

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI
PHÒNG GIAO DỊCH HÒA THỌ - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Ngô Đức Chiến

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Lan Phương

Mã số sinh viên : 2054020031

Lớp : 20NH

Khóa học : 2020 - 2024

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2024

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI
PHÒNG GIAO DỊCH HÒA THỌ - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Ngô Đức Chiến

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Lan Phương

Mã số sinh viên : 2054020031

Lớp : 20NH

Khóa học : 2020 - 2024

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2024

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

KHOA KINH TẾ

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BỘ MÔN TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG

Đà Nẵng, ngày...tháng...năm 2024

GIAO NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học 2023 – 2024

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên: Trần Thị Lan Phương
- Chuyên ngành: TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo: Đại Học
- Khóa học: 2020 – 2024

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

“GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI PHÒNG GIAO DỊCH HÒA THỌ - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG”

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 tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023.
- Số liệu về tình hình thực trạng cho vay tiêu dùng, kết quả hoạt động kinh doanh của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023.

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. Ngô Đức Chiến, 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

- 26/02/2024

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành Khóa luận tốt nghiệp

- 25/05/2024

Sinh viên thực hiện

(ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(ký và ghi rõ họ tên)

Bộ môn Tài Chính – Ngân Hàng

(ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Qua thời gian học tập và rèn luyện tại trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng, được sự chỉ bảo và giảng dạy nhiệt tình của quý thầy cô, đặc biệt là quý thầy cô Khoa Kinh Tế đã truyền đạt lại cho em những kiến thức về lý thuyết và thực hành trong suốt 4 năm học vừa qua. Em xin gửi lời cảm ơn đặc biệt tới thầy ThS. Ngô Đức Chiến đã nhiệt tình giúp đỡ, hỗ trợ em trong suốt quá trình nghiên cứu và trực tiếp hướng dẫn em hoàn thành đề tài luận văn tốt nghiệp này. Đồng thời, em cũng gửi lời cảm ơn thầy cô trong Khoa Kinh Tế đã giúp đỡ, tạo điều kiện cho em trong suốt quá trình học tập.

Và em cũng xin gửi lời cảm ơn tới Ban Giám đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội_Phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng đã tạo mọi điều kiện thuận lợi cho em trong thời gian thực tập. Và em cũng xin cảm ơn các anh, chị trong phòng Khách hàng cá nhân đã tận tình giúp đỡ em trong suốt thời gian thực tập tại ngân hàng.

Cuối cùng, trong đề tài này tuy em có nhiều cố gắng nhưng không tránh khỏi những thiếu sót trong cách hiểu, lối trình bày. Em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy, cô để bài báo cáo đạt được kết quả tốt hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, Tháng 05 năm 2024.

Sinh viên thực hiện.

Trần Thị Lan Phương

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Giảng viên hướng dẫn

(ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1 Tổng quan về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1 Khái niệm về Ngân hàng thương mại.	1
1.1.2 Đặc điểm của Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.3 Chức năng của Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.4 Vai trò của Ngân hàng thương mại.....	2
1.2 Khái niệm và phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại.	4
1.2.1 Khái niệm về cho vay của Ngân hàng thương mại.	4
1.2.2 Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại.....	4
1.3 Khái quát về hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.	8
1.3.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng.	8
1.3.2 Đặc điểm và vai trò của cho vay tiêu dùng.	8
1.3.3 Các phương thức cho vay tiêu dùng.....	10
1.3.4 Các phương pháp đảm bảo tiền vay.....	11
1.3.5 Phân loại cho vay tiêu dùng.	11
1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng.....	12
1.4.1 Nhóm nhân tố thuộc về bản thân ngân hàng.....	12
1.4.2 Các nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng:.....	13
1.4.3 Các nhân tố từ phía khách hàng:.....	13
1.5 Các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng.	14
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI PGD HÒA THỌ - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.....	18
2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội.....	18
2.1.1 Giới thiệu chung về Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội.....	18
2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển.....	18
2.1.3 Tầm nhìn, sứ mệnh của Ngân hàng TMCP Quân Đội.	20
2.1.4 Các giải thưởng và thành tích của Ngân hàng TMCP Quân Đội.....	20
2.2 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội Phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.....	21
2.2.1 Quá trình hình thành và phát triển.....	21
2.2.2 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.	22

2.2.3	Các sản phẩm kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.....	24
2.2.4	Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.....	25
2.3	Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023.....	37
2.3.1	Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023.	37
2.3.2	Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.....	39
2.3.3	Tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023.	43
2.4	Đánh giá chung về tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023.....	62
2.4.1	Những thành tựu đạt được.....	62
2.4.2	Hạn chế.....	63
2.4.3	Nguyên nhân	63
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI PGD HÒA THỌ - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.		66
3.1	Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.....	66
3.1.1	Định hướng chung.....	66
3.1.2	Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng	66
3.2	Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng.....	67
3.2.1	Nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng.....	67
3.2.2	Nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân, hộ gia đình.....	68
3.2.3	Xây dựng chính sách quản lý nợ hợp lý.....	68
3.2.4	Tăng cường kiểm soát nợ và hạn chế nợ xấu.....	70
3.2.5	Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công nhân viên của NH.	70
3.2.6	Nâng cao vai trò của công tác thanh tra, kiểm tra.....	71
3.2.7	Hiện đại hóa công nghệ thông tin.	72
3.2.8	Đầu tư cơ sở vật chất và mở rộng mạng lưới.....	73
3.2.9	Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng.	73
3.3	Một số kiến nghị nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng.	74
3.3.1	Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.	74

3.3.2	Kiến nghị đối với Chính phủ, các cơ quan nhà nước và các bộ ngành.....	75
3.3.3	Kiến nghị với ngân hàng TMCP Quân đội	76

DANH MỤC BIỂU ĐỒ

<i>Biểu đồ 2.1: Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>27</i>
<i>Biểu đồ 2.2: Tình hình doanh số cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>31</i>
<i>Biểu đồ 2.3: Tình hình dư nợ cuối kỳ của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>32</i>
<i>Biểu đồ 2.4: Tình hình thu nhập của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>36</i>
<i>Biểu đồ 2.5: Tình hình lợi nhuận của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>37</i>
<i>Biểu đồ 2.6: Tình hình chung của cho vay tiêu dùng tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.</i>	<i>45</i>
<i>Biểu đồ 2.7: Tình hình cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>53</i>
<i>Biểu đồ 2.8: Tình hình cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>54</i>
<i>Biểu đồ 2.9: Doanh số cho vay cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>57</i>
<i>Biểu đồ 2.10: Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>57</i>
<i>Biểu đồ 2.11: Dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>58</i>
<i>Biểu đồ 2.12: Kết quả hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>61</i>

DANH MỤC BẢNG

<i>Bảng 2.1: : Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>26</i>
<i>Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>29</i>
<i>Bảng 2.3: Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>35</i>
<i>Bảng 2.4: Thực trạng chung của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>44</i>
<i>Bảng 2.5: Thực trạng cho vay tiêu dùng theo mục đích vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.</i>	<i>48</i>
<i>Bảng 2.6: Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>52</i>
<i>Bảng 2.7: Thực trạng cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>56</i>
<i>Bảng 2.8: Kết quả hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.....</i>	<i>60</i>

DANH MỤC HÌNH

<i>Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của MB Bank – PGD Hòa Thọ.</i>	<i>22</i>
---	-----------

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	Ý NGHĨA
CVTD	Cho vay tiêu dùng
ĐVT	Đơn vị tính
HD	Hoạt động
HDDV	Hoạt động dịch vụ
HĐQT	Hội đồng quản trị
HĐTD	Hoạt động tín dụng
KH	Khách hàng
KHCN	Khách hàng cá nhân
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
KT3	Tạm trú dài hạn
NH	Ngân hàng
NN	Nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
QĐ	Quyết định
QHKH	Quan hệ khách hàng
TCTD	Tổ chức tín dụng
TGCKH	Tiền gửi có kì hạn
TGKKH	Tiền gửi không kỳ hạn
TMCP	Thương mại cổ phần
TSDB	Tài sản đảm bảo
UB	Tư vấn khách hàng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Tính cấp thiết của đề tài

Hòa nhập cùng xu thế phát triển của nền kinh tế, của khoa học kỹ thuật, hoạt động trong lĩnh vực ngân hàng ở nước ta cũng có nhiều tiến bộ và thành tựu đáng ghi nhận. Nhiều sản phẩm tài chính mới ra đời như: thanh toán qua thẻ, bảo hiểm, tiền gửi,... Bên cạnh đó, cùng với quá trình hội nhập quốc tế của Việt Nam, thu nhập của người dân cũng dần được tăng lên và nhu cầu về đời sống của con người ngày càng cao, họ luôn đòi hỏi những sản phẩm dịch vụ tốt nhất cho chính mình. Vì thế, nhu cầu vay tiêu dùng của người dân ngày càng nhiều, nhất là lớp trẻ thanh niên. Đây chính là xu hướng ở Việt Nam nói riêng và các quốc gia trong thời kỳ hội nhập nói chung.

Đợt dịch covid – 19 vừa qua đã để lại hậu quả nặng nề cho hầu hết các quốc gia trên thế giới. Ở Việt Nam năm 2019 – 2021 là giai đoạn kinh tế gặp rất nhiều khó khăn. Điều này khiến các cửa hàng, doanh nghiệp vừa và nhỏ đóng cửa hàng hoạt, thậm chí còn có những doanh nghiệp vừa và nhỏ, cửa hàng phá sản. Chính vì vậy, hai năm trở lại đây, ngân hàng đã tập trung vào mảng cho vay tiêu dùng. Việc đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng không chỉ giúp ngân hàng đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ, nâng cao lợi nhuận mà còn giúp các cửa hàng, doanh nghiệp vừa và nhỏ bán được hàng hóa, giảm chi phí tồn kho,... Từ đó, giúp các doanh nghiệp vừa và nhỏ, cửa hàng thoát khỏi giai đoạn khó khăn, phục hồi và phát triển trở lại. Có thể nói, cho vay tiêu dùng là một trong những giải pháp kích cầu, góp phần không nhỏ giúp nền kinh tế Việt Nam thoát khỏi những hậu quả nặng nề của dịch covid – 19.

Thực tế cho thấy, nhu cầu vay của người dân ngày càng tăng cao và điều đó sẽ mang lại một nguồn lợi nhuận không hề nhỏ cho ngân hàng. Vì thế, trong những năm qua Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng đã chú trọng khai thác, dành ra một tỷ lệ lớn trong vốn huy động được cho vay tiêu dùng. Mặc dù vướng phải sự cạnh tranh gay gắt trong việc tìm kiếm khách hàng cá nhân từ các chi nhánh khác trong khu vực, nhưng Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng luôn nỗ lực phấn đấu, cố gắng đạt được mục tiêu và có những chiến lược nhằm thu hút đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu

dùng. Tuy nhiên, việc hoàn thiện công tác này vẫn còn nhiều khó khăn. Vì vậy, việc nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng là điều cần thiết để ngân hàng ngày càng phát triển hoạt động kinh doanh của mình, nâng cao lợi nhuận.

Từ đó cho thấy cho vay tiêu dùng là điều tất yếu và là xu hướng phát triển chung của cả hệ thống ngân hàng. Tuy nhiên để khai thác được nguồn khách hàng cá nhân tiềm năng đem lại hiệu quả cao nhất thì không phải ngân hàng nào cũng làm tốt. Từ những yêu cầu thực tiễn trên, em đã chọn đề tài **“Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp của mình với mong muốn đóng góp một vài giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung: Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng. Từ đó đưa ra các Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

- Mục tiêu cụ thể:

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

- + Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

- + Đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- + Cho vay tiêu dùng là gì? Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng? Các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng?

- + Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng hiện nay như thế nào?

- + Các giải pháp cần thiết nào nhằm nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay tiêu dùng.

- Phạm vi nghiên cứu:
- + Phạm vi không gian: Đề tài thực hiện đối với Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.
- + Phạm vi thời gian: Đề tài phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian 2021 – 2023, và đề xuất các giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng đến năm 2026.

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp nghiên cứu của đề tài là phương pháp tổng hợp, phân tích và đánh giá đối với hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

6. Ý nghĩa của đề tài

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp tổng hợp các lý thuyết cơ bản về cho vay tiêu dùng và hoạt động cho vay tiêu dùng. Cùng với đó, đề tài cho thấy thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng. Trên cơ sở đó, đề xuất giải pháp nhằm nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

7. Cấu trúc của đề tài

Ngoài phần mở đầu và kết luận, nội dung nghiên cứu của luận văn được trình bày gồm 3 chương:

Chương 1: Tổng quan về lý thuyết liên quan đến đề tài: Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay tiêu dùng, vai trò hoạt động cho vay tiêu dùng, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng

Chương 2: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội Phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

Chương 3: Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội Phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

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

1.1 Tổng quan về Ngân hàng thương mại.

1.1.1 Khái niệm về Ngân hàng thương mại.

Ngân hàng thương mại là tổ chức tài chính trung gian có vị trí quan trọng nhất trong nền kinh tế, nó là một loại hình doanh nghiệp kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ - tín dụng. Theo điều 4, luật các tổ chức tín dụng 2010 xác định: “Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của luật các tổ chức tín dụng nhằm mục tiêu lợi nhuận”.

1.1.2 Đặc điểm của Ngân hàng thương mại.

Ngân hàng thương mại có các đặc điểm sau:

- Ngân hàng thương mại là một định chế tài chính trung gian.
- Ngân hàng thương mại hoạt động đa dạng và tổng hợp nhiều nghiệp vụ và dịch vụ.
- Ngân hàng thương mại thu hút nguồn vốn chủ yếu thông qua huy động tiền gửi, phát hành kỳ phiếu và trái phiếu. Sau đó, nguồn vốn này được sử dụng để cung cấp cho vay trong hoạt động sản xuất kinh doanh và cho vay tiêu dùng. Ngoài ra, NHTM còn cung cấp các dịch vụ khác như thanh toán, chuyển tiền, bảo lãnh và ủy thác.
- Hệ thống NHTM có thể tạo ra lượng tiền tệ thông qua hoạt động cho vay và thanh toán. Điều này làm cho NHTM trở thành một phần quan trọng của khối cung tiền tệ trong nền kinh tế và có ảnh hưởng lớn đến chính sách tiền tệ của NH trung ương.
- Tổng tài sản của NHTM thường là khối lượng tài sản lớn nhất trong toàn bộ hệ thống ngân hàng thương mại.

1.1.3 Chức năng của Ngân hàng thương mại.

1.1.3.1 Chức năng trung gian tín dụng.

Ngân hàng thương mại đóng vai trò trung gian giữa những người có nhu cầu vốn và những người có dư thừa vốn. Bằng cách hình thành quỹ và cung cấp khoản vay, NHTM giúp phân phối vốn vào nền kinh tế bằng cách tận dụng các nguồn vốn tạm thời không sử dụng của các nhà đầu tư. Với chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng thương mại tạo ra lợi ích cho tất cả các bên tham gia và đồng thời thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

1.1.3.2 Chức năng trung gian thanh toán.

Chức năng thanh toán có ý nghĩa quan trọng đối với xã hội. NHTM thực hiện chức năng này bằng cách thực hiện các giao dịch thanh toán theo yêu cầu của khách hàng và tuân thủ theo pháp luật. Nhờ chức năng thanh toán của ngân hàng, mọi người tiết kiệm được thời gian và chi phí trong xã hội hiện đại so với quá khứ. Chức năng này giúp thúc đẩy quá trình kinh doanh, lưu thông hàng hóa và gia tăng tốc độ vận chuyển vốn.

1.1.3.3 Chức năng tạo tiền.

Chức năng tạo tiền phản ánh bản chất của ngân hàng thương mại, với mục tiêu tìm kiếm lợi nhuận. Mỗi hoạt động kinh doanh trong hệ thống ngân hàng mang đặc điểm riêng và đồng thời đóng góp vào chức năng tạo tiền của ngân hàng và nền kinh tế. Khả năng tạo tiền của ngân hàng thương mại đáp ứng yêu cầu thanh toán và chi trả của xã hội. Điều này góp phần tăng cường lượng tiền tệ phục vụ nhu cầu luân chuyển và phát triển kinh tế.

1.1.3.4 Chức năng thủ quỹ.

Với chức năng này, NHTM nhận tiền gửi, giữ tiền, bảo quản tiền, thực hiện yêu cầu rút tiền, chi tiền cho KH của mình là các chủ thể trong nền kinh tế.

Chức năng thủ quỹ góp phần tạo ra lợi ích cho các chủ thể khác nhau:

- Đối với khách hàng, chức năng thủ quỹ giúp cho khách hàng ngoài việc đảm bảo an toàn tài sản của mình thì còn giúp sinh lời được đồng vốn tạm thời thừa.
- Đối với ngân hàng, có được nguồn vốn để ngân hàng thực hiện chức năng tín dụng và là cơ sở để ngân hàng thực hiện được chức năng trung gian thanh toán.
- Đối với nền kinh tế, chức năng thủ quỹ khuyến khích tích lũy trong xã hội đồng thời tập trung nguồn vốn tạm thời thừa để phục vụ phát triển kinh tế.

1.1.4 Vai trò của Ngân hàng thương mại.

- **Ngân hàng thương mại là nơi cung cấp vốn cho nền kinh tế**

Ngân hàng thương mại ra đời là tất yếu của nền sản xuất hàng hoá. Sản xuất hàng hoá phát triển, lưu thông hàng hoá ngày càng mở rộng, trong xã hội xuất hiện người thì có vốn nhàn rỗi, người thì cần vốn để tiến hành các hoạt động sản xuất kinh doanh. Điều này giải quyết bằng cách NHTM đứng ra huy động vốn tạm thời nhàn rỗi từ các doanh nghiệp, dân cư sau đó sẽ cung ứng lại cho nơi cần vốn để tiến hành hoạt động đầu tư sản xuất kinh doanh. Xã hội càng phát triển nhu cầu vốn cần cho nền kinh tế càng tăng, không một tổ chức nào có thể đáp ứng được. Chỉ có ngân hàng - tổ chức trung gian tài

chính mới có thể đứng ra điều hoà, phân phối vốn giúp cho các thành phần kinh tế cùng phát triển.

- **Ngân hàng thương mại là cầu nối giữa doanh nghiệp và thị trường**

Ngân hàng thương mại đóng vai trò cầu nối giữa doanh nghiệp và thị trường dưới hai góc độ. Thứ nhất, vốn là yếu tố đầu vào cơ bản, quan trọng của sản xuất kinh doanh. Khi vốn tự có không đủ hoạt động, các doanh nghiệp phải tìm đến các nguồn vốn khác. NHTM sẽ giúp doanh nghiệp giải quyết bằng nguồn vốn tín dụng. Như vậy, NHTM chính là cầu nối đưa doanh nghiệp đến với thị trường bằng các phương thức tín dụng. Thứ hai, NHTM làm trung gian thanh toán giữa doanh nghiệp và các đối tác, khách hàng. Như vậy, NHTM giúp doanh nghiệp và thị trường gần nhau hơn về không gian và thời gian.

- **Ngân hàng thương mại là công cụ điều tiết vĩ mô nền kinh tế của NN**

Khi nhà nước muốn khuyến khích phát triển một ngành, vùng hoặc lĩnh vực kinh tế nào đó thì cùng với việc sử dụng các cơ chế chính sách thì các Ngân hàng thương mại luôn được sử dụng bằng cách NHTM yêu cầu các Ngân hàng thương mại thực hiện chính sách ưu đãi trong đầu tư, sử dụng vốn như: lãi suất ưu đãi, kéo dài thời hạn vay, giảm điều kiện vay vốn hoặc qua hệ thống Ngân hàng thương mại Nhà nước cấp vốn ưu đãi cho các lĩnh vực nhất định. Khi nền kinh tế tăng trưởng quá mức nhà nước thông qua Ngân hàng trung ương thực hiện chính sách tiền tệ như: tăng tỷ lệ dự trữ bắt buộc để giảm khả năng tạo tiền từ đó giảm khả năng cấp tín dụng cho nền kinh tế.

- **Ngân hàng thương mại là cầu nối nền tài chính quốc gia với nền tài chính quốc tế**

Hiện nay xu hướng toàn cầu hoá nền kinh tế thế giới với việc hình thành hàng loạt các tổ chức kinh tế, các khu vực mậu dịch tự do, làm cho các mối quan hệ thương mại, lưu thông hàng hoá giữa các quốc gia trên thế giới ngày càng được mở rộng, trong đó đầu tư ra nước ngoài là một hướng đầu tư quan trọng và mang lại nhiều lợi nhuận. Đồng thời các nước cần xuất khẩu những mặt hàng mà mình có lợi thế so sánh và nhập khẩu hàng hóa. Các ngân hàng thương mại với những nghiệp vụ kinh doanh như nhận tiền gửi, cho vay, bảo lãnh, các nghiệp vụ thanh toán quốc tế, đã góp phần tạo điều kiện, thúc đẩy quan hệ kinh tế quốc tế giữa các quốc gia trên thế giới.

1.2 Khái niệm và phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại.

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

Theo quy định tại khoản 16, Điều 4 của Luật các Tổ chức tín dụng năm 2010 thì hoạt động cho vay chính là hình thức cấp tín dụng. Cụ thể, bên cho vay sẽ giao hoặc cam kết giao cho bên vay một khoản tiền nhất định trong một khoảng thời gian nhất định để sử dụng cho một mục đích xác định. Thỏa thuận giữa hai bên sẽ dựa trên nguyên tắc có hoàn trả cả gốc lẫn lãi.

1.2.2 Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại.

1.2.2.1 Căn cứ vào thời hạn cho vay.

Phân chia theo thời gian có ý nghĩa quan trọng đối với ngân hàng vì thời gian liên quan mật thiết đến tính an toàn và sinh lợi của tín dụng nói chung cũng như khả năng hoàn trả của khách hàng. Thời gian cho vay càng dài thì rủi ro càng lớn nên lãi suất càng cao. Hơn nữa, việc phân chia theo thời gian còn giúp ngân hàng đảm bảo sự phù hợp về kỳ hạn giữa nguồn vốn huy động được và số tiền cho vay. Theo thời gian, các khoản vay của ngân hàng được phân thành:

- Cho vay ngắn hạn: Là loại cho vay có thời hạn đến 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động cho các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.
- Cho vay trung hạn: Là các món vay có khoảng thời gian trên 12 tháng đến 60 tháng. Cho vay trung hạn chủ yếu được mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh, hình thành vốn lưu động thường xuyên của các doanh nghiệp, đặc biệt là những doanh nghiệp mới thành lập...
- Cho vay dài hạn: Là loại cho vay có thời hạn trên 60 tháng và thời hạn tối đa có thể lên đến 20-30 năm. Cho vay dài hạn nhằm mục đích tài trợ cho các công trình xây dựng cơ bản như xây dựng nhà ở, sân bay, cầu đường, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới...

1.2.2.2 Căn cứ vào 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. Mà hiện nay, ở Việt Nam tỷ lệ thu nhập ngầm là rất cao (là những khoản thu nhập không kiểm soát được) nên lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao. 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...

1.2.2.3 Căn cứ vào tính chất bảo đảm của khoản vay.

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

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

1.2.2.4 Căn cứ vào phương thức cho vay.

- Cho vay trực tiếp từng lần: Là hình thức cho vay tương đối phổ biến của ngân hàng đối với các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên, không có điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi. Theo từng kỳ hạn nợ trong hợp đồng, ngân hàng sẽ thu gốc và lãi. Trong quá trình khách hàng sử dụng tiền vay, ngân hàng sẽ kiểm soát mục đích và hiệu quả. Nếu thấy có dấu hiệu vi phạm hợp đồng, ngân hàng sẽ thu nợ trước hạn hoặc chuyển nợ quá hạn. Lãi suất có thể cố định hoặc thả nổi theo thời điểm

tính lãi. Nghiệp vụ cho vay từng lần tương đối đơn giản Ngân hàng có thể kiểm soát từng món vay tách biệt.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng: Đây là nghiệp vụ tín dụng theo đó ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng hạn mức tín dụng, hạn mức tín dụng có thể tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ. Đó là số dư tối đa tại thời điểm tính, hạn mức tín dụng được cấp trên cơ sở kế hoạch sản xuất kinh doanh, nhu cầu vốn và nhu cầu vay vốn của khách hàng.

- Cho vay trong hạn mức: Số dư nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức. Khách hàng có thể vay trả nhiều lần trong kỳ nhưng dư nợ không vượt quá hạn mức.

- Cho vay ngoài hạn mức: Số dư lớn hơn hạn mức. Ngân hàng quy định hạn mức tín dụng cuối kỳ. Dư nợ trong kỳ có thể lớn hơn hạn mức nhưng đến cuối kỳ khách hàng phải trả nợ để giảm dư nợ sao cho dư nợ cuối kỳ không vượt quá hạn mức. Mỗi lần vay khách hàng chỉ cần trình bày phương án sử dụng tiền vay, nộp các chứng từ chứng minh đã thu mua hàng hoặc dịch vụ và nêu yêu cầu vay. Sau khi kiểm tra tính hợp lệ của chứng từ ngân hàng sẽ phát tiền cho vay. Đây là hình thức cho vay thuận tiện với những khách hàng vay mượn thường xuyên, vốn vay tham gia thường xuyên vào quá trình sản xuất kinh doanh. Trong nghiệp vụ này ngân hàng không xác định trước kỳ hạn nợ và thời hạn tín dụng. Khi khách hàng có thu nhập, ngân hàng sẽ thu nợ, do đó tạo chủ động quản lý ngân quỹ cho khách hàng. Tuy nhiên các lần vay không tách biệt thành các kỳ hạn nợ cụ thể nên ngân hàng khó kiểm soát hiệu quả sử dụng từng lần vay. Ngân hàng chỉ có thể phát hiện vấn đề khi khách hàng nộp báo cáo tài chính hoặc dư nợ lâu không giảm sút.

- Cho vay thấu chi: Là hình thức cho vay qua đó ngân hàng cho phép người vay được chi trội (vượt) trên số dư tiền gửi thanh toán của mình đến một thời hạn nhất định và trong khoảng thời gian xác định. Giới hạn này gọi là hạn mức thấu chi. Thấu chi dựa trên cơ sở thu và chi của khách hàng không phù hợp về thời gian và quy mô. Thời gian và số lượng thiếu có thể dự đoán được, song không chính xác. Do vậy, hình thức cho vay này tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng trong quá trình thanh toán: Chủ động, nhanh chóng và kịp thời. Thấu chi là hình thức tín dụng ngắn hạn, linh hoạt, thủ tục đơn giản, phần lớn là không có đảm bảo, có thể cấp cho cả doanh nghiệp và cá nhân vài ngày trong tháng, vài tháng trong năm dùng để trả lương, chi các khoản phải nộp, mua hàng... Hình thức này nhìn chung chỉ sử dụng với các khách hàng có độ tin cậy cao, thu nhập đều đặn và kì thu nhập ngắn.

- Cho vay luân chuyển: Là nghiệp vụ cho vay dựa trên luân chuyển của hàng hóa, áp dụng đối với các doanh nghiệp thương mại hoặc doanh nghiệp sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn ngày, có quan hệ vay trả thường xuyên với ngân hàng. Doanh nghiệp khi mua hàng có thể thiếu vốn, ngân hàng có thể cho vay để mua hàng và sẽ thu nợ khi doanh nghiệp bán hàng. Cho vay luân chuyển rất thuận tiện cho khách hàng. Thủ tục vay chỉ cần thực hiện một lần cho nhiều lần vay. Khách hàng được đáp ứng vốn kịp thời, vì vậy việc thanh toán cho người cung cấp sẽ ngắn gọn. Nếu doanh nghiệp gặp khó khăn trong tiêu thụ (hàng hóa tồn đọng...) thì ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc thu hồi vốn do thời hạn của khoản vay không được quy định rõ ràng.

- Cho vay trả góp: Là hình thức tín dụng theo đó ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc làm nhiều lần trong hạn mức tín dụng đã thỏa thuận. Cho vay trả góp thường được áp dụng đối với các khoản vay trung và dài hạn, tài trợ cho tài sản cố định hoặc lâu bền. Số tiền một lần trả được tính toán sao cho phù hợp với khả năng trả nợ (thường là khấu hao và thu nhập sau thuế của dự án, hoặc thu nhập hàng kỳ của người tiêu dùng). Đây là hình thức tín dụng tài trợ cho người mua (qua đó đến người bán) khuyến khích tiêu thụ hàng hóa. Cho vay trả góp rủi ro cao do khách hàng thường thế chấp hàng hóa mua trả góp. Khả năng trả nợ phụ thuộc vào thu nhập đều đặn của người vay. Nếu người vay mất việc, ốm đau, thu nhập giảm sút thì khả năng thu nợ của ngân hàng cũng bị ảnh hưởng. Chính vì vậy, rủi ro trả góp thường là cao nhất trong khung lãi suất cho vay của ngân hàng.

- Cho vay gián tiếp: Phần lớn cho vay của ngân hàng là cho vay trực tiếp. Bên cạnh đó, ngân hàng phát triển các hình thức cho vay gián tiếp. Đây là hình thức cho vay thông qua các tổ chức trung gian. Ngân hàng cho vay thông qua tổ, đội, hội, nhóm như: nhóm sản xuất, hội nông dân, hội cựu chiến binh, hội phụ nữ, đoàn thanh niên... Hình thức cho vay này có 2 loại: Cho vay gián tiếp thông qua người bán lẻ các sản phẩm đầu vào của quá trình sản xuất (nguyên liệu, cây giống...) hoặc sản phẩm tiêu dùng. Việc cho vay này sẽ hạn chế người vay sử dụng tiền sai mục đích; Cho vay gián tiếp thông qua các tổ chức trung gian (Hội phụ nữ, Hội nông dân, Hội cựu chiến binh, Đoàn thanh niên...). Các tổ chức trung gian này sẽ đứng ra bảo lãnh cho các thành viên trong hội vay vốn của ngân hàng nhằm mục đích phát triển kinh tế cho các thành viên trong hội, xóa đói giảm nghèo, tăng thu nhập, tạo công ăn việc làm... Cho vay gián tiếp áp dụng với các thị trường có nhiều món vay nhỏ, người vay phân tán, cách xa ngân hàng. Cho

vay qua trung gian nhằm giảm bớt rủi ro, chi phí của ngân hàng. Tuy nhiên, nó cũng bộc lộ các khiếm khuyết. Nhiều trung gian đã lợi dụng vị thế của mình và nếu ngân hàng không kiểm soát tốt sẽ tăng lãi suất cho vay lại, hoặc giữ lấy số tiền của các thành viên khác cho riêng mình. Các nhà bán lẻ có thể lợi dụng bán hàng kém chất lượng hoặc với giá đắt cho người vay vốn.

- Cho vay hợp vốn: Là hình thức cho vay gồm một nhóm các tổ chức tín dụng cùng cho vay đối với một dự án vay vốn của khách hàng. Trong đó có một tổ chức tín dụng làm đầu mối dàn xếp, phối hợp với các tổ chức tín dụng khác. Các tổ chức tín dụng phải ký kết với nhau về việc hợp vốn trên. Hiện nay, ở Việt Nam hình thức này tương đối phát triển, nguyên nhân là nhiều khách hàng có nhu cầu vay vốn lớn nhưng các ngân hàng bị giới hạn bởi luật, quy định một ngân hàng không được cho vay quá 15% vốn điều lệ của ngân hàng.

- Cho vay theo dự án đầu tư: Phương thức này áp dụng đối với khách hàng có nhu cầu vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các dự án phục vụ đời sống. Khách hàng vay vốn phải có vốn đầu tư tham gia vào dự án. Vốn tham gia dự án có thể là tiền hoặc tài sản được đưa vào sử dụng cho dự án kể cả giá trị quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà xưởng, tiền thuê đất đã trả, các chi phí mà khách hàng đã đầu tư vào dự án. Vốn tham gia của chủ đầu tư phải đưa vào công trình trước khi NH cho vay sau khi hoặc cùng tham gia theo tỉ lệ. Đối với các dự án cải tiến mở rộng sản xuất, hợp lý hóa sản xuất phải có vốn tự có tối thiểu tham gia dự án bằng 10% tổng mức vốn đầu tư của dự án mở rộng. Đối với dự án đầu tư mới, khách hàng phải có vốn tham gia tối thiểu bằng 30% tổng mức vốn đầu tư cho dự án mới.

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

1.3.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng.

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

1.3.2 Đặc điểm và vai trò của cho vay tiêu dùng.

1.3.2.1 Đặc điểm của cho vay tiêu dùng.

- Đối tượng cho vay: Cho vay tiêu dùng hướng đến cá nhân, hộ gia đình nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân, gia đình.

- Mục đích sử dụng vốn: Vốn vay được sử dụng cho nhiều mục đích khác nhau như mua sắm hàng hóa, dịch vụ, du lịch, sửa chữa nhà cửa,...

- Quy mô của từng hợp đồng vay thường nhỏ và ngắn hạn nên chi phí tổ chức cho vay cao. Vì vậy, lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với lãi suất của các loại hình vay vốn khác.

- Rủi ro tín dụng cao:

- + Khách hàng vay tiêu dùng thường là các cá nhân nên việc chứng minh tài chính thường khó. Nếu như các doanh nghiệp có bảng cân đối kế toán, báo cáo kết quả kinh doanh để chứng minh nguồn thu nhập và chi tiêu của mình thì thu nhập của các cá nhân vay tiêu dùng chính là căn cứ để ngân hàng xét cho vay và thu nợ. Khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy thoái, người vay có thể bị thất nghiệp, do đó ngân hàng sẽ gặp nhiều rủi ro hơn trong việc thu hồi nợ.

- + Do người vay là cá nhân, thường là công nhân viên, giới trẻ mới ra trường, hay mới lập gia đình,... nên không có tài sản đảm bảo hay thế chấp. Vì vậy rủi ro nợ quá hạn và mất khả năng hoàn trả rất cao và cao nhất trong danh mục cho vay của ngân hàng. Vì vậy các ngân hàng thường yêu cầu lãi suất cao, yêu cầu người vay phải mua bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm hàng hóa đã mua,...

- Thủ tục vay vốn tương đối đơn giản, nhanh chóng.

1.3.2.2 Vai trò của cho vay tiêu dùng.

- Đối với người vay:

- Giúp người vay đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân, gia đình khi không đủ khả năng tài chính: Cho vay tiêu dùng giúp người dân đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân, gia đình khi không đủ khả năng tài chính.

- Cải thiện chất lượng cuộc sống: Người dân có thể sử dụng khoản vay để mua sắm các sản phẩm, dịch vụ cần thiết, nâng cao chất lượng cuộc sống.

- Tăng khả năng tiếp cận các sản phẩm, dịch vụ: Cho vay tiêu dùng giúp người dân có khả năng tiếp cận các sản phẩm, dịch vụ mà họ không đủ khả năng mua trước đây.

- Đối với nền kinh tế:

- Kích thích tiêu dùng, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế: Cho vay tiêu dùng giúp thúc đẩy tiêu dùng, từ đó kích thích tăng trưởng kinh tế.

- Góp phần đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ tài chính: Cho vay tiêu dùng là một sản phẩm tài chính quan trọng, góp phần đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ tài chính.

- Tạo việc làm và tăng thu nhập cho người lao động: Hoạt động cho vay tiêu dùng thúc đẩy sản xuất, kinh doanh, tạo việc làm và tăng thu nhập cho người lao động.
- Giúp người dân có vốn để khởi nghiệp: Cho vay tiêu dùng có thể giúp người dân có vốn để khởi nghiệp, tạo dựng sự nghiệp.
- Giảm thiểu hoạt động cho vay nặng lãi: Cho vay tiêu dùng chính thức góp phần giảm thiểu hoạt động cho vay nặng lãi, bảo vệ người vay.

1.3.3 Các phương thức cho vay tiêu dùng.

Các phương thức cho vay tiêu dùng phổ biến:

- Cho vay tín chấp:
 - Hình thức cho vay không cần tài sản đảm bảo.
 - Thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh chóng.
 - Lãi suất cao hơn so với các hình thức vay có tài sản đảm bảo.
 - Phù hợp với nhu cầu vay vốn nhỏ, ngắn hạn.
- Cho vay trả góp:
 - Khách hàng vay mua hàng hóa và thanh toán theo kỳ hạn.
 - Thường áp dụng cho các mặt hàng giá trị cao như xe máy, điện thoại, laptop,...
 - Lãi suất vay trả góp thường thấp hơn so với vay tín chấp.
 - Phù hợp với nhu cầu mua sắm các mặt hàng giá trị cao mà không cần thanh toán toàn bộ một lần.
- Cho vay theo lương:
 - Khách hàng vay vốn dựa trên bảng lương và hợp đồng lao động.
 - Lãi suất vay theo lương thường thấp hơn so với vay tín chấp.
 - Phù hợp với người lao động có thu nhập ổn định.
- Cho vay qua thẻ tín dụng:
 - Khách hàng sử dụng thẻ tín dụng để thanh toán cho các khoản chi tiêu.
 - Có thể thanh toán khoản vay theo kỳ hạn hoặc trả toàn bộ một lần.
 - Lãi suất vay qua thẻ tín dụng thường cao hơn so với các hình thức vay khác.
 - Phù hợp với nhu cầu chi tiêu linh hoạt và thanh toán tiện lợi.
- Cho vay thế chấp:
 - Khách hàng sử dụng tài sản để thế chấp cho khoản vay.
 - Lãi suất vay thế chấp thường thấp hơn so với các hình thức vay khác.
 - Phù hợp với nhu cầu vay vốn lớn, dài hạn

1.3.4 Các phương pháp đảm bảo tiền vay.

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

1.3.5 Phân loại cho vay tiêu dùng.

1.3.5.1 Căn cứ vào mục đích vay

- Cho vay tiêu dùng cư trú: Là các khoản vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà ở của khách hàng là cá nhân và hộ gia đình.
- Cho vay tiêu dùng phi cư trú: Là các khoản cho vay tài trợ cho việc trang trải chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí học hành, giải trí và du lịch,...

1.3.5.2 Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- Cho vay tiêu dùng trả góp: Là hình thức cho vay tiêu dùng trong đó người đi vay trả nợ (gồm số tiền gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần theo những kỳ hạn nhất định trong suốt thời hạn cho vay. Phương thức này thường áp dụng cho những khoản vay có giá trị lớn hoặc thu nhập định kỳ của người đi vay không đủ khả năng thanh toán hết một lần số nợ vay.
- Cho vay tiêu dùng phi trả góp: Theo phương thức này, tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng một lần khi đến hạn, áp dụng với các khoản vay có giá trị nhỏ, thời hạn ngắn.
- Cho vay tiêu dùng tuần hoàn: Là các khoản cho vay tiêu dùng trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành loại séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai. Theo phương thức này, trong thời hạn tín dụng được thỏa thuận trước, căn cứ vào nhu cầu chi tiêu và thu nhập từng kỳ, khách hàng được ngân hàng cho phép thực hiện việc vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn, theo một hạn mức tín dụng.

1.3.5.3 Căn cứ vào tính chất đảm bảo

- Cho vay đảm bảo bằng tài sản: Là loại cho vay dựa trên cơ sở các bảo đảm như thế chấp hoặc cầm cố, hoặc phải có sự bảo lãnh của người thứ ba. Đối với các khách hàng không có uy tín cao đối với ngân hàng khi vay vốn đòi hỏi phải có bảo đảm. Sự bảo đảm này là căn cứ để ngân hàng có thêm một nguồn thứ hai, bổ sung cho nguồn thu nợ thứ nhất thiếu chắc chắn. Cho vay có đảm bảo bằng tài sản chủ yếu được thực hiện bởi các hình thức sau:

+ Cho vay cầm cố: là hình thức ngân hàng cho vay tiền với điều kiện khách hàng chuyển quyền kiểm soát tài sản đảm bảo cho ngân hàng trong thời gian cam kết.

+ Cho vay thế chấp: Trong hình thức này người vay chuyển các giấy tờ chứng nhận sở hữu các tài sản đảm bảo sang cho ngân hàng nắm giữ trong thời hạn cam kết.

- Cho vay đảm bảo không bằng tài sản: Là việc ngân hàng cho khách hàng vay vốn không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc không có bảo lãnh của người thứ ba về tài sản. Trong trường hợp này, NH cho tổ chức cá nhân vay chủ yếu dựa vào uy tín KH. Đối với khách hàng tốt, có khả năng tài chính mạnh, ngân hàng có thể cấp tín dụng dựa vào uy tín của bản thân khách hàng mà không cần một nguồn thu nợ thứ hai bổ sung. Mức vay tối đa không bảo đảm của mỗi loại hình tổ chức tín dụng do Ngân hàng Nhà nước quy định trong mỗi thời kỳ.

1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng.

1.4.1 Nhóm nhân tố thuộc về bản thân ngân hàng

- Năng lực tài chính của ngân hàng: Khi ngân hàng có sức mạnh tài chính lớn thì sẽ có khả năng cung cấp nhiều sản phẩm đa dạng và các món vay có giá trị lớn.

- Trình độ của cán bộ tín dụng: Nếu ngân hàng xây dựng được một đội ngũ cán bộ tín dụng giỏi về chuyên môn nghiệp vụ, có phẩm chất đạo đức tốt thì sẽ nâng cao chất lượng và thuận lợi trong việc mở rộng các khoản cho vay tín dụng.

- Lãi suất: Lãi suất là một trong những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến quyết định vay tiêu dùng của khách hàng. Lãi suất càng cao, khách hàng càng có xu hướng hạn chế vay vốn.

- Quy trình thủ tục: Quy trình thủ tục vay vốn đơn giản, nhanh chóng sẽ thu hút khách hàng hơn.

- Chính sách cho vay: Các ngân hàng có chính sách cho vay linh hoạt, đa dạng sẽ đáp ứng được nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng hơn.

- Chất lượng dịch vụ: Chất lượng dịch vụ tốt sẽ tạo dựng uy tín và thu hút khách hàng cho ngân hàng.
- Thương hiệu và uy tín: Các ngân hàng có thương hiệu và uy tín lâu năm sẽ tạo được sự tin tưởng cho khách hàng.

1.4.2 Các nhân tố thuộc về môi trường hoạt động của ngân hàng:

- Môi trường kinh tế: Trong thời kỳ tăng trưởng kinh tế và ổn định, thu nhập và mức sống của người dân được cải thiện, do đó hoạt động tiêu dùng có xu hướng tăng lên.
- Môi trường luật pháp: Nếu các quy định về tổ chức hoạt động cho vay tín dụng đầy đủ, chặt chẽ, hợp lý, không rườm rà sẽ tạo điều kiện cho cho vay tín dụng phát triển.
- Sự phát triển của khoa học công nghệ: Nhờ sự phát triển của khoa học công nghệ mà ngân hàng có thể mở rộng cho vay và đưa ra các sản phẩm mới.

+ Ngân hàng điện tử: Giúp đơn giản hóa quy trình cho vay, tăng cường tiếp cận khách hàng, giảm chi phí hoạt động.

+ Công nghệ chấm điểm tín dụng: Giúp ngân hàng đánh giá rủi ro khách hàng nhanh chóng và chính xác hơn.

+ Công nghệ blockchain: Giúp tăng cường bảo mật thông tin giao dịch, giảm thiểu rủi ro gian lận.

1.4.3 Các nhân tố từ phía khách hàng:

- Nhu cầu vay vốn: Nhu cầu vay vốn của khách hàng phụ thuộc vào nhiều yếu tố như mục đích vay vốn, khả năng tài chính, thu nhập, chi tiêu,...
- Khả năng tài chính: Khả năng tài chính của khách hàng được đánh giá dựa trên thu nhập, chi tiêu, tài sản sở hữu,... Khả năng tài chính tốt sẽ giúp khách hàng dễ dàng được duyệt vay vốn hơn.
- Lịch sử tín dụng: Lịch sử tín dụng tốt sẽ giúp khách hàng được hưởng lãi suất vay thấp hơn và dễ dàng được duyệt vay vốn hơn.
- Mục đích vay vốn: Mục đích vay vốn cũng là một yếu tố quan trọng mà ngân hàng xem xét khi cho vay. Các khoản vay phục vụ cho mục đích sản xuất kinh doanh thường được ưu tiên hơn so với các khoản vay tiêu dùng.
- Độ tuổi: Độ tuổi cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến khả năng vay vốn của khách hàng. Các ngân hàng thường ưu tiên cho vay đối với khách hàng trong độ tuổi lao động.

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

a. Doanh số cho vay

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

b. Doanh số thu nợ

Doanh số thu nợ, hay còn gọi là doanh thu thu hồi nợ, đóng vai trò quan trọng trong hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Nó thể hiện hiệu quả thu hồi vốn, quản lý rủi ro và khả năng đảm bảo an toàn cho hệ thống tài chính. Doanh số thu nợ cao cho thấy ngân hàng đã thu hồi được khoản vay đúng hạn, đảm bảo dòng tiền hoạt động và tối ưu hóa sử dụng vốn. Doanh số thu nợ cao thể hiện ngân hàng đã quản lý rủi ro tín dụng hiệu quả, hạn chế nợ xấu và bảo vệ tài sản của ngân hàng. Ngân hàng có thể sử dụng doanh số thu nợ để đánh giá hiệu quả các biện pháp quản lý rủi ro tín dụng của mình. Doanh số thu nợ thấp có thể là dấu hiệu cảnh báo về rủi ro nợ xấu cao, đòi hỏi ngân hàng cần có biện pháp xử lý kịp thời.

c. Dư nợ cho vay tiêu dùng

Phản ánh tổng dư nợ cho vay của ngân hàng tại một thời điểm nhất định. Tổng dư nợ cho vay bao gồm tổng dư nợ cho vay ngắn hạn, trung hạn. Tổng dư nợ cho vay cao và tăng trưởng nhìn chung phản ánh một phần hiệu quả hoạt động tín dụng tốt và ngược lại tổng dư nợ tín dụng thấp, ngân hàng không có khả năng mở rộng hoạt động cho vay hay mở rộng thị phần, khả năng tiếp thị của ngân hàng kém. Tuy nhiên tổng dư nợ cao chưa hẳn đã phản ánh tín dụng tốt vì đôi khi nó còn là biểu hiện của sự tăng trưởng nóng của hoạt động tín dụng, vượt quá khả năng về vốn cũng như khả năng kiểm soát rủi ro của ngân hàng, mức dư nợ cao hoặc tốc độ tăng trưởng nhanh do mức lãi suất cho vay của ngân hàng thấp hơn so với thị trường dẫn đến tỷ suất lợi nhuận giảm.

d. Nợ quá hạn

Nợ quá hạn là một trong những chỉ số quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng của ngân hàng, giúp ngân hàng xác định các điểm yếu trong công tác thẩm định, quản lý và thu hồi nợ. Dựa trên tình hình nợ quá hạn, ngân hàng có thể điều chỉnh chính

sách tín dụng, tăng cường quản lý rủi ro và hạn chế tối đa nợ quá hạn trong tương lai. Căn cứ theo khoản 1 Điều 10 Thông tư 11/2021/TT-NHNN, các nhóm nợ quá hạn sẽ được chuyển thành nợ xấu: Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) là khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày; Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) là khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày; Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) là khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.

e. Tỷ lệ nợ quá hạn

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100$$

Đây là chỉ tiêu đánh giá rủi ro tín dụng cũng như chất lượng tín dụng tại ngân hàng. Chỉ tiêu này càng lớn thể hiện chất lượng tín dụng càng kém; và ngược lại. Theo quy định của NHNN hiện nay, chỉ tiêu này không được vượt quá 3%. Cho thấy khả năng thu hồi vốn của ngân hàng đối với các khoản vay.

f. Nợ xấu

Là các khoản nợ thuộc nhóm 3, nhóm 4, nhóm 5 quy định trong điều khoản của quyết định 493/2005/QĐ-NHNN của Chính phủ. Nợ xấu dùng để đánh giá chất lượng tín dụng của một TCTD trong một thời kỳ nhất định, phản ánh qua nợ xấu trên tổng dư nợ.

g. Tỷ lệ nợ xấu

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100$$

Đây là chỉ tiêu quan trọng trong hoạt động cho vay của NH, nó phản ánh mức độ rủi ro mà NH phải đối mặt khi cho vay. Nó được tính bằng tỷ lệ giữa số dư nợ xấu so với tổng dư nợ cho vay.

Trong đó:

Nợ xấu: Là số dư các khoản vay quá hạn quá 90 ngày mà NH đánh giá khả năng thu hồi thấp.

Tổng dư nợ cho vay: Là tổng số dư các khoản vay mà NH đã giải ngân cho KH.

Theo quy định của NHNN, tỷ lệ nợ xấu tối đa cho phép của NH là 3%. Ngân hàng có tỷ lệ nợ xấu cao hơn 3% được coi là đang gặp rủi ro cao và cần có biện pháp xử lý kịp thời

h. Tỷ lệ tăng trưởng

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng} = \frac{\text{Giá trị năm sau} - \text{Giá trị năm trước}}{\text{Giá trị năm trước}} \times 100$$

Tỷ lệ tăng trưởng là tốc độ gia tăng dư nợ cho vay của hệ thống ngân hàng trong một khoảng thời gian nhất định (thường là so với cùng kỳ năm trước hoặc so với mục tiêu đề ra). Nó được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) hoặc số lần thay đổi của dư nợ cho vay. Tăng trưởng tín dụng cao cho thấy hệ thống ngân hàng đang hoạt động hiệu quả, đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn của nền kinh tế. Ngược lại, tăng trưởng tín dụng thấp có thể cho thấy hệ thống ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc thu hút khách hàng vay vốn hoặc quản lý rủi ro tín dụng. Tăng trưởng tín dụng hợp lý góp phần đảm bảo an toàn hệ thống tài chính bằng cách hạn chế rủi ro tín dụng. Ngược lại, tăng trưởng tín dụng quá cao có thể dẫn đến tăng rủi ro tín dụng, ảnh hưởng đến an toàn hệ thống tài chính.

i. Tổng thu nhập về hoạt động cho vay tiêu dùng

Tổng thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng đóng vai trò quan trọng trong đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nó thể hiện khả năng sinh lời, hiệu quả hoạt động, và đóng góp vào sức khỏe tài chính của tổ chức. Tổng thu nhập cao cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng mang lại lợi nhuận tốt, góp phần gia tăng lợi nhuận chung. Đây là cơ sở để so sánh hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng giữa các ngân hàng/tổ chức tín dụng khác nhau. Tổng thu nhập kết hợp với các chỉ tiêu khác như dư nợ cho vay tiêu dùng, tỷ lệ nợ xấu, v.v. giúp đánh giá toàn diện hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng.

j. Lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng

$$\text{Lợi nhuận} = \text{Tổng thu nhập} - \text{Tổng chi phí}$$

Lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng là nguồn thu nhập chính của ngân hàng, đóng vai trò then chốt trong đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh và khả năng sinh lời. Về mặt hiệu quả hoạt động: Lợi nhuận cao phản ánh ngân hàng đã sử dụng vốn hiệu quả, quản lý rủi ro tốt và mang lại lợi ích cho khách hàng. Về khả năng sinh lời: Lợi nhuận là nguồn lực chính để ngân hàng tái đầu tư, mở rộng hoạt động, chi trả cổ tức cho cổ đông và thực hiện các trách nhiệm xã hội. Lợi nhuận cao giúp ngân hàng có vị thế vững mạnh trên thị trường và thu hút khách hàng.

Tóm tắt chương 1:

Trong chương 1 của khóa luận, nội dung của chương mang tính lý luận chung về cho vay tiêu dùng như khái niệm và vai trò của cho vay tiêu dùng hay những loại hình đa dạng, phong phú của hoạt động cho vay tiêu dùng. Chương 1 cũng đã đề cập đến những tiêu chí đánh giá hoạt động cho vay cũng như những nhân tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng. Cho vay tiêu dùng cũng đóng một vai trò hết sức quan trọng đối với nền kinh tế, ngân hàng và người dân. Do vậy việc nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại có ý nghĩa quan trọng, quyết định sự tăng trưởng và đảm bảo cho các ngân hàng thương mại hoạt động an toàn, hiệu quả, góp phần thúc đẩy nền kinh tế phát triển.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI PGD HÒA THỌ - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.

2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội.

2.1.1 Giới thiệu chung về Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội.

- Tên đầy đủ của MB Bank: Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội
- Tên giao dịch bằng tiếng Anh: Military Commercial Joint Stock Bank
- Logo:



- Tên viết tắt: MB Bank
- Mã chứng khoán: MBB
- Trụ sở chính: 63, Lê Văn Lương, Cầu Giấy, Hà Nội
- Năm thành lập: 04 tháng 11 năm 1994
- Hotline: 1900 5454 26
- Website: www.mbbank.com.vn

Từ xuất phát điểm là doanh nghiệp thuộc Quân đội nhân dân Việt Nam, Ngân hàng MB đã và đang hoạt động với sứ mệnh vì sự nghiệp phát triển của đất nước, vì lợi ích thiết thực của khách hàng. Trải qua quá trình gần 27 năm hình thành và phát triển, cho đến nay, Ngân hàng MB đã ngày càng lớn mạnh.

Ngoài việc mở rộng rất nhiều chi nhánh cùng các địa điểm giao dịch trên khắp cả nước, MB Bank cũng đã xây dựng và phát triển các công ty thành viên trên nhiều lĩnh vực khác nhau: tài chính tiêu dùng, quản lý tài sản, quản lý quỹ, chứng khoán, bảo hiểm nhân thọ... để đáp ứng được các dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển.

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). Với các mặt hoạt động kinh doanh hiệu quả, MB đã khẳng định được thương hiệu, uy tín trong ngành dịch vụ tài chính tại Việt Nam. MB có các hoạt động dịch vụ và sản phẩm đa dạng trên

nền tảng quản trị rủi ro vượt trội, hạ tầng công nghệ thông tin hiện đại, phát triển mạnh mẽ mở rộng hoạt động trên các phân khúc thị trường mới bên cạnh thị trường truyền thống của một NHTM. Sau hơn 27 năm xây dựng và trưởng thành, hiện nay MB được đánh giá là một định chế tài chính vững vàng, tin cậy, phát triển an toàn bền vững, có uy tín cao.

Giai đoạn từ 1994 đến 2004 là thời kỳ đầu tiên của Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB). Ban đầu, MB được thành lập với ý tưởng phục vụ cho doanh nghiệp quân đội trong nhiệm vụ sản xuất kinh doanh thời kỳ tiền hội nhập. Với số vốn khởi điểm gần 20 tỷ đồng và 25 nhân sự, MB hoạt động tại một điểm giao dịch duy nhất tại Hà Nội. Trong thập kỷ đầu tiên, MB xác định chiến lược kinh doanh và thương hiệu của mình, đồng thời tích lũy kinh nghiệm và năng lực tài chính. Công ty vượt qua cuộc khủng hoảng tài chính Châu Á năm 1997 và là ngân hàng cổ phần duy nhất có lãi. Đến năm 2004, tổng vốn huy động của MB tăng gấp trên 500 lần, tổng tài sản vượt trên 7.000 tỷ đồng, và lợi nhuận trên 500 tỷ đồng.

Giai đoạn từ 2005 đến 2009 là thời kỳ đánh dấu bước chuyển mình quan trọng của MB. Trong giai đoạn này, MB áp dụng nhiều giải pháp đổi mới từ mở rộng quy mô hoạt động đến phát triển mạng lưới, đầu tư công nghệ và tăng cường nhân sự. Công ty tập trung mạnh mẽ vào phục vụ khách hàng và tái cấu trúc nhiều đơn vị kinh doanh. Nhờ vào những nỗ lực này, MB đã vươn lên dẫn đầu về nhiều chỉ tiêu tài chính quan trọng và hoàn thành mục tiêu nằm trong TOP 3 ngân hàng TMCP không do nhà nước nắm cổ phần chi phối. Năm 2009, MB vinh dự nhận Huân chương Lao động Hạng Ba.

Giai đoạn từ 2010 đến 2016 là thời kỳ quan trọng khi MB đạt được nhiều thành tựu đáng kể. Công ty nghiên cứu xây dựng chiến lược mới với mục tiêu đưa MB vào TOP 3 ngân hàng TMCP không do nhà nước nắm cổ phần chi phối. Dù đối diện với khó khăn của nền kinh tế và cuộc khủng hoảng toàn cầu, MB vẫn kiên định với chiến lược phát triển bền vững và an toàn. MB đã đạt được nhiều thành tựu đáng kể trong giai đoạn này, như vượt qua cuộc khủng hoảng kinh tế và hoàn thành các chỉ tiêu kinh doanh đề ra từ đầu năm. Năm 2014 và 2015, MB vinh dự đón nhận Huân chương Lao động Hạng Nhất và danh hiệu Anh Hùng Lao động. Năm 2016, MB tiếp tục mở rộng hoạt động với việc thành lập hai công ty thành viên mới trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ và tài chính tiêu dùng.

Giai đoạn từ 2017 đến nay là thời kỳ mở đầu quan trọng của chiến lược mới của MB. Công ty định hướng tầm nhìn “Trở thành ngân hàng thuận tiện nhất” và đặt mục tiêu nằm trong Top 5 hệ thống Ngân hàng Việt Nam hiệu quả kinh doanh và an toàn đến năm 2021. Năm 2018, MB tiếp tục hoàn thành xuất sắc các nhiệm vụ kinh doanh và được vinh dự nhận nhiều giải thưởng và danh hiệu.

2.1.3 Tầm nhìn, sứ mệnh của Ngân hàng TMCP Quân Đội.

Các mặt hoạt động kinh doanh của MB đều rất hiệu quả, cho thấy được uy tín trong ngành dịch vụ tài chính ở Việt Nam. Bên cạnh đó, các dịch vụ của MB Bank rất đa dạng, cơ sở dữ liệu, công nghệ thông tin rất hiện đại, phát triển song song mạnh mẽ với các hoạt động dịch vụ truyền thống của ngân hàng.

Mục tiêu của MB Bank trong giai đoạn 2017 – 2021 là định hướng “Trở thành ngân hàng thuận tiện nhất” với mục tiêu đến năm 2021 sẽ nằm trong Top 5 hệ thống Ngân hàng Việt Nam kinh doanh hiệu quả và an toàn.

- Tầm nhìn của MB Bank: “Trở thành một NH thuận tiện nhất với khách hàng”.
- Sứ mệnh của MB Bank: “Vì sự phát triển của đất nước, vì lợi ích của khách hàng”.

2.1.4 Các giải thưởng và thành tích của Ngân hàng TMCP Quân Đội

❖ Năm 2015:

- Danh hiệu anh hùng lao động.
- Giải Sao Vàng Đất Việt lần thứ 7 liên tiếp.
- Top 50 doanh nghiệp tăng trưởng xuất sắc nhất Việt Nam giai đoạn 2009 – 2014.

❖ Năm 2016:

- Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam.
- Top 1000 doanh nghiệp nộp thuế lớn nhất Việt Nam.
- MB được trao tặng danh hiệu “The Asian Banker Transaction Banking Award 2016 – The Best FX Bank in Vietnam” cho ngân hàng cung cấp sản phẩm ngoại hối tốt nhất Việt Nam.

- Top 50 thương hiệu giá trị nhất Việt Nam.

❖ Năm 2018:

- MB được vinh danh là “Ngân hàng số tiêu biểu” và “NH vì cộng đồng tiêu biểu”.
- Top 40 thương hiệu giá trị nhất Việt Nam.
- Top 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam

❖ Năm 2019:

- MB là ngân hàng dẫn đầu tốc độ tăng trưởng doanh số chi tiêu thẻ tín dụng.
- App MB Bank là App ngân hàng số duy nhất cho khách hàng tại Việt Nam đạt danh hiệu “Sao Khuê 2019”.
- Là một trong bốn ngân hàng đạt thương hiệu quốc gia.
- Top 5 ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín.

❖ Năm 2021:

- Top 4 ngân hàng uy tín.
- Top 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam 2021.
- MB Bank liên tiếp nhận sáu giải thưởng quốc tế lớn ngành ngân hàng.

❖ Năm 2022:

- MB được vinh danh Doanh nghiệp xuất sắc châu Á 2022.
- Top doanh nghiệp kinh doanh văn hóa.
- Top 10 doanh nghiệp có lợi nhuận tốt nhất Việt Nam.
- Top 50 thương hiệu mạnh nhất Việt Nam.
- Top 3 doanh nghiệp được nhà đầu tư yêu thích nhất.

❖ Năm 2023:

- Top 500 thương hiệu ngân hàng giá trị nhất thế giới.
- Top 25 thương hiệu tài chính dẫn đầu.
- Top 5 ngân hàng thương mại uy tín Việt Nam.
- MB đạt giải thưởng sáng kiến số hóa đột phá năm 2023 từ Tổ Chức Thẻ Quốc Tế Mastercard.
- MB lọt top 10 Doanh nghiệp có báo cáo thường niên xuất sắc năm 2023.

2.2 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội Phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

2.2.1 Quá trình hình thành và phát triển.

Với sự phát triển và thay đổi nhanh chóng của thành phố Đà Nẵng, trong giai đoạn này thành phố đã chuyển mình trở thành một trong những thành phố năng động nhất cả nước mở ra cơ hội lớn cho sự phát triển của MB Bank Đà Nẵng. Bên cạnh đó nhờ những thành tích tốt đạt được trong giai đoạn đầu thành lập 2004 – 2006, với sự ủng hộ từ Hội đồng quản trị, Ban điều hành ngày 22/05/2014 MB Bank – PGD Lê Duẩn được thành lập.

Trụ sở tại: Số 04 Lê Duẩn, phường Hải Châu 1, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng.

Từ khi thành lập đến nay MB BANK – PGD Lê Duẩn hoạt động có xu hướng đi lên, kinh doanh có lãi và luôn đổi mới. Để tồn tại và phát triển trong nền kinh tế thị trường, MB BANK – PGD Lê Duẩn hoạt động luôn bám sát định hướng của ngành đồng thời thường xuyên chấn chỉnh cơ cấu bộ máy tổ chức phù hợp với mục tiêu kinh doanh trong từng giai đoạn cụ thể.

Sau một thời gian hoạt động tại số 04 Lê Duẩn thì PGD được chuyển về địa điểm mới. Căn cứ Quyết định số 559/QĐ-MB-HĐQT ngày 06/07/2023 của HĐQT Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) về việc thay đổi địa điểm và tên gọi Phòng giao dịch Lê Duẩn trực thuộc chi nhánh Đà Nẵng;

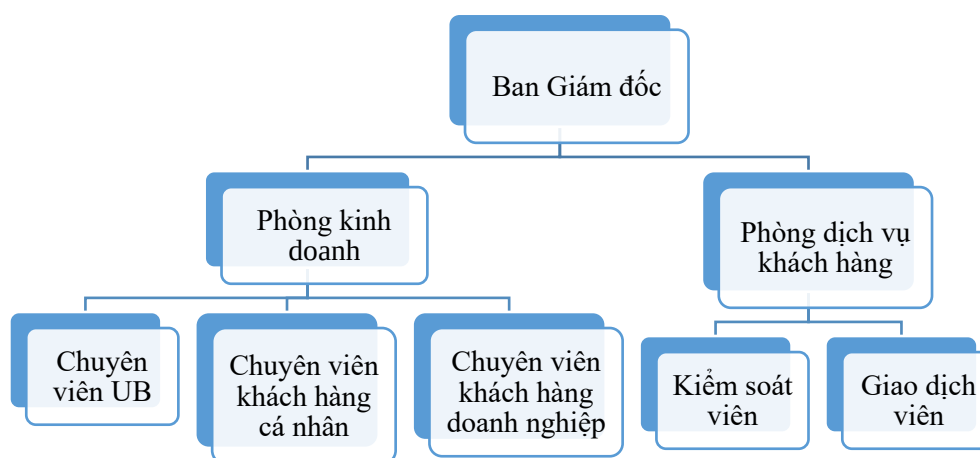
Tên gọi mới: Phòng giao dịch Hòa Thọ trực thuộc chi nhánh Đà Nẵng.

Địa chỉ mới: Số 142 Ông Ích Đường, phường Hòa Thọ Đông, quận Cẩm Lệ, thành phố Đà Nẵng.

Kể từ khi chuyển về địa điểm mới, phòng giao dịch Hòa Thọ không ngừng phát triển và mở rộng số lượng khách hàng, gia tăng số lượng khách hàng, gia tăng các hoạt động cho vay, nâng cao hoạt động kinh doanh để đạt được mục tiêu hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch Hòa Thọ nói riêng và của Ngân hàng TMCP Quân Đội nói chung.

2.2.2 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của MB Bank – PGD Hòa Thọ.



(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

- **Chức năng và nhiệm vụ của MB Bank – PGD Hòa Thọ:**

- ❖ **Chức năng:**

Trực tiếp kinh doanh tiền tệ như: nhận tiền gửi, tiền gửi tiết kiệm, mở tài khoản thanh toán, cấp tín dụng, kinh doanh và cung ứng dịch vụ ngoại hối, môi giới tiền tệ, kinh doanh vàng, quản lý tiền mặt, ...

- ❖ **Nhiệm vụ:**

- **Huy động vốn:**

- Khai thác và nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân và TCTD dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ.
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, kỳ phiếu và các giấy tờ có giá khác để huy động vốn của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo quy định của NHTM.
- Huy động tiền gửi tiết kiệm.
- Các hình thức huy động khác theo quy định của ngành

- **Hoạt động tín dụng:** Cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn và thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ cho các cá nhân, tổ chức và hộ gia đình thuộc mọi thành phần kinh tế theo phân cấp ủy quyền.

- **Cung ứng các dịch vụ thanh toán và ngân quỹ:**

- Cung ứng các phương tiện thanh toán
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng.
- Thực hiện các dịch vụ thu hộ, chi hộ.
- Thực hiện các dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng.

- **Hoạt động bảo lãnh Ngân hàng:** bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh dự thầu, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh thực hiện chất lượng sản phẩm, các loại bảo lãnh khác.

- **Dịch vụ thẻ:**

- Phát hành, thanh toán ATM
- Phát hành, thanh toán thẻ quốc tế Visa, Master Card.

- **Dịch vụ ngân hàng điện tử:** Internet Banking, Mobile Banking.

- **Dịch vụ khác:** đại lý chứng khoán, tư vấn đầu tư, tài trợ thương mại, nhận bảo quản, cất giữ....

2.2.3 Các sản phẩm kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

MB Bank – PGD Hòa Thọ được Chi nhánh ngân hàng ủy thác và kinh doanh các loại sản phẩm dịch vụ như sau:

- Các sản phẩm thẻ:
 - Thẻ tín dụng (Credit Card) trong nước và quốc tế đa dạng sản phẩm cho KHCN và doanh nghiệp: Thẻ tín dụng Quốc tế MB Visa Infinity, thẻ tín dụng doanh nghiệp MB Visa Commerce, thẻ tín dụng quốc tế MB JCB Sakura, thẻ tín dụng quốc tế MB Visa.
 - Thẻ ghi nợ (Debit Card) quốc tế và nội địa: Thẻ ghi nợ quốc tế MB Visa, thẻ ghi nợ quốc tế VINID Visa, 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.
 - Thẻ trả trước (Prepaid Card): Thẻ trả trước quốc tế Bankplus Mastercard, thẻ trả trước NewPlus.
- Dịch vụ ngân hàng điện tử:
 - Internet Banking MB Bank: Hỗ trợ giao dịch giúp khách hàng thực hiện việc quản lý tài khoản.
 - App MB Bank: Tương tự Internet Banking nhưng được thực hiện thông qua ứng dụng (app) di động.
 - Bankplus MB Bank: Dịch vụ tiện ích được kết hợp giữa Viettel và Ngân hàng MB Bank, cho phép khách hàng có thể sử dụng điện thoại cá nhân đã đăng ký dịch vụ hoặc đổi SIM Bankplus thực hiện thanh toán điện tử thông qua tài khoản Bankplus.
 - SMS Banking: Tương tự như Internet Banking nhưng được kết nối thông qua thiết bị di động có SIM như máy tính bảng, điện thoại.
 - Trong đó nổi bật là App MB bank – App MB Bank là App ngân hàng số duy nhất cho khách hàng tại Việt Nam đạt danh hiệu “Sao Khuê 2019”.
- Các sản phẩm cho vay vốn:
 - Vay tín chấp: Lãi thấp, điều kiện đơn giản, giải ngân nhanh chỉ trong vài ngày hỗ trợ các nhu cầu mua sắm, tiêu dùng hàng tháng của KH.
 - Vay thế chấp: Hỗ trợ vay thế chấp với nhiều tài sản linh hoạt ở mức lãi suất thấp, kỳ hạn dài với thủ tục được đơn giản hóa không phức tạp.

Hỗ trợ mức lãi suất thấp, thủ tục đơn giản chính là ưu điểm của ngân hàng MB hiện nay, khiến nhiều người lựa chọn sản phẩm của ngân hàng hơn.

- Các sản phẩm tiền gửi: Với sản phẩm gửi tiết kiệm hiện nay MB Bank hỗ trợ với 12 sản phẩm đáp ứng tất cả các nhu cầu tiền gửi của mọi người. Ưu điểm của các sản phẩm là thủ tục làm đơn giản, lãi suất tiền gửi cao đối với loại tiền gửi có kỳ hạn. Kỳ hạn gửi linh hoạt từ 1 tuần – 60 tháng hoặc không kỳ hạn.

- Các sản phẩm đầu tư:

- Sản phẩm Gói cổ phiếu (Digi Stock): Kết nối trực tiếp KH với nền tảng giao dịch chứng khoán trực tuyến của MBS, cho phép KH thực hiện các thao tác để sử dụng dịch vụ của MBS ngay trên sản phẩm Đầu tư tài chính, bao gồm: Đăng ký mở tài khoản giao dịch chứng khoán; Giao dịch chứng khoán; Ủy thác quản lý tài khoản chứng khoán...

- Sản phẩm Chứng chỉ quỹ (Digi Fund): cung cấp thông tin về các quỹ đầu tư trên thị trường cho người dùng và tiếp nhận nhu cầu giao dịch chứng chỉ quỹ của người dùng.

- Bảo hiểm nhân thọ: Bảo hiểm nhân thọ ngân hàng MB là các gói bảo hiểm chính từ NH nên không lo về lừa đảo, tránh tình trạng hoang mang khi có quá nhiều công ty bảo hiểm nước ngoài du nhập vào thị trường. Hiện MB Bank cung cấp các gói bảo hiểm nhân thọ đảm bảo hầu hết các nhu cầu cho cuộc sống từ bệnh tật, tai nạn, học tập...

2.2.4 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

2.2.4.1 Tình hình hoạt động huy động vốn

Theo sát với mục tiêu đề ra giai đoạn năm 2022 - 2026 của MB Bank là Top 3 thị trường về hiệu quả, hướng đến Top đầu châu Á” với tầm nhìn “Trở thành Doanh nghiệp số, Tập đoàn tài chính dẫn đầu”. Cùng với đó là phương châm hoạt động “Tăng tốc số - Hấp dẫn khách hàng – Hiệp lực tập đoàn – An toàn bền vững”, MB BANK đã nỗ lực phát triển không ngừng trong mọi mặt hoạt động, mở rộng mạng lưới vươn tầm khu vực và quốc tế, trở thành cầu nối quan trọng trong việc thúc đẩy quan hệ kinh tế chiến lược giữa Việt Nam và các quốc gia trên thế giới, MB Bank luôn nỗ lực nâng cao giá trị thương hiệu trong và ngoài nước.

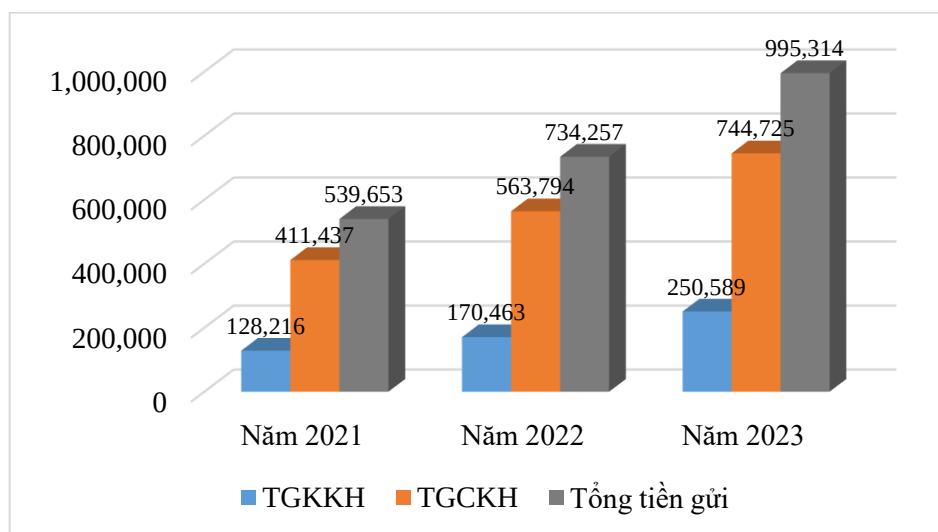
Bám sát mục tiêu, chiến lược đề ra như trên MB Bank PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng đã triển khai áp dụng các chiến lược, nhận định rõ ràng về các chính sách huy động vốn của PGD nhằm phục vụ cho các hoạt động của ngân hàng được tốt nhất. Dưới đây là bảng tình hình hoạt động huy động vốn của MB Bank – PGD Hòa Thọ.

Bảng 2.1: : Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
TGKKH	128.216	23,75	170.463	23,21	250.589	25,17	42.247	32,95	80.126	47,00
TGCKH	411.437	76,25	563.794	76,79	744.725	74,83	152.357	37,03	180.931	32,09
TGCKH <12 Tháng	325.164	60,25	458.932	62,50	595.749	60,15	133.768	41,14	136.817	29,81
TGCKH ≥ 12 Tháng	86.273	16,00	104.862	14,29	148.976	14,68	18.589	21,55	44.114	42,07
Tổng tiền gửi	539.653	100,00	734.257	100,00	995.314	100,00	194.604	36,06	261.057	35,55

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)



Biểu đồ 2.1: Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Qua bảng 2.1. Tình hình hoạt động huy động vốn của MB Bank - PGD Hòa Thọ giai đoạn năm 2021-2023 như sau:

Tiền gửi không kỳ hạn tăng dần qua các năm. Cụ thể: Năm 2021 số tiền huy động của tiền gửi không kỳ hạn là 128.216 triệu đồng, chiếm 23,75% trên tổng vốn huy động. Năm 2022 số tiền huy động vốn của tiền gửi không kỳ hạn tăng lên 170.463 triệu đồng, chiếm 23,21% trên tổng vốn huy động. Năm 2023, nguồn vốn này đạt 250.589 triệu đồng, chiếm 25,17% trên tổng vốn huy động. Qua các chỉ số trên có thể phản ánh được hiệu quả chiến lược về tiếp thị sản phẩm thu hút khách hàng và giữ chân khách hàng mới.

Tiền gửi có kỳ hạn cũng đang tăng dần qua các năm, cụ thể:

- Nguồn huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn < 12 tháng chiếm tỷ trọng cao nhất trên tổng tỷ lệ vốn huy động. Năm 2022 tăng 32,95% so với năm 2021 và năm 2023 tăng 47,00% so với năm 2022. Điều này cho thấy sự thay đổi trong chiến lược lãi suất, chiến lược sản phẩm hoặc các chương trình khuyến mãi thu hút khách hàng.

- Nguồn vốn huy động tiền gửi có kỳ hạn ≥ 12 tháng tăng dần qua các năm. Năm 2021 đạt được 86.273 triệu đồng, chiếm 16,00% trên tổng vốn huy động. Năm 2022 số tiền huy động đạt 104.862 triệu đồng, chiếm 14,29% trên tổng vốn huy động. Và năm 2023 số tiền huy động đạt 148.976 triệu đồng, chiếm 14,% trên tổng vốn huy động. Qua

số liệu trên ta thấy sự tăng trưởng nhẹ của TGCKH ≥ 12 tháng ngân hàng. Tuy nguồn vốn chiếm tỷ trọng không lớn nhưng nó mang lại cho ngân hàng một nguồn vốn ổn định và tăng trưởng bền vững.

Tỷ trọng TGCKH < 12 tháng luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tiền gửi và tăng dần qua các năm. Bởi nguồn vốn TGCKH dưới 12 tháng chiếm tỷ trọng lớn và lớn nhất trong tổng lượng tiền gửi là vì hình thức gửi tiền gửi này có thời gian gửi ngắn người dân có thể nhận lãi và gốc trong thời gian ngắn, bên cạnh đó khi gửi tiền ở thời gian ngắn hạn người dân có thể thay đổi mức lãi suất thay đổi theo thị trường thời gian tới.

2.2.4.2 Tình hình hoạt động cho vay

Đà Nẵng không chỉ là một thành phố với vị trí chiến lược quan trọng về kinh tế - xã hội, mà còn đóng vai trò quan trọng trong lĩnh vực quốc phòng và an ninh. Thành phố này đã liên tục đứng đầu Việt Nam về chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh và được biết đến là trung tâm giao thông quan trọng. Là một thành phố phát triển hàng đầu trong nước, nổi bật với sự đa dạng của các ngành kinh tế, có cơ cấu kinh tế chuyển đổi theo hướng tăng tỷ trọng ngành dịch vụ và công nghiệp, đồng thời giảm tỷ trọng ngành nông nghiệp. Trong bối cảnh này, MB Bank - PGD Hòa Thọ đã đặt ra mục tiêu phát triển bền vững và mở rộng thị phần thông qua việc mở rộng quy mô cho vay, đầu tư vào phát triển các dự án, và triển khai các phương án kinh doanh dịch vụ tiềm năng để mở rộng hoạt động tín dụng trong khu vực thành phố.

Tuy nhiên, trong giai đoạn 2021-2023, ngành ngân hàng nói chung và MB Bank - PGD Hòa Thọ cụ thể đã đối mặt với nhiều khó khăn do tác động của dịch bệnh. Doanh nghiệp, đặc biệt là các cơ sở kinh doanh, chủ yếu đang tập trung vào vay ngắn hạn để duy trì hoạt động trong thời kỳ dịch, giới hạn việc vay dài hạn để đầu tư và mở rộng. Những thách thức này đã rõ ràng được phản ánh qua các chỉ số quan trọng khi đánh giá hoạt động cho vay của MB Bank - PGD Hòa Thọ. Điều này được phản ánh qua các chỉ số chủ chốt để đánh giá hoạt động cho vay của ngân hàng.

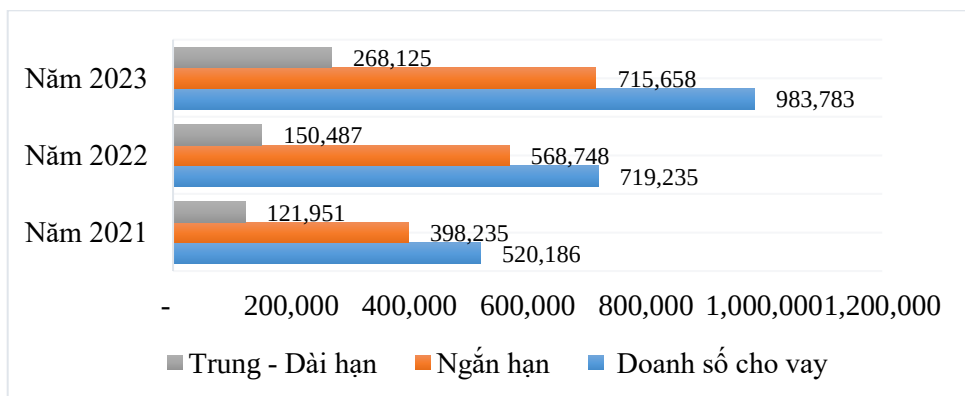
Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Doanh số cho vay	520.186	100,00	719.235	100,00	983.783	100,00	199.049	38,26	264.548	36,78
Ngắn hạn	398.235	76,56	568.748	79,08	715.658	72,75	170.513	42,82	146.910	25,83
Trung – Dài hạn	121.951	23,44	150.487	20,92	268.125	27,25	28.536	23,40	117.638	78,17
Doanh số thu nợ	470.524	100,00	664.232	100,00	864.186	100,00	193.708	41,17	199.954	30,10
Ngắn hạn	366.356	77,86	537.493	80,92	650.814	75,31	171.137	46,71	113.321	21,08
Trung – Dài hạn	104.168	22,14	126.739	19,08	213.372	24,69	22.571	21,67	86.633	68,36
Dư nợ cuối kỳ	220.423	100,00	275.426	100,00	395.023	100,00	55.003	24,95	119.597	43,42
Ngắn hạn	160.314	72,73	188.497	68,44	279.552	70,77	28.183	17,58	91.055	48,31
Trung , dài hạn	60.109	27,27	86.929	31,56	115.471	29,23	26.820	44,62	28.542	32,83
Nợ quá hạn	3.156	100,00	3.428	100,00	3.147	100,00	272	8,62	(281)	(8,20)

Ngắn hạn	2.399	76,01	2.468	72,00	2,171	69,00	69	2.88	(297)	(12.02)
Trung, dài hạn	757	23,99	960	28,00	976	31,00	203	26.80	16	1.64
Tỷ lệ nợ quá hạn(%)	1,43		1,24		0,8					
Ngắn hạn	1,09		0,90		0,55					
Trung, dài hạn	0,34		0,35		0,27					
Nợ xấu	2.330	100,00	2.641	100,00	2.202	100,00	311	13.35	(439)	(16.62)
Ngắn hạn	1.810	77,68	1.848	69,97	1.267	57,54	38	2.10	(581)	(31.44)
Trung , dài hạn	520	22,32	793	30,03	935	42,46	273	52.50	142	17.91
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,06		0,96		0,56					
Ngắn hạn	1,13		0,98		0,45					
Trung , dài hạn	0,87		0,91		0,81					

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)



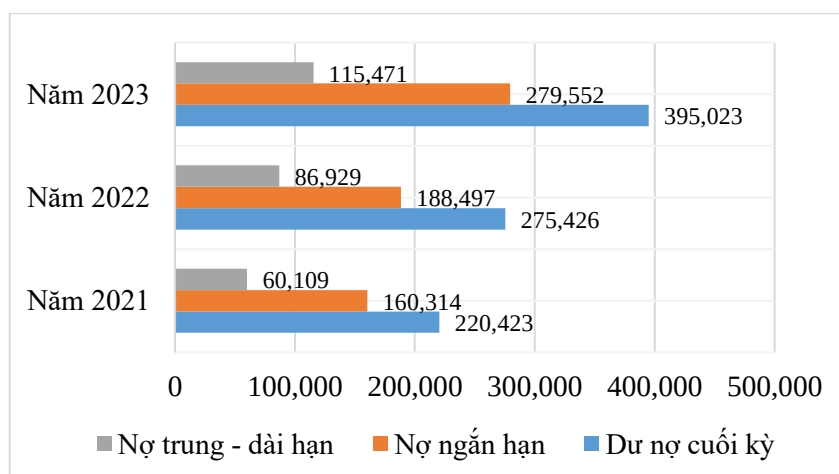
Biểu đồ 2.2: Tình hình doanh số cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Một trong những thước đo chính để đánh giá hiệu suất hoạt động cho vay của ngân hàng là doanh số cho vay. Chỉ số này không chỉ là một phản ánh về giá trị tổng cộng của các khoản vay trong năm, mà còn là biểu hiện của khả năng thu hút khách hàng và sức mạnh trong việc mở rộng lĩnh vực tín dụng của ngân hàng. Doanh số cho vay đã tăng lên đáng kể trong giai đoạn 2021 - 2023. Các chỉ số phản ánh cho thấy doanh số cho vay tăng từ 520.186 triệu đồng năm 2021 lên 983.783 triệu đồng năm 2023, trong đó tỷ trọng cho vay ngắn hạn chiếm từ 72,75% - 79,08%. Nguyên nhân do doanh nghiệp và cá nhân thường có nhu cầu vốn ngắn hạn để đối mặt với các chi phí hoạt động hàng ngày: thanh toán tiền lương, mua sắm nguyên vật liệu,... và ngân hàng có các chính sách ưu đãi, lãi suất hấp dẫn có thể làm cho khoản vay ngắn hạn trở thành lựa chọn thuận lợi cho doanh nghiệp và cá nhân. Còn về khoản vay trung và dài hạn cũng có xu hướng tăng nhưng chiếm tỷ trọng rất thấp từ 20,92% - 27,25%. Chênh lệch số tiền giữa năm 2022 và năm 2021 là 28.536 triệu đồng (tỷ lệ tăng trưởng 23,40%); năm 2023 và năm 2022 số tiền chênh lệch là 117.638 triệu đồng (tỷ lệ tăng trưởng 78,17%). Nguyên nhân có thể do khách hàng cá nhân cần vốn để kinh doanh sản xuất, mua bất động sản, hoặc mua sắm trang thiết bị; còn khách hàng doanh nghiệp thường dùng khoản vay trung và dài hạn liên quan đến các dự án lớn như xây dựng hạ tầng, phát triển bất động sản, hay đầu tư vào các dự án công nghiệp và sản xuất quy mô lớn. Những dự án này đòi hỏi nguồn vốn

lớn và chu kỳ trả nợ kéo dài, nên doanh số cho vay trung và dài hạn chiếm tỷ trọng khá nhỏ trong doanh số cho vay của ngân hàng.

Qua bảng 2.2 ta thấy các chỉ số cho thấy doanh số thu nợ tăng theo từng năm. Cụ thể: Doanh số thu nợ ngắn hạn năm 2022 và năm 2021 chênh lệch 171.137 triệu đồng (chiếm 46,71%), năm 2023 và năm 2022 chênh lệch 113.321 triệu đồng (chiếm 21,08%). Doanh số thu nợ trung và dài hạn năm 2022 là 126.739 triệu đồng, tăng 22.571 triệu đồng so với năm 2021 và năm 2023 tăng 86.633 triệu đồng (chiếm 68,36%) so với năm 2022. Đây là tín hiệu tốt trong việc thu hồi nợ và sự linh hoạt trong khả năng quản lý rủi ro của ngân hàng. Mặt khác, sự tăng của doanh số thu nợ còn là một chứng chỉ cho chính sách thu hồi nợ của ngân hàng đang hoạt động hiệu quả. Chính sự quản lý rủi ro và chiến lược thu hồi nợ tốt đã giúp ngân hàng duy trì mức độ nợ không trả đúng hạn ở mức thấp, đồng thời giúp tăng cường uy tín và đánh giá tích cực từ phía khách hàng.



Biểu đồ 2.3: Tình hình dư nợ cuối kỳ của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Chỉ tiêu thứ ba quan trọng để đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay của ngân hàng là dư nợ cuối kỳ. Chỉ tiêu này là biểu hiện về số vốn mà ngân hàng đã giữ lại từ các khoản vay trong năm, chưa được thu hồi hoặc trả nợ đầy đủ. Dư nợ cuối kỳ là một chỉ số quan trọng đánh giá sự ổn định và khả năng duy trì nguồn vốn của ngân hàng. Qua bảng 2.2 và biểu đồ 2.4 ta thấy chỉ số dư nợ cuối kỳ luôn ở mức tăng qua các năm. Dư nợ cuối kỳ của ngân hàng đã trải qua sự biến động đáng chú ý từ năm 2021 đến năm 2023, đồng thời phản ánh sự điều chỉnh linh hoạt trong chiến lược quản lý tài chính. Sự

giảm tỷ trọng của dư nợ ngắn hạn từ 72,73% năm 2021 xuống còn 70,77% năm 2023 cho thấy ngân hàng đã đưa ra các biện pháp để giảm áp lực trong chu kỳ thanh toán ngắn hạn và tăng cường tính ổn định. Ngược lại, dư nợ trung và dài hạn năm 2023 tăng lên 29,23% so với 27,27% năm 2021, phản ánh sự mở rộng và tăng cường đầu tư vào các dự án lớn hoặc các chiến lược tài chính dài hạn đáp ứng nhu cầu của khách hàng và hỗ trợ những dự án có chiều dài lớn hơn.

Và tiếp đến là chỉ tiêu để đánh giá hoạt động cho vay của NH là chỉ tiêu nợ xấu. Nhìn vào các chỉ số ở bảng 2.2 và biểu đồ 2.5, nợ xấu của năm 2022 tăng 311 triệu đồng so với năm 2021. Điều này cho thấy một trong những nguyên nhân có thể là do KH gặp khó khăn tài chính, do ảnh hưởng tiêu cực từ môi trường kinh doanh hoặc các yếu tố không lường trước như đại dịch hoặc thiên tai. Môi trường kinh tế không ổn định, sự suy giảm trong doanh thu doanh nghiệp hoặc thậm chí sự mất việc làm có thể làm tăng rủi ro nợ xấu. Nhưng năm 2023, nợ xấu đã giảm 439 triệu đồng so với năm 2022, điều này cho thấy NH có thể đã áp dụng những biện pháp cải thiện hệ thống đánh giá rủi ro, tăng cường quản lý tín dụng, và thực hiện các biện pháp đối phó linh hoạt để giảm thiểu ảnh hưởng của rủi ro tài chính. Đây là một tín hiệu tốt cho ngân hàng trong thời gian tới.

Tỷ lệ nợ xấu của NH đang có sự biến động từ 1,06% năm 2021 giảm xuống 0,56% vào năm 2023. Điều này thể hiện một xu hướng tích cực trong quản lý rủi ro của NH. Tuy nhiên, cần được theo dõi đều đặn để đảm bảo ổn định và ngăn chặn sự biến động đột ngột. Để ứng phó với tình hình này, NH có thể tập trung vào việc quản lý rủi ro KH bằng cách cải thiện hệ thống đánh giá và theo dõi KH có nguy cơ cao. Chiến lược quản lý nợ cũng có thể được xem xét, với sự chú ý đặc biệt đến mức độ cân bằng giữa nợ ngắn hạn và nợ trung, dài hạn. Ngoài ra, việc hỗ trợ KH gặp khó khăn tài chính và đổi mới các quy trình quản lý nợ sử dụng công nghệ có thể là những bước tích cực. NH cũng nên chuẩn bị cho các tình huống khó khăn tiềm ẩn, bằng cách xây dựng kịch bản và áp dụng các biện pháp khẩn cấp khi cần thiết.

Chỉ tiêu cuối cùng để đánh giá hoạt động kinh doanh của Ngân hàng là Nợ quá hạn. Nợ quá hạn năm 2021 đạt 3.156 triệu đồng (tỷ lệ 1,43%), năm 2022 đạt 3.428 triệu đồng (tỷ lệ 1,24%), năm 2023 đạt 3.147 triệu đồng (tỷ lệ 0,80%). Điều này là một tín hiệu tích cực, cho thấy NH đã đạt được sự ổn định và cải thiện hiệu suất quản lý tài chính chính của mình trong công việc kiểm soát nợ quá hạn. Mặc dù số tiền nợ quá hạn tăng lên từ

năm 2021 đến năm 2022, nhưng sự giảm mạnh từ năm 2022 đến năm 2023 là một tín hiệu tốt. Đây có thể là kết quả của các biện pháp giải quyết rủi ro có thể xảy ra và chiến lược tài chính được điều chỉnh chính xác, giúp NH giảm thiểu rủi ro và duy trì sự ổn định trong hoạt động kinh doanh của mình.

2.2.4.3 Kết quả hoạt động kinh doanh

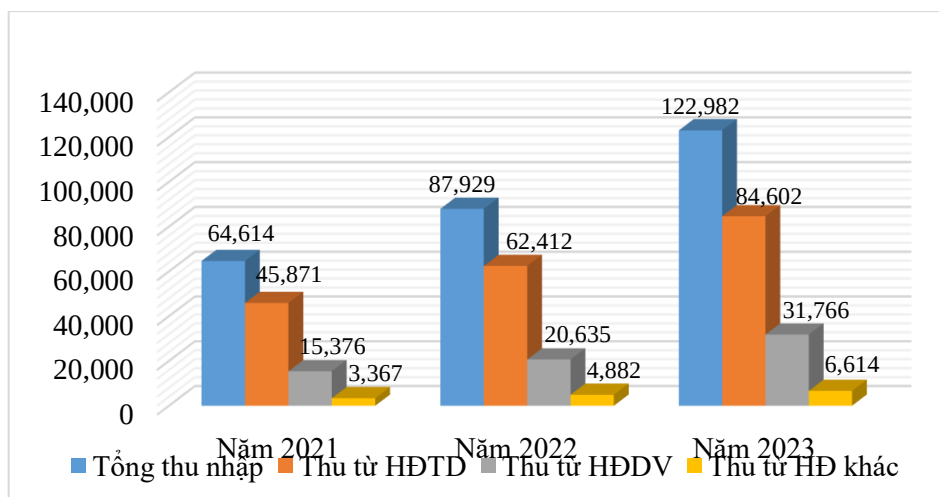
Trong các năm vừa qua, MB Bank – PGD Hòa Thọ đã tiếp tục đạt được kết quả tích cực trong hoạt động kinh doanh của mình. Tổng thu nhập tăng lên đáng kể so với cùng kỳ năm trước, chủ yếu nhờ vào sự gia tăng trong lĩnh vực cấp tín dụng và quản lý rủi ro hiệu quả. NH tập trung vào việc cung cấp dịch vụ tài chính đa dạng và linh hoạt để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của KH. Ngoài ra, chiến lược quản lý rủi ro của NH đã giúp giảm thiểu tác động của môi trường kinh doanh biến động, bảo vệ vững chắc lợi nhuận của NH. Dưới đây là các chỉ số phản ánh tình hình hoạt động kinh doanh của MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023:

Bảng 2.3: Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)	Số tiền tăng /giảm	Tỷ lệ tăng trưởng (%)
Tổng thu nhập	64.614	100,00	87.929	100,00	122.982	100,00	23.315	36,08	35.053	39,87
Thu từ HĐTD	45.871	70,99	62.412	71,98	84.602	68,79	16.541	36,06	22.190	35,55
Thu từ HĐDV	15.376	23,80	20.635	23,47	31.766	25,83	5.259	34,20	11.131	53,94
Thu từ HĐ khác	3.367	5,21	4.882	5,55	6.614	5,38	1.515	45,00	1.732	35,48
Tổng chi phí	30.188	100,00	43.833	100,00	58.250	100,00	13.645	45,20	14.417	32,89
Chi trả lãi	19.074	63,18	29.933	68,29	34.508	59,24	10.859	56,93	4.575	15,28
Chi trả dịch vụ NH	9.126	30,23	11.364	25,93	19.658	33,75	2.238	24,52	8.294	72,98
Chi phí khác	1.988	6,59	2.536	5,79	4.084	7,01	548	27,57	1.548	61,04
Lợi nhuận	34.425		44.096		64.732		9.670	28,09	20.636	46,80

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

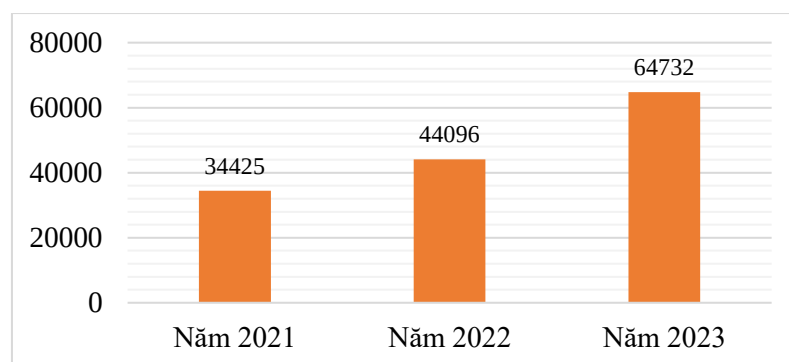


Biểu đồ 2.4: Tình hình thu nhập của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Qua số liệu bảng 2.3 và biểu đồ 2.7 ta thấy tổng thu nhập của MB Bank tăng qua các năm từ 64.614 triệu đồng năm 2021 lên 122.982 triệu đồng năm 2023. Nguồn thu nhập từ HĐTD chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng thu nhập, đã đóng góp một phần quan trọng vào sự tăng trưởng nhanh chóng này. Sự gia tăng tỷ lệ tăng trưởng năm 2021 đến năm 2022 là 36.06% và từ năm 2022 lên 2023 là 35.55%, đây là một dấu hiệu tích cực về sự ổn định của các HĐTD và khả năng duy trì thu nhập từ KH hiện tại. Ngoài ra, nguồn thu nhập từ HĐDV và hoạt động khác cũng đóng góp mạnh mẽ vào tăng trưởng tổng thu nhập, với tỷ lệ tăng trưởng lần lượt là 34.20% và 45.00% năm 2022 so với năm 2021; tỷ lệ tăng trưởng năm 2023 so với năm 2022 lần lượt là 53,94% và 35,48%. Điều này có thể là kết quả của sự đa dạng hóa nguồn thu nhập từ HĐDV và các hoạt động khác có thể chỉ ra rằng NH đã mở rộng lĩnh vực hoạt động hoặc đáp ứng được nhu cầu đa dạng từ khách hàng.

Theo các chỉ số ở bảng 2.3, ta thấy tổng chi phí đều tăng nhẹ từng năm. Nguồn chi phí chi trả lãi chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng chi phí, nguyên nhân chính là sự mở rộng không chỉ giới hạn trong việc thu hút vốn từ khách hàng cá nhân mà còn mở rộng ra cả khách hàng doanh nghiệp lớn trong địa bàn thành phố. Điều này không chỉ tăng cường nguồn vốn mà còn tạo ra sự đa dạng trong cơ cấu KH của PGD. Đồng thời, sự gia tăng chi phí trả lãi cũng là một dấu hiệu tích cực về sự hấp dẫn và uy tín của phòng giao dịch trong việc quản lý tài chính và cung cấp các dịch vụ NH.



Biểu đồ 2.5: Tình hình lợi nhuận của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Lợi nhuận là tiêu chí đóng vai trò quan trọng và là tiêu chí cuối cùng trong quá trình đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Tiêu chí này không chỉ phản ánh khả năng sinh lời của ngân hàng mà còn là biểu hiện toàn diện về khả năng quản lý tài chính, hiệu suất kinh doanh, và sức khỏe tài chính tổng thể của ngân hàng. Phần lợi nhuận trong bảng 2.3 và biểu đồ 2.9 thể hiện một hình ảnh tích cực về sự tăng trưởng của PGD từ năm 2021 đến năm 2023. Lợi nhuận tăng lên từ 34.425 tỷ đồng năm 2021 lên 44.096 tỷ đồng năm 2022 và tiếp tục đạt 64.732 tỷ đồng năm 2023. Dấu hiệu này cho thấy sự tăng trưởng ổn định và đáng kể trong khả năng sinh lời của Ngân hàng. Tỷ lệ tăng trưởng lợi nhuận từ năm 2021 đến năm 2022 là 28,09%, còn từ năm 2022 đến năm 2023 là 46,80%. Sự gia tăng đáng kể này trong lợi nhuận có thể là kết quả của nhiều yếu tố, bao gồm tăng cường hoạt động kinh doanh, mở rộng quy mô dịch vụ, không ngừng đổi mới và đa dạng hóa các sản phẩm và dịch vụ kinh doanh và có thể là việc quản lý rủi ro tốt trong môi trường kinh doanh biến động.

2.3 Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021 – 2023

2.3.1 Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023.

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

Chuyên viên quan hệ khách hàng tìm kiếm và tư vấn KH/KH có nhu cầu vay vốn đến ngân hàng làm thủ tục xin vay. Tại đây, Chuyên viên quan hệ khách hàng hướng dẫn cho khách hàng chuẩn bị hồ sơ đầy đủ và đúng quy định. Một bộ hồ sơ tín dụng cần phải thu nhập những thông tin sau:

- Năng lực pháp lý, năng lực hành vi nhân sự của khách hàng.
- Mục đích sử dụng vốn.
- Năng lực tài chính của khách hàng.

Bước 2: Thẩm định khoản vay.

Đây là khâu quan trọng trong quá trình cho vay tiêu dùng. Chuyên viên QHKKH thẩm định sai sẽ đưa ra quyết định sai. Quá trình thẩm định bao gồm các bước như sau:

- Thứ nhất: Thẩm định KH: thẩm định năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự, tư cách của người đi vay.
- Thứ hai: Thẩm định mục đích sử dụng vốn vay: thẩm định mục đích sử dụng vốn vay có phù hợp với quy định hay không.
- Thứ ba: Thẩm định tình hình tài chính và khả năng thanh toán của KH: thẩm định tính minh bạch và ổn định về năng lực tài chính của KH.
- Thứ tư: Thẩm định tài sản đảm bảo: Nếu khoản vay được bảo đảm bằng TSBĐ (nhà ở, quyền sử dụng đất, ô tô,...) ngân hàng cần phải thẩm định tính pháp lý của TSBĐ, giá trị của TSBĐ.

Dựa trên hồ sơ tín dụng mà KH cung cấp và kết quả thẩm định, chuyên viên QHKKH thực hiện chấm điểm KH, lập tờ trình tín dụng. Trong trường hợp KH không đủ điều kiện vay thì chuyên viên QHKKH phải thông báo ngay với KH. **Bước 3: Xét duyệt và quyết định cho vay.**

Sau quá trình thẩm định, chuyên viên QHKKH thông báo lại với cấp trên để trình lên cấp trên duyệt, đưa ra quyết định cho vay và thông báo cho KH biết rõ nội dung.

Giám đốc của phòng giao dịch được phép phê duyệt và đưa ra quyết định cho vay đối với các khoản vay có giá trị đến 2 tỷ đồng và không có ngoại lệ về hồ sơ vay vốn. Các trường hợp còn lại phải chuyển cho Chuyên gia phê duyệt/Hội đồng tín dụng/ Ủy ban tín dụng tại Hội sở để phê duyệt khoản vay. Cấp phê duyệt sẽ dựa vào hồ sơ tín dụng và tờ trình của chuyên viên QHKKH để đưa ra quyết định.

- Đồng ý cấp tín dụng: Cấp phê duyệt đồng ý cho vay, đưa ra các điều kiện cho vay nếu có, có thể ghi thêm yêu cầu và điều kiện trước khi giải ngân.
- Từ chối cấp tín dụng: Cấp phê duyệt ghi rõ lý do từ chối khoản vay và chuyển lại cho chuyên viên QHKKH để thông báo tới khách hàng.

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

Sau khi xét duyệt và quyết định cho vay, Chuyên viên QHKK trao đổi với khách hàng về khoản vay. Khi hai bên đạt được thỏa thuận thì Chuyên viên QHKK tiến hành soạn thảo hợp đồng tín dụng và các hợp đồng liên quan. Ngân hàng và khách hàng tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng và các văn bản liên quan. Hoàn thiện các thủ tục ký kết và bảo đảm tín dụng.

Bước 5: Giải ngân.

Khi khoản vay được phê duyệt và có quyết định giải ngân, ngân hàng sẽ nhanh chóng thông báo cho KH để đến nhận số tiền vay được xuất quỹ đã ký kết trên hợp đồng.

Bước 6: Kiểm tra sau vay.

Để đảm bảo hạn chế các rủi ro, trong quá trình sử dụng khoản vốn vay, nhân viên tín dụng sẽ thường xuyên kiểm tra việc sử dụng vốn của khách hàng, tình trạng trả nợ qua các kỳ thanh toán, hiện trạng tài sản bảo đảm, tình hình tài chính của khách hàng... để đảm bảo khả năng thu hồi nợ.

Bước 7: Thu hồi nợ, tắt toán khoản vay.

Sau khi hoàn trả toàn bộ khoản vay cả gốc và lãi cho NH, ngân hàng sẽ thanh lý hợp đồng cho khách hàng. Nếu vay thế chấp thì sẽ giải chấp cho tài sản đem thế chấp và trao lại cho KH, xóa đăng ký giao dịch đảm bảo. KH thanh toán trước hạn hoặc sau hạn vay sẽ phải nộp các loại phí phạt theo quy định của hợp đồng.

2.3.2 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

Hiện nay MB Bank PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng đang có các sản phẩm cho vay tiêu dùng như sau:

2.3.2.1 Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo

a. Đặc điểm sản phẩm:

- Cho vay tối đa 80% nhu cầu vốn và không quá 03 tỷ đồng
- Thời gian vay: tối đa 84 tháng
- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý nhanh chóng.

b. Đối tượng khách hàng:

- KH có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự tuổi từ 19-70 tuổi
- Thu nhập tối thiểu của KH và vợ/chồng: 10 triệu đồng/tháng

- Tài sản bảo đảm đa dạng: Bất động sản, Giấy tờ có giá, Sổ/Thẻ tiết kiệm, Hợp đồng tiền gửi, Ô tô.

c. Hồ sơ vay vốn:

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

2.3.2.2 Cho vay tín chấp.

a. Đặc điểm sản phẩm:

Không cần tài sản thế chấp, không cần công ty bảo lãnh, khách hàng đã được hỗ trợ đến hàng trăm triệu đồng từ sản phẩm CVTD không tài sản bảo đảm của MB.

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

b. Đối tượng khách hàng:

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

c. Hồ sơ vay vốn:

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

2.3.2.3 Cho vay mua ô tô

a. Đặc điểm sản phẩm:

- Phê duyệt tự động: Có kết quả phê duyệt ngay khi đăng ký thông tin vay qua App MB Bank
- Thời gian vay lên đến 84 tháng
- Tỷ lệ cho vay lên tới 80% nhu cầu vốn
- Khách hàng chủ động theo dõi khoản vay, lịch trả nợ dự kiến, trả nợ một phần/tất toán trước hạn khoản vay hoàn toàn trên App MB Bank

b. Đối tượng khách hàng:

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

c. Hồ sơ vay vốn:

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

2.3.2.4 Cho vay mua đất thổ cư

a. Đặc điểm sản phẩm:

Thời gian cho vay: Tối đa 240 tháng

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

b. Đối tượng khách hàng:

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

c. Hồ sơ vay vốn:

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

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

a. Đặc điểm sản phẩm:

- Thời gian cho vay: Tối đa 180 tháng
- Tỷ lệ cho vay/nhu cầu vốn: 80%
- Tài sản bảo đảm: Tài sản hình thành từ vốn vay hoặc tài sản bảo đảm độc lập là quyền sử dụng đất, nhà ở, quyền chung cư, đất nông nghiệp.
- Phương thức giải ngân: Giải ngân phong tỏa hoặc trực tiếp cho bên bán
- Phương thức cho vay: Cho vay từng lần
- Chủ thể sử dụng tài sản hình thành từ vốn vay: KH hoặc bố mẹ, con của KH

b. Đối tượng cho vay:

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

- Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

c. Hồ sơ vay vốn:

- Đơn đề nghị vay vốn kèm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB);

- Chứng minh nhân dân/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân;

- Giấy tờ chứng minh mục đích vay vốn: Hợp đồng xây dựng nhà,...

- Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ: Hợp đồng lao động, bảng sao kê lương,...

- Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm: Hợp đồng mua bán căn hộ, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giấy phép xây dựng...

2.3.3 Tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023.

2.3.3.1 Thực trạng chung của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023.

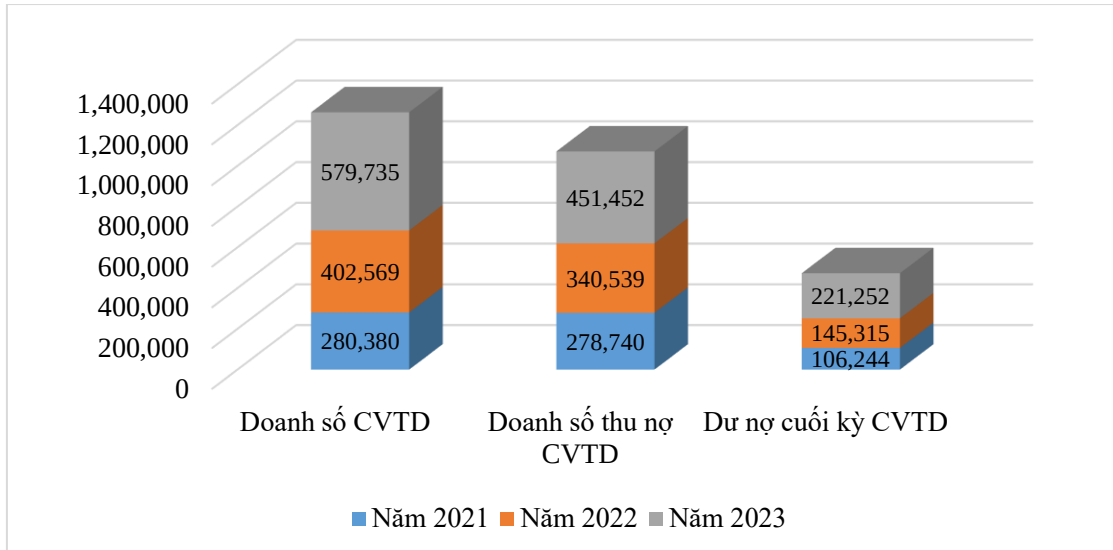
Cho vay tiêu dùng là một lĩnh vực quan trọng trong nền kinh tế, đóng góp vào sự phát triển chung của xã hội. Hoạt động CVTD cung cấp nguồn vốn cho người dân để mua sắm, tiêu dùng, góp phần thúc đẩy nhu cầu nội địa và tăng trưởng kinh tế. Cho vay tiêu dùng cũng góp phần làm phong phú thêm loại hình cho vay, tạo điều kiện cho ngân hàng mở rộng tín dụng, tăng vòng quay vốn tín dụng và giảm thiểu rủi ro tín dụng chung của ngân hàng. Tình hình chung của cho vay tiêu dùng được thể hiện qua bảng sau:

Bảng 2.4: Thực trạng chung của cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

Dvt: Triệu đồng.

STT	Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
		Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1	Doanh số cho vay	520.186	100,00	719.235	100,00	983.783	100,00	199.049	38,26	264.548	36,78
	Cho vay tiêu dùng	280.380	53,90	402.569	55,97	579.735	58,93	122.189	43,58	177.166	44,01
2	Doanh số thu nợ	470.524	100,00	664.232	100,00	864.186	100,00	193.708	41,17	199.954	30,10
	Cho vay tiêu dùng	278.740	59,24	340.539	51,27	451.452	52,24	61.799	22,17	110.913	32,57
3	Dư nợ cuối kỳ	220.423	100,00	275.426	100,00	395.023	100,00	55.003	24,95	119.597	43,42
	Cho vay tiêu dùng	106.244	48,20	145.315	52,76	221.252	56,01	39.071	36,77	75.938	52,26
4	Nợ quá hạn	3.156	100,00	3.428	100,00	3.147	100,00	272	8,62	(281)	-8,20
	Cho vay tiêu dùng	641	20,31	737	21,50	635	20,18	96	14,98	(102)	-13,84
5	Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	1,43		1,24		0,80					
	Cho vay tiêu dùng	0,60		0,51		0,29					
6	Nợ xấu	2.330	100,00	2.641	100,00	2.202	100,00	311	13,35	(439)	-16,62
	Cho vay tiêu dùng	336	14,40	399	15,10	310	14,10	63	18,86	(88)	-22,14
7	Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,06		0,96		0,56					
	Cho vay tiêu dùng	0,32		0,27		0,14					

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)



Biểu đồ 2.6: Tình hình chung của cho vay tiêu dùng tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Qua bảng 2.4 trên, ta thấy doanh số cho vay tăng đều qua các năm. Cụ thể doanh số cho vay tăng từ 520.186 triệu đồng lên 719.235 triệu đồng năm 2022, năm 2023 đạt 983.783 triệu đồng. Trong đó cho vay tiêu dùng năm 2021 đạt 280.380 triệu đồng (chiếm 53,90% tỷ trọng); năm 2022 tiếp tục tăng lên 402.569 triệu đồng (chiếm 55,97% tỷ trọng của doanh số cho vay); năm 2023 đạt 579.735 triệu đồng (chiếm 58,93% tỷ trọng). Điều này cho thấy nhu cầu vay tiêu dùng và hoạt động tài chính ngày càng tăng. Sự gia tăng của doanh số cho vay cũng có thể phản ánh sự mở rộng của thị trường tín dụng và sự tăng cường của khả năng tiếp cận tín dụng cho người dân và doanh nghiệp. Ngân hàng có thể đã mở rộng danh mục sản phẩm và dịch vụ cho vay, cũng như cải thiện quy trình vay để thu hút khách hàng.

Tiếp theo là chỉ tiêu doanh số thu nợ, cho vay tiêu dùng năm 2021 chiếm 59,24% tương đương 278.740 triệu đồng; năm 2022 tăng lên 340.539 triệu đồng (chiếm 51,27% tỷ trọng); năm 2023 đạt 451.452 triệu đồng (chiếm 52,24% tỷ trọng). Các chỉ số cho thấy ngân hàng đang thực hiện tốt công tác quản lý và thu hồi nợ, đảm bảo dòng tiền hoạt động; khả năng thanh khoản của ngân hàng được cải thiện và giúp ngân hàng có nguồn vốn để cho vay mới. Có thể thấy rằng, ngân hàng đang làm tốt quá trình thẩm định và đánh giá rủi ro hiệu quả.

Dư nợ cuối kì là biểu hiện về số vốn mà ngân hàng đã giữ lại từ các khoản vay trong năm, chưa được thu hồi hoặc trả nợ đầy đủ. Dư nợ cuối kỳ là một chỉ số quan trọng đánh giá sự ổn định và khả năng duy trì nguồn vốn của ngân hàng. Qua bảng số liệu trên ta thấy dư nợ cuối kì tăng theo các năm, năm 2021 đạt 106.244 triệu đồng (chiếm 48,20% tỷ trọng); năm 2022 đạt 145.315 triệu đồng (chiếm 52,76% tỷ trọng); năm 2023 đạt 221.252 triệu đồng (chiếm 56,01% tỷ trọng). Nguyên nhân do sự tăng trưởng của nền kinh tế, sự phát triển của thị trường tín dụng, sự gia tăng dân số và thu nhập có thể tạo ra sự gia tăng nhu cầu tiêu dùng và đầu tư từ đó thúc đẩy hoạt động cho vay và thu nợ.

Qua bảng 2.4 giai đoạn 2021-2023 tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng tốt kèm theo đó là nợ quá hạn cho vay tiêu dùng cũng tăng theo. Năm 2021 nợ quá hạn cho vay tiêu dùng 641 triệu đồng (tương đương tỷ lệ nợ quá hạn 0,60%); năm 2022 tăng lên 737 triệu đồng (tương đương tỷ lệ nợ quá hạn 0,51%). Điều này cho thấy tình hình nợ quá hạn năm 2022 tăng lên so với năm 2021, phản ánh khả năng quản lý tín dụng trong khâu cho vay, đơn đốc các khoản vay chưa có hiệu quả. Do ảnh hưởng của đại dịch Covid-19, thu nhập của nhiều khách hàng bị ảnh hưởng do mất việc làm hoặc giảm thu nhập, dẫn đến khó khăn trong việc thanh toán khoản vay. Năm 2023 nợ quá hạn cho vay tiêu dùng đã giảm xuống 635 triệu đồng (tương đương tỷ lệ nợ quá hạn 0,29%). Điều này cho thấy đã có sự ổn định về thu nhập trong năm 2023 góp phần thúc đẩy ý thức trả nợ đúng hạn của một số khách hàng. Bên cạnh đó ngân hàng đã có những biện pháp hiệu quả để kiểm soát nợ quá hạn, góp phần giảm thiểu rủi ro cho hệ thống tài chính. Tuy nhiên, vẫn còn mức nợ quá hạn 635 triệu đồng cho thấy vẫn còn một số khoản vay tiêu dùng chưa được thanh toán đúng hạn. Do đó, cần tiếp tục có những biện pháp để giảm thiểu nợ quá hạn, đảm bảo an toàn cho hệ thống tài chính.

Chỉ tiêu cuối cùng để đánh giá tình hình cho vay tiêu dùng là nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu. Một điểm tích cực là tỷ lệ nợ xấu đã giảm trong suốt giai đoạn 2021- 2023, từ 0,32% vào năm 2021 xuống còn 0,14% vào năm 2023. Điều này cho thấy sự cải thiện trong việc quản lý rủi ro và chất lượng của các khoản vay. Nguyên nhân có thể do ngân hàng đã cải thiện quy trình đánh giá và phê duyệt cho vay, từ việc xác định khả năng trả nợ của khách hàng đến việc đảm bảo rằng các khoản vay được cấp phép chỉ cho

những người có khả năng trả nợ đáng tin cậy từ đó giúp giảm nguy cơ nợ xấu từ việc cho vay cho những khách hàng không đủ khả năng trả nợ. Bên cạnh đó ngân hàng đã tăng cường hoạt động quản lý nợ để theo dõi và xử lý nợ xấu một cách hiệu quả hơn. Bằng cách này, họ có thể đã đưa ra các biện pháp đối phó kịp thời với nợ xấu và giảm thiểu ảnh hưởng của nợ xấu đối với ngân hàng.

2.3.3.2 Thực trạng cho vay tiêu dùng theo các tiêu chí.

a. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo mục đích vay.

Cùng với sự phát triển không ngừng của nền kinh tế và công nghệ, cho vay tiêu dùng theo mục đích vay đã trở thành một phần không thể thiếu của cuộc sống hiện đại. Ngày nay, việc vay tiêu dùng không chỉ đơn giản là một phương tiện để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng hàng ngày mà còn phản ánh xu hướng và sở thích cá nhân của mỗi người dân. Tính linh hoạt và tiện lợi của các sản phẩm tín dụng tiêu dùng đã tạo ra một động lực mạnh mẽ cho sự tăng trưởng của thị trường cho vay này. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo mục đích vay được thể hiện qua bảng dưới đây:

Bảng 2.5: Thực trạng cho vay tiêu dùng theo mục đích vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

Đvt: Triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
		Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1	Doanh số CVTD	280.380	100,00	402.569	100,00	579.735	100,00	122.189	43,58	177.166	44,01
	Vay mua nhà, sửa chữa nhà	63.457	22,63	80.025	19,88	119.876	20,68	16.568	26,11	39.851	49,80
	Vay mua xe	42.020	14,99	63.802	15,85	99.148	17,10	21.782	51,84	35.346	55,40
	Cho vay khác	174.903	62,38	258.742	64,27	360.711	62,22	83.839	47,93	101.969	39,41
2	Doanh số thu nợ CVTD	278.740	100,00	340.539	100,00	451.452	100,00	61.799	22,17	110.913	32,57
	Vay mua nhà, sửa chữa nhà	78.948	28,32	86.987	25,54	92.627	20,52	8.039	10,18	5.640	6,48
	Vay mua xe	68.685	24,64	76.337	22,42	99.029	21,94	7.652	11,14	22.692	29,73
	Cho vay khác	131.107	47,04	177.215	52,04	259.796	57,55	46.108	35,17	82.581	46,60
3	Dư nợ CVTD	106.244	100,00	145.315	100,00	221.252	100,00	39.071	36,77	75.938	52,26
	Vay mua nhà, sửa chữa nhà	23.847	22,45	29.087	20,02	42.995	19,43	5.240	21,97	13.908	47,82
	Vay mua xe	14.874	14,00	23.241	15,99	36.385	16,45	8.367	56,25	13.144	56,56
	Cho vay khác	67.523	63,55	92.987	63,99	141.872	64,12	25.464	37,71	48.886	52,57
4	Nợ quá hạn	641	100,00	737	100,00	635	100,00	96	14,98	-102	-13,84
	Vay mua nhà, sửa chữa nhà	117	18,25	201	27,27	171	26,93	84	71,79	-30	-14,93
	Vay mua xe	143	22,31	156	21,17	153	24,09	13	9,09	-3	-1,92
	Cho vay khác	381	59,44	380	51,56	311	48,98	-1	-0,26	-69	-18,16
5	Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	0,60		0,51		0,29					
	Vay mua nhà, sửa chữa nhà	0,49		0,69		0,40					
	Vay mua xe	0,96		0,67		0,42					
	Cho vay khác	0,56		0,41		0,22					
6	Nợ xấu CVTD	336	100,00	399	100,00	310	100,00	63	18,86	-88	-22,14

	Vay mua nhà, sửa chữa nhà	101	30,10	117	29,34	96	30,92	16	15,84	-21	-17,95
	Vay mua xe	76	22,65	83	20,81	70	22,55	7	9,21	-13	-15,66
	Cho vay khác	159	47,25	199	49,85	144	46,53	40	25,40	-54	-27,32
7	Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	0,32		0,27		0,14					
	Vay mua nhà, sửa chữa nhà	0,42		0,40		0,22					
	Vay mua xe	0,51		0,36		0,19					
	Cho vay khác	0,23		0,21		0,10					

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Qua bảng 2.5 ta thấy doanh số cho vay khác: đồ dùng, trang thiết bị gia đình, chi phí học tập, khám, chữa bệnh, du lịch, văn hóa, thể dục, thể thao chiếm tỷ trọng cao nhất trong doanh số CVTD. Năm 2021 đạt 174.903 triệu đồng (chiếm 62,38% tỷ trọng), năm 2022 đạt 258.742 triệu đồng (chiếm 64,27% tỷ trọng), đến năm 2023 đạt 360.711 triệu đồng (chiếm 62,22% tỷ trọng). Nguyên nhân dẫn đến doanh số cho vay khác tăng có thể do nhiều yếu tố như: Mức sống người dân ngày càng được nâng cao, thu nhập của người dân tăng lên, họ có điều kiện chi tiêu nhiều hơn cho các nhu cầu thiết yếu và cả nhu cầu hưởng thụ. Cùng với đó, bên cạnh sự phát triển của thương mại điện tử giúp người dân dễ dàng tiếp cận và mua sắm các mặt hàng tiêu dùng với giá cả cạnh tranh, góp phần thúc đẩy nhu cầu tiêu dùng. Ngoài ra, Chính phủ ban hành nhiều chính sách hỗ trợ cho vay tiêu dùng với lãi suất thấp, thủ tục đơn giản, góp phần tạo điều kiện cho người dân vay vốn để chi tiêu cho các nhu cầu cá nhân.

Qua bảng số liệu trên ta thấy, doanh số thu nợ của phòng giao dịch tăng đều qua các năm. Năm 2021, doanh số thu nợ đạt 278.740 triệu đồng trong đó doanh số thu nợ cho vay khác chiếm tỷ trọng cao nhất (chiếm 47,04% tương đương 131.107 triệu đồng). Năm 2022, doanh số thu nợ đạt 340.539 triệu đồng trong đó cho vay khác chiếm tỷ trọng cao nhất 52,04% và tiếp đến là cho vay mua nhà, sửa chữa nhà chiếm 25,54%. Năm 2023, doanh số thu nợ đạt 451.452 triệu đồng, trong đó cho vay khác vẫn chiếm tỷ trọng cao nhất (57,55%). Để đạt được kết quả này cho thấy chính sự định hướng của Ban lãnh đạo cũng như quá trình tìm kiếm khách hàng, thẩm định, và thu hồi nợ đã giúp phòng giao dịch nâng cao doanh số thu hồi nợ của mình. Mặt khác do ý thức trả nợ của một số khách hàng tương đối tốt đã làm cho doanh số thu nợ của ngân hàng tăng lên.

Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích của phòng giao dịch trong giai đoạn 2021 – 2023 đạt được những thành công đáng kể. Qua bảng số liệu ta thấy, dư nợ tiêu dùng tăng theo các năm. Năm 2021 dư nợ vay mua nhà, sửa chữa nhà chiếm 63,56% tỷ trọng, vay mua xe chiếm 22,45% tỷ trọng, cho vay khác chiếm 14,00% tỷ trọng. Năm 2022 dư nợ vay mua nhà, sửa chữa nhà chiếm 63,99% tỷ trọng, vay mua xe chiếm 20,02% tỷ trọng, cho vay khác chiếm 15,99% tỷ trọng. Năm 2023 dư nợ vay mua nhà, sửa chữa nhà chiếm 64,12% tỷ trọng, vay mua xe chiếm 19,43% tỷ trọng, cho vay khác chiếm 16,45% tỷ trọng. Từ các chỉ số trên ta thấy cho vay tiêu dùng đang dần trở thành đối tượng khách hàng quan tâm. Nguyên nhân do chiến lược đẩy mạnh mở rộng cho

vay tiêu dùng và theo đó phòng giao dịch đã có nhiều cố gắng trong việc triển khai các biện pháp hỗ trợ cho vay tiêu dùng với người dân trong giai đoạn kinh tế khó khăn.

Qua số liệu ở bảng 2.5 ta thấy nợ quá hạn tăng năm 2022 và giảm vào năm 2023. Chiếm tỷ trọng cao nhất trong nợ quá hạn vẫn là cho vay khác: năm 2021 chiếm 59,44%, năm 2022 chiếm 51,56%, năm 2023 chiếm 48,98%. Nợ quá hạn cho vay mua nhà, sửa chữa nhà và cho vay mua xe gần tương đương nhau. Nguyên nhân do ngân hàng đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng vì đây là thị trường tiềm năng, nhưng đây vẫn là thị trường tiềm ẩn rủi ro cho ngân hàng. Bởi thu nhập người dân có xu hướng không ổn định, nguy cơ bị mất việc làm ở thời điểm hiện tại rất cao. PGD nên điều chỉnh, gia hạn các khoản vay để chuyển những khoản nợ trên 180 ngày sang nợ nhóm 2. Cách làm này vừa giúp ngân hàng tránh được nợ xấu, giúp các cá nhân, các tổ chức tránh được tình trạng không có khả năng trả nợ.

Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của cho vay tiêu dùng theo mục đích vay đang giảm dần qua các năm. Cụ thể: Nợ xấu năm 2021 đạt 336 triệu đồng tương đương 0,32% tỷ lệ nợ xấu; năm 2022 nợ xấu tăng lên 399 triệu đồng tương đương 0,27% tỷ lệ nợ xấu. Nguyên nhân dẫn đến nợ xấu tăng năm 2022 là do tình hình kinh tế khó khăn kèm theo dịch covid – 19 nên đã ảnh hưởng trực tiếp tới việc trả nợ của khách hàng, bên cạnh đó còn tồn tại nguyên nhân chủ quan từ phòng giao dịch đó là trường hợp rủi ro đạo đức, vi phạm nguyên tắc nghề nghiệp trong đội ngũ cán bộ nhân viên của phòng giao dịch. Năm 2023 nợ xấu giảm xuống còn 310 triệu đồng tương đương 0,14% tỷ lệ nợ xấu

b. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn.

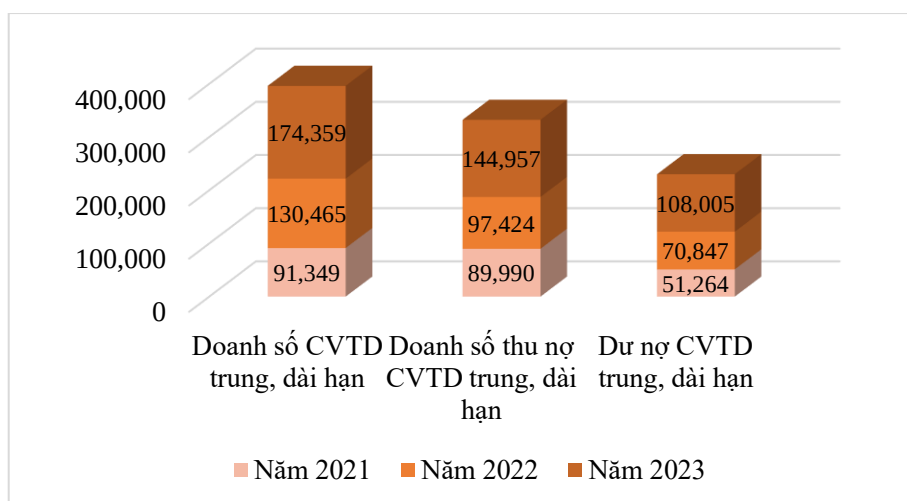
Trong một nền kinh tế phát triển, người tiêu dùng thường phải đối mặt với nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng cùng với một loạt các chi phí hàng ngày và chi phí lớn hơn, từ mua sắm hàng hóa đến du lịch và giáo dục. Việc vay tiêu dùng theo thời hạn mang lại cho người tiêu dùng sự linh hoạt và tiện lợi để đáp ứng nhanh chóng các nhu cầu tài chính của họ, từ việc mua sắm đồ tiêu dùng hàng ngày đến việc trang trải chi phí lớn như: mua nhà hoặc mua ô tô. Đặc biệt, với sự phát triển của công nghệ, việc vay tiêu dùng trở nên dễ dàng hơn bao giờ hết, với quy trình đơn giản và nhanh chóng thông qua các ứng dụng di động và trực tuyến. Các chỉ số dưới đây phản ánh tình hình cho vay tiêu dùng theo thời hạn của MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023:

Bảng 2.6: Thực trạng cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

Đvt: Triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
		Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1	Doanh số cho vay	280.380	100,00	402.569	100,00	579.735	100,00	122.189	43,58	177.166	44,01
	Trung, dài hạn	91.349	32,58	130.465	32,41	174.359	30,08	39.116	42,82	43.894	33,64
	Ngắn hạn	189.031	67,42	272.104	67,59	405.376	69,92	83.073	43,95	133.272	48,98
2	Doanh số thu nợ	278.740	100,00	340.539	100,00	451.452	100,00	61.799	22,17	110.913	32,57
	Trung, dài hạn	89.990	32,28	97.424	28,61	144.957	32,11	7.434	8,26	47.533	48,79
	Ngắn hạn	188.750	67,72	243.115	71,39	306.495	67,89	54.365	28,80	63.380	26,07
3	Dư nợ cho vay	106.244	100,00	145.315	100,00	221.252	100,00	39.071	36,77	75.938	52,26
	Trung, dài hạn	51.264	48,25	70.847	48,75	108.005	48,82	19.583	38,20	37.158	52,45
	Ngắn hạn	54.980	51,75	74.468	51,25	113.247	51,18	19.488	35,45	38.780	52,08
4	Nợ quá hạn	641	100,00	737	100,00	635	100,00	96	14,98	-102	-13,84
	Trung, dài hạn	276	43,06	378	51,29	256	40,31	102	36,96	-122	-32,28
	Ngắn hạn	365	56,94	359	48,71	379	59,69	-6	-1,64	20	5,57
5	Tỷ lệ nợ quá hạn (%)	0,60		0,51		0,29					
	Trung, dài hạn	0,54		0,53		0,24					
	Ngắn hạn	0,66		0,48		0,33					
6	Nợ xấu	336	100,00	399	100,00	310	100,00	63	18,86	-88	-22,14
	Trung, dài hạn	148	44,11	167	41,88	129	41,55	19	12,84	-38	-22,75
	Ngắn hạn	188	55,89	232	58,12	181	58,45	44	23,61	-50	-21,70
7	Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,32		0,27		0,14					
	Trung, dài hạn	0,29		0,24		0,12					
	Ngắn hạn	0,34		0,31		0,16					

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)



Biểu đồ 2.7: Tình hình cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

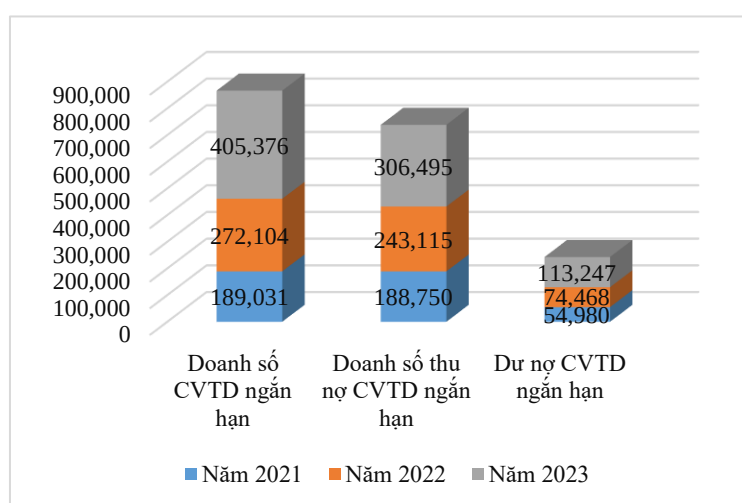
(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Qua các chỉ số ở bảng 2.6 ta thấy doanh số cho vay tiêu dùng trung, dài hạn tăng 39.116 triệu đồng năm 2022 so với năm 2021, tương đương tăng 42,82%; tăng 43.894 triệu đồng năm 2023 so với năm 2022, tương đương tăng 33,64%. Với những khoản vay trung, dài hạn này khách hàng sẽ chịu mức lãi suất cao hơn các khoản vay ngắn hạn, ngân hàng phải theo dõi các khoản vay và cho vay trung, dài hạn xảy ra rủi ro cao hơn cho vay ngắn hạn. Điều này cũng làm cho doanh số thu nợ CVTD trung, dài hạn tăng 7.434 triệu đồng năm 2022 so với năm 2021, tương đương tăng 8,26%; tăng 47.533 triệu đồng năm 2023 so với năm 2022, tức tăng 48,79%. Dư nợ CVTD trung, dài hạn tăng 19,583 triệu đồng, tương đương tăng 38,20% năm 2022 so với năm 2021; tăng 37.156 triệu đồng, tức tăng 52,45% năm 2023 so với năm 2022 do doanh số cho vay tăng nhanh hơn doanh số thu nợ.

Nợ quá hạn trung, dài hạn năm 2021 đạt 276 triệu đồng (tương đương 0,54% tỷ lệ nợ quá hạn trung, dài hạn), năm 2022 tăng lên 378 triệu đồng (tỷ lệ nợ quá hạn trung, dài hạn 0,53%), năm 2023 giảm xuống 256 triệu đồng (tỷ lệ nợ quá hạn trung, dài hạn 0,24%). Nợ xấu cho vay tiêu dùng trung, dài hạn giảm 19 triệu đồng, tức giảm 12,84% của năm 2022 so với năm 2021 và giảm 38 triệu đồng, tức giảm 22,75% năm 2023 so với năm 2022. Thu nhập của người dân ngày càng được tăng cao, cuộc sống ngày càng được cải thiện, nhu cầu sở hữu nhà ở, đất ở, xe hơi cá nhân, đi du học hay sử dụng thẻ tín dụng cũng tăng lên. Để đáp ứng được các nhu cầu này khách hàng cần phải đi vay

để được hưởng các dịch vụ trước khi có đủ tài chính. Nhưng để dẫn đến nợ quá hạn là do ngân hàng không đánh giá đầy đủ khả năng thanh toán của khách hàng, dẫn đến việc cho vay vốn cho những khách hàng không có khả năng trả nợ. Bên cạnh đó có thể do biến động kinh tế - xã hội như khủng hoảng kinh tế, thiên tai, dịch bệnh,... làm ảnh hưởng đến khả năng thanh toán của khách hàng vay vốn, dẫn đến nợ quá hạn.

Những dịch vụ mua sắm trang thiết bị, đi du lịch, đầu tư ngắn hạn,... đang phát triển mạnh trong nhiều năm qua. Để có thể sử dụng các nhu cầu đó thì khách hàng phải đi vay trước khi có đủ tài chính. Vì vậy việc vay ngắn hạn đang có xu hướng tăng, cụ thể nhu cầu vay tiêu dùng ngắn hạn được thể hiện như sau:



Biểu đồ 2.8: Tình hình cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Năm 2022 so với năm 2021, doanh số CVTD ngắn hạn tăng 43.075 triệu đồng, tương đương tăng 18,815 do ngân hàng có chính sách mở rộng địa bàn CVTD và có nhu cầu vay để mua sắm trang thiết bị, thanh toán các hóa đơn, mua phương tiện đi lại, thanh toán các chi phí khám, chữa bệnh,... Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng ngắn hạn tăng 50.722 triệu đồng, tương đương tăng 26,36% do nhiều khoản nợ cho vay từ trước năm 2021 đến hạn thu hồi và ngân hàng thu đủ số tiền gốc và lãi. Dư nợ CVTD tăng 28.989 triệu đồng, tức tăng 28,05% do doanh số cho vay tiêu dùng ngắn hạn tăng và chưa đến hạn thu hồi, cán bộ tín dụng cũng rất tích cực trong công tác thu hồi nợ để hạn chế tình trạng nợ xấu gia tăng làm giảm chất lượng tín dụng. Năm 2023 so với năm 2022, doanh số cho vay tiêu dùng ngắn hạn tăng 73.272 triệu đồng, tương đương tăng

26,93% do lãi suất có xu hướng giảm kích thích khách hàng vay tiêu dùng. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng ngắn hạn tăng 63.380 triệu đồng, tương đương tăng 26,07% do các khoản nợ cho vay đến hạn thu hồi và khách hàng trả nợ đúng hạn và đầy đủ. Dư nợ cho vay tiêu dùng tăng 38.881 triệu đồng, tức tăng 29,38% do doanh số cho vay tiêu dùng ngắn hạn tăng.

Năm 2021, nợ quá hạn cho vay tiêu dùng ngắn hạn 365 triệu đồng (tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng ngắn hạn 0,66%), năm 2022 giảm xuống 359 triệu đồng (tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng ngắn hạn 0,48%), năm 2023 tăng lên 379 triệu đồng (tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng ngắn hạn 0,33%). Nợ xấu cho vay tiêu dùng ngắn hạn năm 2022 so với năm 2021 tăng lên 44 triệu đồng, tức tăng 23,61% (tỷ lệ nợ cho vay tiêu dùng ngắn hạn 0,23%); năm 2023 so với năm 2022 nợ xấu cho vay tiêu dùng ngắn hạn giảm 50 triệu đồng, tương đương giảm 21,70% (tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng ngắn hạn giảm 0,13%) do ngân hàng tăng cường công tác thu hồi nợ, thường xuyên nhắc nhở khách hàng trả nợ đầy đủ và đúng hạn.

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

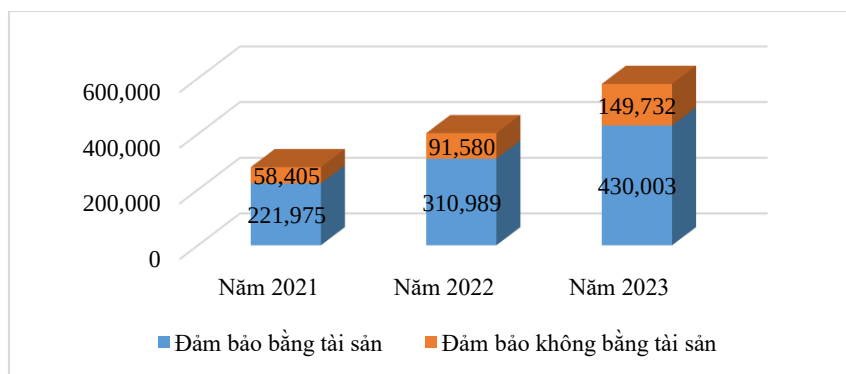
Trong bối cảnh hiện tại, cho vay tiêu dùng đã trở thành một phần quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu tài chính của người tiêu dùng. Cho vay tiêu dùng bằng hình thức bảo đảm cho phép người vay sử dụng tài sản có giá trị như nhà đất, xe ô tô hay tài sản cá nhân khác làm bảo đảm khoản vay. Thực trạng cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm của phòng giao dịch giai đoạn 2021 – 2023 được thể hiện qua bảng dưới đây:

Bảng 2.7: Thực trạng cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 –2023.

Đvt: Triệu đồng.

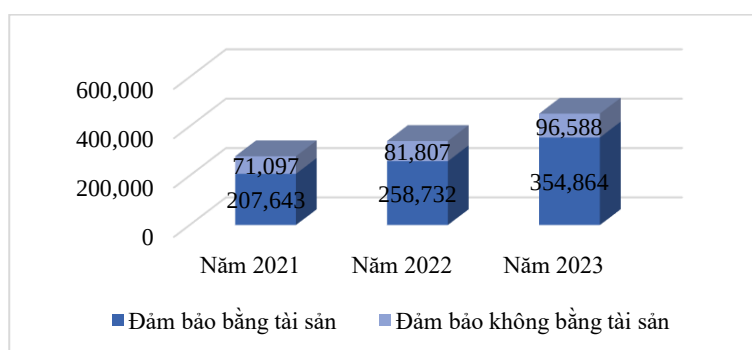
STT	Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
		Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1	Doanh số cho vay	280.380	100,00	402.569	100,00	579.735	100,00	122.189	43,58	177.166	44,01
	Đảm bảo bằng tài sản	221.975	79,17	310.989	77,25	430.003	74,17	89.014	40,10	119.014	38,27
	Đảm bảo không bằng tài sản	58.405	20,83	91.580	22,75	149.732	25,83	33.175	56,80	58.152	63,50
2	Doanh số thu nợ	278.740	100,00	340.539	100,00	451.452	100,00	61.799	22,17	110.913	32,57
	Đảm bảo bằng tài sản	207.643	74,49	258.732	75,98	354.864	78,61	51.089	24,60	96.132	37,16
	Đảm bảo không bằng tài sản	71.097	25,51	81.807	24,02	96.588	21,39	10.710	15,06	14.781	18,07
3	Dư nợ cho vay	106.244	100,00	145.315	100,00	221.252	100,00	39.071	36,77	75.938	52,26
	Đảm bảo bằng tài sản	89.823	84,54	122.456	84,27	187.354	84,68	32.633	36,33	64.898	53,00
	Đảm bảo không bằng tài sản	16.421	15,46	22.859	15,73	33.898	15,32	6.438	39,20	11.040	48,29
4	Nợ quá hạn	641	100,00	737	100,00	635	100,00	96	14,98	-102	-13,84
	Đảm bảo bằng tài sản	330	51,48	402	54,55	329	51,81	72	21,82	-73	-18,16
	Đảm bảo không bằng tài sản	311	48,52	335	45,45	306	48,19	24	7,72	-29	-8,66
5	Tỷ lệ nợ quá hạn	0,60		0,51		0,29					
	Đảm bảo bằng tài sản	0,37		0,33		0,18					
	Đảm bảo không bằng tài sản	1,89		1,47		0,90					
6	Nợ xấu	336	100,00	399	100,00	310	100,00	63	18,86	-88	-22,14
	Đảm bảo bằng tài sản	238	70,93	298	74,73	215	69,25	60	25,21	-83	-27,85
	Đảm bảo không bằng tài sản	98	29,07	101	50,65	95	30,75	3	3,35	-5	-5,27
7	Tỷ lệ nợ xấu	0,32		0,27		0,14					
	Đảm bảo bằng tài sản	0,26		0,24		0,11					
	Đảm bảo không bằng tài sản	0,59		0,44		0,28					

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)



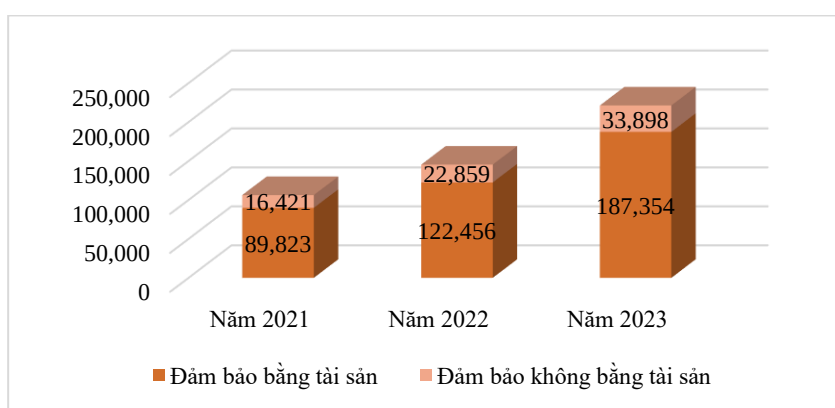
Biểu đồ 2.9: Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.
(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Qua bảng 2.7, ta thấy doanh số CVTD đảm bảo bằng tài sản năm 2021 đạt 221.975 triệu đồng, năm 2022 tăng lên 89.014 triệu đồng (tương đương tăng 40,10%) và đến năm 2023 doanh số CVTD đảm bảo bằng tài sản tăng lên 119.014 triệu đồng (tức tăng 38,27%) so với năm 2022. Nguyên nhân là do trong những năm gần đây nền kinh tế ổn định, thu nhập của người dân cũng tăng làm cho nhu cầu tiêu dùng của người dân cũng tăng theo làm doanh số CVTD tăng đáng kể. Doanh số CVTD đảm bảo không bằng tài sản cũng tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2021 doanh số CVTD đảm bảo không bằng tài sản đạt 58.405 triệu đồng, năm 2022 tăng lên 33.175 triệu đồng (tăng 56,80%) và đến năm 2023 doanh số này tăng thêm 58.152 triệu đồng (tăng 63,50 %) so với năm 2022. Những năm gần đây NH cũng mở rộng phát triển cho vay đảm bảo không bằng tài sản, NH cho ra nhiều gói sản phẩm dành cho những người có thu nhập ổn định mà không có tài sản thế chấp.



Biểu đồ 2.10: Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.
(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản có sự gia tăng qua 3 năm. Năm 2021, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản đạt giá trị 207.643 triệu đồng, năm 2022 tăng lên 51.089 triệu đồng (tương đương tăng 24,60%) và đến năm 2023 doanh số thu nợ tăng thêm 96.132 triệu đồng (tăng 37,16%) so với năm 2022. Nguyên nhân là do doanh số cho vay tăng và các khoản vay đến hạn tăng lên nên doanh số thu nợ tăng. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản cũng tăng qua 3 năm. Năm 2021 doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản đạt 71.097 triệu đồng, năm 2022 tăng 10.710 triệu đồng (tăng 15,06%), năm 2023 tăng thêm 14.781 triệu đồng (tăng 18,07%) so với năm 2022.



*Biểu đồ 2.11: Dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại MB Bank – PGD
Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.*

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Năm 2022, dư nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản tăng 32.633 triệu đồng (tăng 36,33%) so với năm 2021. Năm 2023, dư nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản tăng thêm 64.898 triệu đồng (tăng 53,00%) so với năm 2022. Do doanh số cho vay tăng tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản trong 3 năm và các khoản nợ chưa đến hạn nên dư nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản tăng. Người dân có nhu cầu tiêu dùng cao và có tài sản thế chấp sẽ có quyết định vay Ngân hàng để thỏa mãn nhu cầu khi chưa có đủ vốn. Năm 2022, dư nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản tăng 6.438 triệu đồng (tăng 39,20%) so với năm 2021, đến năm 2023 dư nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản tiếp tục tăng 11.040 triệu đồng (tăng 48,29%) so với năm 2022. Dư nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản tăng nguyên nhân là do Ngân hàng đưa ra nhiều sản phẩm vay tín chấp nhằm mở rộng cho vay, chủ yếu là cho vay cán bộ nhân viên nhà nước có thu nhập ổn định. Lĩnh vực cho vay tiêu dùng đang là

lĩnh vực tiềm năng mà nhiều tổ chức tín dụng trong nước hay kể cả các công ty tài chính đang khai thác rất sôi động, do đó sức cạnh tranh là rất lớn, nên các NHTM đang mở rộng địa bàn cho vay bằng gói sản phẩm ưu đãi về lãi suất cũng như tài sản thế chấp.

Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng của cả CVTD đảm bảo bằng tài sản và CVTD đảm bảo không bằng tài sản đều giảm qua các năm. Năm 2021 tỷ lệ nợ quá hạn CVTD đảm bảo bằng tài sản là 0,37%, tỷ lệ nợ quá hạn CVTD đảm bảo không bằng tài sản là 1,89%. Năm 2022, tỷ lệ nợ quá hạn CVTD đảm bảo bằng tài sản 0,33%, trong khi đó tỷ lệ nợ quá hạn CVTD đảm bảo không bằng tài sản 1,47%. Năm 2023 tỷ lệ nợ quá hạn CVTD đảm bảo bằng tài sản tiếp tục giảm xuống 0,18% và tỷ lệ nợ quá hạn CVTD đảm bảo không bằng tài sản giảm xuống 0,90%. Nguyên nhân do ngân hàng đã thận trọng hơn trong việc đánh giá năng lực tài chính của khách hàng trước khi cho vay, chú trọng vào các yếu tố như thu nhập, lịch sử tín dụng, đảm bảo,... nhằm giảm thiểu rủi ro nợ xấu. Áp dụng các tiêu chuẩn cho vay chặt chẽ hơn, đặc biệt đối với các khoản vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản. Về phía khách hàng dịch bệnh khiến thu nhập của người dân giảm sút điều này dẫn đến khả năng trả nợ của người vay yếu đi, ảnh hưởng đến tỷ lệ nợ quá hạn.

Nợ xấu của cả CVTD đảm bảo bằng tài sản và CVTD đảm bảo không bằng tài sản đều giảm qua các năm. Năm 2021 nợ xấu cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản là 238 triệu đồng, nợ xấu cho vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản là 98 triệu đồng. Năm 2022, nợ xấu cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản tăng 60 triệu đồng (tương đương tăng 25,21%) so với năm 2021, trong khi đó nợ xấu cho vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản tăng 03 triệu đồng (tương đương tăng 3,35%) so với năm 2021. Năm 2023, nợ xấu cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản giảm xuống 83 triệu đồng (tương đương giảm 27,85%) và nợ xấu cho vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản giảm 05 triệu đồng (giảm 5,27%) so với năm 2022.

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

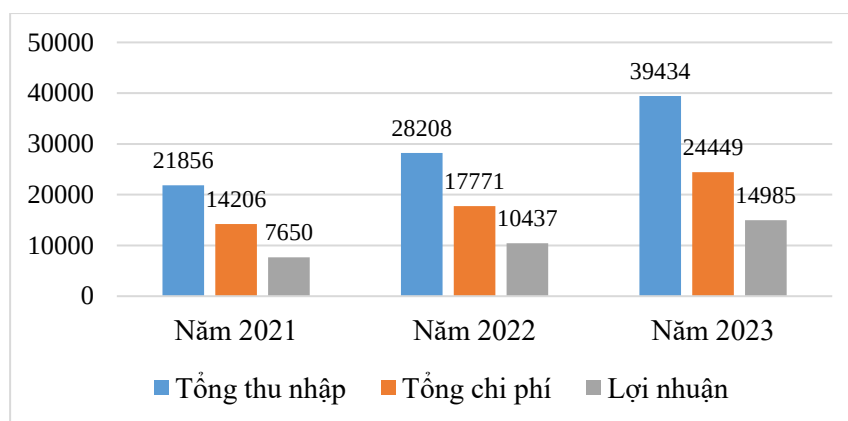
Giai đoạn 2021 – 2023, MB Bank phòng giao dịch Hòa Thọ đã đạt được những thành tựu đáng kể trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Các chỉ số dưới bảng sau là minh chứng cho hoạt động cho vay tiêu dùng được cải thiện rõ rệt. Dưới đây là bảng kết quả hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng của phòng giao dịch giai đoạn 2021 – 2023:

Bảng 2.8: Kết quả hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 –2023.

Đvt: Triệu đồng.

STT	Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch 2022/2021		Chênh lệch 2023/2022	
		Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
1	Tổng thu nhập	21.856	100,00	28.208	100,00	39.434	100,00	6.352	29,06	11.226	39,80
	Thu từ lãi CVTD	18.162	83,10	23.243	82,40	32.336	82,00	5.081	27,98	9.092	39,12
	Thu từ phí phạt vi phạm hợp đồng vay	612	2,80	790	2,80	1.104	2,80	178	29,06	314	39,80
	Thu từ phí thu hộ	328	1,50	423	1,50	592	1,50	95	29,06	168	39,80
	Thu từ phí giải ngân	852	3,90	1.213	4,30	1.775	4,50	361	42,30	562	46,30
	Thu từ phí bảo hiểm khoản vay	918	4,20	1.269	4,50	1.853	4,70	351	38,28	584	46,01
	Thu từ phí trả nợ trước hạn	984	4,50	1.269	4,50	1.775	4,50	286	29,06	505	39,80
2	Tổng chi phí	14.206	100,00	17.771	100,00	24.449	100,00	3.565	25,09	6.678	37,58
	Chi phí vốn	11.858	83,47	14.521	81,71	19.761	80,83	2.663	22,46	5.240	36,09
	Chi phí hoạt động	2.348	16,53	3.250	18,29	4.688	19,17	902	38,39	1.438	44,25
3	Lợi nhuận	7.650		10.437		14.985		2.787	36,44	4.548	43,58

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)



Biểu đồ 2.12: Kết quả hoạt động kinh doanh cho vay tiêu dùng tại MB Bank – PGD Hòa Thọ giai đoạn 2021 – 2023.

(Nguồn: Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Hòa Thọ)

Nhìn vào bảng 2.8 và biểu đồ 2.27, các chỉ số cho thấy tổng thu nhập của hoạt động cho vay tiêu dùng đang tăng trưởng qua các năm, trong đó thu từ lãi luôn chiếm tỷ trọng cao nhất qua các năm (82,00% - 83,10%). Năm 2021 tổng thu nhập đạt 21.856 triệu đồng, năm 2022 đạt 28.208 triệu đồng, năm 2023 đạt 39.434 triệu đồng. Chi phí của hoạt động cho vay tiêu dùng cũng tăng theo các năm, năm 2022 so với năm 2021 tăng 3.565 triệu đồng (tương đương 25,09%), năm 2023 so với năm 2022 tăng 6.678 triệu đồng (tương đương 37,58%). Lợi nhuận từ hoạt động cũng tăng theo các năm, năm 2021 đạt 7.650 triệu đồng, năm 2022 đạt 10.437 triệu đồng, năm 2023 đạt 14.985 triệu đồng. Để đạt được thành quả này, phòng giao dịch đã triển khai nhiều chiến lược thu hút khách hàng hiệu quả, đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ cho vay tiêu dùng để đáp ứng nhu cầu thị trường. Phòng giao dịch liên tục cập nhật và phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng mới, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Điểm nổi bật trong hoạt động cho vay tiêu dùng của MB Bank phòng giao dịch Hòa Thọ là việc quản lý rủi ro hiệu quả. Nhờ áp dụng chiến lược quản lý rủi ro hợp lý, phòng giao dịch đã giảm thiểu tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng, bảo vệ lợi nhuận và đảm bảo an toàn cho hoạt động kinh doanh.

2.4 Đánh giá chung về tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2021 - 2023.

2.4.1 Những thành tựu đạt được.

Trong những năm vừa qua, có thể thấy hoạt động kinh doanh của các ngân hàng thương mại đang gặp không ít khó khăn, thách thức. Ngân hàng TMCP Quân đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng đã không ngừng cố gắng nỗ lực để giữ vững vị thế. Ngân hàng đã tích lũy cho mình một số kết quả nhất định và đáng khích lệ nhằm nâng cao chất lượng và đa dạng hóa các sản phẩm, hình thức kinh doanh; đồng thời mở rộng mạng lưới để thỏa mãn nhu cầu của người dân cũng như mang lợi nhuận về cho ngân hàng.

Doanh số cho vay và dư nợ cho vay tiêu dùng luôn tăng qua các năm. Phòng giao dịch đã có bước phát triển vững chắc, đồng thời xu hướng tăng của tỷ trọng dư nợ và doanh số cho vay tiêu dùng trong những năm qua chứng tỏ việc mở rộng hoạt động cho vay đã được phòng giao dịch chú trọng phát triển. Số lượng khách hàng có quan hệ tín dụng với ngân hàng ngày càng tăng. Phòng giao dịch đã kết hợp giữa việc duy trì và củng cố mối quan hệ với các khách hàng cũ, tìm kiếm các khách hàng mới.

MB Bank – PGD Hòa Thọ đã luôn bám sát chương trình của Ngân hàng Nhà nước và sự chỉ đạo của chính quyền địa phương; nắm bắt kịp thời những diễn biến về lãi suất và các biện pháp khuyến mãi của các tổ chức tín dụng trên cùng địa bàn, từ đó có những biện pháp ứng phó kịp thời không để mất khách hàng. Ngân hàng ngày càng tạo thêm lòng tin tín dụng với khách hàng, số lượng khách hàng đến giao dịch với ngân hàng ngày càng nhiều và đa dạng nhiều ngành nghề. Về tập trung công tác thu hồi nợ xấu, nợ xử lý rủi ro, nợ lãi tồn đọng, Ngân hàng thường xuyên thực hiện công tác phân loại nợ, chấm điểm khách hàng đảm bảo khách quan, đúng chất lượng tín dụng. Tăng cường kỷ cương, nâng cao pháp luật, giữ vững thương hiệu, uy tín với khách hàng. Kiểm soát quy trình cho vay chặt chẽ, quá trình cho vay xét duyệt thận trọng, trước khi giải ngân hồ sơ phải thông qua trước từng bộ phận.

Cho vay tiêu dùng góp phần đa dạng hóa danh mục sản phẩm tín dụng, làm phong phú thêm loại hình cho vay, đối tượng cho vay. Từ việc phát triển cho vay tín dụng nhằm vào các cá nhân và hộ gia đình, phòng giao dịch có thể tạo ra các sản phẩm đi kèm khác như dịch vụ thanh toán thẻ, dịch vụ ngân hàng tại nhà... thu hút thêm nhiều khách hàng tiềm năng. Nhờ vậy cũng phân tán được rủi ro vì cho vay tiêu dùng có số lượng khách

hàng lớn, giá trị mỗi khoản vay khác nhau nên nếu một số khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ thì cũng ít ảnh hưởng lớn đến hoạt động của phòng giao dịch. Vì vậy phòng giao dịch cần nâng cao trình độ nghiệp vụ của cán bộ nhân viên để sản phẩm được khách hàng đón nhận một cách tốt nhất.

2.4.2 Hạn chế.

Mặc dù MB Bank đã đạt được những thành tựu trên nhưng song song với đó còn tồn tại những vấn đề sau:

Hoạt động cho vay của phòng giao dịch phụ thuộc nhiều vào tài sản đảm bảo nhưng việc định giá tài sản đảm bảo còn sơ sài. Nguồn thông tin để phân tích và thẩm định tín dụng còn hạn chế.

Số lượng KH sử dụng dịch vụ tăng lên chậm, điều này cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng chưa thật sự tốt. Bên cạnh đó, sản phẩm CVTD chưa đa dạng, phong phú.

Việc kiểm tra đơn đốc, thu hồi nợ chưa được thực hiện triệt để. Mặc dù công tác thu hồi nợ của PGD đã được cải thiện qua các năm nhưng vẫn còn tồn tại những hạn chế nhất định. Các bộ phận, phòng ban còn thiếu sự liên kết trong việc rà soát, đối chiếu, điều chỉnh và xử lý triệt để các khoản nợ.

Trình độ nghiệp vụ của một số cán bộ tín dụng còn thiếu kinh nghiệm. Công tác kiểm tra, kiểm soát sau giải ngân không thường xuyên và còn mang tính hình thức.

Các biện pháp áp dụng xử lý và phòng ngừa nợ xấu chưa linh hoạt trong các trường hợp khác nhau. Thời gian xử lý tài sản đảm bảo thường kéo dài. Hàng loạt các chi nhánh NHTM hình thành trên địa bàn thành phố, cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gia tăng kéo theo là sự cạnh tranh KH.

Công nghệ luôn phát triển không ngừng, dẫn đến tình trạng các thiết bị và hệ thống nhanh chóng trở nên lỗi thời. Hoạt động marketing ngân hàng vẫn còn nhiều hạn chế, chưa tiếp cận được nhiều các khách hàng tiềm năng ở trong địa bàn quận Cẩm Lệ. Ngân hàng vẫn tiếp tục sử dụng các phương pháp và chiến lược marketing truyền thống, không đổi mới và không sáng tạo, dẫn đến việc không thu hút được sự chú ý của khách hàng hiện đại.

2.4.3 Nguyên nhân

2.4.3.1 Nguyên nhân khách quan

Khách hàng vay tiêu dùng nhưng sử dụng sai mục đích: Trong suốt quá trình làm hồ sơ vay vốn tại PGD, KH trình bày nhu cầu vay vốn với mục đích tiêu dùng. Tuy nhiên,

sau khi được giải ngân lại sử dụng vào mục đích khác trái với cam kết như đầu tư vào kinh doanh, kinh doanh tài chính, đầu tư vàng, ... đến khi thua lỗ, khách hàng không có khả năng chi trả cho ngân hàng hệ quả là phát sinh nợ xấu. Điều này nếu xảy ra sẽ phát sinh rủi ro khi cho vay và gây hậu quả nghiêm trọng, ngân hàng phải chịu rủi ro và khách hàng sẽ phải đối mặt với những pháp lí.

Tình hình tài chính của khách hàng yếu kém, thiếu minh bạch: Hiện nay, hầu hết các cá nhân khi đến làm hồ sơ vay tiêu dùng thì cần phải chứng minh tài chính và nguồn thu nhập. Tuy nhiên vấn đề này khách hàng có thể làm giả hoặc làm không lên mức thu nhập thật sự của mình để có thể được vay vốn. Các trường hợp này khá phổ biến mà chỉ khi phát sinh nợ khó đòi, không có khả năng trả nợ ngân hàng mới phát hiện ra sự không trung thực của khách hàng.

Khách hàng vay vốn tại nhiều tổ chức tín dụng, khách hàng có ý lừa đảo: Đây cũng là một trong những nguyên nhân dẫn đến rủi ro trong hoạt động cho vay vì khi khách hàng có ý định chiếm đoạt vốn của ngân hàng thì họ có thể sử dụng nhiều thủ đoạn để che dấu. Đặc biệt hơn là các hoạt động CVTD có quy trình và điều kiện cho vay khá dễ, không cần nhiều thủ tục rườm rà đặc biệt là sản phẩm cho vay tín chấp.

2.4.3.2 Nguyên nhân chủ quan

Cán bộ tín dụng thiếu năng lực: Năng lực làm việc của cán bộ tín dụng là rất quan trọng, là đại diện cho ngân hàng khi tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, là người có chuyên môn sâu và am hiểu tín dụng. Từ đó, cán bộ tín dụng mới có thể đưa ra những phân tích và đánh giá chính xác hồ sơ xin vay của khách hàng.

Thiếu giám sát và quản lí sau khi cho vay: Khi thiếu giám sát và quản lý hiệu quả sau khi cho vay, ngân hàng khó có thể theo dõi việc sử dụng vốn vay của khách hàng, dẫn đến nguy cơ khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, không có khả năng thanh toán khoản vay, hình thành nợ xấu. Nợ xấu ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng thanh toán, lợi nhuận và uy tín của ngân hàng. Nợ xấu cao có thể dẫn đến tình trạng mất cân đối vốn, ảnh hưởng đến khả năng cho vay mới của ngân hàng, thậm chí dẫn đến nguy cơ phá sản.

Sự thiếu đạo đức của cán bộ tín dụng: Yếu tố này có ảnh hưởng đến rủi ro thẩm định, cho vay và quản lý thu hồi nợ. Cán bộ tín dụng chưa thực hiện hết trách nhiệm của mình, một số thành phần làm việc chưa có sự nghiêm túc, câu kết với khách hàng để hưởng lợi nhuận, ... Những hành vi này sẽ gián tiếp gây ra rủi ro với ngân hàng. Vậy nên, đạo

đức trách nhiệm của người cán bộ tín dụng là một yếu tố vô cùng quan trọng, ảnh hưởng không chỉ đến vấn đề rủi ro cho vay mà còn ảnh hưởng đến hình ảnh của ngân hàng.

Tóm tắt chương 2

Chương 2 đã giới thiệu về lịch sử hình thành và phát triển, cơ cấu tổ chức của MB Bank phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng. Bên cạnh đó chương 2 đã nêu lên số liệu về tình hình hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch về công tác huy động vốn, sử dụng vốn và kết quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2021 – 2023. Từ việc dẫn chứng những cơ chế, chương này đã nêu lên những thông tin, góc nhìn khái quát về tình hình cho vay tiêu dùng hiện nay và tập trung phân tích tình trạng hoạt động cho vay tiêu dùng của phòng giao dịch qua một số chỉ tiêu cơ bản như: Chỉ tiêu doanh số cho vay, dư nợ cho vay, doanh số thu nợ, nợ xấu, nợ quá hạn, tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ nợ quá hạn. Qua việc phân tích đó ta có thể thấy được thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng của phòng giao dịch, từ đó tìm ra được những hạn chế còn tồn tại cũng như nguyên nhân gây ra hạn chế đó.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI PGD HÒA THỌ - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG.

3.1 Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng.

3.1.1 Định hướng chung.

Hoạt động cho vay tiêu dùng hiện nay đang có nhiều điều kiện thuận lợi về kinh tế, chính trị, công nghệ để phát triển. Đây cũng là lĩnh vực được nhiều ngân hàng chú trọng đầu tư mở rộng. Quy mô, chất lượng sản phẩm cho vay tiêu dùng đã trở thành một trong những yếu tố đánh giá hoạt động và vị trí của ngân hàng trong hệ thống ngân hàng. Nắm bắt được tình hình này, Ngân hàng TMCP Quân đội xác định bên cạnh mảng cho vay sản xuất kinh doanh truyền thống cần giữ vững vị thế thì hoạt động cho vay tiêu dùng cũng cần được quan tâm và mở rộng. Để thực hiện được mục tiêu này, Ban lãnh đạo cũng như các phòng ban với trung tâm là phòng khách hàng cá nhân phải thống nhất và đề ra các chiến lược phát triển cụ thể. Ngân hàng cũng cần đầu tư kết hợp mọi nguồn lực đảm bảo thành công trên lĩnh vực mới mẻ và hấp dẫn này.

3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng .

Trong môi trường cạnh tranh ngày càng gay gắt như hiện nay, để tồn tại và phát triển thì việc vạch ra một mục tiêu dài hạn là việc cần thiết. Vậy nên, Phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng đã đề ra phương hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng như sau:

- Hoàn thiện chính sách khách hàng, chính sách lãi suất và phí áp dụng cho các đối tượng khách hàng vay tiêu dùng;
- Tiếp tục duy trì mối quan hệ với các khách hàng truyền thống, bên cạnh đó ngân hàng cũng không ngừng phát triển thêm các đối tượng khách hàng mới;
- Đảm bảo chất lượng các khoản vay tiêu dùng luôn ở mức cao và hoàn thiện các sản phẩm cho vay tiêu dùng, giúp khách hàng có thể được hưởng đầy đủ lợi ích từ các sản phẩm – dịch vụ của ngân hàng;
- Đa dạng hóa các sản phẩm trong hoạt động cho vay tiêu dùng, nhất là các sản phẩm cho vay có rủi ro thấp;
- Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo, tiếp thị các sản phẩm cho vay tiêu dùng tới người dân, các khách hàng mới, các cơ quan, đơn vị,...;

- Xây dựng chi tiết kế hoạch, nội dung kiểm tra, giám sát khách hàng.

Việc đưa ra định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng cụ thể như vậy giúp các cán bộ tín dụng có được cái nhìn tổng quát về nhiệm vụ và trách nhiệm của mình. Với định hướng rõ ràng như vậy thì MB Bank phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng sẽ thu được kết quả khả quan khi tiến hành phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

3.2 Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng.

3.2.1 Nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng.

Nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng là một yếu tố then chốt để đảm bảo sự an toàn và hiệu quả của hệ thống ngân hàng cũng như sự phát triển bền vững của nền kinh tế. Thẩm định tín dụng là quá trình đánh giá khả năng hoàn trả của khách hàng đối với khoản vay, bao gồm việc phân tích các yếu tố tài chính, kinh doanh, và cá nhân của người vay. Để nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng, cần chú trọng vào một số khía cạnh quan trọng:

Thứ nhất, việc ứng dụng công nghệ hiện đại như trí tuệ nhân tạo (AI) và máy học có thể cải thiện đáng kể quá trình thẩm định tín dụng. Các hệ thống AI có khả năng phân tích lượng dữ liệu khổng lồ trong thời gian ngắn, phát hiện các mô hình và xu hướng tiềm ẩn mà con người có thể bỏ sót. Điều này giúp các ngân hàng đưa ra quyết định chính xác hơn và giảm thiểu rủi ro nợ xấu. Tiếp theo, việc chuẩn hóa quy trình thẩm định tín dụng là cần thiết. Xây dựng các tiêu chí thẩm định rõ ràng, minh bạch và áp dụng thống nhất giúp đảm bảo sự công bằng và khách quan trong quá trình xét duyệt khoản vay. Đồng thời, cần liên tục cập nhật và cải tiến các tiêu chí này để phù hợp với những thay đổi của thị trường và các quy định pháp lý mới. Tiếp đến, đào tạo và phát triển đội ngũ thẩm định viên chuyên nghiệp là yếu tố không thể thiếu. Các thẩm định viên cần được trang bị kiến thức sâu rộng về tài chính, kỹ năng phân tích và đánh giá rủi ro, cùng với đạo đức nghề nghiệp cao. Sự kết hợp giữa công nghệ hiện đại và năng lực con người sẽ tạo nên một hệ thống thẩm định tín dụng vững chắc và hiệu quả. Cuối cùng, việc sử dụng thông tin tín dụng từ các tổ chức tín dụng, các cơ quan xếp hạng tín nhiệm và các nguồn dữ liệu bên ngoài khác cũng đóng vai trò quan trọng. Điều này giúp tăng cường độ tin cậy của thông tin và cung cấp cái nhìn toàn diện hơn về khả năng tài chính của khách hàng. Việc nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng đòi hỏi một chiến lược toàn diện, kết hợp giữa công nghệ, quy trình, con người và thông tin. Sự cải tiến

liên tục trong các yếu tố này sẽ góp phần quan trọng vào việc giảm thiểu rủi ro, tăng cường sự ổn định của hệ thống ngân hàng và thúc đẩy phát triển kinh tế.

3.2.2 Nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân, hộ gia đình

Nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân và hộ gia đình là một trong những yếu tố quan trọng góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế và cải thiện đời sống của người dân. Để đạt được mục tiêu này, các ngân hàng và tổ chức tài chính cần áp dụng một số biện pháp và chiến lược nhằm tối ưu hóa quy trình cho vay, giảm thiểu rủi ro và tăng cường khả năng tiếp cận vốn cho người tiêu dùng. Đầu tiên là cải tiến quy trình thẩm định và xét duyệt hồ sơ vay. Thứ hai, mở rộng khả năng tiếp cận vốn thông qua việc phát triển các sản phẩm vay tiêu dùng đa dạng và linh hoạt. Các ngân hàng có thể thiết kế các gói vay phù hợp với từng đối tượng khách hàng khác nhau, từ nhân viên văn phòng, lao động tự do đến các hộ gia đình nông thôn. Những sản phẩm này có thể bao gồm các khoản vay ngắn hạn, vay tín chấp, vay thế chấp tài sản, hoặc thậm chí là các hình thức cho vay qua thẻ tín dụng. Việc cung cấp nhiều lựa chọn vay giúp khách hàng có thể lựa chọn giải pháp tài chính phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của mình. Thứ ba, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng và tăng cường mối quan hệ với khách hàng. Sự hài lòng của khách hàng là yếu tố then chốt quyết định sự thành công của các chương trình cho vay tiêu dùng. Các tổ chức tài chính cần đầu tư vào đào tạo nhân viên, phát triển các kênh giao tiếp hiệu quả và cung cấp các dịch vụ tư vấn tài chính miễn phí. Bên cạnh đó, việc xây dựng các chương trình khuyến mại, ưu đãi lãi suất và phần thưởng cho khách hàng thân thiết cũng là một cách hiệu quả để thu hút và giữ chân khách hàng. Cuối cùng, việc hợp tác với các tổ chức, doanh nghiệp và cơ quan chính phủ cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng. Sự kết hợp này có thể giúp tạo ra các chương trình vay ưu đãi cho các đối tượng đặc biệt như sinh viên, nông dân hoặc người có thu nhập thấp. Đồng thời, nó cũng giúp chia sẻ thông tin và kinh nghiệm, tăng cường sự minh bạch và hiệu quả trong hoạt động cho vay. nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân và hộ gia đình đòi hỏi một sự kết hợp hài hòa giữa sản phẩm tài chính đa dạng, chất lượng dịch vụ khách hàng và sự hợp tác hiệu quả giữa các bên liên quan.

3.2.3 Xây dựng chính sách quản lý nợ hợp lý.

Cán bộ tín dụng phải thường xuyên đến địa bàn kiểm tra, quản lý việc sử dụng vốn vay của khách hàng, hướng dẫn họ sử dụng vốn đúng mục đích. Cán bộ tín dụng phụ

trách từng địa bàn phải theo dõi chặt chẽ nợ đến hạn. Hàng tháng cung cấp danh sách cho các tổ trưởng và phối hợp với tổ trưởng thông báo nợ đến hạn đến tận hộ vay. Ngân hàng thường xuyên kiểm tra tình hình sản xuất - kinh doanh và khả năng tài chính trả nợ của khách hàng để có hướng giải quyết kịp thời, hạn chế tối đa việc chuyển nợ quá hạn. Trường hợp xét thấy khách hàng không có khả năng trả nợ đúng hạn phải báo cáo với lãnh đạo để xin ý kiến chỉ đạo kịp thời. Xây dựng chính sách quản lý nợ hợp lý là một trong những yếu tố quan trọng đảm bảo sự ổn định tài chính và phát triển bền vững của các tổ chức tín dụng cũng như toàn bộ nền kinh tế. Quản lý nợ hiệu quả không chỉ giúp giảm thiểu rủi ro tài chính mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động kinh doanh và đầu tư. Việc thiết lập các tiêu chí và quy trình quản lý nợ rõ ràng và minh bạch là cần thiết. Các tiêu chí này bao gồm các yêu cầu về năng lực tài chính của người vay, mục đích sử dụng vốn vay, và các biện pháp đảm bảo khả năng hoàn trả nợ. Quy trình quản lý nợ nên được thiết kế sao cho dễ hiểu và dễ thực hiện, từ việc thẩm định tín dụng ban đầu đến theo dõi và giám sát khoản vay trong suốt thời gian vay. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quản lý nợ có thể cải thiện đáng kể hiệu quả và độ chính xác của quá trình này. Các hệ thống quản lý nợ tự động, có khả năng phân tích lượng dữ liệu lớn, phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro và đưa ra cảnh báo kịp thời. Điều này giúp các tổ chức tín dụng có thể hành động nhanh chóng và hiệu quả để ngăn chặn nợ xấu. Đào tạo và nâng cao năng lực của đội ngũ quản lý nợ là một yếu tố không thể thiếu. Các nhân viên cần được trang bị kiến thức chuyên sâu về tài chính, kỹ năng phân tích rủi ro, cũng như kỹ năng giải quyết các tình huống phức tạp. Đồng thời, việc duy trì một môi trường làm việc chuyên nghiệp và đạo đức cũng rất quan trọng để đảm bảo tính công bằng và minh bạch trong quản lý nợ. Việc thiết lập các biện pháp phòng ngừa và xử lý nợ xấu là cần thiết để bảo vệ lợi ích của tổ chức tín dụng và khách hàng. Các biện pháp này có thể bao gồm việc tạo lập quỹ dự phòng rủi ro, thực hiện các chương trình tái cấu trúc nợ, hoặc áp dụng các biện pháp pháp lý cần thiết khi khách hàng không có khả năng trả nợ.

Xây dựng chính sách quản lý nợ hợp lý đòi hỏi một chiến lược toàn diện, kết hợp giữa quy trình, công nghệ, con người và các biện pháp quản lý rủi ro. Sự cải tiến liên tục và thích nghi với các biến đổi của thị trường sẽ giúp đảm bảo sự ổn định và phát triển bền vững của các tổ chức tín dụng.

3.2.4 Tăng cường kiểm soát nợ và hạn chế nợ xấu.

Tăng cường kiểm soát nợ và hạn chế nợ xấu là một phần quan trọng trong chiến lược quản lý rủi ro của các tổ chức tài chính, đặc biệt là ngân hàng thương mại. Nợ xấu, hay còn gọi là nợ không thể thu hồi được hoặc khó thu hồi, gây ảnh hưởng tiêu cực đến sức khỏe tài chính và uy tín của ngân hàng. Một trong những biện pháp quan trọng để tăng cường kiểm soát nợ là việc thiết lập các tiêu chuẩn nghiêm ngặt trong quá trình thẩm định tín dụng. Điều này bao gồm việc đánh giá khả năng hoàn trả của KH một cách cẩn thận và đúng đắn trước khi cấp khoản vay. Sự chính xác trong việc đánh giá này sẽ giảm nguy cơ cho vay cho những KH có nguy cơ cao. Ngoài ra, việc xây dựng một hệ thống theo dõi và quản lý nợ hiệu quả cũng là yếu tố then chốt. Các ngân hàng cần có các quy trình và công cụ giám sát nợ đồng thời áp dụng các biện pháp xử lý nợ kịp thời để giảm thiểu rủi ro nợ xấu. Điều này bao gồm việc thiết lập chính sách thu hồi nợ linh hoạt và hiệu quả, cùng việc sử dụng các phương tiện pháp lý khi cần thiết. Tăng cường kiểm soát nợ và hạn chế nợ xấu đòi hỏi sự kết hợp giữa các biện pháp đánh giá rủi ro tín dụng, quản lý nợ hiệu quả và phát triển nhân lực. Sự chú trọng vào các yếu tố này sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro và tăng cường sức khỏe tài chính trong dài hạn.

Ngân hàng thường xuyên kiểm soát quá trình sử dụng vốn vay của khách hàng, không để khách hàng sử dụng vốn sai mục đích. Thông qua quá trình theo dõi, ngân hàng có thể nắm bắt được khả năng tài chính của khách hàng có dấu hiệu không ổn như tình hình sản xuất - kinh doanh có trở ngại, thua lỗ. Ngân hàng cũng cần phải nâng cao khả năng dự đoán mức độ ảnh hưởng của các biến động về kinh tế - xã hội đến các ngành nghề kinh doanh của khách hàng vay vốn tại ngân hàng, nâng cao chất lượng thẩm định, thường xuyên có chính sách đào tạo cán bộ, nhân viên có trình độ chuyên môn để hạn chế những sai sót trong việc phân tích, đánh giá sai khách hàng.

3.2.5 Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ, công nhân viên của NH.

Nâng cao công tác đào tạo và bồi dưỡng cán bộ, công nhân viên trong ngành ngân hàng là một yếu tố then chốt để tăng cường chất lượng dịch vụ và hiệu suất làm việc, đồng thời thích ứng với sự phát triển nhanh chóng của ngành công nghiệp tài chính. Quá trình này đòi hỏi sự đầu tư không ngừng vào việc phát triển kỹ năng, kiến thức và phẩm chất đạo đức của nhân viên. Việc xây dựng một chương trình đào tạo toàn diện và có hệ thống là cần thiết. Chương trình này nên bao gồm cả các khóa học lý thuyết và thực hành, tập trung vào các lĩnh vực như tài chính, kỹ năng giao tiếp, quản lý rủi ro và pháp

luật ngân hàng. Đồng thời, cần liên tục cập nhật nội dung đào tạo để phản ánh những thay đổi mới trong ngành và yêu cầu của thị trường. Hơn nữa, việc tạo ra môi trường học tập tích cực và động viên sự phát triển cá nhân là quan trọng. Các ngân hàng cần khuyến khích nhân viên tham gia vào các hoạt động học tập như các khóa đào tạo nâng cao, hội thảo chuyên ngành và chương trình học bổng. Các ngân hàng cần thiết lập các tiêu chuẩn rõ ràng và các hệ thống đánh giá hiệu quả để đảm bảo rằng các khóa đào tạo đáp ứng được mục tiêu đề ra và mang lại giá trị thực tế cho nhân viên. Đồng thời, việc thu thập phản hồi từ các nhân viên về chất lượng và hiệu quả của chương trình đào tạo cũng giúp điều chỉnh và cải thiện liên tục quá trình này. Nâng cao công tác đào tạo và bồi dưỡng cán bộ, công nhân viên trong ngân hàng đòi hỏi sự đầu tư chiến lược và liên tục từ các tổ chức. Chỉ khi có sự cam kết mạnh mẽ từ phía lãnh đạo và sự hỗ trợ tích cực từ các bộ phận quản lý, ngành ngân hàng mới có thể phát triển và thích ứng mạnh mẽ với những thách thức và cơ hội trong tương lai.

3.2.6 Nâng cao vai trò của công tác thanh tra, kiểm tra.

Nâng cao vai trò của công tác thanh tra và kiểm tra trong ngành ngân hàng là một phần quan trọng của quản lý rủi ro và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật. Công tác này giúp tăng cường tính minh bạch, trách nhiệm và sự tin cậy trong hoạt động của các tổ chức tài chính. Thực hiện các hoạt động thanh tra và kiểm tra đòi hỏi sự chuyên nghiệp, kỹ năng phân tích sâu rộng và hiểu biết về các quy định và chuẩn mực ngành ngân hàng. Các thanh tra viên và kiểm tra viên cần có khả năng xác định và đánh giá các rủi ro tiềm ẩn, cũng như đề xuất các biện pháp khắc phục và cải thiện. Quá trình thanh tra và kiểm tra không chỉ tập trung vào việc phát hiện và giảm thiểu rủi ro tài chính, mà còn đảm bảo tuân thủ các quy định về an ninh thông tin, quản lý rủi ro, và các quy tắc đạo đức trong kinh doanh ngân hàng. Sự nâng cao vai trò của công tác thanh tra và kiểm tra đồng nghĩa với việc tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp và minh bạch, giúp tăng cường niềm tin của khách hàng và cộng đồng đối với hệ thống ngân hàng. Đồng thời, điều này cũng góp phần vào sự ổn định và phát triển bền vững của nền kinh tế. Công tác thanh tra, kiểm tra nội bộ cần được ngân hàng đẩy mạnh để góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả tín dụng, làm giảm tình trạng cán bộ tín dụng cho vay không đúng quy định của ngân hàng, như: vượt hạn mức, không có tài sản đảm bảo, sử dụng vốn sai mục đích; Thực hiện kiểm tra giám sát toàn diện các mặt, ưu tiên đi sâu

kiểm tra các chuyên đề, các lĩnh vực dẫn đến tiêu cực; Nâng cao năng lực, trách nhiệm của cán bộ kiểm tra, kiểm soát và tự chịu trách nhiệm về kết quả kiểm tra của đơn vị.

3.2.7 Hiện đại hóa công nghệ thông tin.

Hiện đại hóa công nghệ thông tin là quá trình cải tiến và nâng cấp hệ thống công nghệ nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của tổ chức và xã hội trong bối cảnh cách mạng công nghiệp 4.0. Việc hiện đại hóa công nghệ thông tin không chỉ bao gồm việc nâng cấp phần cứng và phần mềm mà còn liên quan đến việc tích hợp các công nghệ mới như trí tuệ nhân tạo (AI), học máy (machine learning), điện toán đám mây (cloud computing), và Internet vạn vật (IoT). Trí tuệ nhân tạo và học máy đóng vai trò quan trọng trong việc phân tích dữ liệu lớn (big data) để đưa ra những quyết định thông minh và dự đoán xu hướng. Các thuật toán AI có khả năng xử lý và phân tích dữ liệu phức tạp với tốc độ vượt trội so với con người, giúp tối ưu hóa quy trình kinh doanh và cải thiện hiệu suất công việc. Điện toán đám mây cho phép tổ chức lưu trữ và quản lý dữ liệu linh hoạt hơn, đồng thời giảm thiểu chi phí đầu tư vào cơ sở hạ tầng. Khả năng truy cập dữ liệu từ xa và chia sẻ tài nguyên dễ dàng giữa các bộ phận giúp nâng cao hiệu quả làm việc và thúc đẩy sự hợp tác nội bộ. Internet vạn vật mang lại khả năng kết nối và điều khiển các thiết bị thông qua mạng internet, từ đó tạo ra hệ thống tự động hóa và giám sát hiệu quả. Các cảm biến IoT thu thập dữ liệu từ môi trường xung quanh và truyền tải về hệ thống trung tâm để phân tích và ra quyết định tức thời, cải thiện chất lượng dịch vụ và tăng cường trải nghiệm người dùng. Việc hiện đại hóa công nghệ thông tin cũng đi đôi với thách thức về an ninh mạng. Các tổ chức cần xây dựng chiến lược bảo mật toàn diện, bao gồm việc áp dụng các công nghệ bảo mật tiên tiến như mã hóa dữ liệu, xác thực đa yếu tố, và hệ thống phát hiện xâm nhập. Điều này đảm bảo rằng thông tin quan trọng được bảo vệ khỏi các mối đe dọa và tấn công từ bên ngoài. Ngân hàng cần trang bị và nâng cấp các chương trình phần mềm, xác lập hệ thống thông tin nội bộ, hoàn chỉnh đồng bộ để phục vụ kinh doanh, an toàn và hiệu quả, thuận lợi cho việc cung cấp thông tin kịp thời chính xác, giúp cho công tác chỉ đạo, điều hành hoạt động của ngân hàng một cách tốt nhất. Việc áp dụng các công nghệ mới không chỉ cải thiện hiệu quả hoạt động mà còn mở ra những cơ hội phát triển mới, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững.

3.2.8 Đầu tư cơ sở vật chất và mở rộng mạng lưới.

Đầu tư cơ sở vật chất và mở rộng mạng lưới là một trong những chiến lược quan trọng của các ngân hàng thương mại nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh và phục vụ khách hàng hiệu quả hơn. Việc này không chỉ bao gồm việc xây dựng các chi nhánh mới mà còn liên quan đến nâng cấp các cơ sở hiện có, đầu tư vào công nghệ thông tin và cải thiện cơ sở hạ tầng kỹ thuật số. Mở rộng mạng lưới chi nhánh giúp ngân hàng tiếp cận được nhiều khách hàng hơn, đặc biệt là ở các khu vực nông thôn và các thành phố nhỏ, nơi dịch vụ tài chính còn chưa phát triển đầy đủ. Việc hiện diện tại nhiều địa điểm khác nhau không chỉ giúp ngân hàng gia tăng thị phần mà còn củng cố thương hiệu và tạo dựng lòng tin với khách hàng. Đầu tư vào cơ sở vật chất hiện đại là yếu tố cần thiết để nâng cao chất lượng dịch vụ. Các chi nhánh mới cần được trang bị đầy đủ các tiện nghi, từ không gian giao dịch tiện lợi, thoải mái đến hệ thống máy móc và trang thiết bị tiên tiến. Điều này không chỉ tạo ra môi trường làm việc chuyên nghiệp cho nhân viên mà còn mang lại trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng. Cùng với đó, việc đầu tư vào công nghệ thông tin và cơ sở hạ tầng kỹ thuật số đóng vai trò then chốt trong thời đại số hóa. Hệ thống ngân hàng điện tử, ứng dụng di động và các dịch vụ trực tuyến cần được phát triển và cập nhật liên tục để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng về giao dịch nhanh chóng, an toàn và tiện lợi. Việc đầu tư cơ sở vật chất và mở rộng mạng lưới là chiến lược quan trọng giúp các ngân hàng thương mại nâng cao khả năng phục vụ, mở rộng thị phần và tăng cường sự cạnh tranh trên thị trường. Đầu tư hiệu quả vào các yếu tố này sẽ tạo ra nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững và lâu dài của ngân hàng. Ngân hàng cần mở rộng mạng lưới hoạt động của đơn vị, hướng vào phân khúc khách hàng để chủ động mở rộng thị trường và chiếm thị phần lớn trong quá trình hội nhập; Mở rộng thêm phòng giao dịch để huy động nhiều hơn vốn nhàn rỗi của khách hàng và hỗ trợ đắc lực cho mảng dịch vụ bán lẻ.

3.2.9 Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng.

Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng là một chiến lược then chốt nhằm gia tăng khả năng cạnh tranh và thu hút khách hàng trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng phát triển và biến động. Marketing ngân hàng không chỉ dừng lại ở việc quảng bá sản phẩm và dịch vụ mà còn bao gồm việc xây dựng mối quan hệ bền vững với khách hàng, hiểu rõ nhu cầu của họ và tạo ra giá trị lâu dài. Áp dụng công nghệ số trong hoạt động marketing là yếu tố quan trọng. Ngân hàng cần tận dụng các nền tảng kỹ thuật số

như website, ứng dụng di động, và mạng xã hội để tiếp cận và tương tác với khách hàng một cách hiệu quả. Xây dựng thương hiệu mạnh mẽ và uy tín là điều không thể thiếu. Một thương hiệu ngân hàng đáng tin cậy sẽ tạo sự tin tưởng và thu hút khách hàng tiềm năng. Điều này đòi hỏi sự đầu tư vào chất lượng dịch vụ, phát triển các sản phẩm tài chính đa dạng và phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng khách hàng. Đồng thời, cần thực hiện các chiến dịch truyền thông sáng tạo và hiệu quả để gia tăng nhận diện thương hiệu. Ngoài ra, ngân hàng cần chú trọng đến chiến lược marketing nội bộ. Đào tạo và phát triển nhân viên không chỉ về chuyên môn mà còn về kỹ năng giao tiếp và phục vụ khách hàng là yếu tố quan trọng. Nhân viên là đại diện trực tiếp của ngân hàng, do đó, họ cần được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng để mang đến dịch vụ tốt nhất cho khách hàng. Việc tạo dựng và duy trì mối quan hệ khách hàng lâu dài là một phần quan trọng của chiến lược marketing ngân hàng. Cung cấp các chương trình chăm sóc khách hàng, các ưu đãi đặc biệt và các dịch vụ hậu mãi chất lượng cao giúp tăng cường sự hài lòng và lòng trung thành của khách hàng.

Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng đòi hỏi một chiến lược toàn diện và linh hoạt, kết hợp giữa công nghệ hiện đại, xây dựng thương hiệu, phát triển nội lực và chăm sóc khách hàng. Sự cải tiến liên tục trong các hoạt động này sẽ giúp ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững trong thị trường tài chính đầy thách thức. Ngân hàng nên thành lập một bộ phận chuyên nghiên cứu thị trường, phát triển sản phẩm. Mở rộng các kênh phân phối như: kết hợp với hệ thống siêu thị, các trung tâm bán sỉ, bán lẻ trên địa bàn quận Cẩm Lệ để triển khai các dịch vụ cho vay tiêu dùng đến với khách hàng; ký kết hợp đồng với các tổng công ty chuyên cung cấp các sản phẩm phục vụ nhu cầu của người tiêu dùng: ô tô, vật dụng gia đình, thiết bị xây dựng,... trong việc tài trợ nhu cầu vốn của khách hàng.

3.3 Một số kiến nghị nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng.

3.3.1 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước.

Thứ nhất, Ngân hàng nhà nước cần sớm hoàn thiện và ban hành các văn bản pháp quy về hoạt động cho vay tiêu dùng. Các NHTM hiện nay vẫn phải dựa vào các văn bản pháp luật tín dụng chung chung của nhà nước và tự xây dựng và cho mình những quy định riêng về hoạt động này nhưng còn gặp nhiều khó khăn. Trong thời gian tới, ngân hàng nhà nước cần phải ban hành các văn bản hướng dẫn cụ thể về hoạt động cho vay

tiêu dùng cũng như quy định về các loại hình sản phẩm, dịch vụ của nó để tạo cơ sở pháp lý thống nhất và bảo vệ quyền lợi cho các NHTM.

Thứ hai, Ngân hàng nhà nước cần có những biện pháp tích cực hơn nữa trong việc nâng cao trình độ cho cán bộ ngân hàng. Ngân hàng nhà nước đóng vai trò quan trọng trong việc lãnh đạo các NHTM nên đứng ra tổ chức thêm nhiều đợt tập huấn nghiệp vụ và trao đổi kinh nghiệm giữa các ngân hàng, nhất là đối những hoạt động mới phát triển gần đây như hoạt động CVTD. Đặc biệt nhóm cán bộ CVTD cần phải được trang bị một số kỹ năng và kiến thức về thị trường nhà đất, thị trường bất động sản và động sản, kỹ năng phỏng vấn thông tin để đánh giá về khách hàng và thu nhập của khách hàng.

Thứ ba, NHNN cần thiết lập và phát triển hệ thống thông tin liên ngân hàng. Hiện nay ở nước ta, hệ thống thông tin liên ngân hàng vẫn chưa thực sự được quan tâm phát triển trong khi đây là yêu cầu tất yếu để tiến đến một hệ thống ngân hàng hiện đại. Hệ thống thông tin liên ngân hàng sẽ giúp cho các ngân hàng truy cập các thông tin liên quan đến lĩnh vực ngân hàng cũng như các thông tin về khách hàng một cách nhanh chóng, qua đó thúc đẩy sự liên kết giữa các ngân hàng với nhau. NHNN cần tiếp tục hoàn thiện trung tâm thông tin tín dụng với kỹ thuật cao, thường xuyên cập nhật thông tin khách hàng sao cho một khi một cá nhân có vấn đề với bất kỳ một tổ chức tín dụng thì các tổ chức tín dụng khác đều cảm nhận được. Chấm dứt và xử lý các trường hợp cạnh tranh không lành mạnh, che dấu thông tin giữa các tổ chức tín dụng.

3.3.2 Kiến nghị đối với Chính phủ, các cơ quan nhà nước và các bộ ngành.

Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng 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, Nhà nước cũng như các cơ quan pháp lý cần tạo điều kiện hỗ trợ mọi mặt để loại hình cho vay tín dụng ngày càng phát triển.

Nhà nước cần đảm bảo môi trường vĩ mô. Trước hết nhà nước cần xác định rõ và thúc đẩy chiến lược phát triển kinh tế theo hướng phát triển các ngành mũi nhọn, ưu tiên phát triển các ngành công nghiệp sản xuất hàng tiêu dùng và các ngành dịch vụ. Như vậy sẽ góp phần đáng kể vào việc gia tăng mức cung về hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng đáp ứng được mức cung cầu ngày càng gia tăng của dân cư. Ngoài ra việc củng cố cơ cấu ngành một cách hợp lý sẽ giảm bớt tình trạng thất nghiệp, tạo công ăn việc làm cho người lao động, nâng cao chất lượng đời sống người dân. Không chỉ vậy, nhà nước cần

đưa ra các chính sách phát triển kinh tế - chính trị- xã hội tạo điều kiện cho nền kinh tế phát triển, nâng cao thu nhập và mức sống dân cư thúc đẩy nhu cầu về hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng. Nhà nước cần có những biện pháp xử lý nghiêm minh những hành vi tham nhũng dưới mọi hình thức của cán bộ, tránh hiện tượng lạm dụng chức vụ gây ra thiệt hại đến lợi ích của nhà nước. Bên cạnh các biện pháp xử phạt, chính phủ cần có những chính sách khen thưởng đối với những lãnh đạo, cán bộ xuất sắc hoàn thành tốt những chỉ tiêu công việc nhằm khuyến khích tinh thần trách nhiệm làm việc của mỗi cán bộ.

Bên cạnh đó nhà nước cần xây dựng hành lang pháp lý an toàn: về luật nhà ở, luật dân sự, luật kinh tế,... nhằm tạo cơ sở pháp lý vững chắc về quyền lợi người đi vay và ngân hàng. Đặc biệt là phòng công chứng và phòng đăng ký giao dịch đảm bảo là hai bộ phận có vai trò quan trọng, hỗ trợ cho ngân hàng xác minh việc thế chấp, cầm cố tài sản giữa khách hàng và ngân hàng. Mặt khác cơ quan này còn giúp ngân hàng xác minh giấy tờ sở hữu tài sản thế chấp, cầm cố có đang bị tranh chấp hay đang thế chấp, cho thuê hoặc bị hạn chế quyền chuyển nhượng trong giao dịch mua bán,... đồng thời giúp ngân hàng nhận biết giấy tờ sở hữu là thật hay giả, tránh tình trạng khách hàng mang giấy tờ giả hoặc hạn chế quyền chuyển nhượng đến lừa gạt vay ngân hàng.

3.3.3 Kiến nghị với ngân hàng TMCP Quân đội

Cần tăng cường nguồn vốn huy động trung và dài hạn để có thể tài trợ cho những khoản vay dài hạn của khách hàng với mức lãi suất phù hợp, điều này có thể thu hút thêm lượng khách hàng vay mua nhà, sửa chữa nhà hoặc những khoản vay có giá trị lớn, vì đây là mảng chiếm tỉ trọng lớn trong CVTD. Đơn giản hóa các thủ tục cho vay, cạnh tranh lành mạnh với các NHTM khác, tuân thủ chặt chẽ quy định của Ngân hàng nhà nước, tạo được uy tín ngày càng cao cho khách hàng nhất là trong việc bảo đảm quyền lợi cũng như an toàn tuyệt đối cho họ khi đến giao dịch (gửi tiền, hay vay vốn tín dụng,...), qua đó góp phần thúc đẩy ngành Ngân hàng phát triển nói riêng và cả nền kinh tế Việt Nam nói chung.

Tóm tắt chương 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng chương 2, toàn bộ chương 3 đã nêu lên định hướng hoạt động kinh doanh cũng như mục tiêu cụ thể của Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân đội phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng trong những năm tới. Đồng thời, chương 3 đã nêu lên một số giải pháp với mong muốn có thể góp phần nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch.

KẾT LUẬN

Đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng trở thành mục tiêu chiến lược mang tầm quan trọng đối với các Ngân hàng thương mại trong điều kiện phát triển kinh tế hiện nay, tạo điều kiện nâng cao đời sống vật chất, tinh thần của người dân, thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng. Mặt khác, đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng là biện pháp hữu hiệu để phát triển đa dạng các dịch vụ ngân hàng, là một xu thế tất yếu do những lợi ích thiết thực mà cho vay tiêu dùng mang lại. Mặc dù hoạt động cho vay tiêu dùng của MB Bank phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng mới được triển khai vào những năm gần đây nhưng nó đã khẳng định vai trò tích cực không chỉ đối với Chi nhánh, người tiêu dùng mà còn đối với nền kinh tế trên địa bàn. Trên cơ sở lý luận và phân tích tổng hợp số liệu thống kê, xuất phát từ thực trạng hoạt động và triển khai cho vay tiêu dùng tại MB Bank phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng, nội dung luận văn đã nêu lên những hạn chế và nguyên nhân tồn tại ảnh hưởng đến mức độ cho vay tiêu dùng chưa xứng với tiềm năng của phòng giao dịch, từ đó đưa ra một số giải pháp cụ thể với hy vọng góp phần hoàn thiện và phát triển hơn nữa mảng cho vay tiêu dùng, nâng cao năng lực cạnh tranh của MB Bank phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn hiện nay. Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB Bank phòng giao dịch Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng là đề tài không mới nhưng là nội dung quan tâm của nhiều người, đặc biệt đối với những ai luôn trăn trở về phát triển dịch vụ tín dụng tiêu dùng ở Việt Nam hiện nay. Do tính chất phong phú của lĩnh vực nghiên cứu nên nội dung luận văn còn nhiều khiếm khuyết và hạn chế cần được bổ sung. Xin cảm ơn sự tham gia đóng góp, chỉnh sửa của Quý thầy cô giáo để có thể tiếp tục hoàn thiện hơn nữa những nghiên cứu trong luận văn.

Em xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Trang web của MB Bank: <https://www.mbbank.com.vn>
- Trang web của Tạp chí ngân hàng: <https://tapchinganhang.gov.vn/>
- Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng năm 2021.
- Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng năm 2022.
- Báo cáo tổng hợp của Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Hòa Thọ - Chi nhánh Đà Nẵng năm 2023.
- Trang web: Slideshare.net
- Bài khóa luận của anh, chị khóa 17, khóa 18, khóa 19.