạt:** Ngân hàng Thương mại có khả năng thích nghi với nhu cầu của khách hàng bằng cách thiết kế các sản phẩm cho vay đa dạng như vay vốn trả góp, tín dụng, thế chấp tài sản, vay đầu tư dự án,... để đáp ứng nhu cầu khách hàng.

1.2.3. Vai trò của cho vay SXKD đối với KHCN

Dưới đây là một số vai trò quan trọng của cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân:

➤ Đối với khách hàng cá nhân

Khách hàng cá nhân là các hộ gia đình muốn sản xuất kinh doanh mới, có nhu cầu kinh doanh tại chợ, kinh doanh cửa hàng, cửa hiệu hay sản xuất nông nghiệp, nông thôn, làm kinh tế trang trại mà chưa có đủ vốn để thực hiện. Khi cấp tín dụng cho những đối tượng khách hàng này sẽ tạo ra cho họ một khoản thu nhập mới, nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống.

Khách hàng cá nhân là các hộ sản xuất kinh doanh có thể duy trì quá trình sản xuất liên tục. Vì đặc trưng sản xuất kinh doanh của hộ sản xuất cùng với sự chuyên môn hoá sản xuất trong xã hội ngày càng cao dẫn đến tình trạng các hộ sản xuất khi chưa thu hoạch sản phẩm, chưa có hàng hoá để bán thì chưa có thu nhập, trong khi đó họ vẫn cần tiền để trang trải cho các khoản chi phí như chi phí nguyên vật liệu, mua sắm, đổi mới trang thiết bị và rất nhiều khoản chi phí khác. Trong những lúc này các hộ sản xuất cần có sự hỗ trợ của các NHTM để có đủ vốn duy trì sản xuất được liên tục và đều đặn.

➤ Đối với ngân hàng thương mại

Trên thực tế, cho vay khách hàng cá nhân so với cho vay khách hàng doanh nghiệp đơn giản hơn nhiều. Trong khi đó, nguồn thu của ngân hàng thông qua hoạt động cho vay này lại khá lớn do lãi suất cho vay khách hàng cá nhân cao, điều này khiến lợi nhuận từ hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng đáng kể trong cơ cấu lợi nhuận của ngân hàng. Vì vậy, việc mở rộng hoạt động cho vay tới các cá nhân và hộ gia đình là một hướng kinh doanh đầy triển vọng của các NHTM.

Hơn nữa, xu hướng hoạt động của các NHTM là phát triển đa năng tổng hợp, luôn tìm cách mở rộng các nghiệp vụ cũng như đưa ra các sản phẩm mới. Việc thực hiện và phát triển hoạt động cho vay cá nhân vừa mở rộng được đối tượng khách hàng vay vốn, tận dụng được nguồn vốn huy động một cách hiệu quả, vừa đa dạng hoá các

sản phẩm, dịch vụ ngân hàng. Từ đó, ngân hàng tăng được sức mạnh trong cạnh tranh đồng thời tạo ra những nét đặc trưng hấp dẫn riêng của mỗi ngân hàng.

Ngoài ra, khách hàng cũng có xu hướng sử dụng kèm các dịch vụ dành cho cá nhân tại ngân hàng đã có quan hệ tín dụng như dịch vụ chuyển tiền, thanh toán, sử dụng trả lương qua tài khoản... Đây cũng là điều kiện giúp các ngân hàng mở rộng quan hệ với khách hàng, tăng khả năng huy động các loại tiền gửi từ dân cư, nâng cao năng lực cạnh tranh và hội nhập với xu thế quốc tế

➤ **Đối với nền kinh tế**

Việc cho vay khách hàng cá nhân phục vụ nhu cầu tiêu dùng của các NHTM sẽ làm tăng đáng kể những nhu cầu có khả năng thanh toán hay nói cách khác đây chính là một giải pháp hữu hiệu để kích cầu và qua đó làm cho nền kinh tế trở nên năng động hơn. Khi sức mua của người tiêu dùng tăng lên, thị trường hàng hoá tiêu dùng cũng theo đó mà trở nên sôi động hơn, góp phần quan trọng trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh của hàng hoá trong nước, thúc đẩy kinh tế phát triển. Bên cạnh đó, Nhà nước cũng sẽ đạt được mục tiêu kinh tế - xã hội khác như giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập, giảm bớt các tệ nạn xã hội, cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân.

Đại bộ phận người dân Việt Nam hiện nay còn sống ở mức trung bình, thu nhập của người dân chưa dư dả, chính vì vậy mà họ luôn có tâm lý tiết kiệm ở hiện tại để tiêu dùng trong tương lai dẫn đến việc sản xuất ở hiện tại còn thấp, chưa tương xứng với khả năng sẵn có của các doanh nghiệp. Việc cho vay khách hàng cá nhân phục vụ nhu cầu tiêu dùng sẽ là lời giải cho bài toán đó, có điều kiện về tài chính, người dân sẽ tích cực chi tiêu, nhu cầu tiêu dùng tăng lên tạo điều kiện gia tăng sản lượng sản xuất hàng hóa cho các doanh nghiệp trong nền kinh tế.

Khi cho vay khách hàng cá nhân phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh thì NHTM đã đóng góp một phần không nhỏ vào việc thúc đẩy phát triển nền kinh tế như giảm tỷ lệ thất nghiệp, tạo ra năng lực sản xuất kinh doanh hàng hóa hộ gia đình ngày càng cao, kinh tế hộ gia đình ngày càng phát triển, tạo công ăn việc làm và nâng cao mức sống cho người dân. Ngoài ra, khi cho vay đối với các hộ sản xuất nông, lâm, ngư nghiệp, các ngành nghề truyền thống sẽ phát huy được nội lực của nền kinh tế nói

chung và kinh tế hộ gia đình nói riêng, từ đó tạo ra công cụ thúc đẩy các ngành nghề mới, thu hút lực lượng lao động nhàn rỗi, giải quyết việc làm cho người lao động ở khu vực nông thôn, góp phần phát triển toàn diện nông, lâm, ngư nghiệp gắn với công nghiệp chế biến nông, lâm, thủy sản. Bên cạnh đó, các ngành nghề truyền thống cũng được đẩy mạnh, công nghiệp sản xuất hàng tiêu dùng, hàng xuất khẩu, thương nghiệp, du lịch, dịch vụ cũng phát triển hơn.

1.2.4. Sự cần thiết của việc mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN

Việc mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh cũng mang lại những lợi ích cho ngân hàng, bao gồm:

- Tăng lợi nhuận: Cho vay chất lượng giúp ngân hàng tăng lợi nhuận và phát triển thị trường, từ đó tăng cường khả năng cạnh tranh với các đối thủ khác.
- Xây dựng mối quan hệ lâu dài và đáp ứng yêu cầu khách hàng: Cung cấp hoạt động cho vay chất lượng giúp ngân hàng xây dựng mối quan hệ lâu dài và đáp ứng yêu cầu khách hàng và tăng cường sự hài lòng của khách hàng và sự phát triển của ngân hàng, từ đó giữ chân khách hàng hiện có và thu hút thêm khách hàng mới.

1.2.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN

Việc cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân bị ảnh hưởng bởi các nhân tố:

- Các nhân tố bên trong :
 - Chiến lược và chính sách của ngân hàng: Chiến lược và chính sách của ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc định hướng cho các hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh. Nếu chiến lược và chính sách của ngân hàng được thiết lập một cách hợp lý và phù hợp với thị trường và khách hàng, thì sẽ tạo điều kiện hỗ trợ việc mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh.
 - Quy trình và tiêu chuẩn cho vay: Quy trình và tiêu chuẩn cho vay của ngân hàng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh. Nếu quy trình và tiêu chuẩn được thiết lập một cách rõ ràng, công bằng và đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng thì sẽ thể hiện được sự

chuyên nghiệp, tạo dấu ấn và niềm tin từ khách hàng, qua đó mở rộng hoạt động cho vay.

- Nhân viên ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Nhân viên được đào tạo chuyên sâu và có kinh nghiệm trong việc tư vấn và hỗ trợ khách hàng cá nhân trong quá trình đưa ra quyết định cho vay, đây là yếu tố bên trong ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng.
- Công nghệ và hệ thống quản lý ngân hàng: Công nghệ và hệ thống quản lý ngân hàng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc đưa ra quyết định cho vay. Nếu ngân hàng sử dụng các công nghệ hiện đại và hệ thống quản lý chặt chẽ và an toàn, thì sẽ giúp đảm bảo tính chính xác và bảo mật của thông tin khách hàng, đồng thời giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng và khách hàng.
- Chính sách thanh toán và quy trình xử lý nợ: Thanh toán và xử lý nợ cũng là yếu tố quan trọng trong việc nâng cao chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh. Nếu ngân hàng có chính sách thanh toán linh hoạt và quy trình xử lý nợ nhanh chóng và hiệu quả, thì sẽ giúp khách hàng có được trải nghiệm dịch vụ tốt hơn và đồng thời nâng cao chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh.
- Nhân tố bên ngoài
- **Tình hình kinh tế:** tình hình kinh tế sẽ ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng, đồng thời cũng ảnh hưởng đến nguồn vốn và mức lãi suất của ngân hàng. Khi kinh tế đang phát triển, nhu cầu vay vốn của khách hàng tăng cao, ngân hàng cũng sẽ có nhiều cơ hội để cho vay. Tuy nhiên, khi kinh tế suy thoái, ngân hàng cũng phải đối mặt với rủi ro tăng cao trong việc cho vay.
- **Chính sách của NHNN:** Chính sách của NHNN về lãi suất, tỷ lệ dự trữ bắt buộc và quản lý tín dụng cũng có ảnh hưởng đến việc mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng. Nếu NHNN quyết định giảm lãi suất, ngân hàng có thể cung cấp vay vốn với mức lãi suất thấp hơn. Tuy nhiên, khi NHNN áp đặt các quy định nghiêm ngặt về quản lý tín dụng, ngân hàng sẽ phải tuân thủ và có thể giới hạn hoạt động cho vay của mình.
- **Cạnh tranh:** Đối với các ngân hàng cùng hoạt động trên cùng thị trường, mức độ cạnh tranh sẽ ảnh hưởng đến việc mở rộng hoạt động cho vay. Nếu có quá nhiều ngân hàng cung cấp vay vốn trên cùng một thị trường, ngân hàng sẽ phải

cạnh tranh về mức lãi suất và chính sách cho vay để thu hút khách hàng. Điều này có thể dẫn đến tăng chi phí cho ngân hàng và giảm lợi nhuận.

- **Tác động của yếu tố xã hội:** Những yếu tố xã hội như biến động dân số, thay đổi về phong cách sống, xu hướng kinh doanh, văn hóa tài chính,... cũng có thể ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của ngân hàng.
- **Khả năng trả nợ của khách hàng:** Ngân hàng sẽ đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng để xác định mức độ rủi ro khi cho vay. Khách hàng có năng lực tài chính tốt và có thu nhập ổn định sẽ được ngân hàng đánh giá cao và dễ dàng được cho vay.
- **Độ tin cậy của khách hàng:** Sự tin cậy của khách hàng đối với ngân hàng cũng là một nhân tố quan trọng. Khách hàng nào có quan hệ lâu dài với ngân hàng, hoặc có lịch sử vay và trả nợ đúng hạn sẽ được ưu tiên cho vay hơn so với những khách hàng mới.
- **Mức độ rủi ro của khách hàng:** Nếu khách hàng có lịch sử tín dụng không tốt, tức là có nợ xấu hoặc trả nợ chậm, thì sẽ gây ra rủi ro cho ngân hàng. Vì vậy, ngân hàng sẽ đánh giá khách hàng dựa trên lịch sử tín dụng của họ để quyết định cho vay hay không.
- **Mục đích vay tiền của khách hàng:** Ngân hàng sẽ đánh giá mục đích vay tiền của khách hàng để đảm bảo rằng khoản vay sẽ được sử dụng đúng mục đích. Nếu mục đích sử dụng không rõ ràng, hoặc có nguy cơ vi phạm pháp luật, ngân hàng sẽ từ chối cho vay.
- **Khách hàng có thể cung cấp đầy đủ thông tin:** Khách hàng phải cung cấp đầy đủ thông tin về tình trạng tài chính, thu nhập và lịch sử tín dụng để ngân hàng đánh giá khả năng trả nợ của họ. Nếu khách hàng không cung cấp thông tin chính xác hoặc thiếu thông tin, ngân hàng sẽ khó khăn trong việc đánh giá và quyết định cho vay.

1.2.6. Hệ thống các tiêu chí đánh giá hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN

1.2.6.1. Các chỉ tiêu định tính

Cơ sở pháp lý: Hoạt động cho vay của NHTM dựa trên cơ sở là những quy định của Nhà nước và NHNN. Hoạt động cho vay của NHTM được đánh giá là có chất lượng khi ngân hàng thực hiện đúng các quy định của pháp luật. Bên cạnh đó, nếu hệ

thống văn bản pháp luật đơn giản nhưng vẫn đảm bảo tính chặt chẽ, chính sách tín dụng của ngân hàng linh hoạt và phù hợp với tình hình kinh tế thì sẽ mở rộng hoạt động cho vay và ngược lại.

Quy trình cho vay: Việc thiết lập và không ngừng hoàn thiện quy trình cho vay có ý nghĩa rất quan trọng đối với hoạt động cho vay của ngân hàng. Về mặt hiệu quả, quy trình cho vay chặt chẽ nhưng cũng hợp lý và linh hoạt đối với từng khoản vay và đối với từng khách hàng khác nhau sẽ giúp cho ngân hàng lựa chọn các khoản vay an toàn và hiệu quả. Nếu quy trình cho vay được xây dựng và hoàn thiện đầy đủ, ngân hàng có thể mở rộng hoạt động cho vay một cách bền vững và đáng tin cậy.

Uy tín của ngân hàng: Đối với việc mở rộng hoạt động cho vay, uy tín của ngân hàng đóng một vai trò vô cùng quan trọng. Uy tín được thể hiện qua sự đánh giá của khách hàng về ngân hàng, và điều này phụ thuộc vào chất lượng các dịch vụ cho vay mà ngân hàng cung cấp. Để đạt được sự tín nhiệm và hài lòng từ khách hàng, ngân hàng cần đảm bảo thời gian thẩm định cho vay nhanh chóng, tác phong làm việc của cán bộ nhân viên chuyên nghiệp và thân thiện, và đáp ứng các yêu cầu và nhu cầu của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả. Việc duy trì uy tín của ngân hàng là cực kỳ quan trọng trong việc mở rộng hoạt động cho vay và thu hút được nhiều khách hàng tiềm năng.

Chất lượng cán bộ nhân viên ngân hàng: Là yếu tố quan trọng trong việc mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng. Đối với hoạt động cho vay, chất lượng của cán bộ nhân viên đóng vai trò quyết định đến chất lượng cho vay, chất lượng dịch vụ và hình ảnh của ngân hàng. Nếu cán bộ nhân viên có đầy đủ năng lực chuyên môn, nghiệp vụ và tác phong làm việc chuyên nghiệp, thì sẽ giúp cho ngân hàng đánh giá đúng, thẩm định nhanh chóng và đảm bảo tốt các khoản vay từ khách hàng, từ đó mở rộng hoạt động cho vay và nâng cao chất lượng các khoản cho vay đến các khách hàng. Qua đó, đảm bảo hiệu quả kinh doanh của ngân hàng và giảm thiểu rủi ro ngoài ý muốn cho ngân hàng.

Hoạt động Marketing: Trong hoạt động kinh doanh của mỗi ngân hàng, Marketing đóng một vai trò quan trọng trong việc mở rộng hoạt động cho vay. Đối với chiến lược Marketing hiệu quả, ngân hàng cần tìm hiểu và nắm bắt nhu cầu của khách

hàng về các sản phẩm cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân, từ đó cung cấp các sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Đồng thời, thông qua hoạt động Marketing, ngân hàng có thể tăng tính cạnh tranh của các sản phẩm cho vay này trên thị trường và thu hút được nhiều hơn khách hàng cá nhân vay vốn. Nhờ vậy, ngân hàng có thể duy trì và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay của mình, đảm bảo mang lại sự hài lòng và tin tưởng cho khách hàng vay vốn.

1.2.6.2. Các chỉ tiêu định lượng

(1) Chỉ tiêu doanh số cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

Là chỉ tiêu tuyệt đối phản ánh tổng số tiền ngân hàng cho khách hàng vay trong một khoảng thời gian nhất định, thường là 1 năm bao gồm nợ đã thu hồi được và chưa thu hồi được. Từ đó, nếu biết được doanh số cho vay khách hàng cá nhân của nhiều kỳ ta sẽ thấy được phần nào xu hướng của hoạt động cho vay này cũng như khả năng mở rộng quy mô cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Chênh lệch qua các năm của doanh số cho vay khách hàng cá nhân được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm trước. Chênh lệch tuyệt đối thể hiện quy mô tăng trưởng. Chênh lệch tương đối thể hiện tốc độ tăng trưởng.

Như vậy, nếu doanh số cho vay khách hàng cá nhân tăng trưởng với quy mô lớn và tốc độ nhanh sẽ thấy được phần nào xu hướng mở rộng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng, đó chính là cơ sở của một chất lượng cho vay tốt và ngược lại.

Chênh lệch tuyệt đối = Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN kỳ này - Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN kỳ trước

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN kỳ này}}{\text{Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN kỳ trước}} - 1 \right) \times 100\%$$

Ngoài ra, doanh số cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân trên tổng doanh số cho vay cũng là một chỉ tiêu quan trọng, thể hiện sự gia tăng tương đối về tỷ trọng của doanh số cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân so với doanh số cho vay các đối tượng khách hàng khác trên tổng doanh số cho vay KHCN của ngân hàng qua các năm. Nếu doanh số cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân ngày càng chiếm tỷ

trọng lớn trên tổng doanh số cho vay KHCN có nghĩa là hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng đang được mở rộng và phát triển, đó cũng chính là cơ sở của một chất lượng cho vay tốt.

$$\text{Tỷ trọng doanh số cho vay SXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng doanh số cho vay KHCN}} \times 100\%$$

(2) Chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

Là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi được từ các khoản vay của khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình khi đáo hạn trong một khoảng thời gian nhất định, thường là 1 năm. Qua đó, ta biết được ngân hàng kinh doanh có hiệu quả hay không, các khoản vay có an toàn hay không, các cá nhân và hộ gia đình có sử dụng vốn vay hiệu quả và đúng mục đích hay không.

Biết được doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân của nhiều kỳ ta sẽ thấy được phần nào chất lượng của hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Chênh lệch qua các năm của doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm trước như sau:

Chênh lệch tuyệt đối = Doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN kỳ này - Doanh số thu nợ cho vay KHCN kỳ trước

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN kỳ này}}{\text{Doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN kỳ trước}} - 1 \right) \times 100\%$$

Như vậy, nếu doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân qua các năm tăng trưởng với quy mô lớn và tốc độ nhanh là biểu hiện chứng tỏ các khoản cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng tương đối an toàn, khách hàng luôn đảm bảo khả năng trả nợ, đều là những khách hàng uy tín, từ đó có thể thấy chất lượng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân ngày càng được cải thiện, nâng cao và ngược lại.

Bên cạnh đó, cũng cần xem xét đến chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng doanh số thu nợ cho vay

KHCN của ngân hàng. Nếu doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân qua các năm chiếm tỷ trọng càng lớn chứng tỏ khả năng phân tích, đánh giá, kiểm soát SXKD đối với khách hàng cá nhân sau khi cho vay của ngân hàng ngày càng nghiêm ngặt và chặt chẽ, tạo hiệu quả trong công tác thu hồi nợ và gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng thông qua việc trả nợ đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn của khách hàng vay vốn.

Tỷ trọng doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN

$$= \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng doanh số thu nợ KHCN}} \times 100\%$$

(3) Chỉ tiêu tổng dư nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

Tổng dư nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân là chỉ tiêu tích lũy qua các thời kỳ, đó là số tiền mà ngân hàng hiện đang còn cho khách hàng cá nhân vay nhằm mục đích sản xuất kinh doanh tính đến một thời điểm cụ thể. Ngân hàng tính lãi cho vay dựa trên dư nợ cho vay đến thời kỳ tính lãi, tức là lợi nhuận của ngân hàng có được từ hoạt động cho vay trong kỳ phụ thuộc vào dư nợ chứ không phải là doanh số cho vay trong kỳ đó. Vì vậy, số dư nợ càng lớn và dư nợ kỳ sau tăng hơn so với kỳ trước là chỉ tiêu đúng nhất phản ánh mức độ hiệu quả cho vay càng cao.

Chênh lệch qua các năm của dư nợ cho vay vay SXKD đối với khách hàng cá nhân được thể hiện về mặt tuyệt đối và tương đối giữa năm này so với năm trước như sau:

Chênh lệch tuyệt đối = Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN kỳ này - Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN kỳ trước

$$\text{Chênh lệch tương đối} = \left(\frac{\text{Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN kỳ này}}{\text{Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN kỳ trước}} - 1 \right) \times 100\%$$

Chênh lệch tuyệt đối phản ánh quy mô tăng hay giảm của dư nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân kỳ này so với kỳ trước. Khi chênh lệch này tăng lên qua các năm chứng tỏ số tiền ngân hàng cho SXKD đối với khách hàng cá nhân vay nhiều hơn, hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân được tăng cường và mở rộng. Ngược lại, nếu chênh lệch giảm chứng tỏ ngân hàng đang giảm thiểu và thu hẹp dần hoạt động cho vay này.

Chênh lệch tương đối phản ánh tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân qua các năm. Nếu dư nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tăng sẽ tạo điều kiện để ngân hàng tăng thu nhập. Thường thì lãi thu được từ cho vay là bằng tích giữa lãi suất cho vay, thời hạn cho vay, dư nợ cho vay. Vì vậy, nếu dư nợ cho vay càng cao thì lợi nhuận mà ngân hàng thu được càng lớn.

Ngoài ra, một chỉ tiêu mà ngân hàng cũng cần xem xét đến là dư nợ cho vay khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng dư nợ cho vay của ngân hàng. Tỷ trọng này càng cao chứng tỏ ngân hàng đang ngày càng quan tâm đến việc mở rộng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân khiến hoạt động này phát triển mạnh mẽ và đem lại nguồn lợi nhuận lớn cho ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay}} \times 100\%$$

Có 2 nguyên nhân dẫn đến tỷ trọng dư nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tăng:

- Thứ nhất, do dư nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tăng trưởng nhiều hơn so với mức tăng của tổng dư nợ cho vay KHCN. Điều này thể hiện chính sách mở rộng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng.
- Thứ hai, do dư nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân không tăng thậm chí còn giảm, nhưng mức giảm của tổng dư nợ cho vay lại nhiều hơn. Trường hợp này nghĩa là trong tình trạng thu hẹp cho vay KHCN chung của ngân hàng thì cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân vẫn duy trì ở mức khả quan.

Mặc dù vậy, không có nghĩa là chỉ tiêu này càng lớn thì chất lượng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân càng cao bởi vì đằng sau những khoản cho vay đó còn có những rủi ro mà ngân hàng luôn phải phòng ngừa và gánh chịu.

(4) Hệ số thu nợ cho vay khách SXKD đối với hàng cá nhân

Hệ số thu nợ trong cho vay khách hàng cá nhân được tính theo công thức như sau:

$$\text{Hệ số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN}}{\text{Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN}}$$

Hệ số này thể hiện mối quan hệ giữa doanh số cho vay KHCN và doanh số thu nợ trong cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân, từ đó có thể biết được trên doanh số cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân trong kỳ thì ngân hàng đã thu được bao nhiêu nợ, điều đó thể hiện chất lượng của hoạt động cho vay. Do đó, hệ số này càng cao thì càng tốt.

(5) Chỉ tiêu vòng quay vốn cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

Là chỉ tiêu thể hiện tốc độ luân chuyển vốn vay mà ngân hàng cấp cho khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình; hay nói cách khác, chỉ tiêu này cho biết khả năng ngân hàng thu được nợ từ khách hàng là bao nhiêu để có thể lại cho vay mới. Đây là chỉ tiêu quan trọng được các ngân hàng tính toán hàng năm để đánh giá khả năng tổ chức quản lý vốn vay và chất lượng cho vay trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Hệ số này phản ánh số vòng chu chuyển vốn cho vay và được xác định như sau:

$$\text{Vòng quay vốn cho vay SXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN trong kỳ}}{\text{Dư nợ bình quân cho vay SXKD đối với KHCN trong kỳ}}$$

Trong đó dư nợ bình quân cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân trong kỳ được tính theo công thức sau: $\text{Dư nợ bình quân trong kỳ} = (\text{Dư nợ đầu kì} + \text{Dư nợ cuối kì})/2$

Hệ số này càng cao chứng tỏ nguồn vốn cho vay của ngân hàng luân chuyển càng nhanh, tham gia vào nhiều chu kỳ sản xuất, lưu thông hàng hoá và tiêu dùng.

Vòng quay vốn càng lớn thì càng cho thấy tình hình quản lý vốn tín dụng tốt, chất lượng cho vay ngày càng được cải thiện và nâng cao. Bên cạnh đó, nó còn thể hiện khả năng thu nợ tốt và hiệu quả cho vay của ngân hàng. Chính vì vậy, một đồng vốn khi cho vay được nhiều lần sẽ đem lại lợi nhuận cao hơn. Tuy nhiên, cần xét đến một nhân tố quan trọng là dư nợ bình quân. Khi dư nợ bình quân thấp sẽ làm cho vòng quay vốn lớn nhưng lại không phản ánh chính xác chất lượng khoản vay là cao bởi nó thể hiện khả năng cho vay kém của ngân hàng.

(6) Chỉ tiêu phản ánh nợ quá hạn và nợ xấu cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

Theo Điều 11, Thông tư 11/2021/TT-NHNN của Thống đốc NHNN về sửa đổi, bổ sung một số điều về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng có quy định như sau:

a) Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn.
- Các cam kết ngoại bảng được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là khách hàng có khả năng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo cam kết.

b) Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi nhưng có dấu hiệu khách hàng suy giảm khả năng trả nợ.
- Các cam kết ngoại bảng được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là khách hàng có khả năng thực hiện nghĩa vụ theo cam kết nhưng có dấu hiệu suy giảm khả năng thực hiện cam kết.

c) Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là không có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi khi đến hạn. Các khoản nợ này được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng tổn thất.
- Các cam kết ngoại bảng được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là khách hàng không có khả năng thực hiện đầy đủ nghĩa vụ theo cam kết.
- Nợ phải phân loại vào nhóm 3 theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Thông tư này.

d) Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng tổn thất cao.
- Các cam kết ngoại bảng mà khả năng khách hàng không thực hiện cam kết là rất cao.

Nợ phải phân loại vào nhóm 4 theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Thông tư này.

đ) Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là không còn khả năng thu hồi, có khả năng mất vốn.
- Các cam kết ngoại bảng mà khách hàng không còn khả năng thực hiện nghĩa vụ cam kết.

Khi phân tích tình hình nợ quá hạn ta xem xét một số chỉ tiêu sau đây:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay SXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Nợ quá hạn cho vay SXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN}} \times 100\%$$

Việc xác định tỷ lệ nợ quá hạn là yếu tố rất quan trọng trong việc đánh giá chất lượng cho vay KHCN của ngân hàng nói chung và cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân nói riêng, nhằm phản ánh những khoản cho vay có khả năng hoàn trả kém. Nếu tỷ lệ trên thấp chứng tỏ tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng là tốt, hầu hết các khoản cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân đều sinh lãi và có khả năng thu hồi. Ngược lại, nếu tỷ lệ này cao thì ngân hàng cần có những biện pháp kiểm soát nợ quá hạn, hạn chế những rủi ro có thể mất vốn do những khoản nợ quá hạn gây ra.

Để đánh giá chính xác và thực tế hơn về nợ quá hạn trong cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân, ta xem xét chỉ tiêu nợ quá hạn trong cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng nợ quá hạn cho vay KHCN của ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng nợ quá hạn cho vay SXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Nợ quá hạn cho vay SXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng nợ quá hạn KHCN}} \times 100\%$$

Nếu tỷ trọng này cao chứng tỏ chất lượng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng còn nhiều yếu kém. Một phần là do công tác thẩm định không nghiêm ngặt, phần khác là do ngân hàng không kiểm soát chặt chẽ các khoản cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân dẫn đến việc khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích, không đảm bảo được khả năng trả nợ cho ngân hàng.

Nợ xấu là các khoản nợ thuộc các nhóm 3, 4, 5 theo quy định tại Điều 10 Căn cứ Luật Các tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010. Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng ngày 20 tháng 11 năm 2017 và được sửa đổi, bổ sung bằng Thông tư 11/2021/TT-NHNN của Thống đốc NHNN. Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân là chỉ tiêu nhằm đánh giá chất lượng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng, nó cho biết trong 100 đồng nợ thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh nợ xấu trong cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng dư nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân. Thông thường các khoản nợ này được xử lý bằng cách trích lập dự phòng để xóa nợ. Khoản dự phòng này được tính toán dựa trên tình hình dư nợ quá hạn và trên cơ sở các khoản vay được bảo đảm hay không. Chỉ tiêu này càng thấp thể hiện chất lượng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân ngày càng được nâng cao, rủi ro của các khoản cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân ngày càng được giảm thiểu.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn cho vay SXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN}}{\text{Nợ quá hạn cho vay SXKD đối với KHCN}} \times 100\%$$

Tỷ lệ nợ xấu trên nợ quá hạn cho biết trong 100 đồng là nợ quá hạn thì có bao nhiêu đồng là nợ xấu. Tỷ lệ này còn cho biết được khả năng thu hồi nợ của ngân hàng là cao hay thấp.

Cả bốn chỉ tiêu trên đều giúp ngân hàng quản lý rủi ro các khoản cho vay và đều càng nhỏ càng tốt. Như vậy, giải quyết nợ quá hạn và nợ xấu là mối quan tâm thường trực của tất cả các NHTM. Do đó, các NHTM ngay từ đầu phải có chính sách

đầu tư, chính sách khách hàng, quy chế cho vay, kiểm soát chặt chẽ các khoản vay và có các biện pháp xử lý nợ quá hạn và nợ xấu một cách hiệu quả.

(7) Thu nhập trong cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân

Đây là chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời của một khoản vay. Thu nhập phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố. Lãi suất cho vay là nhân tố quyết định đầu tiên đến lợi nhuận đạt được. Khoản cho vay với lãi suất cao thì thu lãi của ngân hàng cũng vì thế mà tăng lên. Tuy nhiên, lãi vay cũng phải hợp lý vì nếu cao quá sẽ làm giảm tính cạnh tranh của ngân hàng trong khi các ngân hàng Việt Nam vẫn còn đang cạnh tranh với nhau về lãi suất. Mặt khác, lãi suất cho vay cao làm hoạt động kinh doanh của người vay gặp khó khăn hay thu nhập cá nhân không đủ trả nợ do chi phí trả lãi quá lớn.

$$\text{Thu nhập từ lãi cho vay} = \text{Dư nợ cho vay} * \text{Lãi suất cho vay} * \text{Thời hạn cho vay}$$

Dư nợ cho vay tăng sẽ tạo điều kiện để ngân hàng tăng thu nhập. Với khách hàng cá nhân, món vay thường có giá trị nhỏ hơn rất nhiều so với món vay của các doanh nghiệp nhưng quy mô các khoản vay lại lớn chính là yếu tố quan trọng để dư nợ cho vay tăng lên, thể hiện tính hiệu quả trong cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Tuy nhiên, nếu chỉ đề cập đến lợi nhuận thu được từ hoạt động cho vay thì chưa thấy rõ được hiệu quả của khoản vay đó. Vì vậy, cần xem xét chỉ tiêu tỷ lệ thu nhập từ lãi trong cho vay khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân. Chỉ tiêu này cho biết một đồng vốn cho vay khách hàng cá nhân bình quân thu được bao nhiêu đồng lợi nhuận từ lãi cho ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng kiểm soát chi phí trong cho vay cũng như mức độ sinh lời của khoản vay.

Bên cạnh đó, để đánh giá một cách chính xác hơn về chất lượng cho vay khách hàng cá nhân cần xem xét đến chỉ tiêu thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng thu nhập từ lãi cho vay của ngân hàng. Tỷ trọng này càng cao chứng tỏ thu nhập từ lãi cho vay khách hàng cá nhân đóng góp vào tổng thu nhập từ lãi của ngân hàng càng lớn, cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân chiếm một vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Từ đó,

đưa ra các chính sách nhằm thu hút thêm các khách hàng mới, đồng thời nâng cao hơn nữa chất lượng của hoạt động cho vay này.

Tỷ trọng thu nhập từ lãi cho vay SXKD đối với KHCN trên tổng thu nhập từ lãi

$$= \frac{\text{Thu nhập từ lãi cho vay SXKD đối với KHCN}}{\text{Tổng thu nhập từ lãi}} \times 100\%$$

Như vậy, mỗi chỉ tiêu đều có những ý nghĩa và tính năng ưu việt riêng, tùy vào điều kiện cụ thể mà các ngân hàng có thể sử dụng và kết hợp các chỉ tiêu khác nhau để đưa ra những kết quả đánh giá chất lượng một cách chính xác và khách quan nhất.

CHƯƠNG 2: TÌNH HÌNH CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG GIAI ĐOẠN 2020-2022

2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Quân đội chi nhánh Nam Đà Nẵng

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

2.1.1.1 Lịch sử ra đời và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội

Được thành lập ngày 4/11/1994 theo giấy phép hoạt động số 194/ QĐ-NH5 ngày 14/9/1994 của NH nhà nước Việt Nam và quyết định thành lập số 00374/ GBUP ngày 30/ 12/ 1993 của UBND Tp Hà Nội, với tên đầy đủ là Ngân hàng TMCP Quân Đội(MB Bank). Trụ sở chính của ngân hàng TMCP Quân đội đặt tại số 21 Cát Linh, Quận Đống Đa, Hà Nội. MB Bank được thành lập với mục tiêu hỗ trợ cho các doanh nghiệp quân đội làm kinh tế. Số vốn ban đầu chưa đến 20 tỷ đồng- rất thấp so với quy mô của các ngân hàng khác tại thời điểm đó. Ngoài dịch vụ ngân hàng, Ngân hàng Quân đội còn tham gia vào các dịch vụ môi giới chứng khoán, quản lý quỹ, kinh doanh địa ốc bằng cách nắm cổ phần chi phối của một số doanh nghiệp trong lĩnh vực này.

Trải qua gần 27 năm xây dựng và trưởng thành, MB ngày càng phát triển lớn mạnh, trở thành một tập đoàn tài chính đa năng với ngân hàng mẹ MB tại Việt Nam & nước ngoài (Lào, Campuchia) và các công ty thành viên (trong lĩnh vực chứng khoán, bảo hiểm, tài chính tiêu dùng, quản lý quỹ, quản lý tài sản, bảo hiểm nhân thọ). MB hoàn thành kế hoạch năm 2021 với quy mô tổng tài sản của Ngân hàng và các công ty con (MB Group) đạt 607 nghìn tỷ đồng, tăng 22,7% so với năm 2020. Lợi nhuận hợp nhất ở mức 16.527 tỷ đồng.

Vào năm 2022, MB có tổng cộng hơn 284 Chi nhánh/Phòng giao dịch đặt tại 53 tỉnh, thành phố trong cả nước. Trong đó có 2 chi nhánh: Chi nhánh Đà Nẵng và Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

Tầm nhìn, sứ mệnh và giá trị cốt lõi

Tầm nhìn

Trở thành doanh nghiệp số - Tập đoàn tài chính dẫn đầu

Sứ mệnh

Vì sự phát triển của đất nước, vì lợi ích của khách hàng

Giá trị cốt lõi.

Đoàn kết – Kỷ luật – Tận tâm

Thực thi – Tin cậy – Hiệu quả

Một số thành tựu đạt được

Dưới sự chỉ đạo của Quân ủy Trung ương – Bộ Quốc phòng, Ngân hàng MB đã phát huy tốt vai trò của mình trong việc hỗ trợ và giúp đỡ các cơ quan hữu quan, hỗ trợ các doanh nghiệp lớn nhỏ trong và ngoài nước cùng các khách hàng. Bằng chứng đó được biểu hiện qua những thành tích tiêu biểu mà MB Bank đã đạt được như:

- Nhận giải thưởng của Asian Banker, MBBank khẳng định vị thế hàng đầu trên thị trường phái sinh (2019).
- MB lọt Top 5 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín năm 2019 (2019)
- MB vinh dự là một trong bốn ngân hàng đạt thương hiệu quốc gia năm 2018 (2018)
- Danh hiệu Anh hùng Lao động (2015)
- Huân chương Lao động hạng Nhất (2014)
- Huân chương Lao động hạng Ba (2009)
- Giải thưởng Ngân hàng Nội địa tốt nhất Việt Nam (2013)
- Giải thưởng Ngân hàng mạnh nhất Việt Nam (2014) của Asian Banker
- Giải Vàng Chất lượng Quốc gia (2013)
- Danh hiệu World Class (2014) của Tổ chức Chất lượng châu Á.

Cơ cấu tổ chức trụ sở chính và các phòng ban

Ngân hàng Quân đội được tổ chức theo mô hình ngân hàng thương mại cổ phần. Cơ cấu tổ chức nhân sự của MB như sau:

Hội đồng Quản trị

- Chủ tịch: Thượng tướng Lê Hữu Đức, Thứ trưởng Bộ Quốc phòng
- Phó Chủ tịch: Thiếu tướng Nguyễn Mạnh Hùng, Tổng Giám đốc Tập đoàn Viettel
- Phó Chủ tịch: Lưu Trung Thái
- Thành viên: Thiếu tướng Lê Công
- Thành viên: Thiếu tướng Hà Tiến Dũng, Tổng Giám đốc Tổng Công ty Trực thăng Việt Nam
- Thành viên: Chuẩn Đô đốc Nguyễn Đăng Nghiêm, Tổng Giám đốc Tổng Công ty Tân cảng Sài Gòn
- Thành viên: Trần Thị Kim Oanh
- Thành viên: Nguyễn Thị Ngọc
- Thành viên: Đại tá Nguyễn Văn Hùng, Tổng Giám đốc Tổng Công ty 28

Ban Điều hành

- Tổng Giám đốc: Lưu Trung Thái, Phó Chủ tịch HĐQT
- Phó Tổng Giám đốc: Đại tá, Đỗ Văn Hưng, Bí thư Đảng ủy
- Phó Tổng Giám đốc: Nguyễn Thị An Bình
- Phó Tổng Giám đốc: Nguyễn Minh Châu
- Phó Tổng Giám đốc: Phạm Thị Trung Hà
- Phó Tổng Giám đốc: Trung tá, Uông Đông Hưng
- Phó Tổng Giám đốc: Lê Hải
- Phó Tổng Giám đốc - Giám đốc Tài chính: Lê Thị Lợi
- Phó Tổng Giám đốc: Trần Minh Đạt

Ban Kiểm soát

- Trưởng ban: Vũ Thị Hải Phượng
- Thành viên: Nguyễn Thanh Bình

- Thành viên: Lê Minh Hồng

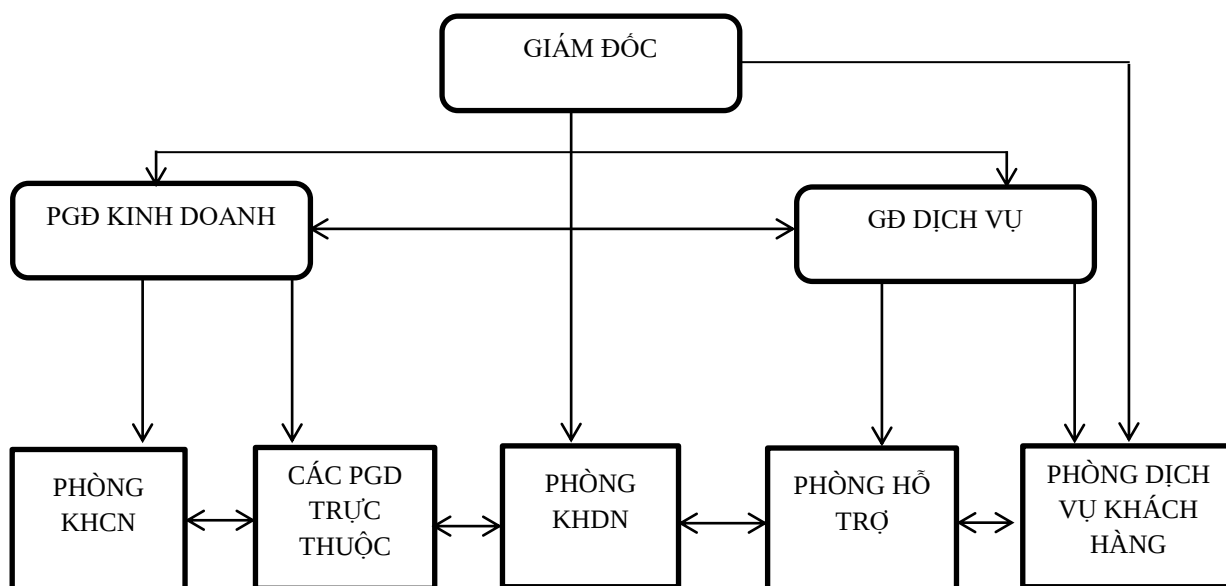
Thành viên: Đặng Quốc Tiến

2.1.1.2. Lịch sử ra đời và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng

Ngày 26/9/2012, Ngân hàng TMCP Quân đội chính thức khai trương chi nhánh thứ hai tại Đà Nẵng- Chi nhánh MB Nam Đà Nẵng có địa chỉ 152 đường 2 Tháng 9. Cùng với Chi nhánh MB Đà Nẵng được thành lập từ năm 2005, việc khai trương thêm Chi nhánh MB Nam Đà Nẵng tiếp tục khẳng định những nỗ lực nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng và cung cấp những sản phẩm, dịch vụ tiện ích của MB nhằm phục vụ tốt hơn nữa cho người dân Đà Nẵng cũng như góp phần vào sự phát triển Kinh tế-Xã hội của địa phương. Với sứ mệnh “Tư vấn, cung cấp giải pháp nhằm giúp khách hàng đạt được các mục tiêu tài chính” MB Bank nói chung và MB Nam Đà Nẵng nói riêng sẽ tập trung cung cấp những sản phẩm, dịch vụ với chính sách giá cạnh tranh, hệ thống sản phẩm được thiết kế theo đặc thù riêng phù hợp với các nhóm khách hàng cụ thể như sản phẩm thấu chi vốn lưu động, thấu chi dành cho các doanh nghiệp, đặc biệt là doanh nghiệp du lịch; tài trợ hàng hoá bảo hiểm bằng hợp đồng tương lai đối với các doanh nghiệp xuất khẩu nông sản trên sàn giao dịch hàng hoá; tài trợ doanh nghiệp thu mua chế biến nông sản, chế biến xuất khẩu cao su, gỗ, khai thác khoáng sản. Việc nâng cao chất lượng nguồn nhân sự tại MB Nam Đà Nẵng được đặt lên hàng đầu. Hiện nay MB Nam Đà Nẵng đang có 1 tập thể lao động trẻ trung, năng động, gắn bó, giàu nhiệt huyết, năng lực chuyên môn nghiệp vụ tốt, dám nghĩ dám làm. 10 năm hoạt động cũng là một quá trình Chi nhánh Nam Đà Nẵng không ngừng hoàn thiện bộ máy quản lý, lực lượng lao động, với quy mô từ 30 nhân sự, 1 PGD trực thuộc đến nay MB Nam Đà Nẵng đã phát triển lên 3 PGD trực thuộc với gần 100 cán bộ, chuyên viên, nhân viên có kiến thức chuyên sâu và giàu kinh nghiệm. Với những kết quả nổi bật trong hoạt động kinh doanh và các hoạt động xã hội, Chi nhánh đã được nhận nhiều phần thưởng cao quý về việc luôn hoàn thành nghĩa vụ như sau: Tổng Giám đốc tặng Giấy khen đơn vị có chất lượng dịch vụ tốt nhất, Ngân hàng Nhà nước tặng giấy khen danh hiệu 10 năm xây dựng và phát triển vững mạnh.

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

Sơ đồ: Tổ chức bộ máy các phòng ban của ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng.



Nguồn: phòng hỗ trợ ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

- Chức năng, nhiệm vụ các bộ phận

o Giám đốc chi nhánh

Là người đứng đầu và chịu trách nhiệm về việc điều hành hoạt động chi nhánh theo thể lệ, chế độ của MB Bank. Lập kế hoạch phù hợp với đặc điểm, tình hình, chiến lược kinh doanh và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của CN được quy theo quy chế. Bên cạnh đó, quản lý nguồn nhân sự thông qua kiểm tra, giám sát, đôn đốc các bộ phận, nhân viên thực hiện nghiệp vụ, chấp hành các chính sách, chế độ thể lệ của ngân hàng nhà nước và của MB Bank. Thực hiện chế độ báo cáo (thường kỳ, đột xuất) theo quy định.

Giám đốc có quyền phân công, ủy quyền cho phó giám đốc giải quyết và kí một số văn bản thuộc thẩm quyền của mình.

o Phó giám đốc

Phối hợp và hỗ trợ cho Giám đốc trực tiếp quản lí, chỉ đạo, giám sát và hỗ trợ mọi hoạt động của Chi nhánh. Phụ trách công tác đào tạo, chịu trách nhiệm lập kế hoạch, tổ chức huấn luyện, triển khai sản phẩm theo qui định của Ngân hàng MB, tổ chức sinh hoạt nghiệp vụ cho toàn cán bộ nhân viên trong chi nhánh.

o Giám đốc dịch vụ

Quản lý, điều hành và giám sát hoạt động chung của Phòng Dịch vụ khách hàng tại trụ sở CN và các PGD trực thuộc. Quản lý và triển khai các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ tại trụ sở CN và các PGD trực thuộc. Điều hành công tác giải đáp thắc mắc, khiếu nại các vấn đề vận hành của CN tại trụ sở CN và các PGD trực thuộc. Quản lý trực tiếp đội ngũ nhân sự, ký duyệt bút toán và các văn bản chứng từ giao dịch liên quan mảng hỗ trợ tín dụng, tài trợ thương mại, thẻ, hành chính theo phạm vi công việc được phân công từng thời kỳ. Thực hiện ký duyệt các giao dịch tại sàn giao dịch bao gồm giao dịch tiền mặt và giao dịch phi tiền mặt. Chỉ đạo, giám sát công tác chấm, đối chiếu số liệu, quản lý số liệu tài chính và công tác hạch toán kế toán liên quan hoạt động vận hành tại Chi nhánh.

o Phòng khách hàng Doanh nghiệp

Xây dựng quản lý và điều phối chỉ tiêu bán hàng theo các sản phẩm cụ thể. Tiếp thị và phát triển kinh doanh; quản lý công tác chăm sóc KH doanh nghiệp. Quản lý các hoạt động liên doanh liên kết liên quan đến kinh doanh.

o Phòng khách hàng cá nhân

Thực hiện tiếp thị, bán sản phẩm tín dụng và các sản phẩm dịch vụ khác của ngân hàng cho các khách hàng(KH) cá nhân. Tiếp xúc Khách hàng, tập hợp hồ sơ, thẩm định tín dụng và thực hiện một số công việc trong quá trình làm các thủ tục để giải ngân các khoản tín dụng đã được phê duyệt cho KH.

o Phòng hỗ trợ

Thực hiện theo dõi giám sát, kiểm soát rủi ro tín dụng tại chi nhánh. Thực hiện đánh giá thường xuyên chất lượng danh mục tín dụng tại chi nhánh, thực hiện báo cáo phân tích liên quan về tín dụng tại chi nhánh. Hạch toán kế toán các nghiệp vụ tín dụng phát sinh. Kiểm soát hồ sơ tín dụng trước khi hoạch toán giải ngân, lưu trữ hồ sơ tín dụng.

Thực hiện quản lý và phát hành văn thư, công tác hành chính phục vụ, lễ tân, mua sắm tài sản cố định, công cụ lao động, công tác bảo vệ an ninh, công tác quản lý chi phí điều hành và công tác quản lý đội xe của chi nhánh.

o Phòng dịch vụ khách hàng

Hướng dẫn KH mở tài khoản. Lập các thủ tục nhận và chi trả tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi của các tổ chức kinh tế, cá nhân. Lập các chứng từ, tổ chức thực hiện dịch vụ thanh toán chuyển tiền, thực hiện công tác điện toán và xử lý thông tin.

Đảm nhiệm công tác thanh tra của chi nhánh đối với nội bộ ngân hàng và các ngân hàng khác. Hướng dẫn và hậu kiểm việc hoạch toán kế toán đối với tất cả các đơn vị trực thuộc chi nhánh. Tổng hợp kế hoạch kinh doanh tài chính chi nhánh. Quản lý kho quỹ, bảo quản và sử dụng khuôn dấu của chi nhánh theo đúng quy định.

o Phòng giao dịch

Là đơn vị phụ thuộc ngân hàng thương mại, được quản lý bởi một chi nhánh ở trong nước của ngân hàng thương mại, hạch toán báo sổ, có con dấu, có địa điểm đặt trụ sở trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương nơi đặt trụ sở chi nhánh quản lý

2.1.3. Các sản phẩm – Dịch vụ của ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng hiện nay

Với đối tượng khách hàng cá nhân, MB cung cấp sản phẩm, dịch vụ sau:

- Tiền gửi:
 - Tiền gửi có kỳ hạn : Tiết kiệm Khách hàng Cá nhân, Tiết kiệm Trung dài hạn linh hoạt, Tiền gửi sổ, Tiết kiệm, Tích lũy thông minh, Tiết kiệm cho con
 - Tiền gửi không kỳ hạn: Tài khoản thanh toán, Tài khoản điện tử, Tiết kiệm không kỳ hạn
 - Tiền gửi Bình An Phú Quý
- Tín dụng cá nhân:
 - Bất động sản: Mua nhà đất thổ cư, Mua nhà dự án, Vay xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở.
 - Sản xuất kinh doanh: Cho vay SXKD ngắn hạn, Cho vay SXKD trung, dài hạn.
 - Tiêu dùng: Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo, Cho vay tín chấp, Cho vay cầm cố giấy tờ có giá, Cho vay thấu chi/Cho vay rút vốn nhanh khách hàng cá nhân, Cấp hạn mức tín chấp tự động dành cho Quân nhân

- Dịch vụ thẻ:
 - Thẻ đa năng HYBRID: Thẻ MB Hi Visa, Thẻ đa năng MB Hi Visa Collection.
 - Thẻ ghi nợ quốc tế: Thẻ ghi nợ quốc tế MB Visa, Thẻ ghi nợ quốc tế MB VINID Visa.
 - Thẻ tín dụng quốc tế: Thẻ tín dụng quốc tế MB Visa Modern Youth, Thẻ tín dụng quốc tế MB JCB Modern Youth, Thẻ tín dụng quốc tế MB Priority, Thẻ tín dụng Quốc tế MB Visa Infinite, Thẻ tín dụng doanh nghiệp MB Visa Commerce, Thẻ tín dụng quốc tế MB JCB, Thẻ tín dụng quốc tế MB Visa.
 - Thẻ ghi nợ nội địa : Thẻ ghi nợ nội địa Active Plus, Thẻ Quân Nhân, Thẻ ghi nợ nội địa MB Private/ MB VIP, Thẻ ghi nợ nội địa BankPlus, Thẻ ghi nợ nội địa doanh nghiệp Business.
 - Dịch vụ ngoại hối cá nhân
 - Dịch vụ ngân hàng điện tử: Internet Banking, App MBBank, Bank Plus MBBank, SMS Banking.
 - Dịch vụ bảo hiểm: Bảo hiểm tai nạn, ốm đau, bệnh tật, thai sản, bảo hiểm nhân thọ
- Chuyển tiền, thanh toán.
- Dịch vụ khác.

Với đối tượng khách hàng doanh nghiệp, MB cung cấp sản phẩm, dịch vụ sau:

- Tín dụng và bảo lãnh
 - Cho vay thông thường: Cho vay theo hạn mức, Cho vay theo món, Cho vay thấu chi, Cho vay cầm cố giấy tờ có giá, Bao thanh toán trong nước, Cho vay VND lãi suất linh hoạt Cho vay VND lãi suất ưu đãi.
 - Tài trợ trung, dài hạn: Cho vay theo món, Cho vay vốn kinh doanh trả góp, Cho vay mua ô tô phục vụ mục đích đi lại của doanh nghiệp, Cho vay mua ô tô phục vụ sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.
 - Bảo lãnh
 - Một số sản phẩm dịch vụ khác: Chuyển tiền trong nước, tiền gửi có kỳ hạn. Trả lương qua tài khoản, dịch vụ thu chi hộ, chuyển tiền trong nước, NH trực tuyến, tài khoản, phát hành giấy tờ có giá, sản phẩm ngoại hối, dịch vụ bảo lãnh, dịch vụ thanh toán trong và ngoài nước, sản phẩm liên kết, dịch vụ bảo hiểm

2.1.4 Tình hình hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022

2.1.4.1. Hoạt động huy động vốn

Hoạt động huy động vốn là nghiệp vụ cơ bản và đặc biệt quan trọng với bất kỳ ngân hàng nào. Việc mở rộng huy động vốn là cơ sở cho việc mở rộng và phát triển khả năng hoạt động kinh doanh cũng như khẳng định vị thế và năng lực cạnh tranh của Ngân hàng đó. Để có thể tồn tại và phát triển thì các NHTM phải quan tâm tới hoạt động huy động vốn và đặc biệt tìm ra các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng của hoạt động này.

Xác định rõ tầm quan trọng này, trong những năm qua ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng luôn chủ trương đề đẩy mạnh công tác huy động vốn. Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã chủ động khai thác các nguồn vốn nhàn rỗi bằng cách nhận tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, có kỳ hạn, tiền gửi thanh toán của tổ chức, cá nhân thuộc mọi thành phần kinh tế bằng đồng tiền Việt Nam và ngoại tệ, phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, kỳ phiếu và thực hiện các hình thức huy động vốn theo quy định của Ngân hàng; Tiếp nhận các nguồn vốn tài trợ, vốn ủy thác của Chính phủ, Chính quyền địa phương và các tổ chức kinh tế, cá nhân trong và ngoài nước theo quy định và được phép vay vốn của các tổ chức tín dụng trong nước khi Tổng giám đốc ngân hàng cho phép. Bên cạnh đó, NH còn thực hiện đổi mới toàn diện hoạt động tín dụng của mình, đưa ra những chính sách phục vụ khách hàng tốt hơn nhằm giữ khách hàng truyền thống và thu hút thêm nhiều khách hàng mới. Những nỗ lực đó đem lại cho ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng lượng vốn huy động tăng nhanh và bền vững qua các năm, góp phần điều hòa và cung cấp vốn tín dụng tại Chi nhánh

Bảng 2.1 : Tình hình huy động vốn của ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2019- 2021

Đơn vị tính: tỷ đồng.

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	2021/2020		2022/2021	
		(%)		(%)		(%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Tổng huy động vốn	2.075	100%	2.198	100%	2.314	100%	123	5,9%	116	5,3%
Phân loại theo thời gian										
<i>Tiền gửi có kỳ hạn</i>	1.313	63%	1.361	62%	1.427	62%	48	3,66%	66	4,85%
<i>Tiền gửi không kỳ hạn</i>	762	37%	837	38%	887	38%	75	9,84%	50	5,97%
Phân loại theo đối tượng										
<i>KHCN</i>	1.407	68%	1.469	67%	1.536	66%	62	4,41%	67	4,56%
<i>KHDN</i>	668	32%	729	33%	778	34%	61	9,13%	49	6,72%

Nguồn: Phòng hỗ trợ MB chi nhánh Nam Đà Nẵng

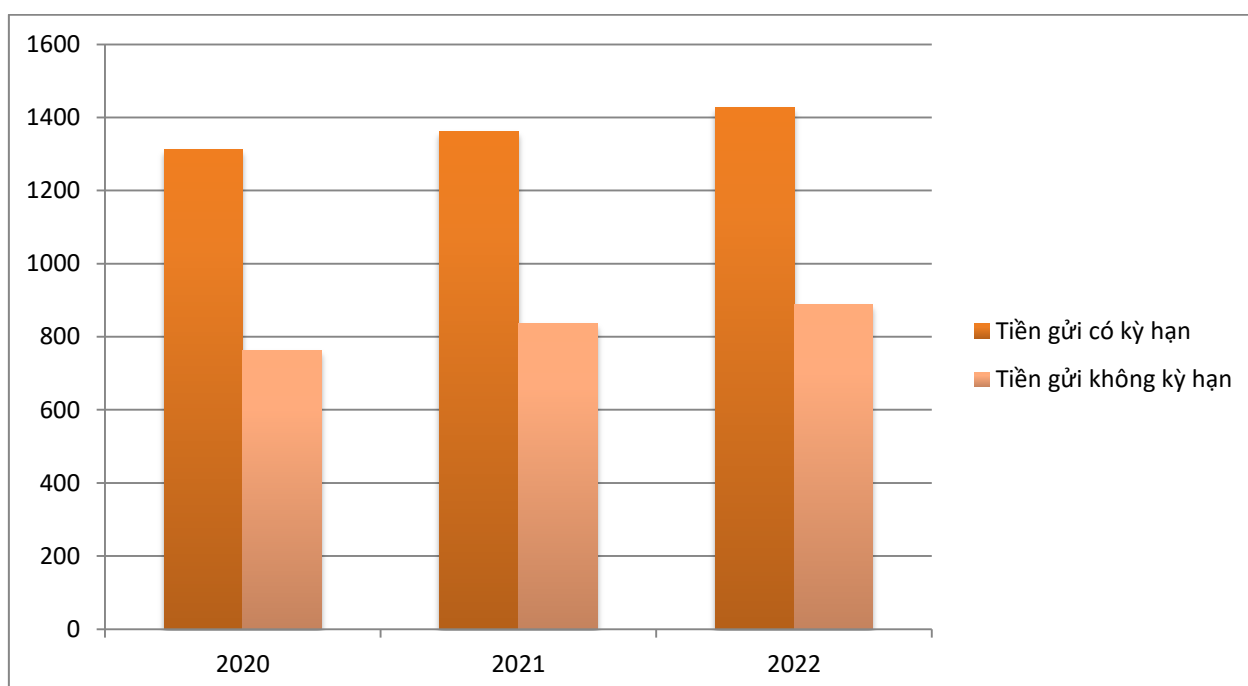
Năm 2021 tổng nguồn huy động của Chi nhánh tăng 123 tỷ đồng tương đương tăng 5,9% so với năm 2020, năm 2022 tổng huy động vốn của Chi nhánh đạt 2.314 tỷ đồng tăng 116 tỷ đồng tương đương với mức tăng 5,3% so với năm 2021. Chúng ta có thể nhận thấy rằng tổng nguồn huy động vốn của Chi nhánh tăng trưởng ổn định trong giai đoạn 2020-2022, với mức tăng trưởng từ 5,3% đến 5,9% giữa các năm. Tuy nhiên, điều đáng chú ý là sự tăng trưởng này chủ yếu là do ảnh hưởng của dịch Covid-19.

Vì dịch Covid-19 ảnh hưởng đến nền kinh tế toàn cầu, Việt Nam không phải là ngoại lệ. Trong thời gian này, nhiều doanh nghiệp và cá nhân đều phải đối mặt với những khó khăn về tài chính, doanh thu giảm, thậm chí phá sản. Điều này cũng ảnh hưởng đến việc huy động vốn của ngân hàng, vì các tổ chức và cá nhân đều có xu hướng tiết kiệm và hạn chế chi tiêu

- Về huy động vốn theo thời hạn :

Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn theo kỳ hạn của ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020- 2022

Đơn vị tính: tỷ đồng



Về công tác huy động vốn của ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022. Với phương châm “ Lấy khách hàng là trọng tâm,

nhân sự là nòng cốt” MB Nam Đà Nẵng luôn quan tâm, chú trọng đến việc chăm sóc khách hàng.

Nhìn chung qua các năm, tình hình huy động vốn của ngân hàng khá ổn định.

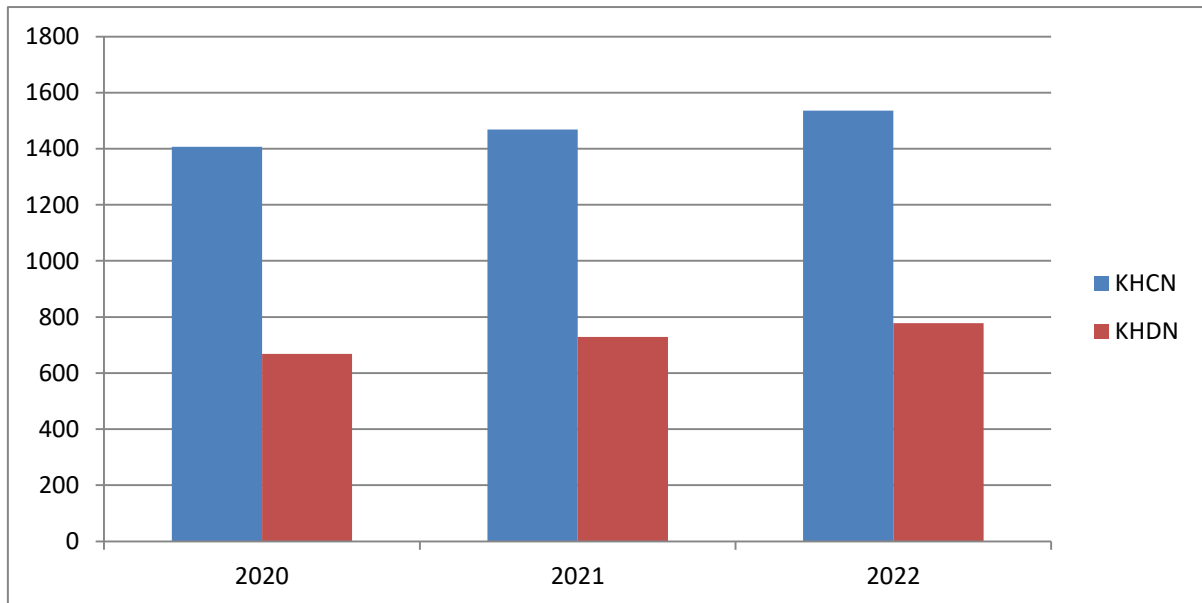
Năm 2020, tổng huy động vốn của ngân hàng là 2.075 tỷ đồng, trong đó tiền gửi có kỳ hạn chiếm 63% và tiền gửi không kỳ hạn chiếm 37%. Việc tiền gửi có kỳ hạn chiếm tỷ trọng lớn hơn trong cấu trúc huy động vốn cho thấy ngân hàng đang tập trung vào việc sử dụng các nguồn vốn dài hạn để phục vụ cho hoạt động kinh doanh của mình. Điều này có thể giúp ngân hàng đảm bảo được tính ổn định và bền vững của các hoạt động kinh doanh trong dài hạn. Trong năm 2021, tổng huy động vốn tăng lên 2.198 tỷ đồng, tuy nhiên tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn giảm xuống còn 62% và tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn tăng lên 38%. Điều này cho thấy rằng ngân hàng đã có sự chuyển dịch nhỏ trong cấu trúc huy động vốn từ tiền gửi có kỳ hạn sang tiền gửi không kỳ hạn. Điều này có thể là do một số lý do như nhu cầu sử dụng tiền mặt ngắn hạn cho các hoạt động kinh doanh, hoặc do sự thay đổi trong chính sách quản lý tài chính của ngân hàng. Trong năm 2022, tổng huy động vốn tăng thêm lên 2.314 tỷ đồng, với tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn tăng lên 62% và tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn không thay đổi so với năm 2021. Việc tăng tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn cho thấy ngân hàng đang tập trung vào việc sử dụng các nguồn vốn dài hạn và ổn định hơn để phục vụ cho kế hoạch kinh doanh của mình trong tương lai. Tuy nhiên, việc tăng tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn cũng đồng nghĩa với việc ngân hàng cần phải chi trả lãi suất cao hơn cho các khoản tiền gửi này

- Về huy động vốn theo loại đối tượng

Trong ba năm 2020-2022, nguồn vốn huy động chủ yếu đến từ khách hàng cá nhân, chiếm tỷ lệ lớn hơn so với khách hàng doanh nghiệp. Tỷ lệ nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân giảm từ 68% năm 2020 xuống còn 66% năm 2022, trong khi đó tỷ lệ nguồn vốn huy động từ khách hàng doanh nghiệp tăng từ 32% lên 34% trong cùng thời kỳ. Sự tăng trưởng của nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân trong ba năm tăng dần, tốc độ tăng của năm 2021 so với năm trước là 4,41%, năm 2022 là 4,56% năm 2022 so với năm 2021. Trong khi đó, nguồn vốn huy động từ khách hàng doanh nghiệp tăng mạnh nhất là từ năm 2020 lên năm 2021, với tốc độ tăng 9,13%, sau đó giảm xuống còn 6,72% từ năm 2021 lên năm 2022.

Biểu đồ 2.2: Tình hình huy động vốn theo đối tượng khách hàng của ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020- 2022

Đơn vị tính: tỷ đồng.



Sự khác biệt giữa tỷ lệ nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp có thể phản ánh sự khác biệt trong nhu cầu sử dụng vốn của các đối tượng khách hàng này. Khách hàng cá nhân có xu hướng sử dụng ngân hàng để gửi tiết kiệm hoặc đầu tư nhằm tăng thu nhập, trong khi đó khách hàng doanh nghiệp có nhu cầu sử dụng vốn để đầu tư mở rộng sản xuất kinh doanh. Sự giảm tỷ lệ nguồn vốn huy động từ khách hàng cá nhân có liên quan đến tình hình kinh tế khó khăn do dịch Covid-19, khiến người dân có xu hướng tiết kiệm và không muốn rủi ro bằng việc đầu tư vào các sản phẩm tài chính. Trong khi đó, doanh nghiệp có nhu cầu tăng tiền gửi thanh toán, dẫn đến sự tăng trưởng nguồn vốn huy động từ khách hàng doanh nghiệp trong năm 2021. Tuy nhiên, khi tình hình kinh tế được cải thiện trong năm 2022, tốc độ tăng trưởng này đã giảm xuống.

2.1.4.2. Hoạt động cho vay

Bảng 2.3: Tình hình hoạt động cho vay tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Đơn vị tính: tỷ đồng

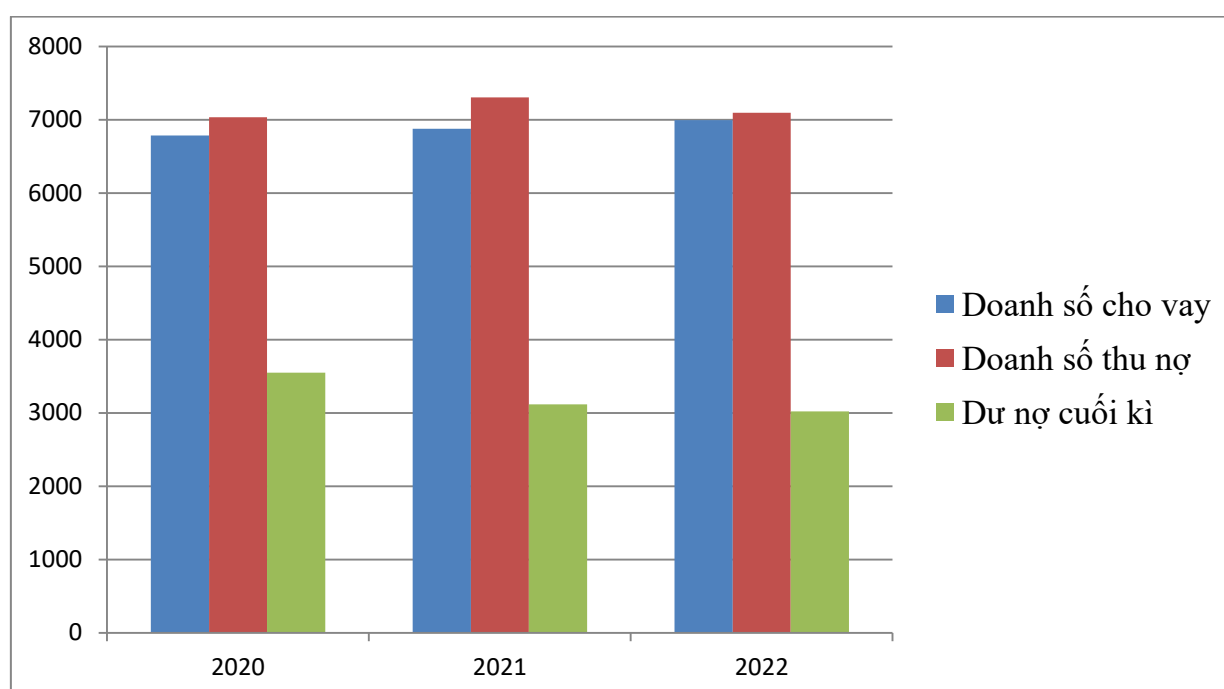
Chỉ tiêu	Năm 2020	Năm 2021	Năm 2022	Chênh lệch			
				2021/2020		2022/2021	
				Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	6.785	6.875	6.992	90	1%	117	2%
Doanh số thu nợ	7.032	7.305	7.092	273	4%	-213	-3%
Dư nợ	3.548	3.118	3.018	-430	-12%	-100	-3%
Nợ xấu	40	26	32	-14	-35%	6	23%
Tỷ lệ nợ xấu	1,13%	0,83%	1%	-0,30%		0,17	

Nguồn : Phòng hỗ trợ MB chi nhánh Nam Đà Nẵng

Nhìn vào bảng số liệu doanh số cho vay đều tăng qua các năm. Doanh số cho vay năm 2021 đạt 6.875 tỷ đồng tăng lên 90 tỷ đồng so với năm 2020. Sang năm 2022 doanh số cho vay đạt 6.992 tỷ đồng tăng 117 tỷ đồng so với 2021. Năm 2021, doanh số cho vay tăng 1% so với năm 2020, tương đối ổn định, năm 2022 tăng 2% so với năm trước. Một trong những lý do dẫn đến tốc độ tăng trưởng chậm dần của doanh số cho vay có thể là do tác động của dịch COVID-19 đến nền kinh tế. Dịch bệnh đã gây ra tác động tiêu cực đến các doanh nghiệp và người dân, khiến nhu cầu vay tiền giảm hoặc khó khăn hơn trong việc trả nợ, dẫn đến giảm sút nhu cầu vay vốn của ngân hàng. Ngoài ra, cũng có thể do chính sách hạn chế tín dụng của ngân hàng để đảm bảo an toàn tài chính cũng là một trong những nguyên nhân dẫn đến tốc độ tăng trưởng chậm dần của doanh số cho vay trong các năm gần đây

Biểu đồ 2.2: Tình hình hoạt động của cho vay tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020- 2022

Đơn vị tính: tỷ đồng



Công tác thu nợ của ngân hàng năm 2021 tăng 273 triệu đồng với tỷ trọng tăng 4% so với năm 2020 và năm 2022 công tác thu hồi nợ giảm 213 tỷ đồng với tỷ trọng giảm 3% so với năm 2021. Để đảm bảo quyền lợi của chi nhánh và cũng như tăng khả năng thu hồi nợ, chi nhánh đã tăng cường công tác thu nợ.

Về dư nợ trong vòng 3 năm 2020-2022 có chiều hướng giảm qua các năm. Cụ thể dư nợ năm 2021 đạt 3.118 tỷ đồng tương đương giảm 12% so với năm 2020. Năm 2022 dư nợ đạt 3.018 tỷ đồng giảm 100 tỷ đồng, giảm 3% so với 2021.

Về nợ xấu, ngân hàng MBBank chi nhánh Nam Đà Nẵng đã kiểm soát và quản lý mức nợ xấu 2020-2021. Cụ thể trong năm 2021, nợ xấu có dấu hiệu giảm so với năm 2020, giảm 14 tỷ đồng tương đương với giảm 35% so với năm 2020. Qua năm 2022 nợ xấu có xu hướng tăng 6 tỷ đồng thời tăng 23% so với năm 2021.

Tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng trong 3 năm qua 2020-2022 có xu hướng không ổn định qua các năm, cụ thể tỷ lệ nợ xấu trong năm 2020 là 1,13%, năm 2021 là 0,83%, năm 2022 là 1%. Tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,13% xuống còn 0,83% trong năm 2021 nhưng lại tăng lên 1% trong năm 2022. Lý do cho sự không ổn định này là do tình hình kinh tế và dịch bệnh Covid-19. Trong năm 2020, tình hình kinh tế bị ảnh hưởng nặng nề bởi dịch bệnh Covid-19, dẫn đến khó khăn trong việc thanh toán nợ của khách hàng, do đó tỷ lệ nợ xấu tăng cao. Tuy nhiên, vào năm 2021, khi dịch bệnh được kiểm soát hơn, nền kinh tế cũng phục hồi một phần, do đó tỷ lệ nợ xấu giảm. Tuy nhiên, trong năm 2022, chi nhánh đã tăng cường tập trung vào cho vay và huy động vốn sau khi tình hình dịch bệnh ổn định hơn là công tác thu hồi nợ dẫn đến là tỷ lệ nợ xấu tăng so với năm trước.

2.1.4.3. Kết quả hoạt động kinh doanh

Cùng với sự phát triển sôi động của nền kinh tế, hoạt động kinh doanh của ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã từng bước phát triển đáng kể, hoàn thành tốt các chỉ tiêu được Hội Sở đánh giá cả về chất lượng lẫn hiệu quả kinh doanh. Những điều trên sẽ được thể hiện qua bảng kết quả hoạt động kinh doanh dưới đây:

Bảng 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Đơn vị tính: tỷ đồng

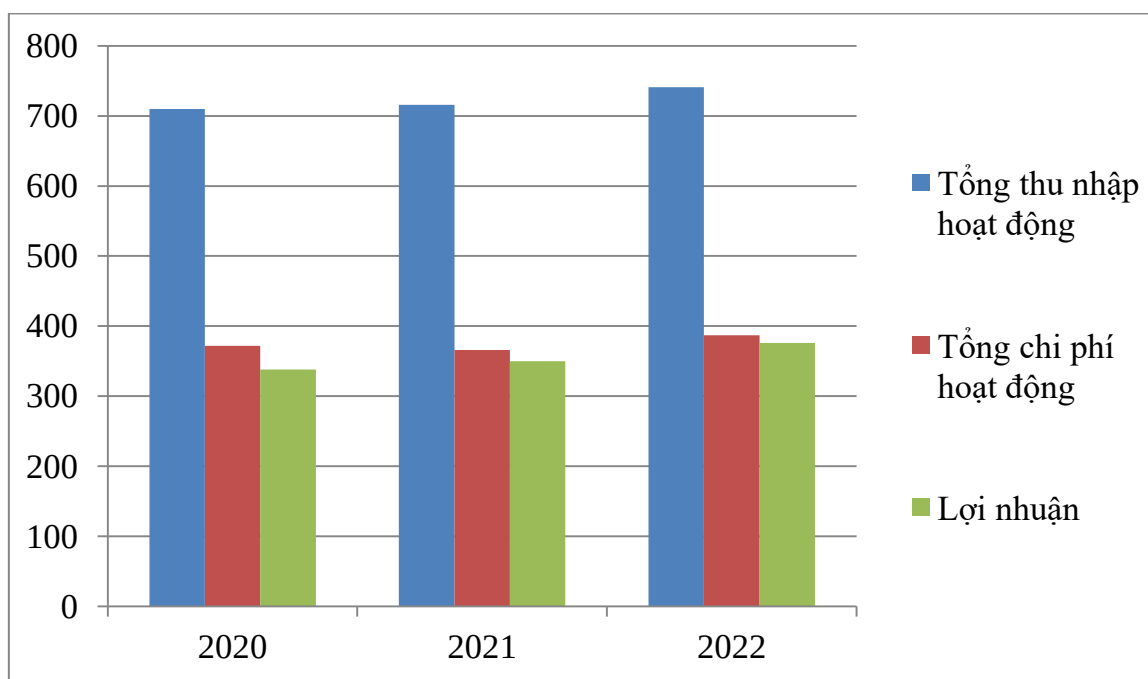
Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
							2021/2020		2022/2021	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
<i>Thu từ hoạt động cho vay</i>	532	75	501	70	561	76	-31	-5,83%	60	11,98%
<i>Thu từ cung cấp dịch vụ và các khoản thu khác</i>	178	25	215	30	180	24	37	20,79%	-35	-16,28%
Tổng thu nhập hoạt động	710	100	716	100	741	100	6	0,85%	25	3,49%
<i>Chi cho hoạt động huy động vốn của ngân hàng</i>	257	69	212	58	263	68	-45	-17,51%	51	24,06%
<i>Chi hoạt động</i>	93	25	139	38	114	29	46	49,46%	-25	-17,99%
<i>Các khoản chi khác</i>	22	6	15	4	10	3	-7	-31,82%	-5	-33,33%
Tổng chi phí hoạt động	372	100	366	100	387	100	-6	-1,61%	21	5,74%
Lợi nhuận	338		350		376		12	3,55	26	7

Nguồn : Phòng hỗ trợ MB chi nhánh Nam Đà Nẵng

Từ bảng báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng, ta thấy rằng doanh thu của ngân hàng tăng đều qua các năm. Năm 2021, doanh thu của chi nhánh tăng 6 tỷ đồng, tương đương với mức tăng trưởng 0,85% so với năm 2020, trong khi đó năm 2022 doanh thu tăng mạnh hơn với 25 tỷ đồng, tương đương với mức tăng trưởng 3,49% so với năm trước. Nguồn thu chủ yếu của chi nhánh Nam Đà Nẵng đến từ hoạt động cho vay, chiếm tỷ trọng 76% trong tổng thu nhập từ dịch vụ. Tuy nhiên, năm 2021, nguồn thu nhập từ hoạt động cho vay mà chi nhánh thu bị giảm 5,83% so với năm 2020, đây là do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19 đến hoạt động của ngân hàng. Trong khi đó, năm 2022, nguồn thu nhập từ hoạt động cho vay lại tăng mạnh hơn với 60 tỷ đồng, tương đương với mức tăng trưởng 11,98% so với năm trước, cho thấy chi nhánh đang có những chính sách và hoạt động hiệu quả để tăng doanh số cho vay và thu hút khách hàng.

Biểu đồ 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng (2020 - 2022)

Đơn vị tính: tỷ đồng.



Về chi phí năm 2021 có mức giảm so với năm 2020, chi phí giảm 6 tỷ đồng, giảm 1,6% so với năm 2020 và năm 2022 chi phí tăng 21 tỷ đồng, tăng 5,7% so với năm 2021. Nguồn chi phí cho hoạt động huy động vốn là chủ yếu chiếm tỷ trọng khá cao 2020-2022 tỷ trọng đều chiếm hơn 50% trên tổng chi phí hoạt động của chi nhánh.

Chỉ tiêu lợi nhuận luôn là yếu tố quan trọng nhất đánh giá hoạt động kinh doanh của ngân hàng, là hiệu số giữa thu nhập và tổng chi phí. Ta có thể thấy, năm 2021 là 350 tỷ đồng tăng 12 tỷ đồng (tăng 3,55%) so với năm 2020. Qua năm 2022 chỉ tiêu lợi nhuận tiếp tục tăng năm 2021 đạt 376 tỷ đồng tăng 26 tỷ (tăng 7%) so với năm 2021

Dựa trên bảng số liệu kết quả hoạt động kinh doanh giai đoạn 2020-2022 của MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng, ta có thể thấy

Đầu tiên, thu nhập từ hoạt động cho vay chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng nguồn thu của chi nhánh, với tỷ trọng lên đến 76% trong năm 2020 và tiếp tục giữ vững vị trí này trong các năm tiếp theo. Năm 2021, thu nhập từ hoạt động cho vay giảm so với năm 2020, nhưng năm 2022 thì tăng trở lại, cho thấy sự ổn định trong hoạt động kinh doanh của chi nhánh.

Thứ hai, chi phí hoạt động của chi nhánh tăng từ năm 2021 đến năm 2022, đặc biệt là chi phí cho hoạt động huy động vốn, chiếm tỷ trọng khá cao trên tổng chi phí hoạt động của chi nhánh. Điều này là do chi nhánh tập trung mở rộng hoạt động và phát triển dịch vụ, từ đó tăng chi phí cho hoạt động huy động vốn.

Cuối cùng, chỉ tiêu lợi nhuận là yếu tố quan trọng nhất đánh giá hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Tuy nhiên, tỷ lệ lợi nhuận của chi nhánh không có sự ổn định qua các năm. Điều này phản ánh sự biến động trong hoạt động kinh doanh của chi nhánh, chi nhánh tập trung mở rộng hoạt động, chi phí tăng dẫn đến lợi nhuận giảm.

2.2. Thực trạng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022

2.2.1. Quy trình cho vay đối với cho vay SXKD tại NHTMCP Quân Đội chi nhánh Nam Đà Nẵng

Bước 1 : Thiết lập hồ sơ

Lập hồ sơ cho vay vốn là khâu căn bản đầu tiên trong quy trình cho vay. Đối với khách hàng lần đầu đi vay tại ngân hàng sẽ được CBTD hướng dẫn đăng ký thông tin khách hàng, các điều kiện vay vốn và lập hồ sơ vay vốn. Đối với những khách hàng đã có quan hệ tín dụng, CBTD kiểm tra các điều kiện vay, bộ hồ sơ cho vay, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện hồ sơ vay vốn, giấy tờ còn thiếu.

- Hồ sơ pháp lý: Giấy tờ tùy thân, Sổ hộ khẩu, Chứng minh tình trạng hôn nhân
- Hồ sơ tài chính: các hồ sơ chứng minh nguồn thu nhập
- Hồ sơ phương án vay: Phương án sử dụng vốn, Hợp đồng mua bán, Hợp đồng chuyển nhượng; hợp đồng thuê...
- Hồ sơ TSBĐ: Chứng nhận sở hữu tài sản

Với mục đích vay tiền ngân hàng quy định từng loại giấy tờ cụ thể. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, CBTD sẽ kiểm tra lại số lượng, tính pháp lý của các loại giấy tờ và đưa lên cấp trên xin ý kiến.

Bước 2: Phân tích, thẩm định khách hàng và phương án vay vốn

Đây là bước đánh giá khách hàng về các điều kiện vay vốn và hoàn trả nợ vay, trên cơ sở đó ngân hàng sẽ quyết định cho vay và giám sát khoản vay. Ở bước này CBTD sẽ chịu trách nhiệm tiến hành kiểm tra, đánh giá hồ sơ vay vốn của khách hàng gồm:

Thứ nhất, năng lực của khách hàng. Khách hàng vay vốn phải có tư cách pháp nhân, đây là điều kiện tiên quyết để ngân hàng xem xét cho vay nhằm xác định trách nhiệm trước pháp luật về trả nợ vay. Đối với khách hàng cá nhân phải là những người có năng lực pháp lý và năng lực hành vi, có hộ khẩu trên cùng địa bàn. Ngân hàng không chấp nhận cho vay những người đang chấp hành án, bị tòa án cấm kinh doanh, người bị tâm thần, người không có năng lực pháp lý....

Thứ hai, uy tín của khách hàng. Đây là yếu tố quan trọng cần đánh giá, đánh giá dựa trên thông tin của khách hàng. Đối với khách hàng cũ, các giao dịch trước đó của họ đối với ngân hàng sẽ để lại lượng lớn thông tin về tính trung thực, các nguồn tài chính và năng lực của khách hàng, thông tin về tính nghiêm túc trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ, tính ổn định trong sản xuất kinh doanh. Đối với khách hàng mới, phụ thuộc vào sự giới thiệu, vào các khách hàng khác có quan hệ với họ.

Thứ ba, phân tích tình hình tài chính của khách hàng. Đánh giá chính xác năng lực tài chính nhằm xác định khả năng độc lập tài chính, khả năng thanh toán và khả năng trả nợ của khách hàng. Ngoài ra, xác định nhu cầu thực sự cần vay vốn của khách hàng để ngân hàng xem xét có cho vay hay không, mức cho vay là bao nhiêu.

Thứ tư, phương án vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng. Đánh giá mức độ khả thi của phương án sản xuất kinh doanh đối với kinh doanh hộ gia đình và tính toán chính xác nguồn trả nợ của khách hàng.

Thứ năm, đánh giá các đảm bảo tiền vay của khách hàng (tài sản thế chấp, cầm cố, bảo lãnh), kiểm tra tính pháp lý, quyền sở hữu của khách hàng đối với tài sản đó. Thứ sáu, phân tích và dự báo ảnh hưởng của môi trường kinh doanh đến phương án vay vốn, trả nợ của khách hàng.

Bước 3: Quyết định cho vay

Bước này rất quan trọng vì dễ xảy ra sai lầm đó là chấp thuận cho vay khách hàng không tốt và từ chối một khách hàng tốt. Cả hai sai lầm đều ảnh hưởng đáng kể với ngân hàng. Một là dẫn đến thiệt hại do nợ quá hạn hoặc nợ không thu hồi được, hai là thiệt hại vì uy tín và mất cơ hội cho vay. Vì vậy, MB luôn chú trọng tới thu thập thông tin, xử lý thông tin một cách chính xác và đầy đủ làm cơ sở ra quyết định.

Sau khi xem xét kỹ lưỡng, thẩm định hồ sơ vay vốn thấy thỏa mãn các điều kiện và nguyên tắc, ngân hàng quyết định cho vay với khách hàng.

Bước 4: Kiểm tra và hoàn chỉnh hồ sơ cho vay và hồ sơ đảm bảo

Sau khi được duyệt cho vay, CBTD sẽ chuyển hồ sơ cho chuyên viên hỗ trợ để chuyên viên hỗ trợ trên cơ sở nội dung, điều kiện đã được duyệt và soạn thảo hợp đồng mẫu, hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay trình kiểm soát cho ý kiến chỉnh sửa. Tiếp theo, CBTD sẽ trao đổi với khách hàng về điều kiện hợp đồng, thống nhất với phương án cho vay đã được phê duyệt và chuyên viên hỗ trợ sẽ trình dự thảo cuối cùng đã được khách đồng ý lên kiểm soát, kiểm soát kiểm tra lại các điều khoản hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm tiền vay đúng với các điều kiện được lãnh đạo phê duyệt. Trình lên lãnh đạo và tiến hành ký hợp đồng với khách hàng trước sự chứng kiến cả hai bên cùng công chứng viên.

Bước 5: Giải ngân

Theo từng khoản vay, mục đích vay và phương thức thanh toán sẽ quyết định hình thức giải ngân phù hợp.

Bước 6: Giám sát, theo dõi khoản vay, thu nợ và xử lý các vấn đề phát sinh.

Giám sát và theo dõi nhằm kiểm tra tính thực hiện của kế hoạch sử dụng vốn, trả nợ và khả năng trả nợ của khách hàng, phát hiện dự báo những rủi ro có thể phát sinh, phát hiện sớm những khoản vay có vấn đề trước khi trở nên nghiêm trọng để đề xuất các biện pháp giải quyết xử lý kịp thời.

Bước 7: Tắt toán khế ước, thanh lý hợp đồng, lưu hồ sơ

Khi khách hàng trả nợ hết khoản nợ bao gồm nợ gốc và lãi hoặc dư nợ và đã được xử lý bằng quỹ rủi ro hoặc xóa nợ. CBTD và cán bộ kế toán đối chiếu, tắt toán tài khoản cho vay của món nợ, lập biên bản giao trả tài sản đảm bảo và chuyển toàn bộ hồ sơ vào kho lưu trữ.

2.2.2. Các nhân tố ảnh hưởng trường hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng

Chính sách của ngân hàng: Chính sách về lãi suất, thời hạn cho vay, các chương trình ưu đãi và khuyến mãi của ngân hàng có thể ảnh hưởng đến quyết định của khách hàng khi đến vay tại ngân hàng.

- Thị trường tài chính: Sự ổn định của thị trường tài chính và tình hình kinh tế chung có thể ảnh hưởng đến sự đầu tư và tiêu dùng của khách hàng, từ đó ảnh hưởng đến nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân.
- Hồ sơ tín dụng: Chất lượng hồ sơ tín dụng của khách hàng cá nhân sẽ ảnh hưởng đến quyết định của ngân hàng trong việc cho vay. Nếu hồ sơ không đáp ứng được yêu cầu của ngân hàng thì khách hàng sẽ khó được vay vốn.
- Điều kiện tài chính của khách hàng: Thu nhập, khả năng trả nợ, tài sản sở hữu của khách hàng cũng là yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến khả năng vay vốn của khách hàng.
- Cạnh tranh giữa các ngân hàng: Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng cũng có thể ảnh hưởng đến chính sách và lãi suất của ngân hàng, từ đó ảnh hưởng đến quyết định vay của khách hàng.

- Thái độ, kỹ năng phục vụ của nhân viên ngân hàng: Thái độ, kỹ năng phục vụ của nhân viên ngân hàng có thể tạo ấn tượng tốt hoặc xấu đối với khách hàng, từ đó ảnh hưởng đến quyết định vay của khách hàng.

2.2.3. Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022

2.2.3.1. Tình hình chung cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022

- Tình hình cho vay KHCN

Bảng 2.4: Tình hình hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
							2021/2020		2022/2021	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	6.785	100%	6.875	100%	6.992	100%	90	1,33%	117	1,70%
KHCN	1.963	28,93%	1.867	27,16%	1.844	26,38%	-96	-4,87%	-23	-1,22%
Doanh số thu nợ	7.032	100%	7.305	100%	7.092	100%	273	3,88%	-213	-2,92%
KHCN	2.122	30,17%	1.982	27,13%	1.918	27,04%	-140	-6,59%	-64	-3,24%
Dư nợ	3.548	100%	3.118	100%	3.018	100%	-430	-12,12%	-100	-3,21%
KHCN	1.066	30,05%	952	30,52%	878	29,11%	-115	-10,75%	-73	-7,69%
Nợ xấu	40	100%	26	100%	32	100%	-14	-35,00%	6	23,08%
KHCN	16	39,10%	10	39,27%	11	35,47%	-5	-34,72%	1	11,17%
Tỷ lệ nợ xấu	1,13%		0,83%		1,06%		-0,29%		0,23%	
KHCN	1,47%		1,07%		1,29%		-0,39%		0,22%	

Nguồn : Phòng hỗ trợ MB chi nhánh Nam Đà Nẵng

Nhìn vào bảng số liệu doanh số cho vay đều giảm qua các năm. Doanh số cho vay KHCN năm 2021 đạt 1.867 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 27,16% trong tổng doanh số cho vay giảm 96 tỷ đồng tương đương giảm 4,87% so với năm 2020. Sang năm 2022 doanh số cho vay đạt 1.844 tỷ đồng (26,38%) giảm 23 tỷ đồng tương đương giảm 1,22% so với năm trước.

Bên cạnh đó công tác thu nợ cũng có xu hướng giảm trong 2020-2022. Công tác thu nợ KHCN của chi nhánh năm 2021 giảm 140 tỷ đồng với tỷ lệ giảm 6,59% so với năm 2020 và năm 2022 công tác thu hồi nợ giảm 64 tỷ đồng với tỷ lệ giảm 3,24% so với năm 2021. Doanh số thu nợ có tỉ lệ giảm qua các năm như vậy là vì các khách hàng của chi nhánh gặp khó khăn trong thời buổi dịch bệnh, việc kinh doanh bị ảnh hưởng dẫn đến khó khăn về khả năng trả nợ.

Về dư nợ trong vòng 3 năm 2020-2022 có chiều hướng giảm qua các năm. Cụ thể dư nợ năm 2021 đạt 951,6 tỷ đồng tương đương giảm 10,75% so với năm 2020. Năm 2022 dư nợ đạt 879 tỷ đồng giảm 73 tỷ đồng tương đương 7,63% so với 2021.

Về nợ xấu, ngân hàng MB chi nhánh Nam Đà Nẵng đã kiểm soát và quản lý mức nợ xấu 2020-2021. Cụ thể trong năm 2021, nợ xấu có dấu hiệu giảm so với năm 2020, giảm 5 tỷ đồng tương đương với giảm 34,72% so với năm 2020. Qua năm 2022 nợ xấu có xu hướng tăng 1 tỷ đồng tương đương tăng 11,17% so với năm 2021. Có thể thấy rằng trong 3 năm qua, chi nhánh MBBank Nam Đà Nẵng đã có sự kiểm soát và quản lý tốt về mức nợ xấu, đặc biệt là trong năm 2021 khi nợ xấu giảm mạnh so với năm trước. Tuy nhiên, năm 2022 nợ xấu có xu hướng tăng trở lại, điều này đòi hỏi chi nhánh phải đưa ra những biện pháp cần thiết để kiểm soát tình hình nợ xấu. Tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh trong 3 năm qua có xu hướng không ổn định, tuy nhiên tỷ lệ này vẫn ở mức thấp và không đáng lo ngại. Tuy nhiên, để đảm bảo tình hình tài chính của chi nhánh và đáp ứng yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước về quản lý rủi ro tín dụng, chi nhánh cần tiếp tục đưa ra các biện pháp quản lý tín dụng hiệu quả và kiểm soát tình hình nợ xấu.

Như vậy có thể nói rằng tình hình cho vay 3 năm qua chưa được hiệu quả tốt doanh số cho vay giảm qua các năm, tỷ lệ nợ xấu thấp. Chi nhánh cần có kế hoạch phát triển khách hàng nhiều hơn để giữ chân khách hàng cũ và thu hút thêm nhiều khách hàng mới. Đồng thời, cần quản lý chặt chẽ hơn quy trình cho vay, thẩm định để hạn chế nợ xấu.

- Tình hình cho vay SXKD

Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
							2021/2020		2022/2021	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	1.963	100%	1.867	100%	1.844	100%	-96	-5%	-23	-1%
Doanh số cho vay SXKD	1.066	54,30%	1.046	56%	1.057	57,30%	-20	-2%	11	1%
Doanh số thu nợ	2.122	100%	1.982	100%	1.918	100%	-140	-7%	-64	-3%
Doanh số thu nợ SXKD	1.061	50%	1.040	52,50%	1.029	53,67%	-20	-2%	-11	-1%
Dư nợ cuối kỳ	1.066	100%	952	100%	878	100%	-115	-11%	-73	-8%
Dư nợ cuối kỳ SXKD	463	43,43%	468	49,21%	496	56,46%	5	1%	28	6%
Nợ xấu	16	100%	10,21	100%	11,35	100%	-5	-35%	1	11%
Nợ xấu SXKD	0,18	1,17%	0,08	0,83%	0,11	0,99%	-0,10	-54%	0,03	33%
Tỷ lệ nợ xấu	1,47%		1,07%		1,29%		-0,36%		0,22%	
Tỷ lệ nợ xấu SXKD	0,040%		0,018%		0,023%		-0,021%		0,005%	

Nguồn : Phòng hỗ trợ MB chi nhánh Nam Đà Nẵng

Chỉ tiêu doanh số cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân là một trong những chỉ tiêu quan trọng để đo lường hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Quân Đội - chi nhánh Nam Đà Nẵng trong lĩnh vực cho vay dành cho KHCN. Theo bảng số liệu, doanh số cho vay SXKD đã tăng dần qua các năm, đạt 1.057 tỷ đồng vào năm 2022, tăng 11 tỷ đồng so với doanh số cho vay năm 2021, mức tăng chênh lệch giữa năm 2021 và 2022 là 1%, cao hơn so với mức giảm 20 tỷ đồng của năm 2021 so với năm 2020. Điều này thể hiện một sự chậm lại trong hoạt động cho vay SXKD của chi nhánh. Tuy nhiên, việc doanh số cho vay SXKD tăng 11 tỷ đồng từ năm 2021 đến năm 2022 cho thấy sự phục hồi của nhu cầu vay vốn của khách hàng, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế chịu tác động mạnh mẽ của đại dịch COVID-19. Điều này cho thấy sự nỗ lực của chi nhánh trong việc tăng cường hoạt động cho vay SXKD nhằm hỗ trợ khách hàng vượt qua khó khăn.

Dựa vào bảng số liệu trên, ta có thể thấy rằng chỉ tiêu doanh số thu nợ giảm từ năm 2020 đến năm 2021 và tiếp tục giảm xuống trong năm 2022. Mức giảm của doanh số thu nợ đối với cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân trong hai năm 2021 và 2022 lần lượt là 2% và 1%. Chúng ta có thể thấy rằng trong giai đoạn 2020-2022, doanh số thu nợ của cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân của chi nhánh giảm từ 1.061 tỷ đồng xuống còn 1.029 tỷ đồng. Việc giảm doanh số thu nợ của cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân trong giai đoạn 2020-2022 là do nhiều nguyên nhân khác nhau, bao gồm ảnh hưởng của đại dịch COVID-19 tới hoạt động sản xuất kinh doanh của các khách hàng, ảnh hưởng của chính sách tín dụng của Ngân hàng Nhà nước, cũng như cạnh tranh từ các ngân hàng khác trên thị trường.

Ta có thể thấy rằng chỉ tiêu dư nợ cuối kì cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tăng từ 463 tỷ đồng năm 2020 lên 468 tỷ đồng năm 2021, tương đương với tốc độ tăng trưởng dưới 1%. Trong năm 2022, chỉ tiêu này là 496 tỷ đồng tăng 28 tỷ đồng, tương đương với tốc độ tăng 6%.

Chỉ số nợ xấu của cho vay SXKD đối với KHCN giúp đánh giá tình hình nợ xấu trong lĩnh vực hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Theo bảng số liệu ta có thể thấy, số tiền nợ xấu đối với cho vay SXKD đối với KHCN của chi nhánh giảm từ năm 2020 đến năm 2021, tuy nhiên lại tăng trở lại trong năm 2022. Chênh lệch giữa các

năm cũng được thể hiện, với giảm 54% của 2020-2021, và tăng 33% vào năm 2022 so với 2021

Theo bảng số liệu, trong năm 2020, tỷ lệ nợ xấu của cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân là 0,04%. Tuy nhiên, trong năm 2021, tỷ lệ này giảm xuống còn 0,018%, tương đương với mức giảm 0,021%. Trong năm 2022, tỷ lệ này tăng lên bằng 0,024%, tương đương với mức tăng 0,006% so với 2021.

Tỷ lệ nợ xấu SXKD đối với khách hàng cá nhân giảm năm 2021 giảm so với 2020, cho thấy chi nhánh đã có các biện pháp xử lý nợ xấu hiệu quả. Qua năm 2022 chỉ số này đã tăng lên nhưng mức tăng này là do chính sách tập trung vào việc cho vay vốn của chi nhánh hơn là công tác thu hồi nợ nên cũng đã được dự báo trước

2.2.3.2. Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022 phân theo thời hạn

Doanh số hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng giảm từ 1.066 tỷ đồng vào năm 2020 xuống còn 1.046 tỷ đồng vào năm 2021 và tăng lên 1.057 tỷ đồng vào năm 2022. Trong số này, ngắn hạn chiếm 41,10% (438 tỷ đồng) vào năm 2020, giảm xuống 39,80% (416 tỷ đồng) vào năm 2021 và tiếp tục giảm còn 39% (412 tỷ đồng) vào năm 2022. Trong khi đó, trung, dài hạn chiếm 58,90% (628 tỷ đồng) vào năm 2020, tăng lên 60,2% (629 tỷ đồng) vào năm 2021 và tiếp tục tăng lên 61% (645 tỷ đồng) vào năm 2022. Doanh số hoạt động cho vay SXKD của Chi nhánh Nam Đà Nẵng có sự biến động qua các năm, giảm trong năm 2021 nhưng lại tăng trở lại trong năm 2022 Tỷ lệ cho vay ngắn hạn giảm đáng kể trong năm 2021 và 2022, trong khi đó tỷ lệ cho vay trung, dài hạn tăng. Điều này có thể cho thấy sự chuyển đổi của Chi nhánh Nam Đà Nẵng trong chiến lược cho vay, có thể tập trung vào các khoản vay trung dài hạn hơn là ngắn hạn.

Bảng 2.6: Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
							2021/2020		2022/2021	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay SXKD	1.066	100%	1.046	100%	1.057	100%	-20,19	-1,9%	11,23	1%
Ngắn hạn	438	41,10%	416	39,80%	412	39,00%	-21,89	-5,0%	-3,98	-1%
Trung, dài hạn	628	58,90%	629	60,20%	645	61,00%	1,70	0,3%	15,22	2%
Doanh số thu nợ SXKD	1.061	100%	1.040	100%	1.029	100%	-20,31	-1,9%	-11,25	-1%
Ngắn hạn	464	43,70%	415	39,90%	419	40,70%	-48,41	-10,4%	3,74	1%
Trung, dài hạn	597	56,30%	625	60,10%	610	59,30%	28,10	4,7%	-15,00	-2%
Dư nợ tín dụng SXKD	463	100%	468	100%	496	100%	5,19	1,1%	27,68	6%
Ngắn hạn	200	43,20%	201	42,94%	194	39,19%	1,03	0,5%	-6,70	-3%
Trung, dài hạn	263	56,80%	267	57,06%	302	60,81%	4,17	1,6%	34,38	13%
Nợ xấu SXKD	0,18	1,17%	0,08	0,83%	0,11	0,99%	-0,10	53,7%	0,03	33%
Ngắn hạn	0,07	38,00%	0,03	34,80%	0,04	35,00%	-0,04	-57,6%	0,01	33%
Trung, dài hạn	0,11	62,00%	0,06	65,20%	0,07	65,00%	-0,06	-51,3%	0,02	32%
Tỷ lệ nợ xấu SXKD	0,04%		0,02%		0,02%		-0,02%		0,00%	
Ngắn hạn	0,035%		0,015%		0,020%		-0,020%		0,006%	
Trung, dài hạn	0,043%		0,021%		0,024%		-0,022%		0,004%	

Nguồn : Phòng hỗ trợ MB chi nhánh Nam Đà Nẵng

Tỷ trọng của doanh số thu nợ SXKD ngắn hạn giảm từ 464 tỷ đồng (43,7%) năm 2020 xuống còn 419 tỷ đồng (40,7%) năm 2022, trong khi tỷ trọng của doanh số thu nợ SXKD trung dài hạn tăng từ 597 tỷ đồng (52%) năm 2020 lên 610 tỷ đồng (55,3%) năm 2022. Việc tăng tỷ trọng doanh số thu nợ SXKD trung dài hạn cho thấy sự tập trung vào việc cho vay trung và dài hạn, trong khi giảm tỷ trọng của doanh số thu nợ SXKD ngắn hạn có thể cho thấy chi nhánh đang giảm thiểu rủi ro trong việc cho vay ngắn hạn. Tuy nhiên, để đảm bảo hoạt động vốn và tăng cường doanh số, chi nhánh vẫn cần duy trì việc cho vay ngắn hạn một cách hợp lý.

Trong khi đó, dư nợ tín dụng SXKD ngắn hạn từ 200 tỷ đồng vào năm 2020 tăng 1 tỷ đồng đạt mức 201 tỷ đồng vào năm 2021 và giảm xuống còn 194 tỷ đồng vào năm 2022. Dư nợ tín dụng SXKD trung, dài hạn tăng từ 263 tỷ đồng vào năm 2020 lên 267 tỷ đồng vào năm 2021 và 302 tỷ đồng năm 2022. Việc giảm dư nợ tín dụng SXKD theo ngắn hạn chỉ ra rằng chi nhánh đã tập trung vào cho vay theo trung và dài hạn hơn là cho vay ngắn hạn. Điều này cho thấy sự chú trọng vào sự ổn định và bền vững của hoạt động cho vay của chi nhánh trong tương lai.

Nợ xấu của cho vay SXKD đối với KHCB của chi nhánh chủ yếu tập trung ở trung và dài hạn, với tỷ lệ nợ xấu trung và dài hạn lần lượt là 0,043%, 0,021% và 0,024% của 2020-2022. Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu của ngắn hạn cũng tương đối thấp, chỉ 0,035% vào năm 2020, 0,017% vào năm 2021 và 0,024% vào năm 2022. Tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh chủ yếu tập trung ở trung và dài hạn tăng từ năm 2021 lên năm 2022.

Tỷ lệ nợ xấu của SXKD theo ngắn hạn và trung, dài hạn đều giảm trong năm 2021 so với năm 2020, tuy nhiên tăng trở lại vào năm 2022. Tỷ lệ nợ xấu của SXKD trung và dài hạn đều cao hơn so với ngắn hạn. Điều này cho thấy rằng chi nhánh tập trung nhiều vào việc cho vay trung và dài hạn và chưa quản lý tốt khả năng trả nợ của khách hàng. Đồng thời, việc tăng tỷ lệ nợ xấu trong năm 2022 là do ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, khi nhiều khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ và các chính sách hỗ trợ của nhà nước.

2.2.3.3. Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022 phân theo TSDB

**Bảng 2.7: Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo TSDB tại ngân hàng TMCP
Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng**

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
							2021/2020		2022/2021	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay SXKD	1.066	100%	1.046	100%	1.057	100%	-20,19	-1,9%	11,23	1%
Không TSDB	108	10,10%	102	9,80%	47	4,40%	-5,18	-4,8%	-55,97	-55%
Có TSDB	958	89,90%	943	90,20%	1010	95,60%	-15,02	-1,6%	67,20	7%
Doanh số thu nợ SXKD	1.061	100%	1.040	100%	1.029	100%	-59,94	-5,7%	28,38	3%
Không TSDB	135	12,70%	93	8,90%	69	6,70%	-42,12	-31,3%	-23,64	-26%
Có TSDB	926	87,30%	948	91,10%	960	93,30%	21,81	2,4%	12,39	1%
Dư nợ tín dụng SXKD	463	100%	468	100%	496	100%	0,87	0,2%	-4,48	-1%
Không TSDB	61	13,20%	71	15,16%	49	9,79%	9,87	16,2%	-22,45	-32%
Có TSDB	402	86,80%	397	84,84%	447	90,21%	-4,68	-1,2%	50,13	13%
Nợ xấu SXKD	0,18	100%	0,08	100%	0,11	100%	-0,10	-53,7%	0,03	33%
Không TSDB TSDB	0,02	12,00%	0,01	10,80%	0,01	7,00%	-0,01	-58,3%	0,00	-14%
Có TSDB	0,16	88,00%	0,08	89,20%	0,10	93,00%	-0,09	-53,1%	0,03	38%
Tỷ lệ nợ xấu SXKD	0,04%		0,02%		0,02%		-0,02%		0,00%	
Không TSDB	0,036%		0,013%		0,016%		-0,023%		0,003%	
Có TSDB	0,040%		0,019%		0,023%		-0,021%		0,004%	

Nguồn : Phòng hỗ trợ MB chi nhánh Nam Đà Nẵng

Từ bảng số liệu trên, ta có thể thấy rằng doanh số cho vay không có TSDB giảm từ 108 tỷ đồng vào năm 2020 xuống còn 102 tỷ đồng vào năm 2021 và chỉ còn 47 tỷ đồng vào năm 2022. Trong khi đó, doanh số cho vay có TSDB tăng từ 958 tỷ đồng vào năm 2020 lên 943 tỷ đồng vào năm 2021 và lên tới 1.010 tỷ đồng vào năm 2022. Có thể nhận thấy rằng doanh số cho vay không có TSDB giảm mạnh trong năm 2021 và 2022, trong khi doanh số cho vay có TSDB tăng trưởng ổn định. Điều này cho thấy rằng chi nhánh đang tập trung vào việc cho vay có TSDB, bởi vì các khoản vay này có ít rủi ro hơn đối với chi nhánh.

Doanh số thu nợ SXKD không có TSDB giảm từ 135 tỷ đồng vào năm 2020 xuống còn 93 tỷ đồng vào năm 2021 và tiếp tục giảm xuống 69 tỷ đồng vào năm 2022. Doanh số thu nợ có TSDB tăng từ 926 tỷ đồng vào năm 2020 lên 948 tỷ đồng vào năm 2021 và tăng tiếp lên 960 tỷ đồng vào năm 2022.

Trong đó, dư nợ tín dụng không có TSDB tăng từ 61 tỷ đồng vào năm 2020 lên 71 tỷ đồng vào năm 2021 và giảm xuống còn 49 tỷ đồng vào năm 2022. Trong khi đó, dư nợ tín dụng có TSDB tăng từ 402 tỷ đồng vào năm 2020 lên 397 tỷ đồng vào năm 2021 và lên tới 447 tỷ đồng vào năm 2022. Nợ xấu không có TSDB giảm từ 0.02 tỷ đồng vào năm 2020 xuống còn 0.01 tỷ đồng vào năm 2021 và giữ nguyên ở mức 0.01 tỷ đồng vào năm 2022. Nợ xấu có TSDB tăng từ 0.16 tỷ đồng vào năm 2020 lên 0.08 tỷ đồng vào năm 2021 và tăng lên 0.10 tỷ đồng vào năm 2022.

2.2.3.4. Tình hình cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022 phân theo ngành nghề

Thương mại dịch vụ được coi là một ngành phát triển mạnh ở địa phương, có khả năng thu hút đầu tư và phát triển, và đóng góp vào nền kinh tế địa phương. Đặc biệt, trong bối cảnh các thỏa thuận thương mại tự do, chế biến nuôi trồng thủy hải sản được coi là một ngành có tiềm năng lớn để phát triển và thúc đẩy xuất khẩu.

**Bảng 2.8: Tình hình hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân phân theo ngành nghề tại ngân hàng
TMCP Quân đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng**

Đơn vị tính: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2020		Năm 2021		Năm 2022		Chênh lệch			
							2021/2020		2022/2021	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay SXKD	1.066	100%	1.046	100%	1.057	100%	-20,19	-1,89%	11,23	1,07%
Thương mại-Dịch vụ	395	37,10%	413	39,50%	411	38,90%	17,60	4,45%	-1,90	-0,46%
Chế biến nuôi trồng thủy hải sản	499	46,80%	491	47,00%	509	48,20%	-7,36	-1,48%	17,96	3,65%
Nông nghiệp	172	16,10%	141	13,50%	136	12,90%	-30,44	-17,74%	-4,82	-3,42%
Doanh số thu nợ SXKD	1.061	100%	1.040	100%	1.029	100%	-20,31	-1,91%	-11,25	-1,08%
Thương mại-Dịch vụ	352	33,20%	361	34,70%	372	36,10%	8,86	2,52%	10,50	2,91%
Chế biến nuôi trồng thủy hải sản	501	47,20%	498	47,90%	496	48,20%	-2,30	-0,46%	-2,30	-0,46%

Nông nghiệp	208	19,60%	181	17,40%	162	15,70%	-26,87	-12,92%	-19,45	-10,75%
Dư nợ tín dụng SXKD	463	100%	468	100%	496	100%	5,19	1,12%	27,68	5,91%
Thương mại-Dịch vụ	179	38,70%	231	49,38%	271	54,60%	51,99	29,01%	39,58	17,12%
Chế biến nuôi trồng thủy hải sản	154	33,20%	147	31,35%	160	32,29%	-6,92	-4,50%	13,34	9,09%
Nông nghiệp	130	28,10%	90	19,27%	65	13,11%	-39,88	-30,65%	-25,25	-27,98%
Nợ xấu SXKD	0,18	100%	0,08	100%	0,11	100%	-0,10	-53,69%	0,03	32,60%
Thương mại-Dịch vụ	0,09	51,30%	0,04	52,60%	0,06	49,90%	-0,05	-52,51%	0,01	25,79%
Chế biến nuôi trồng thủy hải sản	0,07	36,60%	0,03	36,90%	0,04	38,10%	-0,04	-53,31%	0,01	36,91%
Nông nghiệp	0,02	12,10%	0,01	10,50%	0,01	12,00%	-0,01	-59,81%	0,00	14,67%
Tỷ lệ nợ xấu SXKD	0,04%		0,02%		0,02%		-0,02%		0,00%	
Thương mại-Dịch vụ	0,052%		0,019%		0,021%		-0,03%		0,00%	
Chế biến nuôi trồng thủy hải sản	0,044%		0,021%		0,027%		-0,02%		0,01%	
Nông nghiệp	0,017%		0,010%		0,021%		-0,01%		0,01%	

Nguồn : Phòng hỗ trợ MB chi nhánh Nam Đà Nẵng

Ngành thương mại - dịch vụ chiếm tỷ trọng cao trong doanh số cho vay, tăng từ 37,1% vào năm 2020 lên 39,5% vào năm 2021 và giảm xuống còn 38,9% vào năm 2022. Ngành thương mại - dịch vụ đang chiếm tỷ trọng cao trong doanh số cho vay SXKD đối với KHCV. Doanh số thu nợ có tỷ trọng tăng từ 33,2% vào năm 2020 lên 34,7% vào năm 2021 và tiếp tục tăng lên 36,1% vào năm 2022. Trong đó, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong dư nợ cho vay SXKD đối với KHCV của chi nhánh, tăng từ 38,7% năm 2020 lên 49,38% năm 2021 và 54,6% năm 2022. . Tỷ lệ nợ xấu cao nhất với 51,3% vào năm 2020, giảm xuống còn 52,6% vào năm 2021 và giảm xuống còn 49,9% vào năm 2022. Đà năng được biết đến là một thành phố du lịch với các bãi biển và các địa điểm du lịch nổi tiếng. Chính vì vậy cũng dễ hiểu khi mà ngành thương mại dịch vụ của thành phố được phát triển mạnh và được hỗ trợ bởi các chính sách xúc tiến thương mại-dịch vụ.

Trong khi đó, ngành chế biến nuôi trồng thủy hải sản có tỷ trọng doanh số cho vay SXKD đối với KHCV tăng từ 46,8% vào năm 2020 lên 47% vào năm 2021 và tiếp tục tăng lên 48,2% vào năm 2022. Doanh số thu nợ chiếm tỷ trọng lớn nhất với 47,2% vào năm 2020, giảm xuống 47,9% vào năm 2021 và giảm tiếp xuống 48,2% vào năm 2022. Dư nợ tỷ trọng giảm từ 33,2% năm 2020 xuống còn 31,35% năm 2021, nhưng tăng lại lên 32,29% năm 2022. Tỷ lệ nợ xấu là 36,6% vào năm 2020 giảm xuống còn 36,9% vào năm 2021 và tăng lên 38,1% vào năm 2022. Ngành chế biến nuôi trồng thủy hải sản đang có sự tăng trưởng về tỷ trọng doanh số cho vay SXKD đối với KHCV từ năm 2020 đến năm 2022. Là nơi cung cấp nhiều loại thủy hải sản tươi ngon cho trong và ngoài thành phố. Chính vì vậy chi nhánh cũng đã tăng cường chú ý đến hoạt động cho vay để giúp bà con có cơ hội phát triển quy mô và mở rộng thêm hoạt động đánh bắt nuôi trồng.

Nông nghiệp có doanh số cho vay tỷ trọng giảm từ 16,1% vào năm 2020 xuống còn 13,5% vào năm 2021 và giảm tiếp xuống 12,9% vào năm 2022. Thu nợ có tỷ trọng giảm từ 19,6% vào năm 2020 xuống còn 17,4% vào năm 2021 và giảm tiếp xuống 15,7% vào năm 2022. Dư nợ có tỷ trọng giảm đáng kể từ 28,1% năm 2020 xuống còn 19,27% năm 2021 và 13,11% năm 2022. Ngành nông nghiệp có tỷ trọng nợ xấu là 12,1% vào năm 2020 và giảm xuống còn 10,5% vào năm 2021 và tăng lên 12% vào năm 2022.

2.3. Đánh giá chung về tình hình cho vay SXKD tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng giai đoạn 2020-2022

2.3.1. Thành tựu đạt được

Sự ổn định về kinh tế chính trị trong nước, sự linh hoạt trong chính sách tiền tệ của NHNN Việt Nam, sự nỗ lực chung của Ban lãnh đạo MBBank đã tạo điều kiện và môi trường thuận lợi để MBbank chi nhánh nam Đà Nẵng phát triển hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN, và đạt được những kết quả như sau:

- MBBank chi nhánh nam Đà Nẵng doanh số cho vay và dư nợ đối với cho vay SXKD đối với KHCN luôn tăng trưởng ở mức ổn định tăng trưởng liên tục qua các năm, đáp ứng nhu cầu vốn cần thiết của cá nhân, hộ sản xuất trên địa bàn thành phố. Điều này cho thấy quy mô cho vay của MBBank chi nhánh nam Đà Nẵng được mở rộng qua các năm. Nhờ công tác marketing tốt, cũng như uy tín được xây dựng lâu dài, lượng khách hàng mới đến với ngân hàng không ngừng tăng.
- Tỷ lệ nợ xấu của cho vay SXKD đối với KHCN tại chi nhánh thấp, luôn duy trì ở mức nhỏ hơn 0,05% so với tổng dư nợ cho vay. Đây là một kết quả khả quan đối với Chi nhánh. Điều này góp phần giảm các nguồn vốn ứ đọng của Chi nhánh, làm tăng hiệu quả sử dụng vốn, cắt giảm chi phí dự phòng rủi ro, làm tăng lợi nhuận của ngân hàng, thu nhập của cán bộ, công nhân viên được đảm bảo tốt hơn.
- Ngân hàng MBBank thực hiện tốt các văn bản ban hành của NHNN cũng như quy định của pháp luật liên quan hoạt động tín dụng nói chung và cho vay SXKD đối với KHCN nói riêng. Điều này đảm bảo tính minh bạch, rõ ràng trong hoạt động tín dụng giữa ngân hàng với khách hàng.
- Tất cả các cán bộ công nhân viên Chi nhánh, từ chuyên viên tín dụng tới chuyên viên các phòng ban khác, thậm chí cả những nhân viên không chuyên trách cũng tham gia vào quá trình tìm kiếm cũng như giới thiệu sản phẩm cho vay SXKD đối với KHCN. Chính vì thế mà số lượng khách hàng biết đến cho vay của MBBank nam Đà Nẵng qua đội ngũ cán bộ công nhân viên luôn chiếm tỷ trọng lớn.

2.3.2. Hạn chế

Hạn chế từ chính sách cho vay SXKD đối với KHCN

Hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN chủ yếu của Chi nhánh là các đối tượng tiểu thương và hộ kinh doanh. Tuy nhiên, trước sự cạnh tranh gay gắt về mặt bằng lãi suất, chính sách chăm sóc khách hàng, chính sách cho vay chưa phù hợp với đặc điểm thực trạng của nền kinh tế, chưa có các chính sách ưu đãi khách hàng, các chính sách cạnh tranh.

Số lượng khách hàng mới tại chi nhánh tăng trưởng chưa cao, nguyên nhân một phần do chính sách sàng lọc khách hàng còn hạn chế và bị ảnh hưởng bởi đại dịch.

Hạn chế về quy trình cho vay SXKD đối với KHCN

- Mặc dù quy trình cho vay SXKD đối với KHCN tại MBBank chi nhánh nam Đà Nẵng được đánh giá khá tốt, chặt chẽ và hợp lý. Tuy nhiên nhiều ý kiến vẫn chưa hài lòng về một số vấn đề sau:
- Một CBTD đảm nhận nhiều khâu trong quy trình cho vay: dễ dẫn tới rủi ro đạo đức, ảnh hưởng đến chất lượng cho vay của Chi nhánh. Mặt khác, do quản lý khối lượng công việc khá lớn, số lượng khách hàng nhiều, chất lượng trong kiểm soát hồ sơ, khách hàng có thể không cao, không theo sát được khách hàng, đơn đốc, phát hiện sớm được rủi ro xảy ra khi khách hàng sử dụng vốn không đúng mục đích. Rủi ro luôn hiện hữu ở từng khoản vay.
- Công tác đánh giá tài sản đảm bảo rất quan trọng, tuy nhiên, hiện nay đa phần do chính CBTD tự thực hiện và giá cả thị trường về bất động sản thời gian vừa qua biến động rất nhanh, do vậy kết quả thẩm định tài sản mang tính chủ quan, và nhiều lúc thiếu sự chính xác.
- Thủ tục phức tạp: Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh ở Việt Nam đòi hỏi khách hàng phải cung cấp nhiều giấy tờ và thực hiện nhiều thủ tục phức tạp, điều này làm tăng chi phí và thời gian cho khách hàng.
- Lãi suất cao: Lãi suất cho vay sản xuất kinh doanh ở Việt Nam khá cao, điều này làm cho khoản vay trở nên khó khăn đối với các khách hàng, đặc biệt là trong thời điểm khó khăn như hiện nay với tình hình dịch bệnh có nguy cơ bùng phát lại.
- Rủi ro cho ngân hàng: Ngân hàng luôn đối mặt với rủi ro trong việc cho vay sản xuất kinh doanh, đặc biệt là khi cho vay cho các hộ kinh doanh, khách hàng cá nhân. Tình

trạng nợ xấu tăng cao có thể gây tổn thất cho ngân hàng và làm giảm uy tín của ngân hàng trên thị trường.

- Thiếu thông tin đối với các khách hàng mới: Nhiều khách hàng không có đủ thông tin về quy trình cho vay hoặc không có mối quan hệ với các ngân hàng, dẫn đến khó khăn trong việc cho vay.

- Việc tuân thủ quy trình, nghiệp vụ trong cho vay có lúc bị bỏ qua, nhất là khâu thẩm định khách hàng. Thủ tục còn phức tạp và nhiều hồ sơ, gây tốn nhiều thời gian cho khách hàng, nhân viên và tốn nhiều chi phí.

Hạn chế về sản phẩm cho vay SXKD đối với KHCN

Thực tế cho thấy, hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN của MBBank chi nhánh nam Đà Nẵng chủ yếu dựa vào các hoạt động cấp tín dụng truyền thống, nếu có đảm bảo thì tài sản đảm bảo chỉ là bất động sản,...có quy mô khiêm tốn, chưa có nhiều sản phẩm, dịch vụ đa tiện ích.

Hạn chế về chất lượng nguồn nhân lực

Đội ngũ cán bộ tín dụng tại MBBank chi nhánh nam Đà Nẵng có độ tuổi trung bình khá cao 44 tuổi. Đội ngũ nhân viên trẻ mới vào, mặc dù thành thạo về các kỹ năng tin học văn phòng, tiếp thu nhanh, tuy nhiên, chưa nhiều kinh nghiệm, chưa thành thạo trong xử lý tình huống, các vấn đề phát sinh. Đội ngũ nhân viên dày dặn kinh nghiệm, đa phần sắp đến độ tuổi về hưu, mặc dù có nhiều kinh nghiệm, những khả năng tiếp nhận cái mới, thành thạo công nghệ lại chậm.

Một số CBTD mới khả năng giao tiếp còn chưa tốt, năng lực thẩm định phán đoán chưa tốt, tác phong chưa nhanh, không thành thạo kỹ năng máy tính văn phòng. Vì vậy, chưa phát huy được hết thế mạnh của họ, năng suất công việc chưa cao.

Mặt khác, hiện nay tình trạng làm giả sổ đỏ cũng khá phổ biến, CBTD chưa được học qua lớp nghiệp vụ xác định tính thật, giả của giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản trên đất và tài sản khác gắn liền với đất, rủi ro rất dễ xảy ra trong trường hợp khách hàng cố ý, làm ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của ngân hàng. Chính vì vậy, độ chính xác của thông tin khách hàng cung cấp là rất quan trọng, ảnh hưởng đến phán quyết cấp tín dụng của Ngân hàng.

Hạn chế về hệ thống thông tin

Mặc dù, có sự quan tâm về cải cách phần mềm, trang thiết bị công nghệ OCR (Optical Character Recognition) và RPA (Robotic Process Automation) giảm thời gian xử lý hồ sơ, MBBank chi nhánh nam Đà Nẵng vẫn tồn tại nhiều bất cập, cụ thể: phương thức lưu trữ hồ sơ còn thủ công, chưa chuyên nghiệp, còn nặng về giấy tờ, gây tốn thời gian trong công tác quản lý hồ sơ, hệ thống nhiều khi bị lỗi đường truyền, gây gián đoạn công việc, bất tiện cho khách hàng.

Thông tin thu thập ngoài lịch sử cho vay của khách hàng cá nhân tại MBBank đa phần khai thác thông qua báo cáo của Trung tâm thông tin tín dụng quốc gia (CIC). Tuy nhiên, những nguồn thông tin khác như: các mối quan hệ thân thuộc trong gia đình khách hàng, thông tin từ đơn vị công tác của khách hàng,... có ảnh hưởng nhiều đến khả năng trả nợ của khách hàng lại rất khó tìm hiểu và thu thập thông tin, và phụ thuộc vào luồng thông tin khách hàng cung cấp, thiếu sự xác minh lại sự chính xác của thông tin, thiếu sự phân tích hợp lý thông tin, nên có thể kết quả đề xuất cấp tín dụng thiếu độ chính xác và chưa phù hợp với tình hình hiện tại.

Hạn chế từ công tác kiểm tra, kiểm soát nội bộ

Việc kiểm tra giám sát sau cho vay chưa thật sự hiệu quả khi CBTD vừa là người trực tiếp thẩm định hồ sơ vừa là người trực tiếp kiểm tra giám sát sau cho vay. Điều này dễ dẫn đến tình trạng kiểm tra sau cho vay chỉ mang tính chất đối phó. Ngoài ra, còn dễ xảy ra tình trạng cán bộ làm không hồ sơ giúp khách hàng vay vốn, che giấu việc khách hàng sử dụng vốn sai mục đích. Những chứng từ kiểm tra sử dụng vốn sau cho vay được làm rất sơ sài, có khi được chính CBTD làm luôn cho khách hàng ký vào vì quá đơn giản để làm giả như “Bảng kê mua hàng không có hóa đơn”, các hóa đơn bán lẻ mua hàng, ...

Theo các CBTD, nhân viên làm công tác kiểm tra cũng như ban lãnh đạo, công tác kiểm tra, kiểm soát được triển khai thường xuyên. Tuy nhiên tiêu chuẩn kiểm tra mang góc độ chủ quan cá nhân, nên kết quả kiểm tra có thể chưa được đầy đủ, chưa lường hết được rủi ro.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG

3.1. Thuận lợi và khó khăn của chi nhánh trong hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN

3.1.1. Thuận lợi

- Là Ngân hàng TMCP lớn được nằm tại vị trí thuận lợi tập hợp nhiều tiểu thương từ chợ và các khu dân cư đang sinh sống tại địa bàn Thành phố Đà Nẵng, là một chi nhánh khá lớn và đang đi lên từ nguồn vốn đến lượng khách hàng lớn từ các doanh nghiệp và chợ.
- Mạng lưới hoạt động phân bố rộng khắp các địa bàn thành phố Đà Nẵng.
- 100% cán bộ nhân viên của MB Bank có trình độ nghiệp vụ, nhiệt huyết với công việc. Đây là điều kiện khá tốt cho hoạt động của MBBank trong thời điểm cạnh tranh gay gắt như hiện nay.
- Nhu cầu vay vốn sản xuất kinh doanh tăng cao: Sau khi dịch bệnh được kiểm soát, nhu cầu sản xuất kinh doanh của các cá nhân, hộ sản xuất sẽ tăng trở lại. Điều này dẫn đến nhu cầu vay vốn sản xuất kinh doanh tăng cao, và ngân hàng có cơ hội cho vay nhiều hơn.
- Khách hàng có khả năng trả nợ tốt hơn: Những khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn sản xuất kinh doanh thường là những người có kế hoạch kinh doanh cụ thể, có kinh nghiệm và khả năng trả nợ tốt hơn. Điều này sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro cho các khoản cho vay của mình.
- Chính sách tín dụng hỗ trợ từ nhà nước: Trong bối cảnh khó khăn của nền kinh tế do đại dịch COVID-19 gây ra, nhà nước đưa ra nhiều chính sách hỗ trợ để phục hồi và thúc đẩy sản xuất kinh doanh.
- Sự phát triển của công nghệ thông tin: Trong thời đại số hiện nay, chi nhánh có thể sử dụng công nghệ để tăng cường sự tiện lợi, nhanh chóng và đáng tin cậy của quá trình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

3.1.2 Khó khăn

- Cạnh tranh trong hoạt động Ngân hàng tại các địa bàn khu vực ngày càng gay gắt. Hiện nay có rất nhiều Tổ chức Tín dụng có trụ sở hoạt động tại quận Hải Châu.
- Ngân hàng phải đối mặt với rủi ro tín dụng và tăng cường việc quản lý rủi ro để đảm bảo rằng khoản vay sẽ được trả đúng hạn. Hơn nữa, dịch COVID-19 đã gây ra khó khăn cho nhiều doanh nghiệp, khiến cho nhu cầu vay vốn giảm và rủi ro cho các khoản vay tăng lên.
- Sau dịch COVID-19, chi nhánh ngân hàng vẫn gặp khó khăn trong việc cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, khó khăn này chủ yếu đến từ tình trạng suy giảm kinh tế, khiến cho nhiều khách hàng khó khăn trong việc duy trì, mở rộng hoạt động SXKD.
- Tình trạng suy giảm kinh tế sau dịch COVID-19 đã gây ra nhiều khó khăn cho chi nhánh trong việc cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

3.2. Định hướng của chi nhánh

Với những thành tựu mà MBBank chi nhánh Nam Đà Nẵng đạt được trong giai đoạn vừa qua, đặc biệt là đã đem lại nguồn lợi nhuận lớn cho MBBank nói chung trước bối cảnh vô cùng khó khăn, trước sự tác động của đại dịch Covid-19. MBBank dự kiến xác định tầm nhìn “ Ngân hàng thuận tiện nhất” với phương châm “ Tăng tốc số; Đột phá bán lẻ; An toàn - hiệu quả” ngân hàng chú trọng đến việc cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân. Chi nhánh Nam Đà Nẵng đã đưa ra những định hướng hoạt động của chi nhánh trong thời gian tới.

- Tăng cường và nâng cao chất lượng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân, đảm bảo tín dụng khách hàng mới một cách đảm bảo an toàn, hiệu quả và bền vững nhằm mở rộng thị trường và nâng cao vị thế của chi nhánh.
- Đẩy mạnh các dịch vụ ngân hàng điện tử, mở rộng nguồn thu lãi ngoài. Đẩy mạnh tiến độ triển khai số hóa dịch vụ ngân hàng, chú trọng thiết kế và triển khai các sản phẩm dịch vụ hướng tới nâng cao trải nghiệm khách hàng và trải nghiệm người dùng.
- Thực hiện cơ cấu lại toàn diện, đồng bộ các lĩnh vực hoạt động của ngân hàng đặc biệt là lĩnh vực cho vay SXKD, khắc phục được những bất cập còn tồn tại,

đảm bảo cho sự phát triển an toàn và bền vững. Tập trung mọi nguồn lực để gia tăng huy động vốn, kiểm soát tính thanh khoản mọi thời điểm.

- Chấp hành nghiêm túc các định hướng của ngân hàng Nhà nước về chính sách tiền tệ trong từng thời điểm của nền kinh tế. Nhưng vẫn linh hoạt trong việc thực hiện mục tiêu đề ra của ngân hàng mình đã đề ra để ứng phó với những biến động của thị trường, lường trước được các diễn biến của nền kinh tế tương lai.
- Chủ động nắm bắt những cơ hội kinh doanh trong điều kiện nền kinh tế dần hồi phục, tập trung phát triển ngành nghề có ưu thế khi nền kinh tế phục hồi để có định hướng tái cơ cấu lại danh mục tín dụng.
- Nâng cao chất lượng và hiệu quả hoạt động đầu tư tín dụng kinh doanh của toàn hệ thống ngân hàng MB Chi nhánh Nam Đà Nẵng. Thể hiện rõ tính định hướng, chỉ đạo với mọi hoạt động kinh doanh của chi nhánh, từng bước triển khai các sản phẩm ngân hàng đầu tư theo nhu cầu khách hàng.
- Tập trung tăng trưởng tín dụng ngắn hạn cả bán buôn và bán lẻ, tập trung phát triển khách hàng mới có tiềm lực tài chính vững vàng

3.3. Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay KHCN

3.3.1. Hoàn thiện chính sách cho vay KHCN

Chính sách cho vay SXKD đối với KHCN nói riêng và cho vay KHCN nói chung là cốt lõi của hoạt động cho vay, quyết định đến hiệu quả hoạt động của các ngân hàng nói chung và MBBank Chi nhánh Nam Đà Nẵng nói riêng. Qua phân tích trong chương 2, cho thấy chính sách cho vay KHCN tại Chi nhánh còn nhiều hạn chế, còn tập trung, chưa đa dạng hóa, chưa có nhiều ưu đãi cho khách hàng. Chi nhánh cần có những chính sách khuyến khích phát triển ngành nghề, hoặc giữ chân khách hàng truyền thống với mức lãi suất cho vay cạnh tranh nhằm thỏa mãn nhu cầu của khách hàng nhưng vẫn đảm bảo lợi nhuận cho ngân hàng, vẫn đảm bảo hoàn thành kế hoạch chỉ tiêu tài chính cấp trên giao phó. Để được như vậy, Chi nhánh cần có các giải pháp điều chỉnh chính sách cho vay, góp phần phân tán rủi ro, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng như sau:

- Chính sách phát triển cho vay khách hàng cá nhân

Xác định rõ đối tượng khách hàng thông qua các buổi điều tra cơ bản về tình hình kinh tế - xã hội trên địa bàn phường, quận. Chi nhánh cần căn cứ vào nhu cầu của từng đối tượng khách hàng khác nhau để từ đó đề ra các chiến lược phát triển phù hợp, phân loại khách hàng truyền thống, khách hàng mới, khách hàng tiềm năng để có những chính sách phù hợp, có chính sách quan tâm đến việc phát triển khách hàng thay vì đợi khách hàng tìm đến. Thông qua các hội nghị, các buổi họp với Hội đồng nhân dân, UBND,... lắng nghe ý kiến khách hàng, cũng như tích cực giới thiệu các sản phẩm, tiện ích đến khách hàng.

- Chính sách linh hoạt trong cách thức trả nợ

Sự tiện lợi trong việc thanh toán gốc lãi đến hạn cho khách hàng là một trong những điểm thu hút khách hàng vay vốn. Nhiều trường hợp, khách hàng vì ngại khoảng cách địa lý, cách thức trả lãi phải ra trực tiếp quầy giao dịch để chuyển tiền trả nợ. Mặc dù thu lãi tự động qua tài khoản khách hàng đã được triển khai, nhưng bên cạnh đó có nhiều khách hàng còn gặp khó khăn trong thao tác cũng như cách thức hoạt động của hệ thống. Vì vậy CBTD cần hướng dẫn kỹ hay có thể in tờ hướng dẫn nhằm hướng dẫn khách hàng có thể tiện lợi cũng như tạo thêm độ chuyên nghiệp trong phục vụ khách hàng

- Chính sách đa dạng danh mục tín dụng

Danh mục tín dụng của Chi nhánh chưa cân đối theo đối tượng khách hàng và ngành nghề, cần đa dạng đối tượng đầu tư, hạn chế đầu tư tập trung, để phân tán rủi ro trong hoạt động tín dụng tại Chi nhánh.

3.3.2. Cải tiến quy trình cho vay SXKD đối với KHCN

Quy trình cho vay SXKD đối với KHCN của MBBank nói chung và hiện đang áp dụng tại MBBank Chi nhánh Nam Đà Nẵng nói riêng tương đối chặt chẽ và hợp lý. Tuy nhiên, việc tuân thủ quy trình nghiệp vụ cho vay có lúc bị bỏ qua, gây ảnh hưởng đến chất lượng cho vay, hoạt động của ngân hàng. Tất cả các khoản vay đều phải được thẩm định thực tế, tuyệt đối không được cấp tín dụng chỉ dựa vào các chỉ tiêu kinh tế kỹ thuật hoặc dựa vào sổ sách, giấy tờ để quyết định cấp tín dụng, quá trình sử dụng vốn vay phải kiểm soát được dòng tiền của khách hàng. Dưới đây là một số biện pháp góp ý cải tiến quy trình cho vay SXKD đối với KHCN:

- Nâng cao chất lượng nguồn thông tin

Để có thể nâng cao chất lượng thẩm định, cần nâng cao chất lượng khâu thu thập thông tin khách hàng trong quy trình tác nghiệp. Thông tin là yếu tố đầu vào, vì vậy, trường hợp thông tin không chính xác, không đầy đủ thì thẩm định không đúng, ảnh hưởng đến chất lượng cho vay của ngân hàng. Cán bộ ngân hàng có thể thu thập thông tin trực tiếp thông qua phỏng vấn khách hàng, trực tiếp khảo sát tình hình sản xuất kinh doanh của cá nhân, đánh giá tình hình hoạt động của khách hàng. Đánh giá độ tin cậy của thông tin thu thập được, thông tin trọng yếu hay không trọng yếu. Thu thập thông tin qua nguồn chính thức như từ các cơ quan chức năng như trung tâm thông tin tín dụng quốc gia, cơ quan thuế, công an, tòa án,... và thu thập các thông tin không chính thức phù hợp, đảm bảo nhanh chóng, có độ tin cậy cao, đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng cũng như giảm thiểu được các rủi ro.

- Hoàn thiện cơ sở dữ liệu đánh giá khách hàng

Thông tin khách hàng thông tin quan trọng nhất để các NHTM đánh giá được khách hàng, việc quản lý cho vay theo nhóm khách hàng có liên quan là một trong những giải pháp hữu hiệu trong phòng ngừa rủi ro, tuy nhiên, hiện tại ngoài thông tin khách hàng cung cấp, Chi nhánh chủ yếu dựa vào thông tin của CIC, tuy nhiên thông tin này khá sơ sài và không cụ thể, mặc dù CBTD có thu thập thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, nhưng hoạt động này còn hạn chế và còn mang nhiều tính chủ quan. MBBank sử dụng công nghệ credit scoring để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng và đưa ra các quyết định cho vay dựa trên các chỉ số phân tích rủi ro. Ngoài ra, MBBank cũng sử dụng công nghệ big data và analytics để phân tích, đánh giá và quản lý rủi ro trong hoạt động cho vay. Nhưng Chi nhánh vẫn cần tổ chức xây dựng phần mềm chấm điểm riêng biệt, đưa ra nhiều tiêu chí phù hợp, góp phần hỗ trợ trong việc nhận định khách hàng, đưa ra các quyết định cho vay, mở rộng, duy trì, hay thắt chặt tín dụng.

- Nâng cao chất lượng khâu thẩm định giá trị tài sản bảo đảm. Cần cập nhật văn bản mới nhất về hệ số điều chỉnh giá đất theo khung giá về việc quy định hệ số điều chỉnh giá đất trên địa bàn Thành phố Đà Nẵng, từ đó góp phần đáp ứng nhu cầu đầu tư của nhiều đối tượng sản xuất kinh doanh trên địa bàn.

Mở các lớp đào tạo nghiệp vụ định giá đất, tài sản phức tạp, khó định giá, góp phần hỗ trợ CBTD có kỹ năng thẩm định, hạn chế trường hợp định giá quá cao, khi rủi ro xảy ra, tài sản bị giảm giá trị, ảnh hưởng đến nguồn thu nợ của ngân hàng và ngược lại, trường hợp khách hàng có lịch sử giao dịch với ngân hàng tốt, hoạt động kinh doanh tốt, nhưng vì giới hạn khung định giá hoặc định giá không đúng với giá trị tài sản thực tế, khách hàng tìm đến TCTD khác vay vốn. Tuy nhiên, cũng không nên quá coi trọng tài sản đảm bảo trong quyết định cho vay, mà cần căn cứ vào phương án sản xuất, nguồn trả nợ, khả năng trả nợ của khách hàng.

- Phân định nhiệm vụ rõ ràng giữa các bộ phận, cá nhân

Theo quy trình đang áp dụng tại Chi nhánh hiện nay, một CBTD quản lý nhiều khâu trong quy trình cấp tín dụng cá nhân dễ gây ra nhiều rủi ro, cũng như việc phân bổ công việc một cán bộ tín dụng đảm nhận số lượng dư nợ lớn, dẫn đến việc quản lý việc sử dụng vốn và hoàn trả của khách hàng không đảm bảo. Chi nhánh cần sắp xếp công việc hợp lý, có sự phân bổ nguồn nhân lực phù hợp, cũng như tăng cường công tác kiểm tra chéo các địa bàn với nhau, góp phần phát hiện sai sót và chỉnh sửa kịp thời cũng như hạn chế rủi ro đạo đức xảy ra. Cụ thể, có thể chia công việc cấp tín dụng cá nhân thành nhiều giai đoạn khác nhau, các giai đoạn do các thành viên khác nhau đảm nhận, góp phần tăng tính khách quan.

Bộ phận quan hệ khách hàng: tập trung chủ yếu vào hoạt động tiếp thị, tiếp xúc khách hàng, khởi tạo tín dụng.

Bộ phận quản lý rủi ro tín dụng: thực hiện thẩm định tín dụng độc lập và đưa ra những ý kiến về cấp tín dụng cá nhân cũng như giám sát quá trình thực hiện các quyết định tín dụng của bộ phận quan hệ khách hàng.

Phân định trách nhiệm sẽ đảm bảo tính công bằng trong đánh giá chất lượng công việc, là điều kiện để quá trình xử lý các dấu hiệu rủi ro tín dụng cá nhân được nhanh chóng, hiệu quả và kịp thời.

- Giảm bớt giấy tờ, những thủ tục không cần thiết. Nếu áp dụng đầy đủ các bước theo quy trình thủ tục cấp tín dụng cá nhân còn rườm rà, nhiều giấy tờ và tốn nhiều thời gian. Việc tuân thủ đầy đủ các quy trình là yêu cầu bắt buộc, tuy nhiên, CBTD

cũng phải linh hoạt việc áp dụng quy trình này vào từng trường hợp cụ thể. Đối với khách hàng đã có quan hệ tín dụng lâu dài với Chi nhánh, thì các bước dẫn hồ sơ, thủ tục là không cần thiết, bước thu thập, điều tra thông tin khách hàng có thể tinh giảm bớt do một luồng thông tin có sẵn, CBTD cần thiết phải thực hiện đầy đủ, kỹ lưỡng các bước trong quy trình, để đảm bảo rằng khách hàng hiểu rõ và thực hiện được các yêu cầu của Chi nhánh.

Qua đó, để có thể thực hiện tốt quy trình cho vay đòi hỏi cán bộ tại Chi nhánh phải thực hiện tốt ngay ở từng bước của quy trình, vì bước sau có tính kế tiếp bước trước. Do đó việc tuân thủ quy trình chặt chẽ mà lại linh hoạt là điều kiện quan trọng để có được quyết định cho vay đúng đắn, tạo điều kiện cho khách hàng tiếp cận vốn, đồng thời đảm bảo an toàn, sinh lợi cho Chi nhánh và chất lượng cho vay nhờ đó được nâng cao.

Ngoài các biện pháp trên, yếu tố con người cũng quan trọng, CBTD cần trang bị cho mình đầy đủ kỹ năng thẩm định, chuyển dịch theo cơ chế thị trường trong môi trường cạnh tranh khốc liệt, tránh rủi ro đạo đức phát sinh, gây thiệt hại nhiều về tài sản, tiền vốn của Ngân hàng.

3.3.3. Nâng cao hiệu quả, chất lượng công tác kiểm tra, giám sát khoản vay

- Chi nhánh luôn xác định, tăng trưởng muốn bền vững phải đi đôi với kiểm soát chất lượng, hạn chế nợ xấu, nợ quá hạn. Để được như vậy, cần kiểm soát chặt chẽ trong và sau giải ngân, kiểm tra và xử lý nghiêm các trường hợp không thực hiện các yêu cầu, điều kiện tại văn bản phê duyệt cho vay bao gồm cả khoản vay trong thẩm quyền và được cấp trên phê duyệt vượt thẩm quyền.
- Nâng cao chất lượng công tác kiểm tra chuyên đề tín dụng, kiểm tra đối chiếu nợ vay giữa trung tâm và các phòng giao dịch trong hệ thống, tiến hành kiểm tra chéo các khoản vay có dư nợ từ 500 triệu đồng trở lên thường xuyên, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm trong quá trình cho vay nhất là các trường hợp cố tình vi phạm, tái phạm, vi phạm nghiêm trọng, gắn trách nhiệm của người kiểm tra với chất lượng kiểm tra.
- Chủ động nhận diện các khoản nợ tiềm ẩn trở thành nợ xấu để có các giải pháp xử lý kịp thời, hạn chế nợ xấu phát sinh. Thường xuyên rà soát phân loại nợ nhằm phản ánh đúng thực trạng chất lượng tín dụng của Chi nhánh, cập nhật thông tin

khách hàng trên hệ thống đảm bảo khớp đúng với hồ sơ giấy, đặc biệt là về phân kỳ trả nợ gốc, lãi, thực hiện chấn chỉnh các tồn tại, sai sót trong việc cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ và trong việc cho vay không đúng quy định.

- Xây dựng phương án và lộ trình thu hồi đến từng khoản nợ có vấn đề. Tiến hành giao chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu, chỉ tiêu thu nợ sau xử lý rủi ro đến từng khoản nợ gắn với tiền lương, tiền thưởng và trách nhiệm của tập thể cá nhân có liên quan.

Cán bộ kiểm tra nội bộ phải hoạt động độc lập, không bị phụ thuộc hay bị chi phối bởi giám đốc Chi nhánh, có năng lực, kinh nghiệm, là những cán bộ giỏi nghiệp vụ tín dụng. Việc kiểm tra, kiểm soát thường xuyên sẽ giúp cán bộ ngân hàng nắm bắt được những biến động bất thường trong hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, có biện pháp xử lý kịp thời, giảm thiểu rủi ro mất vốn cho ngân hàng. Đồng thời, CBTD cần chủ động theo dõi thường xuyên các khoản vay đến hạn, chủ động báo trước cho khách hàng, theo dõi thường xuyên quá trình trả nợ gốc, lãi và có biện pháp xử lý sớm đối với trường hợp khách hàng thanh toán trễ hạn. Từ đó, nhanh chóng phát hiện ra những sai phạm, các nguy cơ dẫn tới tổn thất vốn của ngân hàng.

3.3.4. Đa dạng hóa các loại hình sản phẩm dịch vụ, chú trọng nhóm sản phẩm phục vụ khách hàng cá nhân

Để có thể nâng cao sức cạnh tranh của Chi nhánh trước những lời chào mời về lãi suất, cũng như sự đa dạng sản phẩm dịch vụ chăm sóc khách hàng, MBBank Chi nhánh Nam Đà Nẵng cần đẩy mạnh cải tiến, đổi mới hình thức cho vay, đầu tư phù hợp với nhu cầu sản xuất của người vay. Vì vậy, ngoài nâng cao chất lượng sản phẩm tín dụng truyền thống, Chi nhánh Nam Đà Nẵng cần phải thực sự chú trọng phát triển các sản phẩm tín dụng mới, một số giải pháp nhằm đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ tín dụng như sau:

- Tiếp tục hoàn thiện những sản phẩm tín dụng truyền thống: thông qua việc cải tiến quy trình, nghiệp vụ cho vay, đơn giản các thủ tục cần thiết. Nghiên cứu đơn giản hoá các thủ tục, quy trình theo hướng công nghệ hiện đại nhưng vẫn đảm bảo an toàn về mặt pháp lý, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.
- Triển khai giới thiệu các sản phẩm tín dụng mới đến khách hàng, phân tích những mặt đổi mới có lợi cho khách hàng. Duy trì lượng khách hàng hiện hữu và tìm kiếm khách hàng mới một cách chọn lọc.

- Đầu tư vào các dự án mở rộng đánh bắt, nuôi trồng thủy hải sản dựa trên chuỗi liên kết từ sản xuất, thu mua, chế biến đến tiêu thụ, các mô hình sản xuất hải sản áp dụng khoa học công nghệ nhằm nâng cao hiệu quả và giảm chi phí cho vay.

3.3.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Trong xu thế hội nhập sâu rộng với nền kinh tế thế giới, để đáp ứng nhu cầu cạnh tranh ngày càng cao trong lĩnh vực ngân hàng, MBBank đã không ngừng hiện đại hóa hệ thống ngân hàng, hoàn thiện các quy trình giao dịch nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh, đòi hỏi cần phải có đội ngũ cán bộ nhân viên năng động, có trình độ chuyên môn cao, có đạo đức nghề nghiệp. Vì vậy, công tác đào tạo và phát triển đội ngũ cán bộ ngân hàng trở thành yêu cầu cấp thiết, đặc biệt là đội ngũ cán bộ làm công tác tín dụng. Cần xác định trình độ năng lực của cán bộ ở mỗi vị trí công tác để phân bổ nhân lực ở vị trí phù hợp, cũng như có giải pháp nhằm nâng cao năng lực nghiệp vụ. Dưới đây là một số biện pháp góp phần nâng cao trình độ cho CBTD:

- Một là, thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ tín dụng, nâng cao kỹ năng thẩm định dự án, kiến thức khoa học ngân hàng, nâng cao sự hiểu biết trong các lĩnh vực kinh tế, xã hội đáp ứng yêu cầu phát triển hoạt động tín dụng trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt hiện nay. Tiến hành họp giao ban, họp phòng, trao đổi nghiệp vụ giữa các CBTD với nhau, tiến hành thi nghiệp vụ thường xuyên nhằm củng cố trình độ nghiệp vụ của CBTD. Không chỉ là các kiến thức chuyên môn, mỗi cán bộ ngân hàng cũng cần trang bị và bổ sung các kỹ năng mềm như: quản lý, bán hàng, giao tiếp, xử lý tình huống, làm việc nhóm, văn hoá MBBank, thuyết trình,... Đặc biệt cần chú trọng chương trình đào tạo phải phù hợp với công việc và nhiệm vụ được giao. CBTD tại Chi nhánh phải trao dồi những kỹ năng, hiểu biết về ngành nghề để tư vấn và hiểu được tường tận về khách hàng và ngành nghề kinh doanh của họ.
- Hai là, xây dựng bảng mô tả công việc cụ thể theo từng nhiệm vụ, trách nhiệm và yêu cầu về chuyên môn, kinh nghiệm và kỹ năng cần thiết để thực hiện công việc một cách rõ ràng nhằm chuẩn hóa từng công việc của các bộ phận. Chú trọng công tác rà soát, quy hoạch cán bộ, xây dựng lực lượng cán bộ chủ lực có chuyên môn, nghiệp vụ giỏi, có tinh thần trách nhiệm, sử dụng thành thạo các

thiết bị công nghệ hiện đại trong lĩnh vực ngân hàng, có những kỹ năng mềm cần thiết trong thương thảo, đàm phán với khách hàng.

- Ba là, có cơ chế giữ chân các nhân viên giỏi, tránh tình trạng “chảy máu nguồn nhân lực” sang các ngân hàng khác, có chính sách thu hút nhân lực giỏi từ bên ngoài.
- Bốn là, có cơ chế khen thưởng, đãi ngộ hợp lý đối với CBTD, thưởng phạt nghiêm minh: xử lý nghiêm khắc những trường hợp CBTD thiếu tinh thần trách nhiệm, làm thất thoát vốn, đặc biệt đối với những CBTD có hành vi tiêu cực làm ảnh hưởng đến lợi ích của ngân hàng. Ngược lại, đối với những cán bộ có thành tích xuất sắc, có tinh thần trách nhiệm cao trong công việc, cũng cần có chế độ khen thưởng phù hợp về vật chất và tinh thần. Có như vậy thì kỷ cương trong hoạt động tín dụng, uy tín của ngân hàng càng được nâng cao, chất lượng tín dụng được cải thiện đáng kể.
- Năm là, Chi nhánh nên tổ chức luân chuyển CBTD trong phòng giao dịch và trung tâm, để các cán bộ nắm vững được toàn bộ mọi nghiệp vụ.

3.3.6. Cải tiến hệ thống công nghệ thông tin

Để đảm bảo quy trình xử lý tín dụng diễn ra nhanh chóng, Chi nhánh cần tập trung hiện đại hóa và nâng cao hệ thống công nghệ thông tin trên cơ sở ứng dụng công nghệ tiên tiến. Cụ thể, cần thực hiện các việc như sau:

- Thứ nhất, tiếp tục chỉnh sửa, hoàn thiện thêm hệ thống trang thiết bị hiện có, đảm bảo máy móc vận hành tốt, không bị hỏng hóc, mất dữ liệu, hay trục trặc về đường truyền trong quá trình hoạt động, đáp ứng được nhu cầu của khách hàng cũng như nhân viên ngân hàng.
- Thứ hai, phát triển hệ thống giao dịch trực tuyến. Tăng cường xử lý tự động trong tất cả các quy trình tiếp nhận yêu cầu khách hàng, đảm bảo an toàn, bảo mật trong kinh doanh.
- Thứ ba, cần tập trung đào tạo, nâng cao năng lực cho đội ngũ cán bộ làm công tác công nghệ thông tin để họ có thể vận hành thành thạo các thiết bị điện tử, sử dụng tối đa các tính năng của phương tiện, công nghệ hiện đại để nâng cao chất lượng, hiệu quả hoạt động cấp tín dụng. Từ đó, có thể sáng tạo ra các phần mềm,

góp phần hỗ trợ hoạt động cấp tín dụng như soạn thảo hồ sơ, kiểm tra,... góp phần cắt giảm chi phí thời gian, giảm thiểu sai sót.

3.3.7. Các biện pháp hỗ trợ khác

Ngoài các biện pháp nêu trên, Chi nhánh cần áp dụng một số biện pháp khác nhằm góp phần hỗ trợ tăng trưởng và đảm bảo chất lượng cho vay SXKD đối với KHCN như sau:

- **Đẩy mạnh công tác Marketing và chăm sóc khách hàng**

Chi nhánh cần đẩy mạnh công tác tiếp thị, nhằm duy trì và mở rộng một lượng khách hàng vay mới có chọn lọc. Tiếp tục đẩy mạnh hoạt động tuyên truyền, quảng cáo sâu rộng đến mọi thành phần kinh tế, mọi đối tượng khách hàng. Triển khai các chương trình khảo sát, điều tra nhu cầu vay vốn, sản phẩm tín dụng mà khách hàng ưa thích. Từ đó, phát triển các gói sản phẩm tín dụng phù hợp, góp phần gia tăng lượng khách hàng vay vốn tại Chi nhánh.

Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng, thực hiện các chính sách ưu tiên giao dịch, giảm lãi suất cho vay, phí chuyển tiền thanh toán, tặng quà các dịp sinh nhật, tết cho những đối tượng khách hàng có dư nợ lớn, giao dịch thường xuyên với ngân hàng.

Ngoài ra, tích cực tham gia đóng góp quỹ an sinh xã hội địa phương, xây dựng mối quan hệ tốt đẹp, gắn kết ngân hàng và người dân, chính quyền địa phương, từ đó góp phần nâng cao hình ảnh của ngân hàng.

- **Đẩy mạnh các hình thức huy động vốn**

Tiền đề để mở rộng hoạt động cho vay chính là việc tăng hiệu quả huy động vốn của Chi nhánh. Trước sự cạnh tranh của nhiều ngân hàng với nhiều hình thức khuyến mãi, cũng như mặt bằng lãi suất cao hơn, chính sách chăm sóc khách hàng tốt, để có thể duy trì và mở rộng lượng tiền gửi của khách hàng cá nhân, MBBank chi nhánh nam Đà Nẵng cần áp dụng nhiều công nghệ hiện đại trong công tác chăm sóc khách hàng, cũng như có chính sách lãi suất cạnh tranh phù hợp, triển khai các chương trình khuyến mãi, tặng quà khách hàng có dư nợ lớn nhân dịp sinh nhật, lễ, tết, đa dạng các hình thức tiền gửi tại Chi nhánh như rút vốn linh hoạt, tiền lãi chuyển hàng tháng

vào tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng, hoặc phát triển các sản phẩm gửi tiền tiết kiệm online trên cơ sở phát triển hệ thống công nghệ thông tin, không ngừng xây dựng và củng cố lòng tin ở khách hàng hơn nữa.

Ngoài ra, cũng cần liên hệ với các cơ quan, tổ chức trên địa bàn huyện, nắm bắt thông tin đền bù đất theo các dự án quy hoạch đã phê duyệt từ trước, tổ chức phân định cán bộ xuống địa phương trực tiếp giới thiệu các sản phẩm tiền gửi đến khách hàng, các tiện ích khác ngân hàng cung cấp đi kèm,.. triển khai các sản phẩm tiền gửi, khuyến khích sử dụng thẻ ATM của MBBank nhằm góp phần tăng doanh thu phí dịch vụ, bên cạnh đó còn tận dụng một lượng tiền gửi không kỳ hạn với lãi suất thấp.

3.4. Kiến nghị để mở rộng hoạt động cho vay KHCN

3.4.1. Kiến nghị với chính phủ

Phát triển hoạt động cho vay KHCN là một xu thế tất yếu với các NHTM Việt Nam hiện nay bởi những lợi ích to lớn mà nó đem lại không chỉ đối với bản thân ngân hàng.

Đối với người tiêu dùng hay người sản xuất mà còn đối với cả nền kinh tế xã hội. Do đó, Chính phủ cũng như các cơ quan pháp lý cần tạo điều kiện hỗ trợ hoạt động cho vay KHCN ngày càng phát triển.

Tuy nhiên, bên các mặt tích cực thì vẫn tồn tại nhiều mặt tiêu cực trong hoạt động của các ngân hàng. Vì vậy, để phát triển nền kinh tế hơn nữa cũng như khắc phục các nhược điểm. Nhà nước ta cần có các giải pháp như sau:

- Chính phủ cần có các chính sách hỗ trợ, khuyến khích nhằm tạo điều kiện để hoạt động của ngân hàng được diễn ra thuận lợi. Bên cạnh đó, Chính phủ cần điều chỉnh các ngành kinh tế phát triển theo hướng hợp lý, ưu tiên các ngành trọng điểm tùy vào từng thời kỳ và mục tiêu chiến lược quốc gia.
- Chính phủ cần hoàn thiện và ổn định các chính sách phát triển kinh tế, xã hội. Đồng thời, phải tạo ra các bước “đột phá” trong nền kinh tế, xã hội để tạo động lực, tiền đề vững chắc cho hoạt động ngân hàng ngày càng phát triển và có nhiều bước tiến nổi bật hơn.

- Chính phủ cần hoàn toàn thiện, xây dựng chặt chẽ các quy định pháp luật liên quan đến hoạt động của ngân hàng như Luật Ngân hàng, Luật các tổ chức tín dụng và các văn bản pháp luật liên quan nhằm tạo ra môi trường pháp lý chặt chẽ để điều chỉnh, bảo vệ hoạt động ngân hàng hiệu quả hơn.
- Chính phủ và Nhà nước cần tạo môi trường kinh doanh ổn định và bình đẳng giữa các ngân hàng nhằm tăng khả năng cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng với nhau.

3.4.2. Kiến nghị với NHNN

NHNN Việt Nam cần có những chính sách, chế độ kịp thời, phù hợp với lãi suất, tài sản đảm bảo...tạo hành lang pháp lý cho hoạt động của các NHTM và có sự thay đổi với đặc điểm phát triển của cho vay KHCN. Cần hoạch định chiến lược phát triển chung về cho vay KHCN giữa các NHTM. Nhà nước đóng vai trò to lớn trong việc hoạch định chiến lược chung cho các NHTM thực hiện nghiệp vụ cho vay KHCN nhằm tạo ra sự thống nhất về quản lý và bình đẳng trong cạnh tranh giữa các NHTM trong nước.

NHNN cần ban hành những văn bản hướng dẫn cụ thể hoạt động cho vay KHCN, trong đó quy định về các loại sản phẩm, dịch vụ cho vay KHCN, tạo hành lang pháp lý đầy đủ để bảo vệ quyền lợi đầy đủ cho cả ngân hàng và người tiêu dùng. Đồng thời tạo ra sự chủ động hơn nữa cho các ngân hàng, đặc biệt là trong giải pháp nợ quá hạn để các ngân hàng yên tâm hoạt động.

KẾT LUẬN

Trong nền kinh tế thị trường vốn có nhiều sự cạnh tranh giữa các ngành, nghề, lĩnh vực, Ngân hàng cũng là một ngành nghề chịu ảnh hưởng của quy luật thị trường. Hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN luôn là hoạt động quan trọng đem lại nhiều lợi ích cho các NHTM song cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro. Ngân hàng muốn tăng trưởng dư nợ cho vay bền vững thì mở rộng hoạt động cho vay là điều tối quan trọng. Dựa vào kết quả báo cáo về thực trạng hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội (MBBank)– chi nhánh Nam Đà Nẵng trong giai đoạn 2020– 2022 ta có thể thấy rằng Chi nhánh đã hoạt động rất hiệu quả, đem lại hiệu quả kinh doanh cho Ngân hàng, các doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh và nền kinh tế.

Với chiến lược, định hướng lâu dài và hợp lý trong hoạt động kinh doanh của mình, MBBank chi nhánh Nam Đà Nẵng cần khắc phục những khuyết điểm và phát huy điểm mạnh của mình không chỉ trong hoạt động cho vay KHCN nói riêng mà còn phát huy sang cả các nhóm khách hàng khác.

Kết hợp giữa lý luận và thực tiễn tại MBBank chi nhánh Nam Đà Nẵng, đề tài đã giải quyết được những vấn đề sau:

- Thứ nhất, đã làm sáng tỏ một số vấn đề cơ bản về cơ sở lý luận cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.
- Thứ hai, phân tích thực trạng hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN tại MBBank chi nhánh Nam Đà Nẵng trong giai đoạn 2020 – 2022, từ đó rút ra những kết quả đạt được cũng như hạn chế và chỉ ra nguyên nhân.
- Thứ ba, đưa ra một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay KHCN tại MBBank chi nhánh Nam Đà Nẵng. Đồng thời đề tài cũng đưa ra một số kiến nghị cụ thể với Chính phủ, Ngân hàng Nhà Nước nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc thực hiện các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN tại các NHTM nói chung và Chi nhánh nói riêng.

Do thời gian thực tập và tìm hiểu vấn đề còn bị hạn chế về thời gian nên việc tìm hiểu và đánh giá thực trạng còn chưa sát thực với tình hình thực tế. Cũng như còn

hạn chế về mặt kiến thức lý luận, thực tiễn nên nhiều vấn đề cần đi sâu phân tích và xem xét lại những vấn đề chưa được đề cập đến trong bài. Ngoài ra việc đánh giá định tính còn mang tính chủ quan do thông tin được cung cấp bởi các chuyên viên phòng hỗ trợ, các nguyên nhân nội bộ thường không có tính xác thực cao. Nên em rất mong có được sự góp ý và nhận xét của các Thầy/cô để bài báo cáo này được hoàn thiện tốt hơn nữa.

Tài liệu tham khảo

1. Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, PGS.TS Nguyễn Minh Kiều, năm 2009, NXB Thống Kê
2. Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng, Báo kết quả hoạt động kinh doanh Ngân hàng TMCP Quân đội – chi nhánh Nam Đà Nẵng năm 2020, 2021, 2022
3. Quốc Hội 2010, Luật các tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12 ngày 16/06/2010
4. Hoạt động cho vay phục vụ kinh doanh theo Mục 1 Chương II Thông tư 39/2016/TT-NHNN (đính chính tại Quyết định 312/QĐ-NHNN)
5. Thông tư số 39/2016/TT-NHNN Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, Chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng
6. Luật Các tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Các tổ chức tín dụng ngày 20 tháng 11 năm 2017.
7. Thông tư số : 11/2021/TT-NHNN Quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài
8. Website Mbbank: <https://www.mbbank.com.vn/>
9. Website thư viện pháp luật: <https://thuvienphapluat.vn/>