

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



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG
CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐÀ**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Ngọc

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Châu Loan

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH2

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

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



KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG
CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐA**

Giảng viên hướng dẫn : ThS. Nguyễn Thị Ngọc

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Châu Loan

Khóa học : 2022 - 2026

Lớp : 22NH2

Đà Nẵng, tháng 05 năm 2026

Đà Nẵng, ngày.....tháng.....năm 20....

NHIỆM VỤ KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên:

- Họ và tên sinh viên : Trần Thị Châu Loan
- Ngành học : Tài chính - Ngân hàng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khoá học : 2022 - 2026

2. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp:

Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

3. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận

- Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa giai đoạn 2023-2025
- Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa giai đoạn 2023-2025
- Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa giai đoạn 2023-2025
- Tình hình cho vay tiêu dùng Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

4. Các bảng biểu, hình vẽ và đồ thị

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

5. Giảng viên hướng dẫn

Thạc sĩ Nguyễn Thị Ngọc, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp: 02/03/2026

7. Ngày hoàn thành khóa luận tốt nghiệp: 30/05/2026

Giảng viên hướng dẫn

(ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Trong quá trình thực hiện báo cáo thực tập, em đã nhận được sự quan tâm, hướng dẫn và hỗ trợ tận tình từ nhiều cá nhân và đơn vị. Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng nói chung và quý Thầy, Cô Khoa Kinh tế, bộ môn Tài chính – Ngân hàng nói riêng đã tạo điều kiện thuận lợi để em được học tập, rèn luyện và có cơ hội tiếp cận thực tế tại đơn vị thực tập.

Em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến cô Th.S Nguyễn Thị Ngọc – giảng viên hướng dẫn, người đã tận tình chỉ bảo, định hướng nội dung nghiên cứu, góp ý và hỗ trợ em trong suốt quá trình thực hiện báo cáo.

Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn chị Lê Thị Diệu Huyền – người hướng dẫn trực tiếp tại đơn vị thực tập, đã nhiệt tình hướng dẫn nghiệp vụ, chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn và tạo điều kiện thuận lợi để em hoàn thành tốt quá trình thực tập. Đồng thời, em xin gửi lời cảm ơn đến Ban lãnh đạo cùng các anh/chị cán bộ, nhân viên Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Đồng Đa đã quan tâm, hỗ trợ, cung cấp số liệu và tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp giúp em học hỏi và tích lũy thêm nhiều kiến thức thực tế.

Do thời gian thực tập và khả năng nghiên cứu đề tài còn hạn chế, báo cáo không tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến của quý Thầy, Cô và đơn vị thực tập để báo cáo được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NHẬN XÉT CỦA ĐƠN VỊ THỰC TẬP

1. Thông tin chung.

Họ tên sinh viên: TRẦN THỊ CHÂU LOAN
Lớp: 22.NH.2 MSSV: 2254020058
Khóa: 2022 - 2026 Khoa: Kinh tế
Ngành: Tài chính - Ngân hàng
Trường: Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng
Thời gian thực tập: 15/12/2025 - 15/01/2026
Đơn vị thực tập: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Bình Thuận - PGD Đồng Đa
Địa chỉ: 111 Đồng Đa, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, Thành phố Đà Nẵng
Cán bộ hướng dẫn thực tập: LÊ THỊ DIỆU HUYỀN



2. Nhận xét của đơn vị về quá trình thực tập của sinh viên.

Sinh viên có ý thức kỷ luật tốt, thái độ nghiêm túc, chủ động học hỏi & tiếp thu tốt hướng dẫn, hoàn thành nhiệm vụ được giao & tuân thủ đúng quy trình nghiệp vụ của ngân hàng.

Đà Nẵng, ngày 09 tháng 01 năm 2026.

Xác nhận của đơn vị thực tập

(Ghi rõ họ và tên, ký và đóng dấu)



GIÁM ĐỐC
Trần Văn Tú

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, providing a guide for handwriting practice. There are no margins, text, or other markings on the page.

(Ký và ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. Ngân hàng thương mại và các hoạt động của Ngân hàng thương mại	1
1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại (NHTM)	1
1.1.2. Các hoạt động của NHTM.....	1
1.1.3. Hoạt động cho vay của NHTM	2
1.1.3.1. Khái niệm cho vay	2
1.1.3.2. Nguyên tắc cho vay	2
1.1.3.3. Phân loại cho vay.....	4
1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM.....	5
1.2.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng (CVTD)	5
1.2.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng.....	6
1.2.3. Phân loại cho vay tiêu dùng	7
1.2.3.1. Phân loại theo mục đích sử dụng vốn.....	7
1.2.3.2. Phân loại theo thời hạn	8
1.2.3.3. Phân loại theo hình thức đảm bảo tiền vay.....	8
1.2.4. Quan điểm đánh giá về sự phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM	8
1.2.5. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.....	10
1.2.5.1. Chỉ tiêu về quy mô.....	10
1.2.5.2. Chỉ tiêu về chất lượng.....	11
1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng của NHTM	12
1.3.1. Các yếu tố đến từ ngân hàng	13
1.3.2. Các yếu tố đến từ khách hàng	14
1.3.3. Các yếu tố đến từ môi trường bên ngoài	16
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	18
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG	19
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG..	19
CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐA, GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	19

2.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.....	19
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng ..	19
2.1.1.1 Tầm nhìn và sứ mệnh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	19
2.1.1.2. Chiến lược phát triển và giá trị cốt lõi của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.....	20
2.1.1.3. Ý nghĩa biểu tượng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	20
2.1.1.4. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	21
2.1.1.5. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng.....	23
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa	23
2.1.2.1. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đồng Đa.....	24
2.1.2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa.....	25
2.1.2.3. Các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đồng Đa.....	26
2.1.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa	30
2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023 – 2025	37
2.2.2 Quy trình cho vay tiêu dùng	38
2.2.3. Tình hình chung hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025.....	40
2.2.4. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng theo các tiêu chí tại Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025	46
2.2.4.1. Cho vay tiêu dùng theo mục đích vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025	46

2.2.4.2. Cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng - PGD Đống Đa, giai đoạn 2023-2025	51
2.2.4.2. Cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tiền vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng PGD Đống Đa, giai đoạn 2023-2025	54
2.2.4.3. Hệ số thu nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng PGD Đống Đa, giai đoạn 2023-2025	57
2.3. Đánh giá chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đống Đa	58
2.3.1. Kết quả đạt được	58
2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân	59
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	61
3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Đống Đa	62
3.2. Giải pháp giải quyết các hạn chế ở chương 2	63
3.2.1. Tăng cường công tác quảng bá tiếp cận khách hàng và mở rộng các kênh phân phối	63
3.2.2. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay và nâng cao hiệu quả cảnh báo rủi ro sớm	64
3.2.3. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng	65
3.2.4. Rút ngắn quy trình xử lý hồ sơ và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận	66
3.2.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực	67
3.3. Một số kiến nghị	68
3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (Hội sở)....	68
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng nhà nước	69
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	70
KẾT LUẬN CHUNG.....	71
TÀI LIỆU THAM KHẢO	72

DANH MỤC BẢNG, BIỂU

Bảng 1.1: Bảng phân loại các nhóm nợ.....	12
Bảng 1.2: Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng .	21
Bảng 1.3: Các sản phẩm cho vay của khách hàng cá nhân	27
Bảng 1.4: Các sản phẩm thẻ của khách hàng cá nhân	28
Bảng 2.1: Kết quả hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2022-2024	30
Bảng 2.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2022-2024	33
Bảng 2.3: Bảng kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng VPBank – CN Đà Nẵng PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	35
Bảng 2.4: Bảng tình hình chung hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025	41
Bảng 2.5: Bảng cho vay tiêu dùng theo mục đích vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025	47
Bảng 2.6: Bảng cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025	51
Bảng 2.7: Bảng cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025	54
Bảng 2.8: Hệ số thu nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025	57
Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	31
Biểu đồ 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	33
Biểu đồ 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025	36

Biểu đồ 2.4.1: Doanh số cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025	41
Biểu đồ 2.4.2: Doanh số thu nợ CVTD tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025	43
Biểu đồ 2.4.3: Dư nợ cuối kỳ CVTD tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025	44
Biểu đồ 2.4.4: Nợ xấu CVTD tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025	45

DANH MỤC SƠ ĐỒ, BIỂU ĐỒ

Hình 1.1: Logo của Ngân hàng TMCP Việt Nam thịnh Vượng.....	21
Hình 1.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	23
Hình 1.3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng.....	24
Hình 1.4: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng	25
Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đồng Đa	25

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Tên viết tắt	Tên đầy đủ
1	TMCP	Thương mại cổ phần
2	NHTM	Ngân hàng thương mại
3	PGD	Phòng giao dịch
4	TCTD	Tổ chức tín dụng
5	TNHH MTV	Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
6	HĐ	Hội đồng
7	UBQL	Ủy ban quản lý
8	ĐH	Đại hội
9	TGD	Tổng giám đốc
10	CVTD	Cho vay tiêu dùng
11	TSDB	Tài sản đảm bảo
12	CBTD	Cán bộ tín dụng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam ngày càng phát triển, thu nhập và mức sống của người dân không ngừng được cải thiện, nhu cầu chi tiêu phục vụ đời sống như mua sắm, sửa chữa nhà ở, học tập, du lịch, chăm sóc sức khỏe và các mục đích cá nhân khác ngày càng gia tăng. Điều này đã thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển mạnh mẽ, trở thành một trong những mảng kinh doanh quan trọng của các ngân hàng thương mại, đặc biệt trong chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ.

Hoạt động tín dụng luôn giữ vai trò then chốt trong hoạt động kinh doanh của các Ngân hàng Thương mại, trong đó cho vay tiêu dùng ngày càng trở thành mảng phát triển quan trọng, góp phần đáp ứng nhu cầu chi tiêu của khách hàng cá nhân và gia tăng nguồn thu cho ngân hàng. Tuy nhiên, do đặc thù phụ thuộc nhiều vào thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng, hoạt động này cũng tiềm ẩn không ít rủi ro, đòi hỏi ngân hàng phải có định hướng phát triển và kiểm soát phù hợp.

Trong bối cảnh Đà Nẵng là một trong những trung tâm kinh tế phát triển năng động, đời sống người dân ngày càng được nâng cao, kéo theo nhu cầu vay tiêu dùng không ngừng gia tăng. Nắm bắt xu hướng đó, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đồng Đa đã tích cực triển khai và mở rộng các sản phẩm cho vay tiêu dùng. Dù đạt được một số kết quả nhất định, hoạt động này vẫn còn tồn tại những hạn chế cần được xem xét và hoàn thiện.

Từ những vấn đề thực tiễn nêu trên, em lựa chọn đề tài: “Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đồng Đa” nhằm nghiên cứu, đánh giá thực trạng và đề xuất các giải pháp góp phần nâng cao hiệu quả và phát triển bền vững hoạt động này trong giai đoạn tới.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung: Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đồng Đa trong giai đoạn 2023–2025. Từ đó, đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đồng Đa trong giai đoạn tiếp theo.

- Mục tiêu cụ thể:

+ Hệ thống hóa cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng và phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại

+ Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đống Đa trong giai đoạn 2023–2025.

+ Xác định những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân.

+ Đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong giai đoạn tới.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

3.1. Đối tượng nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu về cho vay tiêu dùng và giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng Phòng giao dịch Đống Đa

3.2. Phạm vi nghiên cứu

Về thời gian: Đề tài được nghiên cứu trong khoảng thời gian 3 năm 2023-2025

Về không gian: Tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đống Đa

Về nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng. Từ đó, xây dựng các nhóm giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng này trong thời gian tới.

4. Phương pháp nghiên cứu

Khóa luận sử dụng phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp thu thập thông tin: Dữ liệu được thu thập thông qua quá trình thực tập trực tiếp tại Phòng khách hàng cá nhân, kết hợp với việc khai thác các báo cáo tài chính, và các tài liệu liên quan tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đống Đa.

- Phương pháp phân tích: Các thông tin sau khi thu thập được tiến hành xử lý, phân tích bằng các phương pháp như so sánh, đối chiếu và tổng hợp nhằm đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng. Trên cơ sở đó, khóa luận đưa ra các nhận xét và đề xuất giải pháp phù hợp cho đơn vị nghiên cứu.

- Phương pháp so sánh: Khoá luận sử dụng phương pháp này để so sánh các chỉ tiêu qua các thời kỳ khác nhau, từ đó xác định sự biến động và xu hướng phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng.

- Phương pháp suy đoán: Trên cơ sở các dữ liệu và kết quả phân tích, phương pháp suy đoán được sử dụng để dự báo xu hướng phát triển và đề xuất các giải pháp phù hợp cho đơn vị nghiên cứu trong thời gian tới.

5. Kết cấu của khoá luận

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

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đống Đa, giai đoạn 2023-2025

Chương 3: Một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Đống Đa trong giai đoạn tiếp theo

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

1.1. Ngân hàng thương mại và các hoạt động của Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm Ngân hàng thương mại (NHTM)

Theo Khoản 23 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 số 32/2024/QH15 định nghĩa: “*Ngân hàng thương mại có thể được hiểu là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận*”

Như vậy, NHTM là một tổ chức tài chính trung gian thực hiện việc nhận tiền gửi từ các cá nhân, tổ chức và sử dụng nguồn vốn đó để cho vay đối với những người có nhu cầu, nhằm mục tiêu sinh lợi. Đồng thời, ngân hàng còn cung cấp nhiều dịch vụ tài chính như thanh toán, chuyển tiền, thẻ ngân hàng,... góp phần thúc đẩy lưu thông tiền tệ và hỗ trợ hoạt động kinh tế.

1.1.2. Các hoạt động của NHTM

Hoạt động kinh doanh của NHTM là hoạt động kinh doanh tiền tệ và các hoạt động khác có liên quan, bao gồm:

Huy động vốn là hoạt động nhận tiền gửi của tổ chức, cá nhân dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm, phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, trái phiếu...v.v. theo nguyên tắc hoàn trả đầy đủ cả gốc lẫn lãi cho khách hàng theo đúng thời hạn thỏa thuận.

Cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một tài sản theo nguyên tắc có hoàn trả và lãi bằng nghiệp vụ cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh, cho vay bất động sản, cho vay thấu chi, cho vay cầm cố giấy tờ có giá, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác.

Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản là việc cung ứng phương tiện thanh toán, thực hiện dịch vụ thanh toán séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thẻ ngân hàng, thư tín dụng và các dịch vụ thanh toán khác cho khách hàng thông qua tài khoản tiền gửi của khách hàng.

Các hoạt động khác: Bên cạnh các hoạt động huy động vốn, cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán, NHTM còn thực hiện một số hoạt động khác nhằm đa dạng hóa nguồn thu và nâng cao hiệu quả hoạt động, bao gồm:

- Dịch vụ ngân quỹ: thực hiện thu, chi tiền mặt, kiểm đếm, bảo quản và vận chuyển tiền.

- Dịch vụ ủy thác và nhận ủy thác: NHTM được thực hiện hoạt động ủy thác và nhận ủy thác, làm đại lý trong các lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng, bao gồm quản lý tài sản và vốn đầu tư của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo hợp đồng.

- Dịch vụ môi giới tiền tệ: làm trung gian kết nối các tổ chức, cá nhân có nhu cầu vay và cho vay vốn.

- Dịch vụ kinh doanh ngoại hối: NHTM được trực tiếp kinh doanh hoặc thành lập công ty trực thuộc để thực hiện hoạt động kinh doanh ngoại hối và vàng trên thị trường trong nước và quốc tế theo quy định

- Góp vốn và mua cổ phần: NHTM được sử dụng vốn điều lệ và các quỹ dự trữ để góp vốn, mua cổ phần của doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng khác trong nước theo quy định của pháp luật. Ngoài ra, NHTM còn được tham gia góp vốn, liên doanh với ngân hàng nước ngoài để thành lập ngân hàng liên doanh.

- Cung ứng dịch vụ bảo hiểm: NHTM được cung cấp dịch vụ bảo hiểm, đồng thời có thể thành lập công ty trực thuộc hoặc liên doanh để kinh doanh bảo hiểm theo quy định của pháp luật.

- Bảo quản tài sản: NHTM cung cấp dịch vụ bảo quản vật có giá, giấy tờ có giá, cho thuê kết sắt, cầm đồ và các dịch vụ liên quan khác theo quy định của pháp luật.

1.1.3. Hoạt động cho vay của NHTM

1.1.3.1. Khái niệm cho vay

Theo Khoản 7 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 số 32/2024/QH15 định nghĩa: *“Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho tổ chức tín dụng”*

1.1.3.2. Nguyên tắc cho vay

Nguyên tắc cho vay của Ngân hàng thương mại được quy định tại điều 4 Thông tư 12/2024/TT-NHNN như sau: *“Hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách*

hàng được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng, phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật có liên quan bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường.”

Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích đã cam kết, hoàn trả nợ gốc, lãi tiền vay, phí đầy đủ, đúng hạn theo thỏa thuận với tổ chức tín dụng.

- Vốn vay phải có đảm bảo: Việc tiền vay có thể hoàn trả đầy đủ hay không là điều chưa chắc chắn. Cho nên, khi đi vay khách hàng sẽ thực hiện theo nguyên tắc cho vay: đảm bảo bằng tài sản hoặc đảm bảo không bằng tài sản theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Điều này tạo điều kiện tốt cho ngân hàng, giúp ngân hàng thu hồi nợ, kịp thời thu lại vốn khi khách hàng không tuân thủ hợp đồng cho vay. Đảm bảo bằng tài sản như: cầm cố, thế chấp hay đảm bảo bằng tài sản được hình thành từ vốn vay. Các tài sản đảm bảo phải là sở hữu hợp pháp của khách hàng và có giá trị được thị trường chấp nhận. Ngoài ra, đảm bảo không bằng tài sản là đảm bảo bằng uy tín của khách hàng, đảm bảo bằng khả năng tài chính của bản thân và hiệu quả của mục đích vay vốn,...

- Vốn vay phải đúng mục đích đã cam kết: Trong hoạt động cho vay, mọi hợp đồng tín dụng đều phải cam kết sử dụng vốn vay đúng mục đích do hai bên đã thỏa thuận. Sử dụng đúng mục đích vốn vay sẽ mang lại hiệu quả cao cho hoạt động cho vay nói chung và cho khách hàng nói riêng, giúp thực hiện tốt việc hoàn trả khoản vay của khách hàng. Để đảm bảo an toàn, mỗi lần vay vốn người đi vay phải làm giấy đề nghị vay vốn, ghi rõ mục đích vay của mình và kèm theo phương án sử dụng vốn vay có hiệu quả. Khi ngân hàng phát hiện khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, trái với cam kết thì ngân hàng có quyền yêu cầu thu hồi nợ trước hạn. Nguyên tắc này giúp ngân hàng quản lý chặt chẽ hơn, giảm thiểu được rủi ro và khả năng thu hồi nợ sau này.

- Vốn vay phải được hoàn trả nợ gốc, lãi tiền vay, phí đầy đủ và đúng hạn: Theo đúng thời hạn đã cam kết vốn vay phải được hoàn trả đầy đủ cả vốn gốc và lãi như trong hợp đồng cho vay. Việc thu hồi cả gốc và lãi đúng hạn giúp cho các ngân hàng thương mại được tồn tại và phát triển. Bởi nguồn vốn cho vay xuất phát từ nguồn vốn huy động. Vì vậy, khi lĩnh tiền vay lần đầu tiên cho đến thời gian hoàn trả khách hàng đi vay phải thực hiện đúng nguyên tắc, hoàn trả đầy đủ. Nếu ngân hàng không thu hồi được các khoản vay sẽ dẫn đến mất khả năng thanh toán.

1.1.3.3. Phân loại cho vay

a. Phân loại theo thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn: Là khoản vay có thời hạn cho vay đến 12 tháng, thường áp dụng trong cho vay bù đắp thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân

- Cho vay trung dài hạn: Là khoản cho vay có thời hạn cho vay trên 12 tháng, thường áp dụng trong cho vay đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, cho vay thực hiện các đầu tư dự án

b. Phân loại theo mục đích sử dụng

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

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

c. Phân loại theo khách hàng vay

- Cho vay khách hàng doanh nghiệp: Là khoản cho vay áp dụng cho khách hàng là các tổ chức kinh tế.

- Cho vay khách hàng cá nhân: Là khoản vay áp dụng cho khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình, tổ hợp tác.

d. Phân loại theo phương thức cho vay

- Cho vay từng lần: Là phương thức cho vay mà mỗi lần vay vốn khách hàng và Ngân hàng phải thực hiện tất cả thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp một đồng tín dụng

- Cho vay theo hạn mức: là phương thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận một hạn mức tín dụng trong một khoảng thời gian nhất định.

- Cho vay theo dự án đầu tư: là phương thức cho vay để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống.

- Cho vay hợp vốn: là phương thức cho vay mà trong đó nhiều ngân hàng cùng cho vay đối với một nhu cầu vốn của một khách hàng. Trong cho vay hợp vốn phải có một ngân hàng làm đầu mối dàn xếp, phối hợp với các ngân hàng khác để cùng thực hiện.

- Cho vay trả góp: là phương thức cho vay mà khi khách hàng vay vốn, ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận số lãi vốn vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ hạn trong thời hạn cho vay.

- Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng: là phương thức cho vay mà ngân hàng cam kết đảm bảo sẵn sàng cho khách hàng vay vốn trong phạm vi hạn mức tín dụng nhất định. Ngân hàng và khách hàng thỏa thuận thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng dự phòng, mức phí trả cho hạn mức tín dụng dự phòng.

- Cho vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng: ngân hàng chấp thuận cho khách hàng được sử dụng vốn vay trong phạm vi hạn mức tín dụng để thanh toán tiền mua hàng hóa, dịch vụ và rút tiền mặt tại máy rút tiền tự động hoặc điểm ứng tiền mặt là đại lý của tổ chức tín dụng.

- Cho vay theo hạn mức thấu chi: là việc cho vay mà ngân hàng thỏa thuận bằng văn bản chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng.

e. Phân loại theo hình thức đảm bảo nợ vay

- Cho vay đảm bảo không bằng tài sản: Là hình thức cho vay khách hàng không cần phải có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng hoặc sự bảo lãnh bằng uy tín của bên thứ ba.

- Cho vay có đảm bảo bằng tài sản: Là hình thức cho vay mà trong đó bên vay phải sử dụng tài sản thuộc quyền sở hữu, quyền sử dụng, quyền quản lý của mình để đảm bảo nợ vay thông qua thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh bằng tài sản.

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

1.2.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng (CVTD)

Theo khoản 4 Điều 2 Văn bản hợp nhất 21/VBHN-NHNN năm 2024: “*Cho vay phục vụ nhu cầu đời sống là việc tổ chức tín dụng cho vay đối với khách hàng là cá nhân để thanh toán các chi phí cho mục đích tiêu dùng, sinh hoạt của cá nhân đó, gia đình của cá nhân đó*”

Trên thực tế, có nhiều định nghĩa khác nhau về cho vay tiêu dùng nhưng ta có thể hiểu Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng thương mại đối với cá nhân hoặc hộ gia đình nhằm đáp ứng các nhu cầu chi tiêu, sinh hoạt như mua sắm hàng hóa, nhà ở, phương tiện đi lại, học tập, chữa bệnh, du lịch... Để thỏa mãn nhu cầu cuộc sống và nâng cao chất lượng đời thường.

1.2.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng

a. Nhu cầu vay vốn thay đổi theo mức thu nhập

Khách hàng của hoạt động cho vay tiêu dùng chủ yếu là cá nhân và hộ gia đình, với nhu cầu vay tùy thuộc vào tình hình tài chính. Đối với người có thu nhập thấp, nhu cầu vay tiêu dùng thường không cao, chủ yếu phục vụ các nhu cầu thiết yếu. Người có thu nhập trung bình lại có nhu cầu vay tiêu dùng cao hơn, thường để mua sắm hàng hóa giá trị lớn nhằm nâng cao chất lượng cuộc sống. Trong khi đó, người có thu nhập cao vay tiêu dùng để tăng khả năng thanh toán hoặc tạo sự linh hoạt trong chi tiêu. Họ có thể sử dụng các khoản vay này để đầu tư vào những nhu cầu tiêu dùng lớn hơn. Nhu cầu này thường nảy sinh khi nguồn vốn của họ đã được đầu tư vào các lĩnh vực khác và họ cần một khoản tài chính linh hoạt để chi tiêu ngay lập tức.

b. Mục đích chính của cho vay tiêu dùng là để tài trợ cho các nhu cầu tiêu dùng cá nhân

Các khoản vay này có thể được sử dụng cho nhiều mục đích khác nhau, như mua bất động sản, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở, mua ô tô, hoặc sắm sửa trang thiết bị gia đình như các thiết bị điện tử và các đồ dùng thiết yếu khác. Việc phân loại mục đích vay rõ ràng giúp ngân hàng dễ dàng trong việc xác định rủi ro và thiết lập các tiêu chí cho vay hợp lý.

c. Quy mô khoản vay bình quân thấp và số lượng các khoản vay nhiều

Các khoản vay tiêu dùng thường có quy mô nhỏ, ngoại trừ những khoản vay lớn cho việc mua bất động sản hay ô tô hạng sang. Tuy nhiên, mặc dù mỗi khoản vay có giá trị nhỏ, số lượng các khoản vay lại rất lớn. Điều này xuất phát từ thực tế rằng mỗi thành viên trong gia đình có thể có những mục đích tiêu dùng riêng và thường khác nhau. Sự đa dạng trong nhu cầu tiêu dùng khiến cho lượng người tiêu dùng trở nên phong phú, từ đó dẫn đến sự đa dạng trong các khoản cho vay tiêu dùng.

d. Lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với các loại hình cho vay khác của ngân hàng

Nguyên nhân của điều này là do thời gian và nguồn nhân lực cần thiết để thẩm định và quản lý các khoản vay có giá trị nhỏ nhưng số lượng lớn. Chi phí quản lý cao trên mỗi khoản vay nhỏ được bù đắp bằng lãi suất cao hơn. Hơn nữa, ngân hàng cũng phải tính đến những rủi ro có thể xảy ra khi cho vay, điều này càng làm tăng thêm áp lực lên lãi suất cho vay tiêu dùng.

e. Nhu cầu vay tiêu dùng có tính nhạy cảm và phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế

Nhu cầu vay tiêu dùng có tính nhạy cảm và thường phụ thuộc vào chu kỳ kinh tế. Trong giai đoạn kinh tế tăng trưởng, khi người tiêu dùng cảm thấy lạc quan về tương lai và có khả năng tài chính tốt, họ sẽ dễ dàng hơn trong việc chi tiêu. Điều này dẫn đến nhu cầu vay tiêu dùng gia tăng. Ngược lại, trong thời kỳ suy thoái, tâm lý lo lắng về tương lai khiến người dân hạn chế chi tiêu, dẫn đến việc giảm nhu cầu vay. Các ngân hàng phải theo dõi sát sao các chỉ số kinh tế để điều chỉnh chính sách cho vay phù hợp, từ đó duy trì hoạt động cho vay ổn định.

f. Rủi ro cho vay tiêu dùng khá cao

Rủi ro đạo đức trong cho vay cũng là một trong những nhân tố tác động quan trọng vào việc trả nợ cho ngân hàng. Các yếu tố định tính như cam kết trả nợ và độ tin cậy của người vay rất khó xác định nhưng lại có vai trò quyết định trong việc đảm bảo hoàn trả khoản vay. Rủi ro không trả nợ không chỉ do yếu tố chủ quan từ phía người vay mà còn có thể bị ảnh hưởng bởi các yếu tố khách quan, như tình trạng mất việc làm, tai nạn hoặc các sự cố trong gia đình. Tuy nhiên, với số lượng khách hàng lớn, những rủi ro này thường được phân tán và không tập trung vào một đầu mối, điều này giúp giảm thiểu tổn thất lớn cho ngân hàng.

g. Chi phí cho vay tiêu dùng thường lớn và lãi suất cho vay tiêu dùng cao

Chi phí cho vay tiêu dùng thường lớn vì các khoản cho vay này thường có quy mô nhỏ. Ngân hàng phải đầu tư rất nhiều thời gian và nguồn lực để thẩm định, thu thập thông tin và quản lý các khoản vay nhỏ lẻ. Việc này không chỉ tiêu tốn nguồn lực mà còn tạo ra áp lực cho ngân hàng trong việc duy trì hiệu quả hoạt động. Dù vậy, lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn các mục đích cho vay khác, điều này dẫn đến lợi nhuận thu được từ hoạt động cho vay tiêu dùng cũng rất đáng kể. Từ đó, hoạt động cho vay tiêu dùng không chỉ đóng góp vào doanh thu của ngân hàng mà còn tạo ra sự gắn kết với khách hàng, qua đó giúp xây dựng thương hiệu và tăng cường độ tin cậy trong mắt người tiêu dùng.

1.2.3. Phân loại cho vay tiêu dùng

1.2.3.1. Phân loại theo mục đích sử dụng vốn

Cho vay tiêu dùng có thể đáp ứng nhiều mục đích tiêu dùng khác nhau của khách hàng, đó là những nhu cầu chi tiêu mà khách hàng chưa có khả năng chi trả tại thời điểm hiện tại. Những nhu cầu của cá nhân, hộ gia đình có thể phát sinh bất ngờ như khám

chữa bệnh, mua sắm vật dụng sinh hoạt... hay là có kế hoạch như nhu cầu mua ô tô, nhà đất, du học...

Vì các mục đích vay tiêu dùng là rất đa dạng, nên có thể phân loại cho vay tiêu dùng theo mục đích chính như: cho vay mua nhà, cho vay mua ô tô, cho vay du học, cho vay phục vụ sinh hoạt và cho vay khác. Việc phân loại này là cần thiết để các ngân hàng có thể dễ dàng quản lý khoản tiền cho vay.

1.2.3.2. Phân loại theo thời hạn

Theo tiêu thức thời hạn trả nợ, cho vay tiêu dùng được phân thành cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

- Cho vay ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn trả nợ dưới 1 năm. Đây là các khoản vay tài trợ cho mục đích tiêu dùng của các cá nhân với sự cam kết hoàn trả cả gốc và lãi trong thời hạn 1 năm. Đây thường là các món vay có giá trị nhỏ, dễ hoàn trả.

- Cho vay trung hạn: là khoản vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm. Giá trị khoản vay thường lớn và được dùng để mua các tài sản có giá trị lớn như bất động sản, ô tô...

- Cho vay dài hạn: thời hạn khoản vay lớn hơn 5 năm. Giá trị món vay là rất lớn và tài sản hình thành được sử dụng trong thời gian rất lâu dài. Chủ yếu là các món vay mua bất động sản có giá trị rất lớn.

1.2.3.3. Phân loại theo hình thức đảm bảo tiền vay

Theo tiêu thức này các khoản cho vay tiêu dùng được chia thành hai loại:

- Cho vay có tài sản bảo đảm: Là hình thức cho vay mà người cho vay yêu cầu người đi vay phải có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.

- Cho vay đảm bảo không bằng tài sản: Là hình thức cho vay không yêu cầu người đi vay phải có tài sản thế chấp, mà việc cho vay sẽ dựa vào uy tín của khách hàng để cấp tín dụng, tuy nhiên hình thức cho vay này sẽ tồn tại nhiều rủi ro hơn đối với bên cho vay so với hình thức vay có tài sản bảo đảm.

1.2.4. Quan điểm đánh giá về sự phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

a. Quan điểm đánh giá

Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng là quá trình ngân hàng thương mại mở rộng quy mô đồng thời nâng cao chất lượng các sản phẩm, dịch vụ tín dụng nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu ngày càng đa dạng của khách hàng cá nhân. Hoạt động này không chỉ giúp ngân hàng gia tăng doanh số, lợi nhuận mà còn tạo điều kiện để khách hàng tiếp cận nguồn vốn một cách hợp pháp, thuận tiện, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống.

Sự phát triển của cho vay tiêu dùng không chỉ thể hiện ở việc gia tăng dư nợ, mở rộng số lượng khách hàng và đa dạng hóa sản phẩm tín dụng, mà còn ở việc nâng cao chất lượng tín dụng, đảm bảo khả năng thu hồi nợ và duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức hợp lý. Để đạt được điều đó, ngân hàng cần chú trọng công tác quản trị rủi ro, đặc biệt là kiểm soát nợ xấu thông qua các chỉ tiêu như tỷ lệ nợ xấu và tỷ lệ nợ quá hạn.

Bên cạnh đó, việc xác định đúng khách hàng mục tiêu, đánh giá chính xác khả năng tài chính và năng lực trả nợ của khách hàng giữ vai trò quan trọng trong việc hạn chế rủi ro tín dụng. Đồng thời, ngân hàng cần đẩy mạnh ứng dụng công nghệ nhằm tối ưu hóa quy trình cho vay, đơn giản hóa thủ tục nhưng vẫn đảm bảo an toàn, cũng như nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên để cải thiện dịch vụ và gia tăng sự hài lòng của khách hàng, từ đó thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển bền vững và hiệu quả. Các nội dung này có thể được đo lường thông qua các chỉ tiêu như tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ nợ quá hạn, tỷ lệ thu hồi nợ, thời gian xử lý hồ sơ, tỷ lệ giao dịch trực tuyến và mức độ hài lòng của khách hàng, qua đó phản ánh hiệu quả và tính bền vững của hoạt động cho vay tiêu dùng.

b. Sự cần thiết về sự phát triển cho vay tiêu dùng

- Nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng gia tăng: Khi thu nhập và mức sống được cải thiện, nhu cầu chi tiêu của người dân ngày càng đa dạng và tăng cao. Do đó, các sản phẩm vay tiêu dùng linh hoạt, nhanh chóng với lãi suất hợp lý trở thành giải pháp tài chính phù hợp.

- Sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng: Số lượng ngân hàng và tổ chức tín dụng ngày càng nhiều khiến khách hàng có nhiều lựa chọn hơn. Điều này buộc các ngân hàng phải liên tục đổi mới, mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng dịch vụ để thu hút và giữ chân khách hàng.

- Góp phần hạn chế tín dụng đen: Việc phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng chính thức, minh bạch giúp người dân tiếp cận nguồn vốn an toàn, từ đó làm giảm nhu cầu sử dụng các dịch vụ cho vay nặng lãi đang ngày càng gia tăng và biến tướng, góp phần ổn định xã hội.

- Gia tăng thu nhập và hiệu quả kinh doanh cho ngân hàng thương mại: Cho vay tiêu dùng thường có lãi suất cao và nhu cầu ổn định, giúp ngân hàng tạo ra nguồn thu nhập đáng kể, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và khả năng sinh lời.

- Mở rộng tệp khách hàng và nâng cao uy tín ngân hàng: Thông qua hoạt động cho vay tiêu dùng, ngân hàng có cơ hội tiếp cận lượng lớn khách hàng cá nhân, từ đó mở rộng thị phần, xây dựng mối quan hệ lâu dài và nâng cao uy tín, hình ảnh trên thị trường.

1.2.5. Các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng

1.2.5.1. Chỉ tiêu về quy mô

a) Doanh số cho vay

Doanh số cho vay trong kỳ là tổng số tiền đã cho khách hàng vay trong kỳ, tính cho ngày, tháng, năm, quý.

Doanh số cho vay là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà Ngân hàng cho khách hàng vay trong một giai đoạn hay thời kỳ nhất định. Có thể hiểu doanh số cho vay phản ánh khả năng luân chuyển vốn, tốc độ tăng trưởng tín dụng của Ngân hàng qua kết quả phát triển và mở rộng của hoạt động cho vay. Nếu tốc độ tăng trưởng của doanh số cho vay càng tăng thì việc phát triển, mở rộng hoạt động cho vay càng tốt. Ngược lại, khi tốc độ tăng trưởng của doanh số cho vay giảm thì ngân hàng đang gặp khó khăn, không nên mở rộng hoạt động cho vay.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng CVTD} = \frac{\text{Doanh số CVTD kỳ này} - \text{Doanh số CVTD kỳ trước}}{\text{Doanh số CVTD kỳ trước}} \times 100\%$$

Bên cạnh đó, tỷ trọng tỷ trọng doanh số CVTD trong tổng doanh số cho vay của đơn vị cũng cho thấy quy mô và mức độ đóng góp của hoạt động cho vay tiêu dùng trong tổng thể hoạt động tín dụng. Tỷ trọng này càng cao cho thấy cho vay tiêu dùng chiếm vị trí quan trọng và có xu hướng phát triển mạnh trong cơ cấu cho vay của ngân hàng.

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

b) Doanh số thu nợ CVTD

Doanh số thu nợ là tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi từ khách hàng trong một kỳ nhất định, bao gồm cả các khoản vay phát sinh trong kỳ và các khoản vay từ những kỳ trước. Đây là chỉ số quan trọng phản ánh mức độ thu hồi vốn của Ngân hàng từ các khoản cho vay, hỗ trợ đánh giá khả năng tài chính và hiệu quả thu hồi vốn tín dụng của Ngân hàng.

Nếu doanh số thu nợ được thực hiện đúng theo hồ sơ tín dụng, đảm bảo thu hồi đầy đủ và đúng hạn theo các điều khoản đã cam kết, thì hoạt động CVTD sẽ đạt hiệu quả cao và an toàn. Ngược lại, nếu việc thu nợ không đảm bảo tiến độ hoặc phát sinh thiếu hụt, ngân hàng cần kịp thời xem xét, điều chỉnh chính sách và quy trình thu hồi nợ cho phù hợp nhằm hạn chế rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng. Công thức tính doanh số thu nợ thường được xác định như sau:

Doanh số thu nợ CVTD = Tổng số tiền gốc mà khách hàng đã trả trong kỳ

$$\frac{\text{Tốc độ tăng trưởng DSTN CVTD}}{\text{DSTN CVTD}} = \frac{\text{DSTN CVTD kỳ này} - \text{DSTN CVTD kỳ trước}}{\text{DSTN CVTD kỳ trước}} \times 100\%$$

Bên cạnh đó, tỷ trọng DSTN so với tổng DSTN của đơn vị phản ánh quy mô và mức độ đóng góp của hoạt động cho vay tiêu dùng trong việc thu hồi vốn tín dụng của ngân hàng, qua đó giúp đánh giá vai trò của hoạt động này trong tổng thể hoạt động tín dụng.

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

c) Dư nợ cuối kỳ

Dư nợ cuối kỳ là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà khách hàng nợ Ngân hàng vào một thời điểm xác định (nợ gốc và nợ lãi). Dư nợ được tính dựa vào hai chỉ tiêu doanh số thu nợ và doanh số cho vay. Khi dư nợ cho vay tăng thì quy mô cho vay tiêu dùng được mở rộng, phát triển và ngược lại.

$$\text{Dư nợ cuối kỳ CVTD} = \text{Dư nợ CVTD kỳ trước} + \text{Doanh số CVTD trong kỳ} - \text{Doanh số thu nợ CVTD trong kỳ}$$

1.2.5.2. Chỉ tiêu về chất lượng

a) Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

Theo khoản 5 điều 3 Thông tư 31/2024/TT-NHNN định nghĩa: “*Nợ xấu (NPL) là nợ xấu đang hạch toán trong bảng cân đối kế toán (nợ xấu nội bảng), gồm nợ thuộc các nhóm 3, 4 và 5*”

Nợ xấu được hiểu là các khoản nợ khó đòi khi người vay không thể trả nợ khi đến hạn phải thanh toán như cam kết trong hợp đồng tín dụng. Cụ thể, nếu thời gian quá hạn thanh toán trên 90 ngày thì coi là nợ xấu

Theo khoản 1 Điều 10 Thông tư 31/2024/TT-NHNN ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng thực hiện phân loại nợ theo 05 nhóm như sau:

Bảng 1.1: Bảng phân loại các nhóm nợ

Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn	Các khoản nợ trong hạn, có thể thu hồi cả gốc và lãi đúng hạn hoặc không quá dưới 10 ngày kể từ ngày quá hạn hoàn trả
Nhóm 2: Nợ cần chú ý	Khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày
Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn	Khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày
Nhóm 4: Nợ nghi ngờ	Khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày
Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn	Khoản nợ quá hạn trên 360 ngày

Tỷ lệ nợ xấu là chỉ tiêu phản ánh tình hình nợ quá hạn tại Ngân hàng, là tỷ lệ giữa tổng nợ xấu trên tổng dư nợ cuối kỳ. Chỉ tiêu này được dùng để đánh giá rủi ro, chất lượng tín dụng của Ngân hàng.

Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của Ngân hàng càng kém. Lúc này Ngân hàng phải đơn đốc thu hồi nợ, và xem xét lại toàn bộ hoạt động tín dụng, nếu không sẽ gây ra nhiều tổn thất cho Ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu CVTD} = \frac{\text{Nợ xấu CVTD}}{\text{Dư nợ cuối kỳ CVTD}} \times 100\%$$

b) Hệ số thu nợ

Hệ số thu nợ là chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng, thể hiện tỷ lệ giữa doanh số thu nợ so với doanh số cho vay của Ngân hàng trong một thời kỳ nhất định. Nó phản ánh khả năng thu hồi vốn, cho biết cứ mỗi đồng cho vay thì Ngân hàng thu về được bao nhiêu đồng vốn gốc. Hệ số thu nợ càng cao chứng tỏ khả năng thu hồi vốn càng tốt, dòng tiền tín dụng được luân chuyển hiệu quả và chất lượng hoạt động cho vay được đảm bảo. Ngược lại, nếu hệ số này ở mức thấp có thể phản ánh tình trạng thu hồi nợ chậm, tiềm ẩn rủi ro tín dụng và ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng vốn của Ngân hàng.

$$\text{Hệ số thu nợ CVTD} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Doanh số cho vay CVTD}}$$

1.3. Các yếu tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng của NHTM

Trên cơ sở tổng hợp các nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại, có thể nhận

thấy rằng hoạt động này chịu tác động bởi nhiều yếu tố khác nhau. Trong đó, có thể khái quát thành ba nhóm yếu tố cơ bản, bao gồm: các yếu tố thuộc về ngân hàng, các yếu tố thuộc về khách hàng và các yếu tố từ môi trường bên ngoài. Cụ thể như sau:

1.3.1. Các yếu tố đến từ ngân hàng

a) Chính sách tín dụng

Chính sách tín dụng là một trong những yếu tố quan trọng hàng đầu ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại. Chính sách tín dụng bao gồm các quy định về điều kiện vay vốn, đối tượng khách hàng, hạn mức tín dụng, thời hạn vay, lãi suất và các biện pháp đảm bảo tiền vay. Một chính sách tín dụng hợp lý, linh hoạt và phù hợp với từng đối tượng khách hàng sẽ góp phần mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng, đồng thời nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng. Ngược lại, nếu chính sách tín dụng quá chặt chẽ hoặc thiếu linh hoạt sẽ hạn chế khả năng tiếp cận vốn của khách hàng và làm giảm hiệu quả hoạt động tín dụng.

b) Công tác thẩm định

Một Ngân hàng với khả năng thẩm định, phân tích tốt các khoản vay có thể giúp Ngân hàng loại bỏ được những khoản cho vay có vấn đề và giảm thiểu được rủi ro tín dụng. Hoạt động CVTD là loại hình chứa nhiều rủi ro và khó đánh giá nhất, tuy nhiên nếu có thể đánh giá chính xác được mức độ rủi ro của các khoản vay, ngân hàng có thể tăng đáng kể trong số lượng cũng như doanh số các khoản vay từ đó giúp tăng thêm lợi nhuận và hiệu quả CVTD của Ngân hàng.

c) Chất lượng cán bộ tín dụng

Chất lượng cán bộ tín dụng thể hiện qua trình độ nghiệp vụ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp cũng như khả năng giao tiếp với khách hàng. Cán bộ tín dụng phải có trình độ chuyên môn cao, hiểu biết sâu rộng thì việc thẩm định khách hàng, các món vay sẽ chính xác hơn và đưa ra được các quyết định đúng đắn, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động tín dụng. Nhưng bên cạnh đó cán bộ tín dụng cần phải có đạo đức nghề nghiệp và khi đồ lợi ích mà họ mang lại cho ngân hàng sẽ nhiều hơn. Ngoài ra, cán bộ tín dụng còn là bộ mặt của ngân hàng, sự thân thiện, cởi mở đúng mực sẽ tạo được sự thoải mái, niềm tin cho khách hàng và từ đó dễ trở thành khách hàng quen thuộc của Ngân hàng.

d) Lãi suất cho vay tiêu dùng

Đây là yếu tố làm thu hút khách hàng, làm tăng doanh số cho vay, làm cho Ngân hàng có vốn luân chuyển thường xuyên, có vốn để kinh doanh. Vì nếu lãi suất của Ngân

hàng nào cao thì khả năng thu hút khách hàng đến vay vốn sẽ thấp hơn những ngân hàng có mức lãi suất thấp. Lãi suất cũng thay đổi so với mức rủi ro tín dụng trên hàng loạt các yếu tố như: số tiền cho vay, thời hạn, chi phí giám sát thực hiện, chi phí giám sát khoản vay và số dư tiền gửi của người vay. Vì vậy, lãi suất là yếu tố tác động rất lớn đối với mỗi khoản vay nói chung và CVTD nói riêng. Nếu ngân hàng áp dụng mức lãi suất quá cao thì sẽ làm cho nhu cầu vay của cá nhân hoặc hộ gia đình giảm đi, họ sẽ không dám vay một khoản tiền quá lớn cũng như kéo dài thời gian vay quá lâu và nếu không thực sự cần thiết thì họ sẽ không vay. Vậy nên việc ngân hàng tăng hoặc giảm lãi suất cho vay sẽ tác động không nhỏ đến nhu cầu vay vốn của khách hàng. Bởi tâm lý của khách hàng là khi đến vay vốn, họ thường muốn được hưởng mức lãi suất thấp hơn, họ sẽ có lợi thế hơn trong việc đi vay. Lãi suất thấp, sẽ làm gia tăng nhu cầu của người tiêu dùng vào những mục đích không kinh doanh của mình và điều này cũng ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả CVTD của Ngân hàng.

e) Công nghệ ngân hàng

Sự ứng dụng công nghệ thông tin đã mang đến một cuộc cách mạng trong hoạt động Ngân hàng. Các giải pháp công nghệ hiện đại không chỉ tự động hóa các quy trình nghiệp vụ mà còn cung cấp những công cụ phân tích dữ liệu tinh vi, hỗ trợ Ngân hàng đưa ra quyết định cho vay chính xác, nhanh chóng và hiệu quả.

Công nghệ tin học đã giúp Ngân hàng xây dựng các mô hình đánh giá tín dụng tiên tiến, từ đó giảm thiểu rủi ro tín dụng và nâng cao chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, công nghệ còn tạo điều kiện để Ngân hàng cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính phù hợp với nhu cầu riêng biệt của từng khách hàng.

Với sự hỗ trợ của công nghệ, Ngân hàng không chỉ tăng cường hiệu quả hoạt động mà còn mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng, đặc biệt là những đối tượng khách hàng trẻ tuổi, quen thuộc với công nghệ. Điều này góp phần thúc đẩy sự phát triển của thị trường tín dụng tiêu dùng và nâng cao vị thế cạnh tranh của Ngân hàng trên thị trường.

1.3.2. Các yếu tố đến từ khách hàng

a) Khả năng tài chính

Khả năng tài chính của khách hàng là yếu tố quan trọng quyết định khả năng trả nợ và mức độ rủi ro tín dụng của ngân hàng. Khách hàng có thu nhập ổn định, tài sản đảm bảo và tỷ lệ nợ hợp lý sẽ dễ tiếp cận vốn với điều kiện ưu đãi hơn. Ngược lại, khách hàng có khả năng tài chính yếu sẽ làm gia tăng nguy cơ nợ xấu. Do nguồn trả nợ của

các khoản vay tiêu dùng chủ yếu dựa vào thu nhập tương lai của khách hàng, nên khả năng tài chính được xem là cơ sở đảm bảo an toàn cho ngân hàng khi cấp tín dụng tiêu dùng.

b) Đạo đức người vay

Đạo đức khách hàng được hiểu là sự trung thực, trách nhiệm và tôn trọng cam kết của khách hàng trong việc vay và trả nợ, góp phần quan trọng trong việc giảm thiểu nợ xấu và nâng cao uy tín của hệ thống Ngân hàng. Đạo đức của khách hàng bao gồm các yếu tố liên quan đến uy tín, năng lực pháp lý của khách hàng,... từ đó ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi trả nợ và chất lượng tín dụng. Đạo đức khách hàng còn thể hiện ở việc cung cấp cho Ngân hàng những thông tin cá nhân đầy đủ chính xác, sự thiện chí muốn trả nợ cho ngân hàng và sự trung thực trong việc thực hiện hợp đồng tín dụng ký kết với Ngân hàng. Việc đánh giá đạo đức khách hàng rất quan trọng để giảm thiểu rủi ro tín dụng và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay của Ngân hàng.

c) Năng lực pháp lý

Năng lực pháp lý là yếu tố then chốt trong quá trình thẩm định tín dụng, giúp Ngân hàng đánh giá chính xác khả năng trả nợ của khách hàng và giảm thiểu rủi ro pháp lý. Việc đảm bảo khách hàng có đầy đủ năng lực pháp lý không chỉ giúp Ngân hàng thực thi các quyền và nghĩa vụ của mình một cách hiệu quả mà còn góp phần tăng cường niềm tin của khách hàng. Qua việc thẩm định năng lực pháp lý, Ngân hàng có thể xác định được khách hàng có đang vướng mắc vào các tranh chấp pháp lý nào hay không, từ đó đưa ra quyết định cho vay một cách thận trọng và chính xác, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay.

d) Tài sản đảm bảo

Nguồn thu nợ thứ hai cho Ngân hàng ngoài nguồn thu nợ thứ nhất từ thu nhập hàng tháng của khách hàng, mang tính dự phòng rủi ro. Mặc dù nắm giữ TSĐB nếu khách hàng không trả nợ thì Ngân hàng phải đối mặt với rủi ro thu nhập vì muốn phát mại tài sản có thời gian và phải mất chi phí khác liên quan. Do đó, TSĐB chỉ là một trong những yếu tố được ngân hàng xem xét khi quyết định cho vay, bên cạnh các yếu tố khác như khả năng tài chính của khách hàng, lịch sử tín dụng và mục đích sử dụng vốn vay. Việc có tài sản đảm bảo sẽ giúp tăng khả năng được phê duyệt khoản vay và có thể giúp khách hàng tiếp cận được các điều kiện cho vay ưu đãi hơn.

1.3.3. Các yếu tố đến từ môi trường bên ngoài

a) Chính sách của Nhà nước

Chính sách của Nhà nước có ảnh hưởng quan trọng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại. Các chính sách điều hành lãi suất, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, thu hút đầu tư và nâng cao thu nhập người dân góp phần gia tăng nhu cầu tiêu dùng và vay vốn. Bên cạnh đó, các chương trình hỗ trợ như cho vay ưu đãi, cho vay tín chấp và chính sách an sinh xã hội cũng tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển. Ngoài ra, lãi suất là yếu tố tác động trực tiếp đến nhu cầu vay vốn, khi lãi suất thấp nhu cầu vay tiêu dùng thường tăng và ngược lại.

b) Môi trường pháp lý

Tất cả các hoạt động trong xã hội đều chịu sự chi phối của hệ thống pháp luật do Nhà nước ban hành, và hoạt động cho vay của các NHTM cũng không phải là một ngoại lệ. Cả Ngân hàng lẫn khách hàng đều cần tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của ngân hàng Nhà nước. Hệ thống pháp luật không chỉ tạo ra một môi trường kinh doanh minh bạch mà còn đảm bảo tính công bằng giữa các NHTM. Bên cạnh đó, các chính sách của Nhà nước, đặc biệt là những chính sách kinh tế, cũng có tác động sâu sắc đến hoạt động CVTD của các Ngân hàng.

c) Môi trường kinh tế xã hội

Mọi biến động của nền kinh tế đều ảnh hưởng trực tiếp đến hành vi tiêu dùng và nhu cầu vay vốn của khách hàng. Khi kinh tế phát triển ổn định, thu nhập người dân được cải thiện, họ có xu hướng chi tiêu nhiều hơn, kể cả những khoản chi lớn, từ đó làm gia tăng nhu cầu vay tiêu dùng. Điều này tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động CVTD của ngân hàng phát triển. Ngược lại, khi kinh tế suy thoái hoặc bất ổn, thu nhập giảm và việc làm không ổn định, người dân sẽ thắt chặt chi tiêu, ưu tiên tiết kiệm và hạn chế vay vốn. Điều này khiến nhu cầu vay tiêu dùng giảm, ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động của Ngân hàng. Vì vậy, các Ngân hàng cần theo dõi và dự báo tình hình kinh tế để xây dựng chính sách tín dụng phù hợp, đảm bảo hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển ổn định.

d) Đối thủ cạnh tranh

Trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng hội nhập và cạnh tranh khốc liệt, lĩnh vực CVTD đang chứng kiến sự gia tăng đáng kể của các đối thủ cạnh tranh. Các ngân hàng thương mại, tổ chức tài chính và các công ty Fintech không ngừng nâng cao năng lực cạnh tranh, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và áp dụng các công nghệ hiện đại

để thu hút khách hàng. Để tồn tại và phát triển bền vững trong môi trường này, các ngân hàng cần tập trung vào việc phân tích sâu sắc hành vi của khách hàng, nắm bắt xu hướng thị trường và xây dựng các sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Bên cạnh đó, việc xây dựng một hệ thống phân phối hiệu quả, kết hợp giữa các kênh truyền thống và các kênh trực tuyến, là yếu tố quan trọng giúp các ngân hàng mở rộng phạm vi hoạt động và tiếp cận khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả. Việc nâng cao hiệu quả CVTD là một điều tất yếu giúp cho các ngân hàng đa dạng hóa sản phẩm để đáp ứng được nhu cầu ngày càng tăng về số lượng và chất lượng trong một môi trường đầy biến động và cạnh tranh.

Ngoài ra tìm hiểu thêm về đối thủ cạnh tranh để có các chiến lược kinh doanh hợp lý cũng là việc Ngân hàng phải làm để có thể đứng vững và phát triển. Ngân hàng luôn mong muốn có tỷ trọng CVTD nhiều hơn các ngân hàng khác. Điều này có thể khiến Ngân hàng chấp nhận cho vay dù vượt quá khả năng tài chính của người đi vay. Từ đó, ảnh hưởng đến hiệu quả CVTD của ngân hàng.

e) Môi trường văn hoá – xã hội

Các yếu tố văn hóa – xã hội như thói quen sử dụng dịch vụ Ngân hàng, mức độ tiết kiệm, trình độ dân trí và thị hiếu tiêu dùng có ảnh hưởng lớn đến quyết định vay tiêu dùng của khách hàng. Những quan niệm về ngân hàng cùng với thói quen sử dụng tiền mặt phổ biến cũng tác động đến mức độ tiếp cận các dịch vụ cho vay tiêu dùng. Thông thường, người có trình độ dân trí cao và thu nhập ổn định sẽ có nhu cầu tiêu dùng lớn, từ đó thúc đẩy hoạt động CVTD phát triển. Ngoài ra, sự khác biệt về văn hóa giữa các vùng miền cũng ảnh hưởng đến hành vi vay vốn chẳng hạn, người dân miền Nam có xu hướng chi tiêu nhiều hơn nên hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển mạnh hơn so với miền Bắc. Nhìn chung, trong xã hội có trình độ dân trí cao và thói quen tiêu dùng hiện đại, nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng sẽ tăng, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động CVTD của các NHTM

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại. Trên cơ sở đó, khóa luận đã làm rõ các khái niệm, đặc điểm, vai trò và phân loại của cho vay tiêu dùng, qua đó cho thấy đây là một trong những hoạt động quan trọng, góp phần mở rộng quy mô tín dụng, gia tăng thu nhập và nâng cao năng lực cạnh tranh của ngân hàng.

Bên cạnh đó, chương đã trình bày các chỉ tiêu đánh giá sự phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng, bao gồm nhóm chỉ tiêu về quy mô và nhóm chỉ tiêu về chất lượng như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ bình quân, nợ quá hạn, nợ xấu, hệ số thu nợ và vòng quay vốn tín dụng. Các chỉ tiêu này là cơ sở để đánh giá một cách toàn diện hiệu quả và mức độ phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng trong thực tế.

Ngoài ra, chương cũng đã phân tích các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng từ phía ngân hàng, khách hàng và môi trường bên ngoài. Những yếu tố này tác động trực tiếp đến khả năng mở rộng quy mô, kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng.

Những nội dung lý luận được trình bày trong chương 1 là nền tảng quan trọng để phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa trong chương 2, đồng thời làm cơ sở đề xuất các giải pháp phù hợp trong chương 3.

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG
CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐA, GIAI ĐOẠN 2023 – 2025**

2.1. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Ngân hàng VPBank là viết tắt của ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) được thành lập ngày 12/8/1993. Sau hơn 28 năm hoạt động, VPBank đã phát triển mạng lưới lên 227 điểm giao dịch với đội ngũ gần 27.000 cán bộ nhân viên. Là tập đoàn tài chính hàng đầu Việt Nam, VPBank sở hữu hệ sinh thái mở rộng khác biệt, đáp ứng đầy đủ nhu cầu của hơn 30 triệu khách hàng với sứ mệnh "Vì một Việt Nam thịnh vượng".

- Tên đầy đủ: Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thịnh Vượng
- Tên viết tắt: VPBank
- SWIFT code: VPBKVNVX
- Mã số thuế: 0100574105-001
- Mã chứng khoán: VPB
- Loại hình hoạt động: Ngân hàng thương mại.
- Trụ sở chính: tòa nhà VP Bank – số 89 Láng Hạ, Quận Đống Đa, Hà Nội, Việt Nam
- Tổng đài: 024.73000000
- Hotline: 1900545415
- Email: chamsockhachhang@vpbank.com.vn
- Website: <https://www.vpbank.com.vn>

2.1.1.1 Tầm nhìn và sứ mệnh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Tầm nhìn: Trở thành ngân hàng có vị trí vững chắc trong top 3 ngân hàng lớn nhất Việt Nam và quy mô thuộc top 100 ngân hàng lớn nhất châu Á, góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững và thịnh vượng của quốc gia và cộng đồng.

Sứ mệnh: Tiên phong đổi mới, nâng tầm chất lượng dịch vụ tài chính vượt trội cho khách hàng và đối tác, phát triển hiệu quả mang lại các giá trị thịnh vượng bền vững cho cổ đông, cộng đồng và xã hội.

2.1.1.2. Chiến lược phát triển và giá trị cốt lõi của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Chiến lược phát triển: Xây dựng một ngân hàng đa năng, dẫn đầu về năng lực triển khai, sáng tạo và kiến tạo giá trị thông qua các giải pháp tài chính toàn diện với sức mạnh tổng hợp của hệ sinh thái và ứng dụng công nghệ tiên tiến.

Giá trị cốt lõi: Ngày 12/8/2023, VPBank công bố 5 Giá trị cốt lõi mới để duy trì tăng trưởng bền vững:

- + Khát Vọng: VPBank đề cao những cá nhân và tập thể chia sẻ khát vọng cùng tổ chức. Khát vọng là niềm khao khát vươn đến những tầm cao mới và làm nên khí chất của người VPBank.

- + Kỷ cương: Kỷ cương là kỷ luật trong thực thi và hành động nhất quán với mục tiêu chung, giúp VPBank vận hành đồng bộ, nhanh chóng và quyết liệt.

- + Chính trực: Chính trực là sự kết hợp giữa đạo đức, sự nhất quán và lòng can đảm. VPBank xem “cái đúng” quan trọng hơn “ai đúng”.

- + Sáng tạo: Sáng tạo là đổi mới để mang lại giá trị gia tăng. Trong lĩnh vực tài chính, sáng tạo là sự linh hoạt để tìm ra giải pháp bền vững mà không đánh đổi rủi ro.

- + Hiệu quả: Hiệu quả là đạt mục tiêu theo cách tối ưu nguồn lực và tạo tiền đề cho kết quả tương lai. Hiệu quả của tập thể dựa trên sự hiệp lực và đóng góp của từng cá nhân.

2.1.1.3. Ý nghĩa biểu tượng của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Logo: VPBank sử dụng hai màu đỏ và xanh lá mang ý nghĩa về may mắn, thịnh vượng tươi mới và phát triển bền vững. Thiết kế logo hiện đại và tối giản thể hiện sự minh bạch linh hoạt và tinh thần phục vụ tận tâm. Điểm nhấn đặc biệt là cánh hoa sen đỏ cách điệu ở đuôi chữ “K”, biểu tượng cho sự sáng tạo và nỗ lực mang đến những sản phẩm, dịch vụ đáng tin cậy.

Biểu tượng hoa sen – loài hoa gắn liền với văn hóa Việt Nam – được VPBank dùng để thể hiện sự cao quý, bền bỉ và trường tồn, đồng thời truyền tải thông điệp “hoa thịnh vượng”, luôn che chở, đồng hành và hỗ trợ khách hàng. Logo khẳng định cam kết của VPBank trong việc đổi mới vì khách hàng, giúp họ hiện thực hóa ước mơ thông qua các giải pháp tài chính hiện đại.

Hình 1.1: Logo của Ngân hàng TMCP Việt Nam thịnh Vượng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng)

2.1.1.4. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

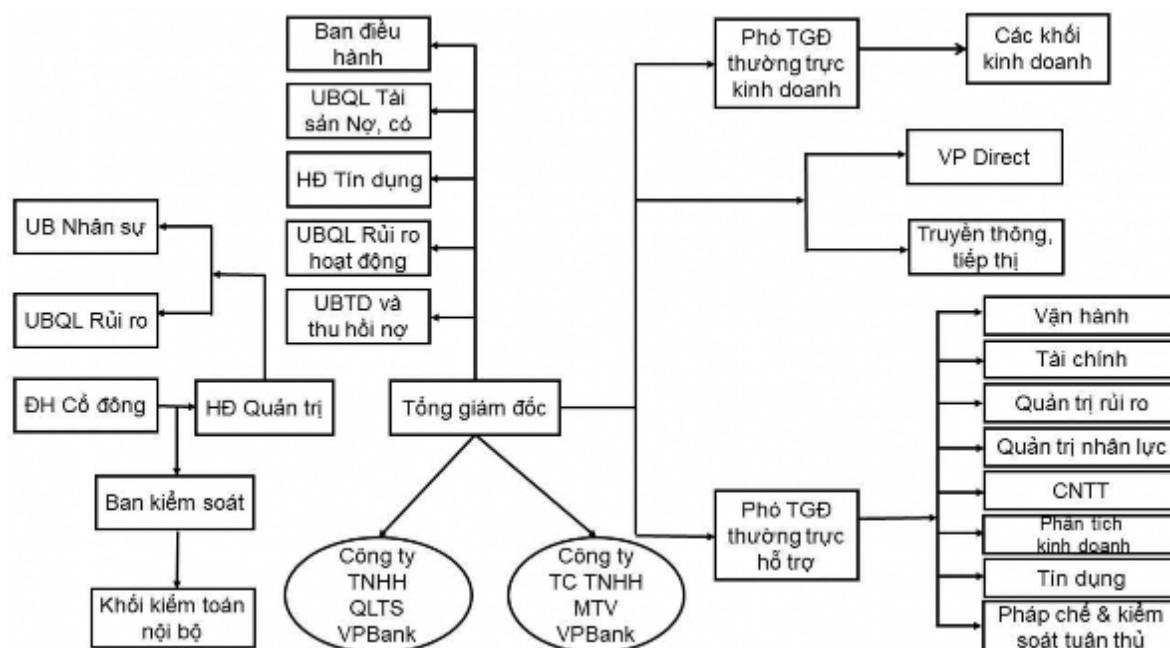
Bảng 1.2: Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Năm	Dấu ấn nổi bật
1993	Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBank) được thành lập ngày 12/8/1993, là một trong những ngân hàng TMCP đầu tiên tại Việt Nam.
2010	VPBank thực hiện chiến lược chuyển đổi sang mô hình ngân hàng bán lẻ hiện đại và có bước phát triển mạnh mẽ thông qua mở rộng mạng lưới chi nhánh, điểm giao dịch trên toàn quốc cùng sự phát triển đa dạng của các kênh bán hàng và phân phối.
2015	Thành công chuyển đổi hoạt động tín dụng tiêu dùng sang một pháp nhân độc lập mới với tên gọi Công ty Tài chính TNHH MTV Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng (được nhận diện với thương hiệu FE CREDIT). FE CREDIT thống lĩnh thị trường tài chính tiêu dùng tại Việt Nam với khoảng 50% thị phần.
2017	Niêm yết thành công cổ phiếu trên HoSE, huy động thêm gần 300 triệu USD từ phát hành riêng lẻ, mở ra giai đoạn phát triển hội nhập mới.
2018	- Xây dựng chiến lược 2018 - 2022, xác định các động lực tăng trưởng và thúc đẩy quá trình số hóa. - Ra mắt thương hiệu VPBank Diamond cho phân khúc khách hàng cao cấp.
2019	- Phát hành thành công 300 triệu USD trái phiếu quốc tế. - Triển khai chương trình BeFit tinh chỉnh bộ máy hoạt động và nâng cao năng suất lao động.
2020	- Hoàn thành cả 3 trụ cột Basel II. - Kích hoạt kế hoạch kinh doanh liên tục (BCP) và xây dựng các phương án đối phó với Covid-19.

	- Triển khai hàng loạt sáng kiến số hóa về nền tảng công nghệ như Open Banking.
2021	- Hoàn tất chuyển nhượng 49% vốn tại FE CREDIT cho SMBC. - Moody's nâng xếp hạng tín nhiệm của VPBank và FE CREDIT lên Ba3 ngang trền tín nhiệm quốc gia.
2022	- Gia hạn thỏa thuận hợp tác độc quyền phân phối bảo hiểm AIA. - Tái định vị thương hiệu và tuyên bố sứ mệnh mới “Vì một Việt Nam thịnh vượng” cùng với chiến dịch “Light up Viet Nam”. - Tăng vốn điều lệ lên hơn 67.000 tỷ đồng, trở thành ngân hàng có vốn điều lệ lớn nhất hệ thống.
2023	- Hoàn tất thỏa thuận chuyển nhượng 15% vốn điều lệ cho cổ đông chiến lược Ngân hàng SMBC, nâng vốn chủ sở hữu lên gần 140.000 tỷ đồng, đứng thứ hai toàn hệ thống. - Xếp hạng tín nhiệm được Moody's duy trì ở mức Ba3, triển vọng ổn định, trong bối cảnh thị trường tài chính đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức. - Công bố 5 giá trị cốt lõi mới.
2024	- Mô hình tập đoàn được áp dụng trên toàn hệ sinh thái mở rộng khác biệt, phục vụ đầy đủ nhu cầu của hơn 30 triệu khách hàng. - Khai trương chi nhánh flagship đầu tiên của hệ thống ngân hàng Việt Nam, mang lại trải nghiệm dịch vụ ngân hàng trọn vẹn và mới mẻ cho khách hàng. - Top 10 Doanh nghiệp vốn hóa lớn có Quản trị công ty tốt nhất và lần thứ 6 liên tiếp nằm trong Top 20 doanh nghiệp có điểm số ESG cao nhất trong rổ Chỉ số Phát triển Bền vững (VNSI) của HOSE.

2.1.1.5. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Hình 1.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng



2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa

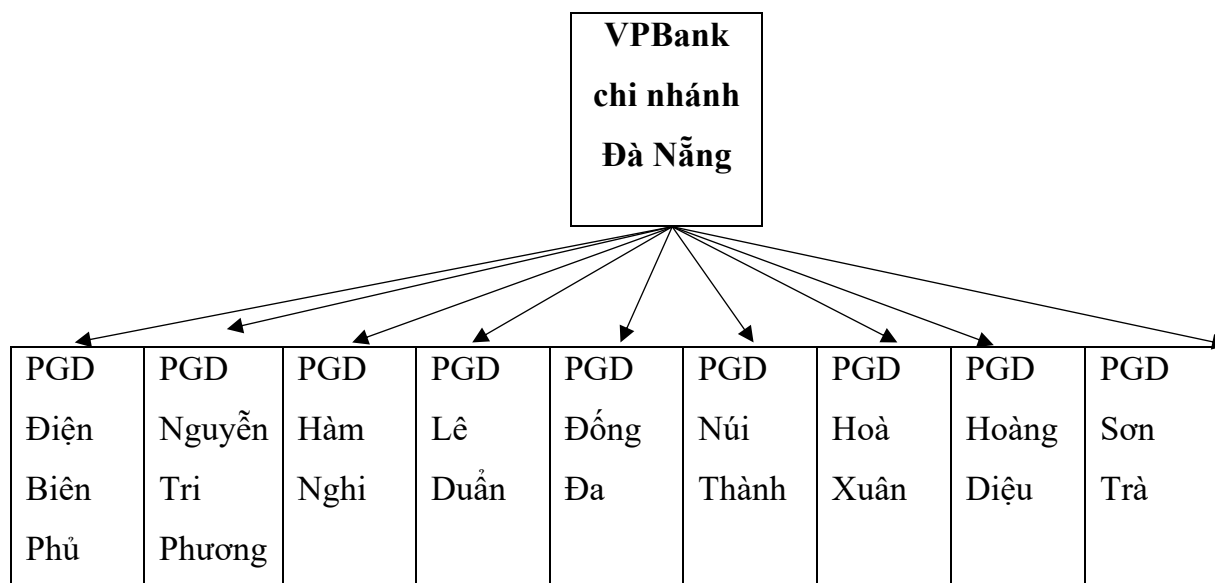
- Ngân hàng Việt Nam thịnh vượng (VPBank) chi nhánh Đà Nẵng được thành lập theo QĐTL số 140/QĐ-HĐQT ban hành ngày 15/08/1995 do sở kế hoạch và đầu tư thành phố cấp. Ngày 14/09/1995 VP Bank Chi nhánh Đà Nẵng chính thức đi vào hoạt động. Chi nhánh chính tại 112 Phan Châu Trinh, Đà Nẵng.

- Số điện thoại: 023 6383 5090

- Số Fax: 023 6383 5065

Sau hơn 20 năm thành lập, ngân hàng không ngừng lớn mạnh và phát triển. Đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, ngân hàng đã khai trương thêm nhiều PGD trên khắp Đà Nẵng bao gồm:

Hình 1.3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng



(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đổng Đa)

- VPBank Đổng Đa được thành lập ngày 18/09/2006
- Căn cứ vào nghị quyết số 134/NQ_HĐQT, ký ngày 14/06/2021 về việc chấp hành thay đổi địa điểm giao dịch của VPBank Đổng Đa
- Kể từ ngày 26/07/2021 VPBank Đổng Đa di dời và chính thức hoạt động tại địa điểm mới
- Địa chủ cũ: Số 318 đường Đổng Đa, phường Thanh Bình, quận Hải Châu, Đà Nẵng
- Địa chỉ mới: Số 171 đường Đổng Đa, phường Thạch Thang, quận Hải Châu, Đà Nẵng

2.1.2.1. Chức năng và nhiệm vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đổng Đa

a. Chức năng

Huy động vốn ngắn hạn, trung và dài hạn bằng đồng tiền Việt Nam và ngoại tệ theo quy định của Ngân hàng VP Bank và Ngân hàng nhà nước.

Cho vay vốn ngắn hạn, trung và dài hạn bằng đồng tiền Việt Nam hoặc ngoại tệ đối với các tổ chức kinh tế và cá nhân trên địa bàn theo sự ủy nhiệm của Tổng giám đốc ngân hàng VP Bank.

Được phép vay, cho vay các định chế tài chính trong nước, thực hiện và quản lý các nghiệp vụ bảo lãnh, thanh toán quốc tế, nghiệp vụ bán, chiết khấu các chứng từ có giá khi được Tổng giám đốc ủy nhiệm, chấp nhận và làm theo đúng quy định của Ngân hàng nhà nước.

Thực hiện quản lý mua bán ngoại tệ, chi trả kiều hối, chuyển tiền nhanh, thẻ thanh toán. Khi có nhu cầu và được Tổng giám đốc ủy nhiệm, ngân hàng thực hiện việc mua bán vàng, kinh doanh chứng khoán. Đồng thời tổ chức thực hiện công tác hoạch toán kế toán theo đúng chế độ của Nhà Nước, Ngân hàng nhà nước và của Ngân hàng VPBank

b. Nhiệm vụ

Những chức năng trên của ngân hàng gắn liền với những nhiệm vụ như sau:

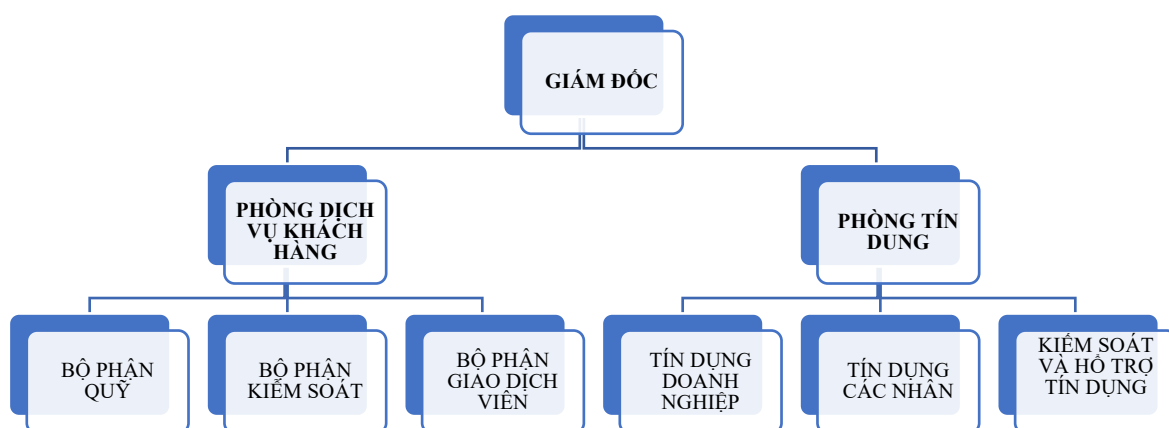
+ Thứ nhất, ngân hàng phải tổ chức thực hiện công tác hạch toán kế toán tại Chi nhánh theo đúng chế độ của Nhà Nước, của Ngân hàng nhà nước và của VPBank.

+ Thứ hai, ngân hàng thực hiện nghiệp vụ kho quỹ, chấp hành tốt chế độ quản lý tiền tệ, kho quỹ của Ngân hàng nhà nước và bảo quản các chứng từ có giá, giấy tờ thể chấp, cầm cố..., bảo đảm kho quỹ an toàn tuyệt đối. Ngân hàng phải đảm bảo thực hiện nghiệp vụ thu chi tiền tệ (tiền mặt, ngân phiếu thanh toán, ngoại tệ) và các dịch vụ kho quỹ khác một cách chính xác.

2.1.2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đống Đa

Hình 1.4: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng

Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đống Đa



(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đống Đa)

Trong mô hình tổ chức nói trên, Giám đốc chịu trách nhiệm chung, cao nhất, chỉ đạo mọi hoạt động của đơn vị. Dưới Giám đốc có hai phòng chức năng là phòng tín dụng và phòng Dịch vụ khách hàng.

Phòng dịch vụ khách hàng: Thực hiện các giao dịch hàng ngày như mở tài khoản, chuyển khoản, khoá thẻ, thay mã PIN, gửi tiết kiệm, rút tiền từ tài khoản tiết kiệm, thu

chi tiền mặt,... Hỗ trợ yêu cầu dịch vụ khách hàng trực tiếp và yêu cầu từ dịch vụ thư thoại. Thực hiện chế độ hạch toán, kế toán thống kê theo quy định, xây dựng quyết toán kế hoạch tài chính của chi nhánh. Thực hiện quản lý kho quỹ, cung ứng tiền mặt cho hoạt động của tài chính của chi nhánh. Tổng hợp lưu trữ hồ sơ tài liệu, bên cạnh đó phòng dịch vụ đảm nhận vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Chịu trách nhiệm các giao dịch vay cầm cố chứng từ có giá. Điều này giúp xây dựng và duy trì mối quan hệ vững chắc với khách hàng, đồng thời ngăn ngừa và xử lý các rủi ro hoạt động kinh doanh.

Phòng Tín dụng có nhiệm vụ kiểm soát và lập hồ sơ tín dụng trước khi giải ngân. Họ cũng quản lý hồ sơ tín dụng và tài sản đảm bảo sau khi giải ngân, lập báo cáo cho các tổ chức liên quan như Ngân hàng Nhà nước và Trung tâm kiểm soát tín dụng. Bên cạnh đó phòng tín dụng chịu trách nhiệm quản lý các khoản nợ trong và ngoài nước, đảm bảo hiệu quả và an toàn. Công việc của họ bao gồm quản lý các khoản nợ của khách hàng, đánh giá rủi ro, và giải quyết các khoản nợ trễ hạn. Họ cũng liên lạc với khách hàng để giải pháp thắc mắc và quản lý các khoản nợ ngoại lệ

2.1.2.3. Các sản phẩm, dịch vụ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đồng Đa

** Đối với khách hàng cá nhân*

a) Tài khoản thanh toán

- Tài khoản thanh toán Lọc Vượng
- Tài khoản thanh toán AutoLink
- Tài khoản thanh toán VPSuper
- Tài khoản số đẹp

b) Các sản phẩm tiền gửi tiết kiệm

Với mong muốn mang lại lợi ích tối đa cho khách hàng, ngân hàng VPBank cung cấp rất nhiều sản phẩm gửi tiết kiệm với chính sách hấp dẫn. Mọi đối tượng, mọi nhu cầu tích lũy, tiết kiệm của bạn sẽ được đáp ứng bằng các sản phẩm dưới đây.

- Tiết kiệm trả lãi cuối kỳ
- Tiết kiệm lĩnh lãi định kỳ
- Tiết kiệm Thịnh Vượng linh hoạt
- Tiết kiệm Bảo Toàn Thịnh Vượng
- Tiết kiệm gửi góp linh hoạt (Easy Savings)

- Tiết kiệm Phát Lộc Thịnh Vượng
- Tiết kiệm trực tuyến
- Chứng chỉ tiền gửi Supper Thịnh Vượng

c) Các sản phẩm cho vay

VPBank Đồng Đa triển khai nhiều sản phẩm cho vay dành cho khách hàng cá nhân, được phân thành hai nhóm chính là cho vay tín chấp và cho vay thế chấp, phù hợp với từng nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng.

Bảng 1.3: Các sản phẩm cho vay của khách hàng cá nhân

Vay tín chấp	Vay thế chấp
• Vay tiêu dùng Tín chấp cá nhân • Vay tín chấp cá nhân kinh doanh, hộ kinh doanh • Vay tín chấp ưu đãi Giáo viên • Vay tín chấp KH trả lương VPBank • Vay tín chấp KH hiện hữu VPBank • Vay khởi nghiệp	• Vay lại khoản đã trả • Vay hoàn thiện căn hộ, bất động sản dự án • Vay kinh doanh trả góp • Thấu chi có tài sản đảm bảo • Vay kinh doanh bổ sung vốn lưu động hạn mức • Vay mua nhà đất, căn hộ • Vay xây dựng, sửa chữa nhà • Vay mua xe ô tô trả góp

d) Các sản phẩm thẻ

Bảng 1.4: Các sản phẩm thẻ của khách hàng cá nhân

Thẻ tín dụng VPBank	Thẻ ghi nợ
• Thẻ tín dụng VPBank Visa Platinum Travel Miles • Thẻ tín dụng Mastercard Platinum Cashback • Thẻ tín dụng Titanium Cashback Mastercard • Thẻ tín dụng Mastercard MC2 • Thẻ tín dụng MobiFone-VPBank Classic MasterCard • Thẻ tín dụng VPBank StepUP • Thẻ tín dụng VPLady • Thẻ tín dụng MobiFone-VPBank Titanium MasterCard • Thẻ tín dụng VPBank Platinum Mastercard (Loyalty) • Thẻ tín dụng MobiFone-VPBank Platinum MasterCard	• Thẻ ghi nợ quốc tế VNA – VPBank Platinum MasterCard • Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Visa Platinum Travel Miles • Thẻ ghi nợ quốc tế VPBank Cashback Mastercard Debit • Thẻ Autolink liên kết tài khoản thanh toán T24 • Thẻ ghi nợ quốc tế MC2 MasterCard • Thẻ ghi nợ quốc tế MasterCard Platinum

e) Các dịch vụ khác

- Dịch vụ chuyển tiền quốc tế
- Dịch vụ chuyển tiền liên ngân hàng qua Internet Banking
- Dịch vụ đổi tiền
- Dịch vụ nộp, rút tiền tài khoản chứng khoán tại VPBank
- Dịch vụ ngân hàng tại chỗ: Các giao dịch trực tiếp tại quầy như mở tài khoản, gửi và rút tiền, chuyển khoản, đổi tiền và tư vấn thủ tục.
- Dịch vụ kiểm định tại chỗ
- Dịch vụ kiểm đếm: Đếm, kiểm tra và xác nhận số lượng – chất lượng tiền mặt (tiền VNĐ/ngoại tệ) cho khách hàng
- Dịch vụ Tap & Pay: Thanh toán không chạm, cho phép liên kết thẻ VPBank vào Apple Pay, Google Pay,..

- Khách hàng ưu tiên (VPBank Diamond): dịch vụ Ngân hàng Ưu Tiên dành riêng các Khách hàng Cá nhân cao cấp.

- Card Zone: Quản lý thẻ tín dụng trên VPBank NEO
- Giải ngân online

** Đối với khách hàng doanh nghiệp*

a) Tài khoản thanh toán

- Tài khoản Doanh nghiệp EKYC
- Tài khoản thông tường
- Tài khoản số đẹp

b) Các sản phẩm tiền gửi

- Tiền gửi có kỳ hạn
- Tiền gửi không kỳ hạn

c) Sản phẩm cho vay

PGD Đồng Đa chủ yếu cung cấp các khoản vay tín chấp cho doanh nghiệp vừa và nhỏ nhằm đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn kinh doanh và đầu tư tài sản cố định. Tuy nhiên, quy mô triển khai các khoản vay này chưa rộng, số lượng khách hàng và tần suất giao dịch còn hạn chế.

d) Các dịch vụ khác

- Dịch vụ chuyển tiền, thanh toán trong nước và quốc tế
- Giải pháp thanh toán: Thẻ doanh nghiệp, QR Payment, POS, Tap2Phone
- Loa thông báo số dư
- Bảo lãnh: Cung cấp các loại hình bảo lãnh đa dạng, bảo đảm uy tín cho khách hàng trong hoạt động sản xuất kinh doanh như Bảo lãnh dự thầu, Bảo lãnh thực hiện hợp đồng,..

2.1.2.4. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa

a. Kết quả huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng Chi nhánh Đà Nẵng PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

Huy động vốn là hoạt động nền tảng, quyết định khả năng mở rộng kinh doanh, đảm bảo thanh khoản và đáp ứng nhu cầu sử dụng vốn của ngân hàng. Quy mô và cơ cấu nguồn vốn phản ánh mức độ tin cậy của khách hàng, hiệu quả chính sách huy động và năng lực cạnh tranh. Bảng số liệu dưới đây trình bày các chỉ tiêu huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa trong giai đoạn nghiên cứu, làm cơ sở cho việc phân tích và đánh giá.

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

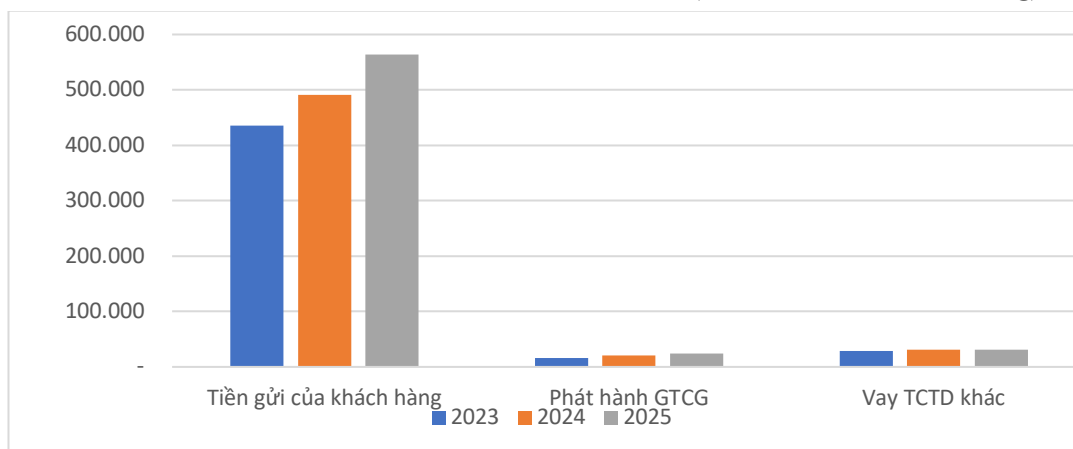
(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tiền gửi của khách hàng	435.789	90,78	490.666	90,48	564.261	91,10	54.877	12,59	73.595	15,00
Phát hành GTCG	15.679	3,27	20.583	3,80	23.931	3,86	4.904	31,28	3.348	16,27
Vay TCTD khác	28.574	5,95	31.050	5,73	31.194	5,04	2.476	8,67	144	0,46
Tổng vốn huy động	480.042	100	542.299	100	619.386	100	62.257	12,97	77.087	14,21

(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)



(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

Từ bảng 2.1 trên ta thấy rằng tiền gửi khách hàng là hình thức huy động vốn chủ yếu và quan trọng nhất trong nguồn vốn huy động của Ngân hàng. Tiền gửi khách hàng là khoản tiền của cá nhân và tổ chức gửi vào ngân hàng dưới các hình thức như tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi tiết kiệm, đóng vai trò nền tảng trong việc tạo lập nguồn vốn ổn định cho hoạt động kinh doanh. Theo đó, loại tiền gửi truyền thống này được nhiều khách hàng lựa chọn vì tính an toàn cao, được bảo hiểm tiền gửi theo quy định của Nhà nước, nên khách hàng yên tâm hơn khi gửi tiền tại Ngân hàng.

Cụ thể, năm 2023 tổng vốn huy động được của khách hàng là 435.789 triệu đồng chiếm 90,78% tổng nguồn vốn mà Ngân hàng đã huy động được. Sang năm 2024 nguồn vốn này tiếp tục tăng lên 490.666 triệu đồng, tăng 54.877 triệu đồng so với năm 2023, chiếm 90,48% tổng vốn huy động được và có tốc độ tăng trưởng là 12,59%. Đến năm 2025, tiền gửi của khách hàng tiếp tục tăng lên 564.261 triệu đồng và đã tăng lên 73.595 triệu đồng so với năm 2024, chiếm 91,10% tương ứng với tốc độ tăng trưởng là 15,00%. Mặc dù tốc độ tăng trưởng có xu hướng biến động nhưng tỷ trọng tiền gửi khách hàng vẫn chiếm tỷ trọng cao là 91,10% trong tổng nguồn vốn huy động được.

Nguyên nhân chủ yếu do ngân hàng đẩy mạnh chuyển đổi số và phát triển ngân hàng số giai đoạn 2023–2025. Việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động huy động vốn giúp khách hàng dễ dàng thực hiện gửi tiền, quản lý tài khoản và giao dịch mọi lúc, mọi nơi, từ đó gia tăng mức độ tiện lợi và thu hút lượng lớn khách hàng mới. Đồng thời, ngân hàng nâng cao chất lượng dịch vụ, cải thiện trải nghiệm và triển khai chính sách

chăm sóc khách hàng theo phân khúc nhằm duy trì nguồn vốn ổn định. Bên cạnh đó, các sản phẩm huy động được thiết kế linh hoạt hơn, tiêu biểu như “Tiết kiệm Thịnh Vượng linh hoạt” với kỳ hạn theo ngày, lãi suất tham khảo khoảng 5,7%/năm, tính theo thời gian thực gửi, giao dịch trực tuyến và ưu đãi theo phân hạng khách hàng, góp phần làm tăng sức hấp dẫn của tiền gửi. Do đó, tiền gửi khách hàng tiếp tục tăng và giữ vai trò chủ đạo trong nguồn vốn huy động.

Về phát hành giấy tờ có giá, ngân hàng huy động vốn thông qua chứng chỉ tiền gửi nhằm đa dạng hóa nguồn vốn. Dù tỷ trọng còn thấp, kênh này vẫn góp phần bổ sung vốn trung và dài hạn. Sản phẩm “chứng chỉ tiền gửi Super Thịnh Vượng” có ưu điểm về an toàn, linh hoạt và giao dịch trực tuyến, từ đó làm tăng sức hấp dẫn của hình thức phát hành giấy tờ có giá. Cụ thể, năm 2023 đạt 15.679 triệu đồng chiếm 3,27%, năm 2024 đạt 20.583 triệu đồng, tăng 4.094 triệu đồng chiếm 3,80%, tương ứng với tốc độ tăng trưởng là 31,28%, và năm 2025 đạt 23.931 triệu đồng, tăng 3.348 triệu đồng, chiếm 3,86% trên tổng nguồn vốn, với tốc độ tăng trưởng là 16,27%. Nhìn chung, nguồn vốn này tăng đều, cho thấy ngân hàng từng bước khai thác hiệu quả kênh huy động trung và dài hạn.

Về nguồn vay từ các TCTD khác, đây là nguồn bổ sung thanh khoản ngắn hạn. Năm 2023 đạt 28.574 triệu đồng chiếm 5,95%, năm 2024 đạt 31.050 triệu đồng, tăng 2.476 triệu đồng so với năm 2023 và chiếm 5,73% ứng với tốc độ tăng trưởng là 8,67%, và năm 2025 đạt 31.194 triệu đồng, tăng 144 triệu đồng chiếm 5,04% trên tổng nguồn vốn và ứng với tốc độ tăng trưởng là 0,46%. Nguồn vốn này tăng nhẹ về giá trị nhưng giảm tỷ trọng, tuy nhiên vẫn đáp ứng được khả năng thanh khoản cho ngân hàng, là nguồn thuận tiện trong việc thanh toán bù trừ liên ngân hàng.

Giai đoạn 2023–2025, cơ cấu nguồn vốn chuyển dịch theo hướng tăng tỷ trọng tiền gửi khách hàng và giảm dần vốn vay, góp phần nâng cao tính ổn định và hiệu quả huy động vốn.

b. Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đống Đa, giai đoạn 2023-2025

Song song với hoạt động huy động vốn thì hoạt động cho vay là chức năng cốt lõi của ngân hàng, quyết định khả năng sinh lời và hiệu quả sử dụng vốn. Thông qua cho vay, ngân hàng cung cấp vốn cho khách hàng và tạo thu nhập từ lãi. Bảng dưới đây trình bày các chỉ tiêu cho vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng -

PGD Đồng Đa trong giai đoạn nghiên cứu, làm cơ sở đánh giá hiệu quả và rủi ro tín dụng.

Bảng 2.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

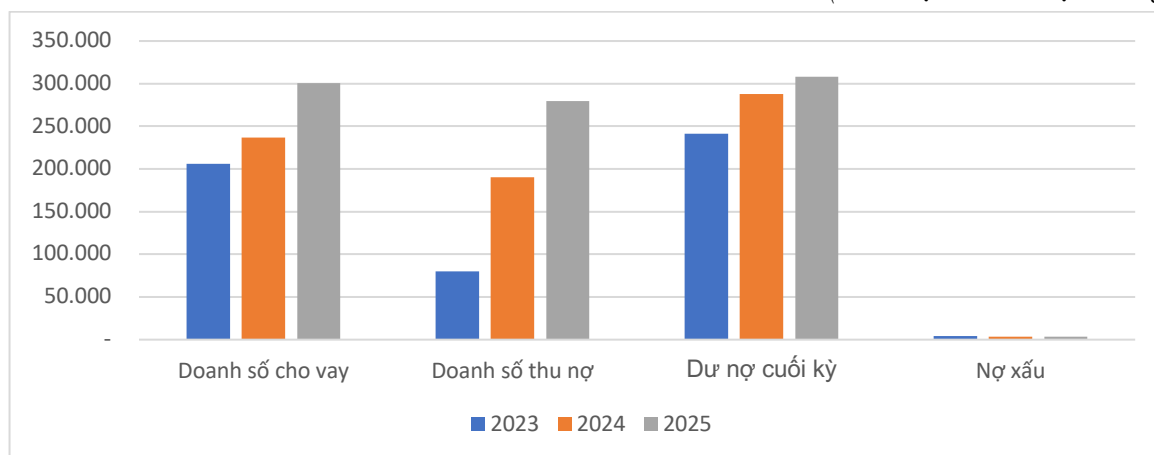
(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	206.400	237.112	300.478	30.712	14,88	63.366	26,72
2. Doanh số thu nợ	79.970	190.326	279.983	10.356	5,75	89.657	47,11
3. Dư nợ cuối kỳ	241.084	287.870	308.265	46.786	19,41	20.395	7,08
4. Nợ xấu	4.583	3.445	3.682	-1.138	-24,83	237	6,88
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,90	1,20	1,19				

(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

Biểu đồ 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)



(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

Qua bảng 2.2 cho thấy các chỉ tiêu về tình hình cho vay đều tăng trưởng ở mức ổn định. Doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ đều gia tăng qua các năm, phản ánh hoạt động tín dụng được mở rộng hợp lý và duy trì đà tăng trưởng bền vững.

Cụ thể, doanh số cho vay tăng từ 206.400 triệu đồng năm 2023 lên 237.112 triệu đồng năm 2024 tăng 30.712 triệu đồng, tương ứng với mức tăng trưởng là 14,88% và

đạt 300.478 triệu đồng năm 2025 tăng 63.366 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng với mức tăng trưởng 26,72%. Kết quả này chủ yếu do ngân hàng đẩy mạnh cho vay bán lẻ, đơn giản hóa quy trình nhờ ứng dụng công nghệ số giúp rút ngắn thời gian xét duyệt và giải ngân, giúp mở rộng tệp khách hàng và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

Doanh số thu nợ cũng tăng từ 79.970 triệu đồng năm 2023 lên 190.326 triệu đồng năm 2024 tăng 10.356 triệu đồng, tương ứng với mức tăng trưởng là 5,75%. Đến năm 2025, chỉ tiêu này tăng cao đạt 279.983 triệu đồng và tăng 89.657 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng với mức tăng trưởng là 47,11%. Để đạt được những kết quả này nhờ ngân hàng tăng cường quản lý sau cho vay, áp dụng các biện pháp nhắc nợ (SMS, điện thoại), theo dõi dòng tiền khách hàng và kiểm soát chặt thời hạn trả nợ. Đồng thời, chất lượng khách hàng được cải thiện nên khả năng trả nợ tốt hơn, giúp tốc độ thu hồi vốn tăng.

Dư nợ cuối kỳ tăng từ 241.084 triệu đồng năm 2023 lên 287.870 triệu đồng năm 2024 tăng 46.786 triệu đồng, tương ứng với mức tăng trưởng là 19,41%. Sang năm 2025 tăng lên 308.265 triệu đồng, tăng 20.395 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng trưởng là 7,08%. Nguyên nhân chủ yếu do gia tăng các khoản vay trung và dài hạn, đặc biệt phục vụ nhu cầu nhà ở và tiêu dùng, làm dư nợ duy trì ở mức cao.

Đáng chú ý, nợ xấu giảm từ 4.583 triệu đồng năm 2023 xuống 3.445 triệu đồng năm 2024, giảm 1.138 triệu đồng, tương ứng với tốc độ giảm là 24,83%. Qua năm 2025 chỉ tiêu này tăng lên 3.682 triệu đồng, tăng 237 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng với tốc độ tăng trưởng là 6,88%. Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu giảm liên tục từ 1,90% xuống 1,20% và còn 1,19%. Điều này cho thấy chất lượng tín dụng cải thiện rõ trong năm 2024 nhờ ngân hàng đẩy mạnh xử lý nợ xấu, thu hồi nợ, cơ cấu lại khoản vay và siết chặt thẩm định, qua đó làm giảm đáng kể nợ xấu. Sang năm 2025, nợ xấu tăng nhẹ do mở rộng cho vay nhanh, đặc biệt ở tín dụng bán lẻ, làm phát sinh thêm nợ quá hạn. Tuy nhiên, do tổng dư nợ tăng nhanh hơn nên tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ vẫn giảm. Ngân hàng vẫn duy trì kiểm soát rủi ro chặt chẽ như thẩm định, giám sát khoản vay và nhắc nợ, nên chất lượng tín dụng chung vẫn ổn định trong giới hạn an toàn.

Nhìn chung, giai đoạn 2023–2025, hoạt động tín dụng của ngân hàng tăng trưởng cả về quy mô và hiệu quả, đồng thời chất lượng tín dụng được cải thiện và duy trì ở mức an toàn.

c. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.3: Bảng kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng VPBank – CN Đà Nẵng PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

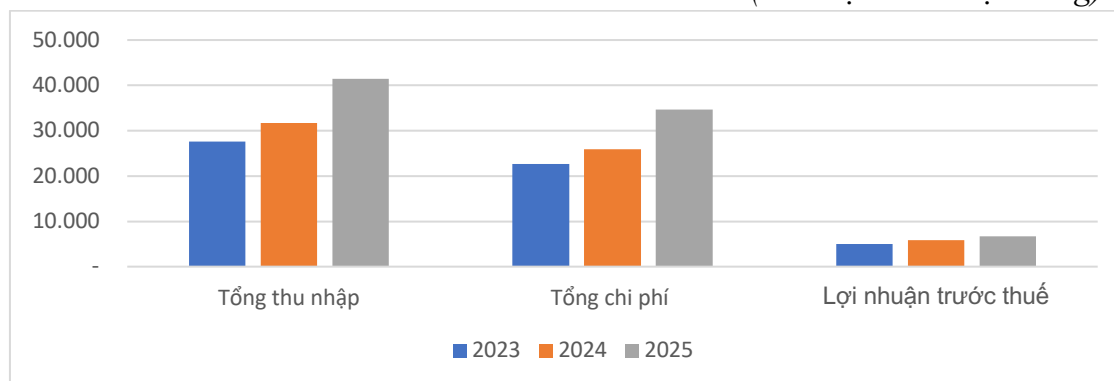
(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Tổng thu nhập	27.654	31.669	41.392	4.015	14,52	9.723	30,70
Thu nhập từ lãi và các khoản thu nhập tương tự	23.647	26.978	34.552	3.331	14,09	7.574	28,07
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	2.931	3.415	5.372	484	16,51	1.957	57,31
Thu nhập từ hoạt động khác	1.076	1.276	1.468	200	18,59	192	15,05
2. Chi phí	22.640	25.835	34.657	3.195	14,11	8.822	34,15
Chi phí trả lãi và các chi phí tương tự	13.059	15.242	23.947	2.183	16,72	8.705	57,11
Chi phí hoạt động dịch vụ	1.117	1.685	2.695	568	50,85	1.010	59,94
Chi phí hoạt động khác	599	622	1.004	23	3,84	382	61,41
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	7.865	8.286	7.011	421	5,35	-1.275	-15,39
3. Lợi nhuận trước thuế	5.014	5.834	6.735	820	16,35	901	15,44

(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

**Biểu đồ 2.3: Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh
Vượng CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa giai đoạn 2023-2025**

(Đơn vị tính: Triệu đồng)



(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

Qua bảng 2.3 trên có thể thấy hoạt động kinh doanh của đơn vị đạt được những kết quả tích cực và tăng trưởng tương đối ổn định qua các năm.

Về tổng thu nhập, thu nhập của đơn vị tăng liên tục qua các năm. Cụ thể, từ 27.654 triệu đồng năm 2023 tăng lên 31.669 triệu đồng năm 2024, tăng 4.015 triệu đồng, tương ứng với mức tăng trưởng 14,52%. Đến năm 2025, tổng thu nhập đạt 41.392 triệu đồng, tăng mạnh 9.723 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng với mức tăng trưởng 30,70%. Sự gia tăng này phản ánh quy mô hoạt động của đơn vị ngày càng được mở rộng. Trong đó, thu nhập từ lãi và các khoản thu nhập tương tự vẫn chiếm tỷ trọng lớn, cho thấy hoạt động tín dụng tiếp tục là nguồn thu chủ yếu. Bên cạnh đó, thu nhập từ hoạt động dịch vụ và hoạt động khác cũng tăng đáng kể, góp phần đa dạng hóa nguồn thu. Nguyên nhân của sự tăng trưởng này có sự khác biệt qua từng năm. Năm 2024, thu nhập tăng trưởng ổn định chủ yếu nhờ nền kinh tế dần phục hồi sau giai đoạn khó khăn, nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân tăng trở lại, từ đó giúp hoạt động tín dụng được mở rộng. Sang năm 2025, mức tăng trưởng thu nhập cao hơn rõ rệt là do ngân hàng đẩy mạnh phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng, mở rộng tệp khách hàng, đồng thời tăng cường khai thác các dịch vụ ngân hàng hiện đại như thẻ, ngân hàng số và dịch vụ thanh toán, góp phần làm gia tăng mạnh nguồn thu ngoài lãi.

Về tổng chi phí, chi phí của ngân hàng cũng có xu hướng tăng qua các năm, từ 22.640 triệu đồng năm 2023 lên 25.835 triệu đồng năm 2024, tăng 3.195 triệu đồng, tương ứng với mức tăng trưởng 14,11%. Đến năm 2025, tổng chi phí đạt 34.657 triệu đồng, tăng 8.822 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng với mức tăng trưởng 34,15%. Sự gia tăng chi phí chủ yếu xuất phát từ chi phí trả lãi và chi phí hoạt động. Cụ thể, trong

năm 2024, chi phí tăng ở mức hợp lý do ngân hàng mở rộng huy động vốn để đáp ứng nhu cầu tín dụng gia tăng, đồng thời vẫn duy trì chính sách lãi suất cạnh tranh nhằm thu hút khách hàng. Đến năm 2025, chi phí tăng mạnh hơn do áp lực cạnh tranh trên thị trường tài chính – ngân hàng ngày càng lớn, buộc ngân hàng phải tăng lãi suất huy động để giữ chân khách hàng, đồng thời gia tăng đầu tư vào công nghệ, chuyển đổi số và các hoạt động marketing nhằm mở rộng thị phần. Tuy nhiên, chi phí dự phòng rủi ro tín dụng trong năm 2025 có xu hướng giảm, cho thấy chất lượng tín dụng được cải thiện và công tác quản trị rủi ro được nâng cao.

Về lợi nhuận trước thuế, đây là chỉ tiêu phản ánh rõ nét hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Lợi nhuận trước thuế của đơn vị tăng từ 5.014 triệu đồng năm 2023 lên 5.834 triệu đồng năm 2024, tăng 820 triệu đồng, tương ứng với mức tăng trưởng 16,35%. Đến năm 2025, lợi nhuận tiếp tục tăng lên 6.735 triệu đồng, tăng 901 triệu đồng, tương ứng với mức tăng trưởng 15,44% so với năm 2024. Kết quả này đạt được là nhờ trong năm 2024, ngân hàng đã tận dụng tốt sự phục hồi của nền kinh tế để mở rộng tín dụng và gia tăng thu nhập. Sang năm 2025, mặc dù chi phí tăng cao, nhưng nhờ sự tăng trưởng mạnh của thu nhập, đặc biệt là thu nhập ngoài lãi, cùng với việc kiểm soát tốt rủi ro tín dụng, ngân hàng vẫn duy trì được đà tăng trưởng lợi nhuận. Đồng thời, ngân hàng đã chủ động điều chỉnh chính sách lãi suất linh hoạt, đẩy mạnh chăm sóc khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và nâng cao chất lượng hoạt động, qua đó góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và củng cố vị thế trên thị trường.

2.2. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đống Đa, giai đoạn 2023 – 2025

2.2.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng

- Cho vay tín chấp theo mức lương
- Cho vay tín chấp dành cho khách hàng cán bộ công chức/viên chức
- Cho vay tín chấp dành cho khách hàng Công an/Quân đội
- Cho vay tín chấp ưu đãi giáo viên
- Vay tín chấp cho khách hàng hiện hữu của VPBank
- Cho vay lại khoản đã trả
- Vay thấu chi tín chấp online cho khách hàng trả lương qua tài khoản VPBank
- Vay thấu chi dành cho khách hàng đang là các bộ nhân viên VPBank
- Vay nhanh tín chấp bằng khoản vay thế chấp

- Vay nhanh từ bất động sản gửi giữ tại VPBank
- Vay cho cán bộ nhân viên VPBank
- Vay tín chấp kinh doanh
- Vay mua ô tô trả góp
- Vay mua nhà đất, căn hộ

2.2.2 Quy trình cho vay tiêu dùng

Theo quy định nội bộ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng, quy trình cho vay tiêu dùng tại VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa gồm 8 bước, nhằm đảm bảo hoạt động cấp tín dụng được thực hiện chặt chẽ, minh bạch và an toàn, đồng thời hỗ trợ khách hàng tiếp cận vốn hiệu quả theo đúng quy trình.

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

Cán bộ tín dụng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng PGD Đồng Đa tiếp cận khách hàng qua nhiều kênh để giới thiệu sản phẩm vay phù hợp, giải đáp thắc mắc và thuyết phục khách hàng. Trong giai đoạn này, cán bộ quan hệ khách hàng đóng vai trò chủ đạo trong việc tư vấn, hướng dẫn khách hàng hoàn thiện danh mục chứng từ theo quy định của ngân hàng. Ở bước này, sự am hiểu về đặc trưng khách hàng giúp cán bộ lọc được những hồ sơ tiềm năng và đủ điều kiện cơ bản, từ đó nâng cao chất lượng tín dụng ngay từ khâu đầu vào. Cán bộ tín dụng cung cấp thông tin về chính sách tín dụng, điều kiện, thủ tục vay và hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ. Đồng thời, các thông tin từ khách hàng được thu thập và kiểm tra kỹ lưỡng để đảm bảo tính chính xác và hợp lệ.

Hồ sơ vay tiêu dùng thường bao gồm:

- Giấy tờ tùy thân (CMND/CCCD/hộ chiếu), hộ khẩu hoặc giấy xác nhận cư trú,
- Hồ sơ chứng minh thu nhập: Nếu thu nhập từ lương thì gồm hợp đồng lao động, sao kê lương, bảng lương hoặc giấy tờ kinh doanh đối với hộ kinh doanh.
- Hồ sơ liên quan đến mục đích vay vốn: Bao gồm các giấy tờ chứng minh nhu cầu sử dụng vốn hợp pháp và cụ thể của khách hàng như hợp đồng mua bán, hóa đơn, hoặc kế hoạch sử dụng vốn.
- Hồ sơ tài sản bảo đảm (nếu có): Bao gồm các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu hoặc quyền sử dụng tài sản như giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, đăng ký xe, hoặc các giấy tờ pháp lý liên quan khác, kèm theo hồ sơ định giá và giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm.

Bước 2: Thẩm định khoản vay

Giai đoạn thẩm định là bước quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng. Sau khi tiếp nhận hồ sơ, khâu thẩm định được thực hiện bởi cán bộ hoặc bộ phận thẩm định độc lập và được thực hiện thẩm định dựa trên các khía cạnh sau:

- Thẩm định khách hàng: Kiểm tra tư cách pháp lý, năng lực hành vi dân sự và độ tin cậy của người vay.
- Thẩm định mục đích vay vốn: Đánh giá mục đích vay có phù hợp với chính sách khả năng trả nợ của khách hàng.
- Thẩm định tài chính: Kiểm tra tính minh bạch, ổn định của nguồn thu nhập và thế chấp như bất động sản,...
- Thẩm định tài sản đảm bảo (nếu có): Xác định giá trị và tính pháp lý của tài sản. Dựa vào kết quả thẩm định, chuyên viên quan hệ khách hàng chấm điểm tín dụng và lập tờ trình đề xuất khoản vay. Nếu khách hàng không đủ điều kiện vay, chuyên viên sẽ thông báo ngay để tránh mất thời gian cho cả hai bên.

Bước 3: Xét duyệt và quyết định cho vay

Dựa trên kết quả thẩm định, cán bộ tín dụng sẽ trình hồ sơ lên Giám đốc PGD hoặc cấp có thẩm quyền cao hơn quyết định theo đúng cấp độ và phân luồng sản phẩm vay tiêu dùng đã được quy định. Thông báo phê duyệt cấp tín dụng được thực hiện rõ ràng, minh bạch và có thể bao gồm các trường hợp như đồng ý cấp tín dụng, không đồng ý hoặc đồng ý kèm theo một số điều kiện cụ thể mà khách hàng cần tuân thủ.

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

Sau khi khoản vay được phê duyệt, cán bộ tín dụng kiểm tra lại toàn bộ thông tin hồ sơ nhằm đảm bảo tính đầy đủ và hợp lệ. Hợp đồng tín dụng, hợp đồng bảo đảm và các văn bản liên quan sẽ được soạn thảo và ký kết với khách hàng, bao gồm các điều khoản như số tiền vay, thời hạn, lãi suất và các điều kiện khác. Hồ sơ vay sau đó được nhập và lưu trữ trên hệ thống quản lý tín dụng của ngân hàng để phục vụ việc theo dõi và quản lý khoản vay.

Bước 5: Giải ngân

Sau khi hoàn tất hồ sơ và ký kết các hợp đồng, Ngân hàng thực hiện giải ngân khoản vay cho khách hàng thông qua chuyển khoản hoặc tiền mặt tùy theo nhu cầu và mục đích vay. Hồ sơ giải ngân sẽ được bộ phận tín dụng tại Chi nhánh hoặc Hội sở rà

soát lần cuối để đảm bảo đúng quy trình. Quá trình giải ngân được thực hiện minh bạch, chính xác, đảm bảo khách hàng nhận đúng số tiền đã được phê duyệt.

Bước 6: Kiểm tra sau vay

Cán bộ tín dụng có trách nhiệm theo dõi và đánh giá tình hình tài chính của khách hàng trong suốt thời gian vay. Công việc này bao gồm việc thường xuyên liên hệ với khách hàng để kiểm tra tình hình thu nhập, khả năng trả nợ và các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng thanh toán. Việc theo dõi được thực hiện định kỳ nhằm kịp thời phát hiện các dấu hiệu rủi ro và đưa ra biện pháp xử lý phù hợp.

Bước 7: Thu hồi nợ

Khi khoản vay đến hạn, ngân hàng tiến hành thông báo và đôn đốc khách hàng thực hiện nghĩa vụ trả nợ đầy đủ. Trong trường hợp khách hàng gặp khó khăn, ngân hàng có thể xem xét cơ cấu lại thời hạn trả nợ hoặc áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định. Công tác thu hồi nợ được thực hiện nghiêm túc, tuân thủ quy định và đảm bảo quyền lợi của các bên liên quan.

Bước 8: Báo cáo tín dụng, tất toán và lưu trữ hồ sơ

Khi khách hàng hoàn tất nghĩa vụ thanh toán nợ gốc, lãi và các khoản phí liên quan, cán bộ tín dụng phối hợp với các bộ phận liên quan để đối chiếu số liệu, kiểm tra tính chính xác và thực hiện tất toán khoản vay. Hợp đồng tín dụng được thanh lý, tài sản bảo đảm được giải chấp theo quy định. Hồ sơ tín dụng được lưu trữ đầy đủ, an toàn theo quy định của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng nhằm phục vụ công tác kiểm tra, kiểm soát và báo cáo tín dụng trong tương lai

2.2.3. Tình hình chung hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

Để có cái nhìn khái quát và đầy đủ về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023–2025, cần phân tích các chỉ tiêu cơ bản như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ và nợ xấu. Những chỉ tiêu này không chỉ phản ánh quy mô hoạt động mà còn cho thấy hiệu quả cũng như mức độ rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng, được thể hiện cụ thể tại Bảng 2.4.

Bảng 2.4: Bảng tình hình chung hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

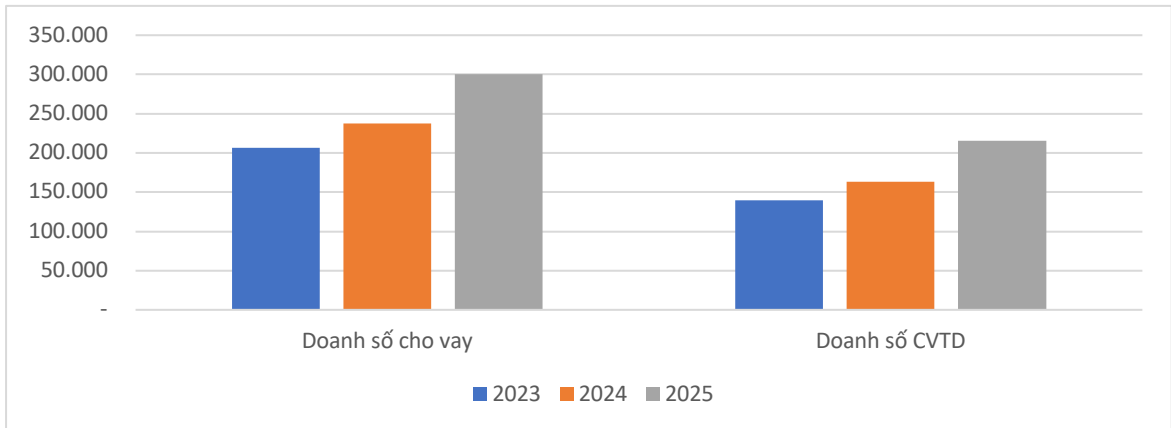
(Đơn vị tính: Triệu đồng)

	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	206.400	100	237.112	100	300.478	100	30.712	14,88	63.366	26,72
Cho vay tiêu dùng	139.890	67,78	163.409	68,92	215.336	71,66	23.519	16,81	51.927	31,78
2. Doanh số thu nợ	179.970	100	190.326	100	279.983	100	10.356	5,75	89.657	47,11
Cho vay tiêu dùng	31.473	73,05	137.339	72,16	210.596	75,22	5.866	4,46	73.257	53,34
3. Dư nợ cuối kỳ	241.084	100	287.870	100	308.365	100	46.786	19,41	20.495	7,12
Cho vay tiêu dùng	181.387	75,24	207.457	72,07	212.197	68,81	26.070	14,37	4.740	2,28
4. Nợ xấu	4.583	100	3.445	100	3.682	100	-1.138	-24,83	237	6,88
Cho vay tiêu dùng	3.798	82,87	2.663	77,30	2.733	74,23	-1.135	-29,88	70	2,63
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,90		1,20		1,19					
Cho vay tiêu dùng	2,09		1,28		1,29					

(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

Biểu đồ 2.4.1: Doanh số cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)



(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

Từ bảng 2.4 trên ta thấy trong ba năm từ năm 2023-2025, doanh số cho vay tiêu dùng trong tổng doanh số cho vay chung của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, có xu hướng gia tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2023 doanh số CVTD đạt 139.890 triệu đồng tăng lên 163.409 triệu đồng, tăng 25.519 triệu đồng, chiếm 68,92% trên tổng doanh số cho vay chung và tương ứng với tốc độ tăng trưởng là 16,81%. Đến năm 2025 đạt 215.336 triệu đồng, tăng 51.927 triệu đồng so với năm 2024, chiếm 71,66%, tương ứng với mức tăng trưởng là 31,78%.

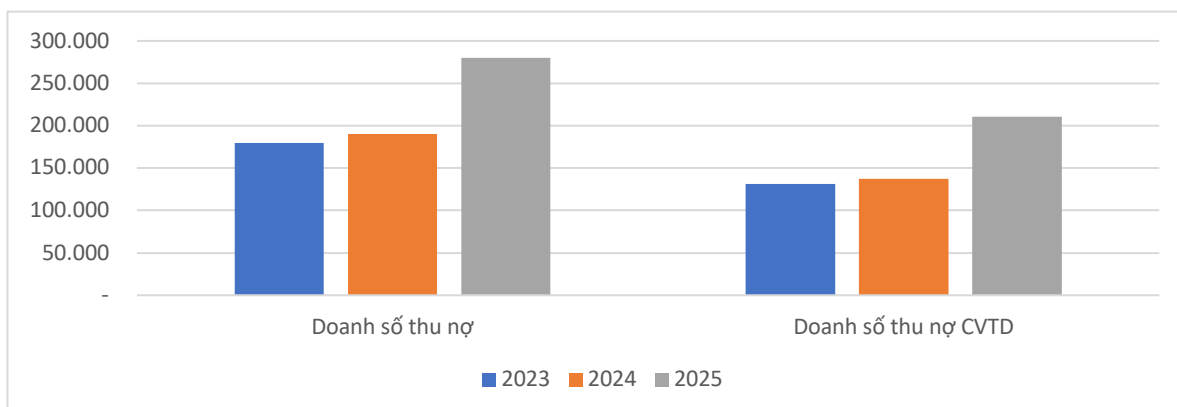
Sự tăng lên mạnh mẽ của doanh số CVTD tại Ngân hàng trong những năm qua chủ yếu xuất phát từ việc Ngân hàng định hướng rõ ràng các sản phẩm vay tín chấp phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng, mà còn gắn liền với việc triển khai hiệu quả các chương trình tín dụng tại Ngân hàng. Đặc biệt, trong giai đoạn này Ngân hàng đã đẩy mạnh các gói vay dành cho cán bộ công nhân viên, tiêu biểu như sản phẩm vay thấu chi không có tài sản bảo đảm áp dụng cho cán bộ nhân viên VPBank. Điều này vừa giúp mở rộng tệp khách hàng, vừa góp phần hạn chế rủi ro tín dụng nhờ đặc điểm thu nhập ổn định và khả năng trả nợ tốt của nhóm khách hàng này.

Bên cạnh đó, ngân hàng đã đẩy mạnh cải tiến quy trình cho vay theo hướng tinh gọn hồ sơ, rút ngắn thời gian thẩm định và ứng dụng công nghệ trong xét duyệt tín dụng, giúp khách hàng có thể tiếp cận vốn nhanh chóng, thậm chí trong thời gian ngắn. Cụ thể, việc ra mắt ứng dụng SmartSME đã giúp Ngân hàng số hóa toàn diện quy trình vay vốn từ khâu đăng ký, phê duyệt đến theo dõi giải ngân trực tuyến. Nhờ các thông báo cập nhật tức thời trên ứng dụng, quy trình được đơn giản hóa tối đa, giúp khách hàng tiết kiệm đáng kể thời gian so với phương thức truyền thống và dễ dàng tiếp cận nguồn vốn kịp thời.

Tổng hợp các yếu tố trên đã góp phần thúc đẩy doanh số cho vay tiêu dùng tăng trưởng rõ rệt qua các năm, đồng thời khẳng định vị thế của Ngân hàng trong lĩnh vực tín dụng tiêu dùng trên địa bàn.

**Biểu đồ 2.4.2: Doanh số thu nợ CVTD tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng
CN Đà Nẵng – PGD Đống Đa, giai đoạn 2023-2025**

(Đơn vị tính: Triệu đồng)



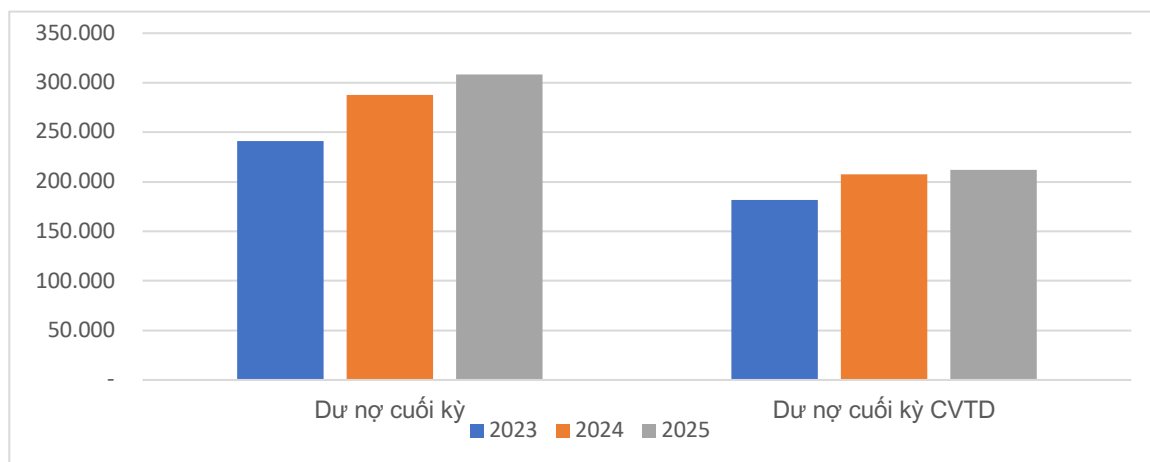
(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đống Đa)

Trong ba năm từ 2023–2025, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng trong tổng doanh số thu nợ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đống Đa có nhiều thay đổi tích cực qua các năm. Cụ thể, năm 2023 doanh số thu nợ CVTD đạt 31.473 triệu đồng và tăng mạnh lên 137.339 triệu đồng năm 2024, tăng 5.866 triệu đồng, chiếm 72,16% tương ứng với tốc độ tăng trưởng 4,46%. Đến năm 2025, chỉ tiêu này tiếp tục tăng lên 210.596 triệu đồng, tăng 73.257 triệu đồng so với năm 2024, chiếm 75,22%, tương ứng với mức tăng trưởng 53,34%.

Kết quả đạt được phần lớn nhờ việc ngân hàng triển khai hiệu quả các chính sách cho vay tiêu dùng, tập trung vào nhóm khách hàng có nhu cầu thực và khả năng trả nợ tốt. Đồng thời, việc ứng dụng hệ thống phê duyệt tự động (VPBank Race) giúp rút ngắn thời gian xét duyệt, qua đó thu hút thêm khách hàng và gia tăng số lượng khoản vay phát sinh. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng chú trọng công tác quản lý sau cho vay, áp dụng các biện pháp thu nợ linh hoạt như trích nợ tự động qua tài khoản lương, nhắc nợ định kỳ và theo dõi sát sao tình hình tài chính của khách hàng. Nhờ đó, khả năng thu hồi nợ được nâng cao, góp phần làm cho doanh số thu nợ tăng trưởng ổn định qua các năm, đồng thời đảm bảo sự phát triển bền vững trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

**Biểu đồ 2.4.3: Dư nợ cuối kỳ CVTD tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng
CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025**

(Đơn vị tính: Triệu đồng)



(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

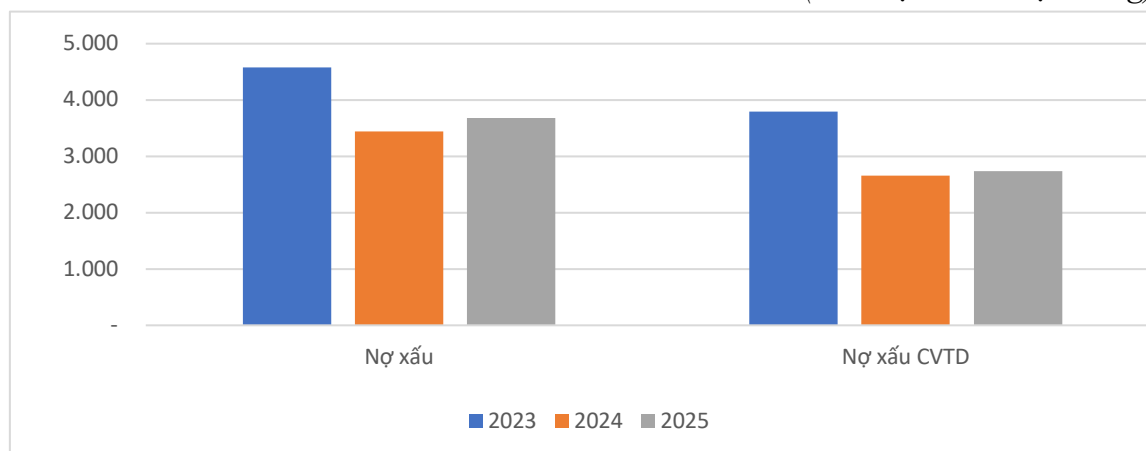
Giai đoạn từ 2023–2025, dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa có xu hướng gia tăng nhưng với tốc độ không đồng đều qua các năm. Trong đó, năm 2023 dư nợ CVTD đạt 181.387 triệu đồng, đến năm 2024 tăng lên 207.457 triệu đồng, tăng 26.070 triệu đồng, chiếm 72,07% tổng dư nợ, tương ứng với tốc độ tăng trưởng 14,37%. Đến năm 2025, dư nợ tiếp tục đạt 212.197 triệu đồng, tăng 4.740 triệu đồng so với năm 2024, chiếm 68,81%, tương ứng với mức tăng trưởng 2,28%.

Việc gia tăng dư nợ trong năm 2024 chịu tác động tích cực từ nhu cầu tiêu dùng phục hồi và gia tăng của người dân, đặc biệt trong các lĩnh vực như mua nhà, mua sắm và kinh doanh cá thể. Bên cạnh đó, việc đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng với điều kiện linh hoạt, kết hợp cùng chính sách lãi suất cạnh tranh, đã góp phần thúc đẩy hoạt động giải ngân và nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng. Tuy nhiên, sang năm 2025, tốc độ tăng trưởng chậm lại cho thấy ngân hàng đã có sự điều chỉnh theo hướng thận trọng hơn, tập trung nâng cao chất lượng tín dụng và kiểm soát rủi ro.

Bên cạnh đó, một số yếu tố như việc tăng cường công tác thu hồi nợ, xu hướng khách hàng vay ngắn hạn hoặc tắt toán trước hạn, cũng như sự cạnh tranh giữa các ngân hàng trên địa bàn đã góp phần làm giảm tốc độ gia tăng dư nợ. Nhìn chung, xu hướng này cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của đơn vị đang phát triển theo hướng ổn định, chú trọng hiệu quả và tính bền vững.

**Biểu đồ 2.4.4: Nợ xấu CVTD tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng
CN Đà Nẵng – PGD Đống Đa, giai đoạn 2023-2025**

(Đơn vị tính: Triệu đồng)



(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đống Đa)

Trong giai đoạn 2023–2025, nợ xấu cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đống Đa có sự biến động nhưng nhìn chung được kiểm soát tương đối tốt. Cụ thể, năm 2023 nợ xấu CVTD đạt 3.798 triệu đồng, đến năm 2024 giảm xuống còn 2.663 triệu đồng, giảm 1.135 triệu đồng, chiếm 77,30% tổng nợ xấu, tương ứng với mức giảm 29,88%. Đến năm 2025, nợ xấu tăng nhẹ lên 2.733 triệu đồng, tăng 70 triệu đồng so với năm 2024, chiếm 74,23% tổng nợ xấu, tương ứng với mức tăng 2,63%.

Điều này cho thấy công tác xử lý và thu hồi nợ xấu của Ngân hàng trong năm 2024 đạt hiệu quả rõ rệt, khi ngân hàng đã chủ động triển khai nhiều biện pháp như tăng cường rà soát danh mục tín dụng, đẩy mạnh thu hồi nợ, tự động hoá nhắc nợ định kỳ qua ứng dụng VPBank, Zalo, SMS nhằm nâng cao hiệu quả so với hình thức gọi truyền thống và làm việc trực tiếp với khách hàng để cơ cấu lại các khoản vay có dấu hiệu rủi ro. Nhờ đó, quy mô nợ xấu được kéo giảm đáng kể so với năm trước. Sang năm 2025, nợ xấu có xu hướng tăng nhẹ trở lại do quy mô cho vay tiêu dùng tiếp tục mở rộng, kéo theo số lượng khách hàng tăng cao. Bên cạnh đó, việc nguồn trả nợ của khách hàng phụ thuộc vào thu nhập hàng tháng cũng như áp lực từ nhiều khoản vay khác nhau đã tác động trực tiếp đến khả năng thanh toán đúng hạn, khiến chỉ số nợ xấu có sự biến động trong kỳ.

Về tỷ lệ nợ xấu, chỉ tiêu này có xu hướng giảm và duy trì ở mức thấp. Cụ thể, năm 2023 tỷ lệ nợ xấu CVTD ở mức 2,09%, đến năm 2024 giảm xuống còn 1,28%, và năm

2025 tăng nhẹ lên 1,29%. Mặc dù có sự tăng nhẹ trong năm 2025, nhưng tỷ lệ này vẫn nằm trong ngưỡng an toàn theo quy định của ngành ngân hàng.

Trên cơ sở bám sát chỉ đạo của Chính phủ, Ngân hàng đã tăng cường công tác thanh tra, giám sát và kiểm soát rủi ro trong hoạt động tín dụng. Nhờ đó, nợ xấu vẫn được duy trì trong phạm vi an toàn và nằm trong giới hạn cho phép của ngân hàng. Trong thời gian tới, Ngân hàng cần tiếp tục đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng gắn liền với kiểm soát chặt chẽ chất lượng khoản vay, đảm bảo thu hồi nợ đúng hạn, từ đó hướng tới phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng một cách ổn định và bền vững.

2.2.4. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng theo các tiêu chí tại Ngân hàng Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

2.2.4.1. Cho vay tiêu dùng theo mục đích vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

Trong bối cảnh thị trường tài chính cá nhân ngày càng sôi động và sự thay đổi trong thói quen tiêu dùng của người dân tại địa bàn Đà Nẵng, hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Đồng Đa – Chi nhánh VPBank Đà Nẵng đã có những bước chuyển mình mạnh mẽ trong giai đoạn 2023 - 2025. Việc bám sát nhu cầu thực tế của khách hàng, từ việc an cư lạc nghiệp (mua, sửa nhà) đến nâng cao chất lượng cuộc sống (mua sắm ô tô, trang thiết bị), đã giúp ngân hàng không chỉ mở rộng quy mô tín dụng mà còn kiểm soát tốt chất lượng nợ.

Sự biến động về doanh số cho vay, hiệu quả thu hồi nợ cũng như diễn biến của tỷ lệ nợ xấu qua các năm không chỉ phản ánh năng lực quản trị rủi ro của đơn vị mà còn cho thấy định hướng chiến lược của ngân hàng trong từng phân khúc khách hàng mục tiêu. Để có cái nhìn chi tiết và khách quan về bức tranh toàn cảnh này, Bảng 2.5 dưới đây sẽ thống kê và so sánh các chỉ tiêu tài chính then chốt theo mục đích vay vốn của khách hàng tại PGD Đồng Đa qua ba năm liên tiếp

**Bảng 2.5: Bảng cho vay tiêu dùng theo mục đích vay tại Ngân hàng TMCP Việt
Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025**

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số CVTD	139.890	100	163.409	100	215.336	100	23.519	16,81	51.927	31,78
Cho vay mua nhà, sửa nhà	72.915	52,12	90.284	55,25	128.645	59,74	17.369	23,82	38.361	42,49
Cho vay mua ô tô	25.062	17,92	30.742	18,81	33.102	15,37	5.680	22,66	2.360	7,68
Cho vay mua trang thiết bị	21.537	15,40	21.683	13,27	29.463	13,68	146	0,68	7.780	35,88
Cho vay nhu cầu đời sống	20.376	14,57	20.700	12,67	24.126	11,20	324	1,59	3.426	16,55
2. Doanh số thu nợ CVTD	131.473	100	137.339	100	210.596	100	5.866	4,46	73.257	53,34
Cho vay mua nhà, sửa nhà	74.210	56,45	72.964	53,13	125.528	59,61	-1.246	-1,68	52.564	72,04
Cho vay mua ô tô	23.338	17,75	26.540	19,32	31.925	15,16	3.202	13,72	5.385	20,29
Cho vay mua trang thiết bị	18.295	13,92	20.457	14,90	28.624	13,59	2.162	11,82	8.167	39,92
Cho vay nhu cầu đời sống	15.630	11,89	17.378	12,65	24.519	11,64	1.748	11,18	7.141	41,09
3. Dự nợ cuối kỳ CVTD	181.387	100	207.457	100	212.197	100	26.070	14,37	4.740	2,28
Cho vay mua nhà, sửa nhà	103.542	57,08	120.862	58,26	123.979	58,43	17.320	16,73	3.117	2,58
Cho vay mua ô tô	34.615	19,08	38.817	18,71	39.994	18,85	4.202	12,14	1.177	3,03
Cho vay mua trang thiết bị	23.486	12,95	24.712	11,91	25.551	12,04	1.226	5,22	839	3,40
Cho vay nhu cầu đời sống	19.744	10,89	23.066	11,12	22.673	10,68	3.322	16,83	-393	-1,70
4. Nợ xấu CVTD	3.789	100	2.663	100	2.733	100	-1.126	-29,72	70	2,63
Cho vay mua nhà, sửa nhà	3.012	79,49	1.621	60,87	1.635	59,82	-1.391	-46,18	14	0,86
Cho vay mua ô tô	284	7,50	457	17,16	375	13,72	173	60,92	-82	-17,94
Cho vay mua trang thiết bị	257	6,78	343	12,88	366	13,39	86	33,46	23	6,71
Cho vay nhu cầu đời sống	236	6,23	242	9,09	357	13,06	6	2,54	115	47,52
5. Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	2,09		1,28		1,29					
Cho vay mua nhà, sửa nhà	2,91		1,34		1,32					
Cho vay mua ô tô	0,82		1,18		0,94					
Cho vay mua trang thiết bị	1,09		1,39		1,43					
Cho vay nhu cầu đời sống	1,20		1,05		1,57					

(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

Qua bảng 2.5 trên cho thấy doanh số cho vay tiêu dùng từ năm 2023 đến năm 2025 tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa đang có những chuyển biến rõ rệt.

Dưới tác động tích cực từ các chính sách hỗ trợ lãi suất của Ngân hàng Nhà nước, mảng cho vay ô tô và phục vụ đời sống tại PGD Đồng Đa đã giữ vững được nhịp độ tăng trưởng xuyên suốt giai đoạn 2023–2025. Đây là kết quả của sự kết hợp giữa các giải pháp tài chính linh hoạt nội tại và môi trường pháp lý ổn định, giúp kích cầu tiêu dùng hiệu quả. Đáng chú ý, doanh số cho vay mua nhà và sửa chữa nhà ở là khoản mục ghi nhận mức tăng trưởng mạnh và chiếm tỷ trọng lớn nhất. Cụ thể, năm 2023 đạt 72.915 triệu đồng, chiếm 52,12% trong tổng doanh số CVTD, đến năm 2024 tăng lên 90.284 triệu đồng, tăng 17.369 triệu đồng, nâng tỷ trọng lên 55,25%, tương ứng với tốc độ tăng trưởng 23,82% và đến năm 2025 tiếp tục tăng mạnh lên 128.645 triệu đồng, tăng 38.361 triệu đồng, chiếm 59,74% với tốc độ tăng trưởng là 42,49%. Sự tăng trưởng này chủ yếu do nhu cầu mua và cải thiện nhà ở của người dân tăng lên, cùng với sự phục hồi của thị trường bất động sản, làm gia tăng nhu cầu vay vốn trung và dài hạn. Bên cạnh đó, ngân hàng triển khai nhiều chính sách tín dụng hấp dẫn như lãi suất ưu đãi, tỷ lệ cho vay cao, hạn mức lớn và ân hạn nợ gốc trong thời gian đầu, giúp giảm áp lực tài chính cho khách hàng. Đồng thời, việc phát triển ngân hàng số thông qua các nền tảng như VPBank NEO cũng góp phần đơn giản hóa thủ tục và nâng cao khả năng tiếp cận vốn, từ đó thúc đẩy tăng trưởng của khoản vay này. Tuy nhiên, các khoản vay này thường có giá trị lớn và thời gian thu hồi vốn kéo dài nên ngân hàng phải thực hiện quy trình thẩm định tương đối chặt chẽ, bao gồm kiểm tra thu nhập, lịch sử tín dụng, tài sản bảo đảm và khả năng trả nợ của khách hàng. Vì vậy, quá trình xét duyệt hồ sơ trong một số trường hợp còn mất nhiều thời gian, đặc biệt đối với các hồ sơ cần bổ sung giấy tờ chứng minh tài chính hoặc tài sản bảo đảm. Cho vay mua trang thiết bị có sự biến động rõ rệt, từ 21.537 triệu đồng năm 2023 và tăng nhẹ lên 21.683 triệu đồng năm 2024 tăng 146 triệu đồng so với năm 2023. Đến năm 2025 đã tăng mạnh lên 29.463 triệu đồng, tăng 7.780 triệu đồng so với năm trước. Sự gia tăng này nhờ Ngân hàng áp dụng các mức lãi suất cho vay linh hoạt, cùng với các biện pháp hỗ trợ của Ngân hàng Nhà nước, đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc vay vốn cá nhân. Cụ thể, NHNN đã duy trì chính sách ổn định lãi suất, hỗ trợ các NHTM trong việc cung cấp các khoản vay với lãi suất hợp lý, giúp khách hàng có thêm động lực để mua sắm đồ dùng thiết yếu.

Tương tự doanh số cho vay, doanh số thu nợ giai đoạn 2023–2025 chứng kiến sự khởi sắc trong công tác thu hồi nợ cho vay tiêu dùng, nổi bật với đà tăng trưởng ổn định tại các phân khúc cho vay mua ô tô, trang thiết bị và phục vụ đời sống. Kết quả này phản ánh sự phục hồi trong thu nhập của người dân, đồng thời cho thấy ý thức trách nhiệm cao của khách hàng trong việc hoàn trả vốn vay nhằm bảo vệ uy tín tín dụng và quyền sở hữu các tài sản phục vụ kinh doanh. Đặc biệt, thu nợ từ cho vay mua nhà và sửa chữa nhà ở là khoản mục chiếm tỷ trọng lớn nhất và có mức tăng trưởng vượt bậc vào năm 2025. Cụ thể, năm 2023 đạt 74.210 triệu đồng trong tổng doanh số thu nợ CVTD. Đến năm 2024 chỉ tiêu này giảm nhẹ xuống 72.964 triệu đồng, giảm 1.246 triệu đồng so với năm 2023. Lý do chủ yếu là lúc đó thị trường bất động sản chững lại, nhà đất khó bán, nhiều người gặp khó khăn về tài chính nên trả nợ chậm. Qua năm 2025 chỉ tiêu này tăng mạnh lên 125.528 triệu đồng, tăng 52.564 triệu đồng so với năm 2024. Sự phục hồi này xuất phát từ việc thị trường bất động sản dần khởi sắc trở lại, giá trị tài sản đảm bảo tăng, cùng với việc ngân hàng đẩy mạnh tái cơ cấu nợ, hỗ trợ khách hàng trả nợ đúng hạn, từ đó nâng cao hiệu quả thu hồi vốn.

Sự phân hóa trong danh mục tín dụng tiêu dùng tại PGD Đồng Đa được thể hiện rõ rệt qua diễn biến dư nợ cuối kỳ của từng nhóm sản phẩm xuyên suốt giai đoạn 2023–2025. các phân khúc như cho vay mua ô tô, trang thiết bị và nhu cầu đời sống vẫn duy trì được xu hướng gia tăng ổn định về quy mô, phản ánh nỗ lực của ngân hàng trong việc đa dạng hóa danh mục để giảm thiểu rủi ro tập trung. Tuy nhiên, bước sang năm 2025, tốc độ tăng trưởng của các nhóm này có phần chậm lại và được kiểm soát thận trọng hơn. Sự điều chỉnh này xuất phát từ chiến lược quản trị rủi ro chủ động của ngân hàng trước những biến động kinh tế, nhằm sàng lọc kỹ lưỡng khả năng tài chính của khách hàng và đánh giá lại giá trị tài sản đảm bảo. Việc duy trì đà tăng trưởng trong sự thận trọng không chỉ giúp ngân hàng bảo đảm an toàn hệ thống mà còn tạo nền tảng vững chắc để nâng cao chất lượng dư nợ, tránh phát sinh nợ xấu trong tương lai. Điểm nhấn nổi bật nhất thuộc về mảng cho vay mua nhà, sửa nhà luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ cuối kỳ CVTD và có quy mô dư nợ tăng trưởng ổn định qua các năm. Cụ thể, từ 103.542 triệu đồng năm 2023 tăng lên 120.862 triệu đồng năm 2024, tăng 17.320 triệu đồng so với năm 2023, sau đó tiếp tục tăng lên 123.979 triệu đồng vào năm 2025, tăng 3.117 triệu đồng so với năm 2024. Sự tăng trưởng ấn tượng về dư nợ tại PGD Đồng Đa là kết quả từ việc VPBank đã thực hiện chiến lược tối ưu hóa trải nghiệm

khách hàng thông qua các gói giải pháp tài chính linh hoạt. Cụ thể, ngân hàng áp dụng chính sách lãi suất ưu đãi chỉ từ 5,8%/năm cùng thời gian vay kéo dài lên tới 35 năm cho sản phẩm “*Vay mua nhà đất, căn hộ*” đây là giải pháp tài chính ưu việt dành cho khách hàng có thu nhập ổn định, hỗ trợ hạn mức vay lên đến 80% giá trị tài sản. Với gói vay này, khách hàng có thể vay vốn để mua nhà mới, nhà đất, căn hộ, hoặc nhà đã qua sử dụng, và ngân hàng hỗ trợ giải ngân linh hoạt theo tiến độ hợp đồng mua bán. Đây là một sản phẩm vay phù hợp với những ai có kế hoạch an cư lâu dài, muốn sở hữu nhà ở mà không gặp phải quá nhiều rào cản tài chính, qua đó giúp giảm tối đa áp lực tài chính hàng tháng cho khách hàng cá nhân. Bên cạnh đó, việc VPBank đẩy mạnh quy trình phê duyệt số hóa giúp rút ngắn thời gian giải ngân xuống còn 2-3 ngày làm việc đã tạo ra lợi thế cạnh tranh rất lớn, giúp PGD Đồng Đa thu hút được lượng lớn khách hàng có nhu cầu thực về nhà ở, từ đó đảm bảo nguồn thu lãi bền vững và kiểm soát tốt chất lượng tín dụng.

Trong công tác quản trị rủi ro giai đoạn 2023–2025, các nhóm nợ có tài sản đảm bảo như cho vay mua nhà và mua ô tô nhìn chung được kiểm soát hiệu quả, duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp và ổn định nhờ quy trình thẩm định chặt chẽ cùng giá trị tài sản thế chấp có tính thanh khoản cao. Tuy nhiên, tại PGD Đồng Đa vẫn ghi nhận những diễn biến phức tạp tại các phân khúc tín dụng tiêu dùng không có tài sản đảm bảo. Điển hình là nhóm cho vay mua trang thiết bị khi nợ xấu liên tục gia tăng, đẩy tỷ lệ nợ xấu từ mức 1,09% năm 2023 lên đến 1,43% vào năm 2025. Tương tự, đối với nhóm cho vay nhu cầu đời sống, tỷ lệ nợ xấu biến động lần lượt là 1,20% năm 2024 xuống 1,05% năm 2024 và tăng lên 1,57% năm 2025, trong đó mức tăng mạnh trong năm 2025 là đáng lo ngại nhất. Thực tế, nợ xấu tăng mạnh do khách hàng bị cạn kiệt tài chính sau thời gian dài kinh tế khó khăn, dẫn đến tâm lý ưu tiên trả nợ vay mua nhà, xe để giữ tài sản và bỏ mặc các khoản vay tiêu dùng nhỏ lẻ. Thêm vào đó, thu nhập từ các công việc tự do bấp bênh khiến việc thẩm định ban đầu dễ sai lệch, trong khi ngân hàng thiếu công cụ siết nợ hiệu quả với các khoản tín chấp giá trị thấp, khiến rủi ro tích tụ và bùng phát vào cuối kỳ.

2.2.4.2. Cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.6: Bảng cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số CVTD	139.890	100	163.409	100	215.336	100	23.519	16,81	51.927	31,78
Ngắn hạn	24.967	17,85	29.782	18,23	36.945	17,16	4.815	19,29	7.163	24,05
Trung - Dài hạn	114.923	82,15	133.627	81,77	178.391	82,84	18.704	16,28	44.764	33,50
2. Doanh số thu nợ CVTD	131.473	100	137.339	100	210.596	100	5.866	4,46	73.257	53,34
Ngắn hạn	20.842	15,85	22.906	16,68	34.524	16,39	2.064	9,90	11.618	50,72
Trung - Dài hạn	110.631	84,15	114.433	83,32	176.072	83,61	3.802	3,44	61.639	53,86
3. Dư nợ cuối kỳ CVTD	181.387	100	207.457	100	212.197	100	26.070	14,37	4.740	2,28
Ngắn hạn	32.618	17,98	39.494	19,04	41.915	19,75	6.876	21,08	2.421	6,13
Trung - Dài hạn	148.769	82,02	167.963	80,96	170.282	80,25	19.194	12,90	2.319	1,38
4. Nợ xấu CVTD	3.798	100	2.663	100	2.733	100	-1.135	-29,88	70	2,63
Ngắn hạn	680	17,90	501	18,81	504	18,44	-179	-26,32	3	0,60
Trung - Dài hạn	3.118	82,10	2.162	81,19	2.229	81,56	-956	-30,66	67	3,10
5. Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	2,09		1,28		1,29					
Ngắn hạn	2,08		1,27		1,20					
Trung - Dài hạn	2,10		1,29		1,31					

(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

Qua bảng số liệu 2.6, ta thấy cơ cấu cho vay theo thời hạn, hoạt động CVTD tại Ngân hàng trong giai đoạn 2023–2025 có những chuyển biến tích cực, thể hiện qua các khía cạnh sau:

Về quy mô doanh số cho vay CVTD, cả cho vay ngắn hạn và trung – dài hạn đều ghi nhận mức tăng trưởng, nhưng có sự chuyển dịch rõ rệt về xu hướng vay vốn của

khách hàng. Mặc dù doanh số cho vay ngắn hạn có tăng trưởng nhưng tỷ trọng vẫn còn thấp dưới 20%. Nguyên nhân một phần là do chiến lược marketing cho các gói vay tiêu dùng ngắn hạn (như vay thấu chi, thẻ tín dụng) chưa được đẩy mạnh, dẫn đến việc khách hàng chưa tiếp cận được nhiều với các sản phẩm linh hoạt này. Ngược lại với mảng ngắn hạn thì doanh số cho vay trung – dài hạn luôn có tỷ trọng cao và chiếm đa số trong tổng doanh số CVTD. Cụ thể, năm 2023, đạt 114.923 triệu đồng, Bước sang năm 2024, giá trị này tăng lên 133.627 triệu đồng, tăng 18.704 triệu đồng so với năm 2023. Đến năm 2025, ghi nhận sự bứt phá mạnh mẽ khi đạt 178.391 triệu đồng, tăng 44.764 triệu đồng so với năm 2024. Sự tăng trưởng mạnh mẽ đó có được phần lớn nhờ vào việc VPBank triển khai hiệu quả các gói vay trung – dài hạn với nhiều chính sách ưu đãi hấp dẫn như: Lãi suất ưu đãi trong thời gian đầu vay, ân hạn gốc 6 – 12 tháng, giúp khách hàng có thời gian ổn định tài chính trước khi bắt đầu trả nợ, kỳ hạn linh hoạt từ 24 – 60 tháng, giảm áp lực trả nợ hàng tháng. Ngoài ra, không thể không kể đến vai trò của công nghệ trong mở rộng tín dụng tiêu dùng như: Ứng dụng VPBank App hỗ trợ đăng ký và quản lý khoản vay trực tuyến, eKYC (định danh điện tử) và phê duyệt hồ sơ tự động, giúp rút ngắn thời gian xét duyệt và giải ngân, tăng khả năng tiếp cận khách hàng ở mọi phân khúc, đặc biệt là giới trẻ và người dùng công nghệ. Trong khi đó, các khoản vay ngắn hạn, thường phục vụ những nhu cầu chi tiêu cấp bách, nhỏ lẻ, ngày càng kém hấp dẫn hơn khi người dân có xu hướng tìm kiếm giải pháp tài chính dài hạn ổn định hơn. Tâm lý Vay để đầu tư dài hạn, thay vì chỉ để giải quyết tình huống tạm thời, đang ngày càng phổ biến trong hành vi tiêu dùng tài chính hiện đại. Tăng hiệu quả tiếp cận người vay cá nhân, nhất là thế hệ trẻ.

Song song với việc đẩy mạnh doanh số cho vay, công tác thu hồi nợ tại PGD Đồng Đa cũng được chú trọng và đạt được những kết quả khả quan. Doanh số thu nợ CVTD tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm, đảm bảo tính thanh khoản và hiệu quả sử dụng vốn cho ngân hàng. Về doanh số thu nợ CVTD ngắn hạn ghi nhận sự gia tăng ổn định về quy mô tuyệt đối qua các năm. Cụ thể, tăng từ 20.842 triệu đồng năm 2023 lên 22.906 triệu đồng năm 2024 và bứt phá mạnh mẽ lên 34.524 triệu đồng vào năm 2025. Đối với doanh số thu nợ CVTD trung – dài hạn đây là mảng chiếm vị thế chủ đạo trong cấu trúc thu hồi vốn, phù hợp với định hướng tập trung tín dụng vào các tài sản giá trị lớn. Doanh số thu nợ tăng từ 110.631 triệu đồng năm 2023 lên 114.433 triệu đồng năm 2024 và bùng nổ ở mức 176.072 triệu đồng vào năm 2025. Kết quả này cho thấy hiệu quả ngày

càng cao trong công tác quản lý và thu hồi nợ tại PGD, nhờ các biện pháp như: nhắc nợ định kỳ, ứng dụng công nghệ cảnh báo sớm, kết hợp với thẩm định kỹ và kiểm soát rủi ro tốt ngay từ đầu. Bên cạnh đó, ý thức trả nợ đúng hạn của khách hàng được cải thiện rõ rệt, nhiều khoản vay được trả toán đúng hoặc sớm hơn thời hạn, góp phần giữ tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp và nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng của đơn vị.

Quy mô dư nợ cuối kỳ CVTD cũng tăng trưởng đều qua các năm. Đối với dư nợ cuối kỳ ngắn hạn có xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm. Tăng lần lượt từ 32.618 triệu đồng năm 2023, đến năm 2024 tăng lên 39.494 triệu đồng và qua năm 2025, chỉ tiêu này tiếp tục tăng nhẹ lên 41.915 triệu đồng. Sự chuyển dịch này cho thấy, Ngân hàng đã linh hoạt hơn trong việc đáp ứng các nhu cầu vay tiêu dùng nhanh và thấu chi online của khách hàng. Về cơ cấu dư nợ trung – dài hạn tiếp tục giữ vai trò trọng yếu trong danh mục tín dụng. Từ 148.76 triệu đồng năm 2023 tăng lên 167.963 triệu đồng năm 2024. Đến năm 2025 giá trị này tăng lên 170.282 triệu đồng. Kết quả này có được là nhờ Ngân hàng đã đẩy mạnh triển khai các gói vay linh hoạt, lãi suất ưu đãi, thời hạn dài, thủ tục đơn giản. Ngoài ra, sự tăng trưởng về quy mô dư nợ CVTD trung – dài hạn còn nhờ các chính sách trọng tâm như: Đẩy mạnh chuyển đổi ngân hàng số VPBank NEO, Cake (liên kết) và chiến lược thâm nhập sâu vào phân khúc cá nhân và SME với sản phẩm đa dạng.

Chất lượng tín dụng tại PGD Đồng Đa vẫn cải thiện rõ rệt nhờ quản lý nợ xấu hiệu quả. Trong đó, nợ xấu ngắn hạn giảm dần nhờ ứng dụng công nghệ số trong giám sát và thu hồi nợ. Ngược lại, nợ xấu trung và dài hạn tuy chiếm tỷ trọng lớn do giá trị khoản vay cao (nhà, ô tô), nhưng vẫn được kiểm soát chặt chẽ qua quy trình thẩm định tài sản nghiêm ngặt, giúp hạn chế tối đa rủi ro cho hệ thống. Về tỷ lệ nợ xấu CVTD, chỉ tiêu này giảm từ 2,09% năm 2023 xuống còn 1,28% năm 2024, cho thấy chất lượng tín dụng của ngân hàng được cải thiện đáng kể. Tuy nhiên, đến năm 2025 tỷ lệ nợ xấu tăng nhẹ lên 1,29%. Mặc dù mức tăng không lớn, nhưng đây vẫn là dấu hiệu cho thấy ngân hàng cần tiếp tục tăng cường công tác quản trị rủi ro, kiểm tra sau cho vay và giám sát khả năng trả nợ của khách hàng nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng được duy trì ổn định trong những năm tiếp theo.

2.2.4.2. Cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tiền vay tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.7: Bảng cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số CVTD	139.890	100	163.409	100	215.336	100	23.519	16,81	51.927	31,78
Có tài sản đảm bảo	94.566	67,60	112.043	68,57	150.063	69,69	17.477	18,48	38.020	33,93
Đảm bảo không bằng tài sản	45.324	32,40	51.366	31,43	65.273	30,31	6.042	13,33	13.907	27,07
2. Doanh số thu nợ CVTD	131.473	100	137.339	100	210.596	100	5.866	4,46	73.257	53,34
Có tài sản đảm bảo	88.842	67,57	93.689	68,22	146.581	69,60	4.847	5,46	52.892	56,45
Đảm bảo không bằng tài sản	42.631	32,43	43.650	31,78	64.015	30,40	1.019	2,39	20.365	46,66
3. Dư nợ cuối kỳ CVTD	181.387	100	207.457	100	212.197	100	26.070	14,37	4.740	2,28
Có tài sản đảm bảo	122.755	67,68	141.109	68,02	144.591	68,14	18.354	14,95	3.482	2,47
Đảm bảo không bằng tài sản	58.632	32,32	66.348	31,98	67.606	31,86	7.716	13,16	1.258	1,90
4. Nợ xấu CVTD	3.798	100	2.663	100	2.733	100	-1.135	-29,88	70	2,63
Có tài sản đảm bảo	2.457	64,69	1.697	63,73	1.777	65,02	-760	-30,93	80	4,71
Đảm bảo không bằng tài sản	1.341	35,31	966	36,27	956	34,98	-375	-27,96	-10	-1,04
5. Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	2,09		1,28		1,29					
Có tài sản đảm bảo	2,00		1,20		1,23					
Đảm bảo không bằng tài sản	2,29		1,46		1,41					

(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

Trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, hoạt động CVTD tại Ngân hàng VPBank – PGD Đồng Đa đã có sự biến động đáng chú ý khi phân chia theo hai nhóm: cho vay có tài sản đảm bảo (TSDB) và cho vay đảm bảo không bằng tài sản. Việc phân loại này không chỉ phản ánh sự đa dạng trong cách khách hàng tiếp cận dịch vụ tài chính mà còn cho thấy chiến lược quản trị rủi ro linh hoạt của chi nhánh.

Trước hết, doanh số CVTD có TSDB cho thấy những biến động rất tích cực và giữ vai trò chủ chốt. Năm 2023, doanh số mảng này đạt 94.566 triệu đồng, Đến năm 2024, con số này tăng lên 112.043 triệu đồng, tăng 17.477 triệu đồng so với năm 2023. Tiếp tục vào năm 2025, bứt phá mạnh mẽ lên 150.063 triệu đồng, tăng tới 38.020 triệu đồng so với năm 2024. Việc duy trì và gia tăng tỷ trọng nhóm có tài sản bảo đảm thể hiện sự ưu tiên về tính an toàn và tin cậy trong hoạt động cấp tín dụng. Khi khách hàng cung cấp TSDB, họ thể hiện cam kết trả nợ cao hơn, giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro thất thoát vốn và tăng cường tính ổn định trong quản lý tài chính. Trong khi đó, doanh số CVTD đảm bảo không bằng tài sản cũng ghi nhận sự tăng trưởng ổn định về giá trị tuyệt đối. Năm 2023, doanh số đạt 45.324 triệu đồng, đến năm 2024, con số này tăng lên 51.366 triệu đồng, qua năm 2025, tiếp tục tăng lên 65.273 triệu đồng, so với năm trước.

Song song với hoạt động giải ngân, công tác thu hồi nợ tại PGD Đồng Đa cũng ghi nhận những chuyển biến tích cực, phản ánh hiệu quả trong khâu quản lý dòng tiền và ý thức trả nợ của khách hàng. Doanh số thu nợ có TSDB chiếm tỷ trọng áp đảo và có sự tăng trưởng bứt phá vào năm cuối giai đoạn. Năm 2023, doanh số thu hồi nhóm này đạt 88.842 triệu đồng, đến năm 2024, con số này tăng nhẹ lên 93.689 triệu đồng. Đặc biệt, vào năm 2025, tăng lên mức 146.581 triệu đồng. Kết quả này cho thấy các khoản vay giá trị lớn như mua nhà, ô tô đang được thu hồi rất tốt theo lộ trình, giúp chi nhánh tái tạo nguồn vốn nhanh chóng và giảm áp lực đọng vốn dài hạn. Bên cạnh đó, doanh số thu nợ đảm bảo không bằng tài sản cũng duy trì đà tăng trưởng ổn định. Năm 2023, số tiền thu hồi được là 42.631 triệu đồng, sang năm 2024, tăng lên 43.650 triệu đồng, và đến năm 2025 đã bứt phá lên 64.015 triệu đồng, việc doanh số thu hồi tăng mạnh về mặt trị tuyệt đối là minh chứng cho thấy các biện pháp đôn đốc trả nợ đối với các khoản vay tín chấp, thấu chi đang phát huy tác dụng rõ rệt, đảm bảo tính thanh khoản cho các sản phẩm vay tiêu dùng nhanh.

Trong giai đoạn 2023–2025, dư nợ cuối kỳ tại PGD Đồng Đa ghi nhận sự tăng trưởng ổn định, cho thấy khả năng duy trì và phát triển danh mục khách hàng bền vững

của chi nhánh ngay cả khi công tác thu hồi nợ được đẩy mạnh. Trước hết, dư nợ cuối kỳ CVTD có TSDB luôn chiếm vị thế cao và đóng vai trò nền tảng trong cơ cấu dư nợ. Năm 2023, dư nợ cuối kỳ nhóm này đạt 122.755 triệu đồng, đến năm 2024, tăng lên 141.109 triệu đồng. Bước sang năm 2025, vẫn duy trì đà tăng nhẹ lên mức 144.591 triệu đồng. Việc dư nợ có tài sản bảo đảm luôn duy trì ở mức ổn định, cho thấy ngân hàng đang tập trung vào các khoản vay có tính an toàn cao, giúp bảo toàn vốn và tạo ra dòng thu nhập lãi bền vững từ các khoản vay dài hạn như mua nhà và ô tô. Trong khi đó, dư nợ cuối kỳ CVTD không có TSDB cũng ghi nhận sự tăng trưởng đồng nhất về mặt quy mô tuyệt đối. Năm 2023, dư nợ cuối kỳ mảng này đạt 58.632 triệu đồng, đến năm 2024, con số này tăng lên 66.348 triệu đồng. Đến cuối năm 2025, đạt 67.606 triệu đồng, Dù tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ, điều này phần lớn đến từ sự thay đổi chính sách tín dụng của Ngân hàng, thận trọng hơn trong việc cấp tín dụng tín chấp để giảm thiểu rủi ro. Ngoài ra, đối tượng vay tín chấp chủ yếu là quân nhân, công chức, người lao động có thu nhập ổn định, tuy an toàn nhưng lại giới hạn khả năng mở rộng quy mô cho vay nhanh chóng. Ngân hàng cũng siết chặt khâu thẩm định hồ sơ, dẫn đến số lượng khoản vay tín chấp được giải ngân ít hơn so với trước.

Trong giai đoạn 2023–2025, PGD Đồng Đa đã đạt được những bước tiến quan trọng trong công tác quản trị rủi ro và kiểm soát chất lượng tín dụng. Đối với nhóm nợ có TSDB, dư nợ xấu giảm mạnh từ 2.457 triệu đồng năm 2023 xuống còn 1.777 triệu đồng năm 2025, đưa tỷ lệ nợ xấu từ mức 2,00% xuống duy trì ổn định quanh mức 1,23%. Kết quả này không chỉ khẳng định vai trò của TSDB như một nguồn hoàn trả nợ dự phòng hiệu quả mà còn là công cụ tạo áp lực tâm lý, thúc đẩy kỷ luật tài chính của khách hàng. Song song đó, nhóm nợ không có TSDB cũng ghi nhận sự cải thiện tích cực khi dư nợ xấu giảm liên tục từ 1.341 triệu đồng xuống còn 956 triệu đồng, tương ứng tỷ lệ nợ xấu giảm từ 2,29% xuống 1,41%. Kết quả trên phản ánh sự chuyển biến tích cực trong năng lực quản trị rủi ro, khi ngân hàng vừa thắt chặt khâu kiểm soát đầu vào thông qua thẩm định năng lực người vay, vừa tối ưu hóa khâu quản lý sau cho vay bằng hệ thống nhắc nợ và cảnh báo sớm tự động

2.2.4.3. Hệ số thu nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.8: Hệ số thu nợ tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng CN Đà Nẵng PGD Đồng Đa, giai đoạn 2023-2025

(Đơn vị tính: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số CVTD	139.890	163.409	215.336	23.519	16,81	51.927	31,78
Doanh số thu nợ CVTD	131.473	137.339	210.596	5.866	4,46	73.257	53,34
Hệ số thu nợ CVTD	0,94	0,84	0,98	-0,10	-10,57	0,14	16,36

(Nguồn: Ngân hàng VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa)

Hệ số thu nợ CVTD là chỉ tiêu phản ánh hiệu quả thu hồi vốn của ngân hàng trong hoạt động cho vay tiêu dùng, cho thấy trong một đồng doanh số cho vay thì ngân hàng thu hồi được bao nhiêu đồng nợ. Qua số liệu tại bảng trên, hệ số thu nợ CVTD của PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023–2025 có sự biến động nhất định nhưng nhìn chung vẫn duy trì ở mức tương đối tốt, phản ánh công tác quản lý và thu hồi nợ ngày càng được chú trọng và cải thiện. Cụ thể, năm 2023, hệ số thu nợ CVTD đạt 0,94, sang năm 2024, hệ số này giảm xuống còn 0,84, tương ứng với mức giảm 10,57% . Sự sụt giảm này có thể được lý giải bởi việc ngân hàng đẩy mạnh tăng trưởng tín dụng tiêu dùng với tốc độ cao hơn tốc độ thu hồi nợ trong cùng kỳ, điều này phù hợp với đặc điểm của các khoản vay trung và dài hạn như vay mua nhà, mua ô tô có thời gian hoàn vốn kéo dài, nên doanh số thu nợ chưa theo kịp doanh số giải ngân trong ngắn hạn. Đến năm 2025, hệ số thu nợ CVTD bứt phá mạnh mẽ lên mức 0,98, tương ứng với mức tăng trưởng ấn tượng 16,36%, gần chạm mức 1 đây là tín hiệu rất tích cực, phản ánh chất lượng danh mục tín dụng tiêu dùng được cải thiện rõ rệt. Kết quả này đến từ nhiều yếu tố tích cực từ sự phục hồi của nền kinh tế, công tác thẩm định được thực hiện chặt chẽ hơn giúp lựa chọn được nhóm khách hàng có khả năng tài chính tốt và ý thức trả nợ cao, đến đội ngũ cán bộ tín dụng được nâng cao chuyên môn trong việc xây dựng lộ trình trả nợ linh hoạt, phù hợp với dòng tiền của từng khách hàng, đồng thời ngân hàng đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số trong công tác nhắc nợ tự động và giám sát sau giải ngân, góp phần nâng cao ý thức trả nợ và rút ngắn thời gian thu hồi vốn.

2.3. Đánh giá chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Đồng Đa

2.3.1. Kết quả đạt được

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023–2025 đã ghi nhận những chuyển biến tích cực, thể hiện xu hướng tăng trưởng tương đối ổn định và ngày càng đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu tín dụng của đơn vị. Quy mô cho vay tiêu dùng không ngừng được mở rộng qua các năm, thể hiện qua sự gia tăng của doanh số cho vay và dư nợ, phản ánh nhu cầu vay tiêu dùng của người dân trên địa bàn ngày càng cao, đặc biệt trong bối cảnh mức sống được cải thiện và xu hướng chi tiêu trước – trả sau ngày càng phổ biến.

Trước hết, hoạt động cho vay tiêu dùng có sự tăng trưởng rõ rệt về quy mô, đóng vai trò ngày càng quan trọng trong tổng hoạt động tín dụng của đơn vị. Doanh số cho vay và dư nợ tiêu dùng liên tục gia tăng qua các năm cho thấy ngân hàng đã khai thác tốt tiềm năng của thị trường khách hàng cá nhân. Điều này cũng phản ánh sự phù hợp trong định hướng chuyển dịch cơ cấu tín dụng sang mảng bán lẻ – một xu hướng tất yếu của các ngân hàng thương mại hiện nay.

Bên cạnh đó, hiệu quả sử dụng vốn tín dụng được cải thiện đáng kể. Doanh số thu nợ tăng trưởng mạnh, đặc biệt trong năm 2025, chứng tỏ khả năng thu hồi vốn của ngân hàng ngày càng tốt. Hệ số thu nợ được duy trì ở mức cao cho thấy dòng vốn tín dụng được luân chuyển hiệu quả, hạn chế tình trạng ứ đọng vốn.

Ngoài ra, cơ cấu danh mục cho vay tiêu dùng có sự phân bổ hợp lý, tập trung vào các khoản vay trung và dài hạn như vay mua nhà, sửa nhà và mua ô tô. Đây là những khoản vay có giá trị lớn, thời gian vay dài, giúp ngân hàng ổn định nguồn thu lãi trong dài hạn. Đồng thời, việc duy trì tỷ trọng cao của nhóm này cũng cho thấy ngân hàng đang hướng đến các khách hàng có khả năng tài chính tương đối tốt.

Không chỉ dừng lại ở đó, ngân hàng ứng dụng công nghệ qua ứng dụng VPBank NEO đã giúp gia tăng mức độ hài lòng và gắn kết của khách hàng. Đội ngũ cán bộ tín dụng tại PGD Đồng Đa có trình độ chuyên môn và tinh thần trách nhiệm cao, luôn chủ động trong việc tìm kiếm, tư vấn và chăm sóc khách hàng. Đây là một trong những yếu tố quan trọng góp phần thúc đẩy sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn

vị. Những yếu tố này góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng, gia tăng khả năng cạnh tranh và mở rộng tệp khách hàng cá nhân.

2.3.2. Hạn chế và nguyên nhân

2.3.2.1. Hạn chế

Quy mô cho vay tiêu dùng tuy tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng trưởng chưa thật sự ổn định, khả năng mở rộng tệp khách hàng cá nhân trên địa bàn vẫn còn hạn chế.

Cơ cấu cho vay tiêu dùng còn tập trung chủ yếu vào một số sản phẩm truyền thống như vay mua nhà, vay phục vụ sinh hoạt. Trong khi đó, các sản phẩm cho vay tiêu dùng dành cho từng phân khúc khách hàng chưa phong phú, làm hạn chế khả năng tiếp cận và thu hút khách hàng mới

Mặc dù tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng được duy trì ở mức tương đối an toàn, song trong năm 2025 chỉ tiêu này đã có xu hướng tăng nhẹ trở lại, cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn tiềm ẩn một số rủi ro tín dụng nhất định khi quy mô dư nợ tiếp tục được mở rộng.

Công tác thẩm định và quy trình xét duyệt hồ sơ vay vốn của khách hàng chưa thực sự hiệu quả, việc đánh giá khách hàng vẫn phụ thuộc nhiều vào hồ sơ chứng minh thu nhập và giấy tờ liên quan, làm kéo dài thời gian xử lý hồ sơ trong một số trường hợp.

Chất lượng đội cán bộ CVTD chưa thật sự đồng đều. Trong quá trình làm việc một số cán bộ chưa đáp ứng tốt yêu cầu trong bối cảnh chuyển đổi số và cạnh tranh ngày càng cao.

2.3.2.2. Nguyên nhân

a. Nguyên nhân chủ quan

Chính sách tín dụng của Ngân hàng vẫn được xây dựng theo hướng thận trọng nhằm kiểm soát rủi ro, do đó phần nào ảnh hưởng đến khả năng mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng

Hoạt động Marketing và truyền thông sản phẩm cho vay tiêu dùng chưa thực sự đa dạng. Ngân hàng chủ yếu tiếp cận khách hàng thông qua kênh truyền thống như đội ngũ các bộ tín dụng, trong khi việc quảng bá trên các nền tảng số và kênh truyền thông hiện đại còn chưa đồng bộ, làm giảm mức độ nhận diện sản phẩm tại địa bàn.

Hoạt động kiểm tra, giám sát sau cho vay chưa được thực hiện thường xuyên đối với một số khoản vay nhỏ lẻ, làm gia tăng nguy cơ phát sinh nợ quá hạn.

Việc ứng dụng công nghệ trong công tác thẩm định và đánh giá khách hàng vẫn chưa được khai thác tối đa, khiến quá trình xét duyệt còn phụ thuộc nhiều vào hồ sơ giấy tờ và thông tin do khách hàng cung cấp

Công tác quản trị và phát triển nguồn nhân lực tại Phòng giao dịch (PGD) chưa được thực hiện một cách đồng bộ và toàn diện từ khâu tuyển dụng đầu vào, hoạt động đào tạo tái cấu trúc kỹ năng, cho đến cơ chế tạo động lực thúc đẩy cán bộ tự nâng cao năng lực trong bối cảnh mới.

b. Nguyên nhân khách quan

Sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại, công ty tài chính và các ứng dụng cho vay trực tuyến khiến ngân hàng gặp khó khăn trong việc mở rộng thị phần.

Nhu cầu vay của người dân phụ thuộc lớn vào tâm lý chi tiêu và thói quen sử dụng các sản phẩm vay truyền thống vốn có tính an toàn cao.

Tình hình kinh tế còn nhiều biến động làm thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng bị ảnh hưởng, đặc biệt đối với nhóm khách hàng cá nhân vay tiêu dùng.

Các quy định pháp lý và thông tư của Ngân hàng Nhà nước về điều kiện cho vay ngày càng chặt chẽ, đòi hỏi ngân hàng phải tuân thủ nghiêm ngặt các bước thủ tục bắt buộc.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2, khóa luận đã tập trung phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – CN Đà Nẵng – PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023–2025. Thông qua việc phân tích các chỉ tiêu như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ, cơ cấu cho vay và tình hình nợ xấu, có thể nhận thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của đơn vị đã đạt được nhiều kết quả tích cực.

Cụ thể, quy mô cho vay tiêu dùng có xu hướng tăng qua các năm, doanh số cho vay và dư nợ CVTD đều tăng trưởng khá ổn định, cho thấy nhu cầu vay vốn của khách hàng ngày càng cao và ngân hàng đã từng bước mở rộng hoạt động tín dụng bán lẻ hiệu quả. Đồng thời, doanh số thu nợ tăng qua từng năm phản ánh khả năng thu hồi vốn tương đối tốt, góp phần đảm bảo hiệu quả hoạt động tín dụng. Bên cạnh đó, ngân hàng đã tích cực đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng, đáp ứng tương đối tốt nhu cầu của nhiều nhóm khách hàng khác nhau. Công tác chăm sóc khách hàng, ứng dụng công nghệ và chất lượng phục vụ cũng từng bước được cải thiện, góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên địa bàn.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Tỷ lệ nợ xấu có xu hướng tăng nhẹ qua các năm, cho thấy hoạt động tín dụng vẫn tiềm ẩn rủi ro, đặc biệt trong bối cảnh nền kinh tế còn nhiều biến động và nguồn trả nợ của khách hàng phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập cá nhân. Ngoài ra, cơ cấu sản phẩm cho vay tiêu dùng vẫn chưa thực sự đa dạng, chủ yếu tập trung vào một số sản phẩm truyền thống. Hoạt động marketing và tiếp cận khách hàng còn chưa thật sự nổi bật so với các ngân hàng và công ty tài chính cạnh tranh trên thị trường. Bên cạnh đó, quy trình tín dụng vẫn phải trải qua nhiều bước thẩm định và phê duyệt từ các bộ phận liên quan nên thời gian xử lý hồ sơ và giải ngân cho khách hàng đôi khi còn kéo dài, ảnh hưởng đến trải nghiệm và khả năng thu hút khách hàng.

Những hạn chế trên xuất phát từ cả nguyên nhân chủ quan và khách quan như công tác thẩm định và giám sát khoản vay còn gặp khó khăn, áp lực cạnh tranh ngày càng lớn giữa các tổ chức tín dụng, cùng với sự biến động của tình hình kinh tế và thu nhập của khách hàng cá nhân. Tất cả các vấn đề trên cũng chính là cơ sở để đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng trong chương 3.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THỊNH VƯỢNG CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH ĐỒNG ĐA

3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng - CN Đà Nẵng - PGD Đồng Đa

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển, nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng cá nhân có xu hướng gia tăng mạnh mẽ, đặc biệt tại các đô thị phát triển như thành phố Đà Nẵng. Bên cạnh đó, sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại, công ty tài chính và các tổ chức Fintech cũng đặt ra nhiều yêu cầu mới đối với hoạt động cho vay tiêu dùng. Trước bối cảnh đó, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa xác định cho vay tiêu dùng tiếp tục là một trong những hoạt động trọng tâm trong chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ.

Trong thời gian tới, PGD Đồng Đa định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng tăng trưởng bền vững, mở rộng quy mô đi đôi với nâng cao chất lượng tín dụng và kiểm soát rủi ro hiệu quả. Đồng thời, ngân hàng tiếp tục đẩy mạnh ứng dụng công nghệ số vào quy trình cấp tín dụng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và tối ưu trải nghiệm khách hàng.

Cụ thể, định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của VPBank – PGD Đồng Đa trong thời gian tới bao gồm:

- Tiếp tục mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng đối với khách hàng cá nhân và hộ gia đình, đặc biệt là nhóm khách hàng có thu nhập ổn định như cán bộ công chức, nhân viên văn phòng, người lao động hưởng lương và khách hàng trẻ có nhu cầu tiêu dùng hiện đại.

- Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng phong phú của khách hàng như vay mua nhà, mua ô tô, vay sửa chữa nhà ở, vay du học, vay tiêu dùng tín chấp, vay qua ứng dụng số và các sản phẩm cho vay linh hoạt khác.

- Tăng cường ứng dụng công nghệ số trong hoạt động cho vay tiêu dùng thông qua việc cải tiến quy trình tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, giải ngân và quản lý khoản vay nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao trải nghiệm khách hàng.

- Đẩy mạnh công tác quản trị rủi ro tín dụng, nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng, tăng cường kiểm tra sau cho vay và kiểm soát chặt chẽ các khoản nợ quá hạn, nợ xấu nhằm đảm bảo hoạt động tín dụng an toàn và hiệu quả.

- Tăng cường hoạt động Marketing, quảng bá thương hiệu và chăm sóc khách hàng nhằm mở rộng thị phần và nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên địa bàn.

- Nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng thông qua đào tạo chuyên môn, kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tư vấn và đạo đức nghề nghiệp nhằm đáp ứng yêu cầu phát triển trong giai đoạn mới.

Với định hướng phát triển đúng đắn cùng sự hỗ trợ từ chiến lược ngân hàng số của VPBank, hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Đồng Đa được kỳ vọng sẽ tiếp tục tăng trưởng tích cực, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh và khẳng định vị thế của ngân hàng trên thị trường.

3.2. Giải pháp giải quyết các hạn chế ở chương 2

Thông qua kết quả phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa ở Chương 2, bên cạnh những kết quả tích cực đã đạt được, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định liên quan đến công tác tiếp cận khách hàng, quy trình thẩm định, cũng như các biện pháp quản trị rủi ro tín dụng. Nhằm khắc phục các điểm nghẽn nêu trên, đồng thời hiện thực hóa các định hướng tăng trưởng của đơn vị trong giai đoạn mới, PGD Đồng Đa cần tập trung triển khai đồng bộ và quyết liệt các nhóm giải pháp cụ thể dưới đây.

3.2.1. Tăng cường công tác quảng bá tiếp cận khách hàng và mở rộng các kênh phân phối

Nhu cầu về CVTD của khách hàng hiện nay rất lớn nhưng số lượng khách hàng tìm đến PGD còn chưa tương xứng với tiềm năng. Chính vì vậy, PGD Đồng Đa cần tiến hành các chiến lược tiếp thị và xúc tiến khách hàng, bao gồm hệ thống các hoạt động quảng bá truyền thông về sản phẩm như website, mạng xã hội, email Marketing dịch vụ ngân hàng tới khách hàng như quảng cáo, tuyên truyền, giao tiếp công chúng nhằm giới thiệu hoạt động CVTD, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận thông tin về các sản phẩm, lãi suất và các chương trình ưu đãi. Ngoài ra, việc xây dựng hình ảnh Ngân hàng chuyên nghiệp, hiện đại và thân thiện cũng góp phần nâng cao uy tín thương hiệu, tạo niềm tin cho khách hàng khi lựa chọn sử dụng các sản phẩm CVTD tại Ngân hàng.

Phát triển các kênh phân phối hiện đại là một giải pháp hiện đại. Địa bàn hoạt động của PGD là một quận có đối tượng khách hàng có trình độ dân trí cao.

PGD Đồng Đa cần chú trọng phát triển hơn nữa mạng lưới phân phối rộng khắp trong địa bàn để mọi người dân đều có thể biết đến sản phẩm CVTD của Ngân hàng trên cơ sở quy mô, tốc độ phát triển của thị trường, khối lượng khách hàng, tần số sử dụng sản phẩm, dịch vụ... bằng các biện pháp như:

- Kết hợp với hệ thống siêu thị, các trung tâm bán sỉ, bán lẻ lớn trên địa bàn quận Hải Châu để triển khai các sản phẩm, dịch vụ trong CVTD của chi nhánh 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 như: ô tô, vật dụng gia đình, thiết bị xây dựng ...trong việc tài trợ cho nhu cầu vốn của khách hàng.

3.2.2. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay và nâng cao hiệu quả cảnh báo rủi ro sớm

Công tác kiểm tra, giám sát sau cho vay đóng vai trò là "lá chắn" cuối cùng giúp phòng ngừa rủi ro tín dụng và kiểm soát tỷ lệ nợ xấu đối với hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank PGD Đồng Đa. Xuất phát từ thực trạng một số khoản vay tiêu dùng nhỏ lẻ đôi lúc chưa được kiểm tra mục đích sử dụng vốn thường xuyên do áp lực số lượng hồ sơ lớn, PGD cần chuẩn hóa lại quy trình giám sát theo hướng phân loại tần suất dựa trên mức độ rủi ro và giá trị khoản vay.

Cụ thể, đối với các khoản vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm như vay mua ô tô hoặc vay mua, sửa chữa nhà ở, CBTD thường xuyên thực hiện kiểm tra và giám sát sau cho vay nhằm đánh giá tình trạng tài sản bảo đảm cũng như mục đích sử dụng vốn của khách hàng. Đối với các khoản vay tín chấp của cá nhân và hộ kinh doanh nhỏ lẻ trên địa bàn, ngân hàng chủ yếu thực hiện theo dõi thông qua việc kiểm tra sao kê tài khoản, đánh giá thu nhập và tình hình kinh doanh thực tế của khách hàng để kịp thời phát hiện các dấu hiệu rủi ro có thể phát sinh.

Ban Giám đốc PGD cần yêu cầu các CBTD chủ động theo dõi sát sao danh sách cảnh báo rủi ro được hệ thống gửi về định kỳ. Đồng thời, định kỳ hàng tuần, CBTD tại PGD cần chủ động rà soát trên hệ thống nội bộ để nhận diện sớm các khoản vay có dấu hiệu chậm trễ hoặc gặp khó khăn trong việc thực hiện nghĩa vụ thanh toán. Ngay khi hệ thống phát đi tín cảnh báo hoặc qua kết quả rà soát hàng tuần phát hiện bất thường như khách hàng bị phát sinh nợ quá hạn tại ngân hàng khác theo dữ liệu CIC, PGD cần xử lý nhanh tại chỗ. Trong vòng 48 giờ, CBTD quản lý phải liên hệ điện thoại hoặc gặp

trực tiếp khách hàng để tìm hiểu nguyên nhân (do quên lịch thanh toán hay thực sự gặp khó khăn tài chính).

Bên cạnh các biện pháp mang tính kỹ thuật, CBTD tại PGD Đồng Đa cần chủ động duy trì và thắt chặt mối quan hệ tương tác thường xuyên với khách hàng sau khi giải ngân. Thay vì chỉ liên hệ khi phát sinh nợ quá hạn, CBTD cần đóng vai trò là người đồng hành, tư vấn tài chính, thường xuyên thăm hỏi tình hình kinh doanh, tiêu dùng của khách hàng vào các dịp lễ, Tết hoặc định kỳ hàng quý. Việc duy trì kênh giao tiếp cởi mở này không chỉ giúp ngân hàng nắm bắt kịp thời, đi trước một bước trước các biến động tiêu cực về năng lực tài chính của khách hàng để phòng ngừa rủi ro, mà còn là giải pháp gia tăng trải nghiệm dịch vụ, tạo dựng sự gắn kết lâu dài, từ đó thúc đẩy cơ hội bán chéo các sản phẩm dịch vụ khác của VPBank (thẻ tín dụng, gửi tiết kiệm,..) cho tệp khách hàng hiện hữu.

3.2.3. Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng

Nâng cao chất lượng công tác thẩm định khách hàng có tính chất quyết định tới hiệu quả vốn sau này, PGD có thể chủ động trong việc tham gia tư vấn, nhận định tình hình thực tế khách hàng và từ chối ngay từ đầu những dự án không khả thi, giảm thiểu rủi ro cho PGD. Do vậy, để nâng cao hiệu quả CVTD, PGD Đồng Đa cần làm tốt các công việc sau:

a. Nâng cao chất lượng thu thập thông tin

Để công tác thẩm định tốt đòi hỏi phải có đầy đủ thông tin cần thiết cho quá trình thẩm định như thông tin về khách hàng và dự án xin vay. Ngoài ra còn phải quan tâm đến những lượng thông tin khác như: thông tin về thị trường, về môi trường kinh tế chính trị xã hội cũng như lĩnh vực hoạt động của khách hàng...Song bước đầu của quá trình vay vốn, PGD mới chỉ có được thông tin do khách hàng cung cấp mà nguồn này không phải lúc nào cũng trung thực. Do vậy, mỗi cán bộ tín dụng cần phải thu thập thông tin từ những nguồn khác như:

- Phỏng vấn trực tiếp người vay: là phương pháp thu thập thông tin chủ yếu trong quá trình cho vay tiêu dùng của đơn vị. Để làm tốt công tác này, PGD cần chú ý tới việc cử cán bộ am hiểu về lĩnh vực mà khách hàng kinh doanh, tới nhà của khách hàng, kết hợp với thông tin do khách hàng cung cấp để có kết luận chính xác, kịp thời.

- Thu thập thông tin từ bên ngoài: cần phải thường xuyên theo dõi những thông tin được cung cấp từ CIC (Trung tâm tín dụng NHNN Việt Nam), từ các đối tác làm ăn của khách hàng, từ các ngân hàng và thông tin từ các phương tiện thông tin đại chúng.

Ngày nay với sự phát triển của khoa học - kỹ thuật, việc thu thập thông tin trở nên thuận tiện hơn. Tuy nhiên, vấn đề thu thập thông tin khá rộng, các kênh cung cấp thông tin không đầy đủ và khó tiếp cận trong khi các cán bộ tín dụng bị giới hạn về thời gian, chi phí. Do vậy, PGD cần đầu tư vào việc nâng cao hiệu quả hoạt động của bộ phận, thu thập lưu trữ thông tin để công việc này được tiến hành thường xuyên và đảm bảo chính xác.

b. Nâng cao chất lượng công tác xử lý thông tin

Sau khi thu thập được thông tin thì cần có quy trình xử lý để làm rõ những điểm mạnh, điểm yếu của khách hàng và quyết định có cấp tín dụng hay không. Cách xử lý thông tin đơn giản nhất mà PGD nên áp dụng là tiến hành xếp loại từng tiêu thức đánh giá và lập bảng theo dõi từng khách hàng, ngay cả đối với hồ sơ khách hàng không dùng đến trong thời điểm hiện tại.

3.2.4. Rút ngắn quy trình xử lý hồ sơ và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận

Hiện nay, quy trình cho vay tại VPBank – PGD Đồng Đa phải trải qua nhiều bước thẩm định và phê duyệt từ các bộ phận liên quan nhằm đảm bảo tính an toàn và hạn chế rủi ro tín dụng. Tuy nhiên, việc phải xử lý qua nhiều khâu đôi khi làm kéo dài thời gian xét duyệt hồ sơ và giải ngân cho khách hàng, đặc biệt đối với các khoản vay cần giải quyết nhanh. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng nhu cầu vốn kịp thời của khách hàng mà còn làm giảm mức độ hài lòng và khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường. Nhằm tối ưu hóa quy trình phối hợp nội bộ và đẩy mạnh chuyển đổi số tại đơn vị, PGD Đồng Đa cần tập trung triển khai các biện pháp đồng bộ sau:

Thứ nhất, PGD cần triệt để áp dụng giải pháp số hóa ngay từ bước tiếp cận hồ sơ ban đầu. CBTD cần chủ động hướng dẫn khách hàng sử dụng ứng dụng VPBank NEO để tự tải lên các hồ sơ chứng minh nhân thân và thu nhập (như hợp đồng lao động, sao kê lương điện tử). CBTD tại PGD sẽ chỉ đóng vai trò kiểm tra, đối chiếu với hồ sơ gốc vào ngày ký hợp đồng tín dụng giải ngân, giúp giảm thiểu đáng kể thời gian đi lại và nộp hồ sơ giấy rườm rà của khách hàng.

Thứ hai, đối với các khoản vay tiêu dùng tín chấp giá trị nhỏ (dưới 100 triệu đồng), PGD cần đẩy mạnh việc xử lý hồ sơ qua hệ thống chấm điểm tín dụng tự động của ngân

hàng. Việc tận dụng tối đa tính năng phê duyệt tự động này dựa trên dữ liệu hành vi của khách hàng sẽ giúp giảm bớt các bước thẩm định thủ công tại quầy, rút ngắn quy trình xét duyệt nội bộ.

Các giải pháp tối ưu hóa này hướng tới mục tiêu cụ thể: rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay tiêu dùng tín chấp xuống còn tối đa 4 - 8 giờ làm việc, và hồ sơ vay thế chấp tiêu dùng xuống còn không quá 3 ngày làm việc kể từ khi nhận đủ hồ sơ của khách hàng. Việc này không chỉ nâng cao năng suất lao động cho đội ngũ nhân sự tại phòng giao dịch mà còn tăng khả năng cạnh tranh, giúp VPBank PGD Đồng Đa giữ chân tệp khách hàng tiêu dùng hiệu quả hơn.

3.2.5. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Trong bối cảnh hoạt động ngân hàng ngày càng cạnh tranh và nhu cầu của khách hàng không ngừng thay đổi, nguồn nhân lực được xem là yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank – PGD Đồng Đa. Vì vậy, việc nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ không chỉ giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh mà còn góp phần hạn chế rủi ro tín dụng và cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng.

Trước hết, PGD cần chú trọng công tác tuyển dụng và lựa chọn nhân sự có trình độ chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp và khả năng thích ứng tốt với môi trường làm việc hiện đại. Việc bố trí nhân sự cần phù hợp với năng lực, kinh nghiệm và đặc điểm công việc nhằm phát huy tối đa hiệu quả làm việc của từng cán bộ.

Bên cạnh đó, ban Giám đốc PGD cần tăng cường công tác đào tạo và bồi dưỡng nghiệp vụ cho đội ngũ cán bộ tín dụng. Thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo chuyên môn, cập nhật quy định mới, kỹ năng thẩm định, quản lý khoản vay và nhận diện rủi ro sẽ giúp cán bộ nâng cao năng lực xử lý công việc. Đồng thời, cần tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các chương trình đào tạo nội bộ hoặc các khóa học chuyên sâu do hệ thống VPBank tổ chức nhằm nâng cao kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn.

Ngoài trình độ chuyên môn, Ngân hàng cũng cần chú trọng nâng cao kỹ năng mềm cho cán bộ như kỹ năng giao tiếp, tư vấn, chăm sóc khách hàng và xử lý tình huống. Đây là những yếu tố quan trọng giúp cán bộ tạo dựng niềm tin với khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ và góp phần mở rộng tệp khách hàng cá nhân.

Song song với đó, VPBank – PGD Đồng Đa cần tăng cường giáo dục đạo đức nghề nghiệp, nâng cao tinh thần trách nhiệm và ý thức tuân thủ quy trình nghiệp vụ đối với

cán bộ tín dụng. Việc thực hiện tốt các quy định trong quá trình thẩm định và quản lý khoản vay sẽ góp phần hạn chế rủi ro phát sinh và nâng cao chất lượng tín dụng tiêu dùng.

Ngoài ra, Ngân hàng cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả công việc và chính sách đãi ngộ hợp lý nhằm tạo động lực cho cán bộ phát huy năng lực trong công việc. Khen thưởng kịp thời đối với những cá nhân có thành tích tốt, đồng thời tạo cơ hội thăng tiến phù hợp sẽ giúp ngân hàng giữ chân được nguồn nhân lực có chất lượng và nâng cao hiệu quả hoạt động lâu dài.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (Hội sở)

Để tạo điều kiện thuận lợi cho Phòng giao dịch (PGD) Đồng Đa phát triển mạnh mẽ mảng cho vay tiêu dùng, Hội sở chính cần xem xét các nội dung sau:

a) Về chính sách và sản phẩm

Tiếp tục nghiên cứu và thiết kế thêm các gói vay tiêu dùng đặc thù, đa dạng hóa danh mục sản phẩm bên cạnh các sản phẩm truyền thống như mua nhà hay sửa nhà. Cần có các gói vay chuyên biệt cho khách hàng trẻ, sinh viên hoặc vay mua thiết bị công nghệ.

Xây dựng cơ chế lãi suất linh hoạt hơn, đặc biệt là các chương trình ưu đãi lãi suất trong giai đoạn đầu của khoản vay để gia tăng sức cạnh tranh với các đối thủ và công ty Fintech.

b) Về quy trình và công nghệ

Tiếp tục đầu tư và nâng cấp ứng dụng VPBank NEO, đẩy mạnh hơn nữa quy trình giải ngân online hoàn toàn đối với các khoản vay nhỏ để tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng và rút ngắn thời gian xử lý.

Tăng cường chia sẻ và kết nối dữ liệu hệ thống (Big Data, lịch sử tín dụng) để hỗ trợ cán bộ tín dụng tại đơn vị thẩm định khách hàng nhanh chóng và chính xác hơn, giảm bớt sự phụ thuộc vào hồ sơ giấy tờ chứng minh thu nhập thủ công.

c) Về đào tạo và hỗ trợ

Tổ chức thường xuyên các khóa đào tạo về kỹ năng bán hàng hiện đại, tư vấn tài chính cá nhân và cập nhật các quy định pháp luật mới cho đội ngũ cán bộ nhân viên.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng nhà nước

Để tạo môi trường hoạt động thuận lợi cho các ngân hàng thương mại nói chung và Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng nói riêng, Ngân hàng Nhà nước cần quan tâm các vấn đề:

a) Về hành lang pháp lý

Hoàn thiện và đồng bộ hóa hệ thống pháp luật về tín dụng tiêu dùng, đảm bảo tính minh bạch và công bằng giữa các loại hình tổ chức tài chính.

Cần có những hướng dẫn cụ thể hơn về việc ứng dụng công nghệ số, xác thực điện tử (eKYC) trong quy trình cho vay, để ngân hàng tăng cường triển khai các sản phẩm vay trực tuyến

b) Về chính sách tiền tệ

Tiếp tục điều hành lãi suất linh hoạt, ổn định kinh tế vĩ mô để cải thiện thu nhập và niềm tin tiêu dùng của người dân, từ đó thúc đẩy nhu cầu vay vốn bền vững.

Tăng cường công tác tuyên truyền, giáo dục tài chính cho người dân để họ hiểu đúng về vay tiêu dùng, từ đó giảm thiểu rủi ro đạo đức và nâng cao ý thức trách nhiệm hoàn trả nợ

c) Về hệ thống dữ liệu tín dụng

Tiếp tục mở rộng và nâng cao chất lượng hoạt động của Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC), hỗ trợ các ngân hàng truy cập thông tin khách hàng một cách nhanh chóng, đầy đủ nhằm hạn chế tình trạng nợ xấu phát sinh do thiếu thông tin.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa trong giai đoạn 2023 – 2025, chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị trong thời gian tới.

Các giải pháp được đưa ra tập trung vào việc mở rộng hoạt động cho vay đi đôi với nâng cao chất lượng tín dụng và kiểm soát rủi ro như: đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng, đẩy mạnh nghiên cứu thị trường, nâng cao chất lượng công tác thẩm định và giám sát khoản vay, cải tiến quy trình xử lý hồ sơ tín dụng, tăng cường ứng dụng công nghệ số cũng như nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng.

Bên cạnh đó, chương 3 cũng đưa ra một số kiến nghị đối với VPBank và Ngân hàng Nhà nước nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển ổn định, an toàn và bền vững.

Việc triển khai đồng bộ các giải pháp trên sẽ góp phần nâng cao chất lượng dịch vụ, mở rộng thị phần khách hàng, hạn chế rủi ro tín dụng và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại VPBank – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa trong thời gian tới.

KẾT LUẬN CHUNG

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng phát triển, nhu cầu tiêu dùng của người dân không ngừng gia tăng, hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng giữ vai trò quan trọng đối với các ngân hàng thương mại nói chung và Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng nói riêng. Đây không chỉ là hoạt động mang lại nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng mà còn góp phần hỗ trợ khách hàng cá nhân tiếp cận nguồn vốn hợp pháp để phục vụ nhu cầu đời sống, nâng cao chất lượng cuộc sống và thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội.

Thông qua quá trình nghiên cứu đề tài “Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Đồng Đa”, khóa luận đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại, đồng thời phân tích và đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị trong giai đoạn 2023–2025.

Kết quả nghiên cứu cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng đã đạt được nhiều kết quả tích cực như quy mô cho vay tăng trưởng ổn định, doanh số cho vay và thu nợ đều tăng qua các năm, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng. Tuy nhiên, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế như tỷ lệ nợ xấu có xu hướng tăng nhẹ, công tác thẩm định và giám sát khoản vay còn gặp khó khăn, quy trình xử lý hồ sơ đôi khi còn kéo dài và áp lực cạnh tranh ngày càng lớn.

Trên cơ sở những vấn đề đã phân tích, khóa luận đã đề xuất một số giải pháp nhằm góp phần phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng trong thời gian tới như đẩy mạnh hoạt động Marketing, đa dạng hóa sản phẩm cho vay, nâng cao chất lượng thẩm định khách hàng, tăng cường giám sát khoản vay, rút ngắn quy trình xử lý hồ sơ và nâng cao hiệu quả phối hợp giữa các bộ phận. Đồng thời, khóa luận cũng đưa ra một số kiến nghị đối với hội sở chính và Ngân hàng Nhà nước nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển an toàn và bền vững hơn.

Mặc dù đã có nhiều cố gắng trong quá trình nghiên cứu và thực hiện đề tài, song do hạn chế về thời gian, kinh nghiệm thực tế và khả năng tiếp cận số liệu nên khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ quý Thầy, Cô để đề tài được hoàn thiện hơn.

Em xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật Các tổ chức tín dụng năm 2024 số 32/2024/QH15 của Quốc hội
2. Thông tư số 31/2024/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam
3. Văn bản hợp nhất 21/VB-NHNN năm 2024 hợp nhất về Thông tư quy định về hoạt động quy cho vay của các tổ chức tín dụng
4. Giáo trình nghiệp vụ NHTM (Tái bản lần thứ nhất), PGS.TS. Trầm Thị Xuân Hương - ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, NXB Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, năm 2012
5. Các nghiên cứu trong và ngoài nước liên quan đến các nhân tố ảnh hưởng
6. Báo cáo thực tập tại Ngân hàng VPBank Đà Nẵng
7. <https://www.vpbank.com.vn/>