

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP
GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT
KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH
ĐÀ NẴNG - PGD SÔNG HÀN

Giảng viên hướng dẫn	: Th.S Nguyễn Thị Nga My
Sinh viên thực hiện	: Trần Thị Lệ Huyền
Khóa học	: 2022 - 2026
Lớp	: 22NH1
MSSV	: 2254020005

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Số:/202

Họ và tên sinh viên : Trần Thị Lệ Huyền

Ngành học : TÀI CHÍNH - NGÂN HÀNG

Trình độ đào tạo : Đại học

Khoá học : 2022 - 2026

1. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp

“Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng giao dịch Sông Hàn.”

2. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận tốt nghiệp

- Số liệu về tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025.

- Số liệu về tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025.

- Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025.

3. Nội dung các phần thuyết minh và tính toán

4. Các bản vẽ, bảng biểu và đồ thị

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

5. Cán bộ hướng dẫn

- Tên cán bộ hướng dẫn: Thạc Sĩ Nguyễn Thị Nga My, Khoa Kinh tế, ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ làm khóa luận tốt nghiệp

Ngày 02 tháng 03 năm 2026

7. Ngày hoàn thành khóa luận tốt nghiệp

Ngày 29 tháng 05 năm 2026

THÔNG QUA BỘ MÔN
Ngày....tháng.....năm 2026
Trưởng Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Cán bộ hướng dẫn chính
(Ký và ghi rõ họ tên)

Sinh viên đã hoàn thành và nộp khóa luận cho bộ môn
Ngày 15 tháng 06 năm 2026
Sinh viên làm KLTN
(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình học tập tại Khoa Kinh tế của trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến các giảng viên của trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng, đặc biệt là các giảng viên Khoa Kinh tế, chuyên ngành Tài chính – Ngân hàng đã trực tiếp truyền đạt và giảng dạy cho em những kiến thức và kinh nghiệm quý báu trong suốt quá trình học tập và nghiên cứu.

Thứ hai, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Giảng viên Th.S Nguyễn Thị Nga My đã tận tình hướng dẫn, truyền đạt kiến thức cho em qua các buổi nghiên cứu, thảo luận. Nhờ có sự đồng hành, tận tình hướng dẫn, góp ý và chỉ bảo của cô giúp em hoàn thiện bài Khóa luận tốt nghiệp một cách tốt nhất.

Và cuối cùng, em xin chân thành cảm ơn Ban Giám Đốc Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Sông Hàn, đặc biệt là chị Hoàng Thị Thùy Linh và các anh/chị tại phòng Khách hàng cá nhân, nơi em có cơ hội trực tiếp thực tập. Nhờ có môi trường làm việc chuyên nghiệp, cùng sự chỉ bảo nhiệt tình và cởi mở của các anh/chị đã giúp em có điều kiện vận dụng kiến thức lý thuyết và thực tiễn, hiểu rõ hơn về hoạt động ngân hàng nói chung và công tác quan hệ khách hàng nói riêng.

Mặc dù bản thân đã đặt rất nhiều tâm huyết và nỗ lực để hoàn thiện bài khóa luận, nhưng với giới hạn về thời gian, kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn, cũng là lần đầu được làm việc và tiếp xúc thực tế tại Ngân hàng, bài khóa luận chắc chắn không tránh khỏi những thiếu sót trong việc trình bày, đánh giá. Em rất mong được nhận những ý kiến đóng góp quý báu từ thầy cô để em có thể tiếp tục rèn luyện, học hỏi, hoàn thiện và rút ra bài học cho bản thân.

Em xin chân thành cảm ơn!

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2026

Sinh viên thực hiện

Trần Thị Lệ Huyền

NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN	i
NHẬN XÉT CỦA GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN	ii
MỤC LỤC	iii
DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU.....	viii
DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ.....	ix
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	x
LỜI MỞ ĐẦU	xiii
1. Lý do chọn đề tài	xiii
2. Mục tiêu nghiên cứu	xiii
3. Câu hỏi nghiên cứu.....	xiv
4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu	xiv
5. Phương pháp nghiên cứu	xiv
6. Ý nghĩa của đề tài	xv
7. Cấu trúc đề tài.....	xv
CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại	1
1.1.1 Khái niệm về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	1
1.1.2 Nguyên tắc về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của ngân hàng thương mại	1
1.1.3 Đặc điểm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	2
1.1.4 Các hình thức cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.....	3
1.1.4.1 Căn cứ vào thời gian cho vay	3
1.1.4.2 Căn cứ vào mục đích cho vay.....	3
1.1.4.3 Căn cứ vào tài sản đảm bảo	3
1.1.4.4 Căn cứ vào phương thức cho vay	4
1.1.5 Vai trò của cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân	5
1.1.5.1 Đối với nền kinh tế	5
1.1.5.2 Đối với Ngân hàng	5

1.1.5.3 Đối với khách hàng.....	5
1.2 Phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại	6
1.2.1 Quan điểm về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại	6
1.2.2 Các chỉ tiêu đánh giá phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại.....	7
1.2.2.1 Các chỉ tiêu định tính.....	7
1.2.2.2 Các chỉ tiêu định lượng	8
1.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại	13
1.2.3.1 Nhân tố khách quan	13
1.2.3.2 Nhân tố chủ quan.....	14
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	16
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2023 - 2025	17
2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn	17
2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn.....	17
2.1.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các phòng ban tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn.....	18
2.1.3 Các sản phẩm dịch vụ tại của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn	20
2.1.3.1 Sản phẩm tiền gửi.....	20
2.1.3.2 Sản phẩm cho vay.....	20
2.1.3.3 Sản phẩm thẻ	21
2.1.3.4 Dịch vụ ngân hàng điện tử.....	21
2.1.3.5 Dịch vụ chuyển tiền quốc tế	22
2.1.3.6 Bảo hiểm nhân thọ ngân hàng MB	22

2.1.4 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	23
2.1.4.1 Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	23
2.1.4.2 Tình hình cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025.....	26
2.1.4.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	28
2.2 Thực trạng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	31
2.2.1 Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn	31
2.2.1.1 Điều kiện chung cho vay sản xuất kinh doanh dành cho khách hàng cá nhân đang triển khai tại PGD	31
2.2.1.2 Quy định cụ thể về các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh dành cho khách hàng cá nhân đang triển khai tại PGD	32
2.2.1.3 Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh dành cho khách hàng cá nhân.	34
2.2.1.4 Công tác phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Phòng Giao dịch	37
2.2.2 Thực trạng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	39
2.2.2.1 Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	39
2.2.2.2 Số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	44

2.2.2.3 Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	47
2.2.2.4 Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo sản phẩm tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	51
2.2.2.5 Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	55
2.2.2.6 Hệ số thu nợ và vòng quay vốn cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	58
2.2.2.7 Thu nhập cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	60
2.3 Đánh giá hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn	62
2.3.1 Kết quả đạt được.....	62
2.3.2 Hạn chế và nguyên nhân.....	63
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2	66
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD SÔNG HÀN	67
3.1 Định hướng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn	67
3.1.1 Định hướng chung	67
3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn	68

3.2 Một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn	69
3.2.1 Linh hoạt hóa quy trình cấp tín dụng để rút ngắn thời gian	69
3.2.2 Mở rộng cơ cấu cho vay theo đặc thù khách hàng	71
3.2.3 Đẩy mạnh hoạt động marketing đa kênh, gắn kết khách hàng.....	73
3.2.4 Phát triển năng lực chuyên môn cho đội ngũ cán bộ tín dụng	75
3.2.5 Tăng cường hiệu quả thẩm định tín dụng và quản lý nợ bền vững.....	77
3.3 Một số kiến nghị đề ra.....	79
3.3.1 Đối với Chính phủ	79
3.3.2 Đối với Ngân hàng Nhà nước.....	79
3.3.3 Đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng	80
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	82
KẾT LUẬN	83

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	24
Bảng 2.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	27
Bảng 2.3: Kết quả HĐKD của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	29
Bảng 2.4: Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	40
Bảng 2.5: Số lượng khách hàng vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	45
Bảng 2.6: Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	48
Bảng 2.7: Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	52
Bảng 2.8: Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	56
Bảng 2.9: Hệ số thu nợ và vòng quay vốn cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	59
Bảng 2.10: Thu nhập cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025	61

DANH MỤC CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của MB Sông Hàn	18
Hình 2.2: Quy trình cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn.....	34
Biểu đồ 2.1: Biểu đồ phân tích tình hình cho vay SXKD với KHCN.....	41

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Viết tắt	Dịch nghĩa
BDS	Bất động sản
CCCD	Căn cước công dân
GCN	Giấy chứng nhận
HĐKD	Hoạt động kinh doanh
KHCN	Khách hàng cá nhân
LNTT	Lợi nhuận trước thuế
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHTM	Ngân hàng thương mại
PGD	Phòng giao dịch
PTVT	Phương tiện vận tải
SXKD	Sản xuất kinh doanh
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
TSDB	Tài sản đảm bảo
TT	Thông tư
VBHN	Văn bản hợp nhất
VLĐ	Vốn lưu động

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong bối cảnh hội nhập quốc tế ngày càng mạnh mẽ, ngành ngân hàng Việt Nam có nhiều cơ hội mở rộng hợp tác và phát triển trên thị trường quốc tế. Hiện nay, nền kinh tế Việt Nam đang dần hồi phục và phát triển sau những biến động của nền kinh tế toàn cầu. Đặc biệt là hoạt động sản xuất kinh doanh, đóng vai trò thúc đẩy tăng trưởng kinh tế toàn cầu, tạo thêm nhiều việc làm và nâng cao thu nhập cho người dân.

Hoạt động cho vay là mảng kinh doanh chủ chốt, không chỉ mang lại lợi nhuận cao cho các ngân hàng thương mại mà còn mở rộng được mạng lưới khách hàng, giúp ngân hàng nâng cao uy tín và vị thế cạnh tranh trên thị trường tài chính. Xuất phát từ thực tiễn đó, việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn là cần thiết. Quá trình nghiên cứu giúp đánh giá đúng thực trạng, tìm ra các hạn chế trong hoạt động cho vay hiện nay, từ đó đề xuất các biện pháp phù hợp nhằm cải thiện chất lượng dịch vụ. Bên cạnh đó, kết quả nghiên cứu này còn có ý nghĩa trong việc phát triển các sản phẩm cho vay phù hợp với nhiều nhu cầu và năng lực tài chính của khách hàng cá nhân, đảm bảo an toàn tín dụng và tăng năng lực cạnh tranh trong ngành.

Trước thực trạng đó, cùng với quá trình thực tập tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn, em nhận thấy việc nghiên cứu thực trạng và đề xuất giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là cần thiết. Vì vậy, em chọn đề tài “Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025” để làm nội dung nghiên cứu trong bài khóa luận của mình.

2. Mục tiêu nghiên cứu

- Mục tiêu chung: Cơ sở lý luận phân tích hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025. Từ đó, đề ra các giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn trong giai đoạn tiếp theo.

- Mục tiêu cụ thể:

+ Hệ thống hóa cơ sở lý luận về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn.

+ Phân tích, đánh giá thực trạng của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025.

+ Đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại đơn vị.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là gì? Vai trò của cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân? Các chỉ tiêu đánh giá phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân?

- Thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025

- Các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

- Phạm vi nghiên cứu:

+ Không gian: Tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

+ Thời gian: Giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025

5. Phương pháp nghiên cứu

Phương pháp thu thập dữ liệu: Tác giả sử dụng nguồn dữ liệu thứ cấp từ các báo cáo kết quả kinh doanh, báo cáo dư nợ và phân loại nợ của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025. Ngoài ra, tác giả kết hợp với quan sát thực tế quy trình nghiệp vụ tại đơn vị trong quá trình thực tập.

Phương pháp thống kê mô tả: Sử dụng công cụ Microsoft Excel để hệ thống hóa số liệu dưới dạng bảng biểu. Từ đó tính toán quy mô, cơ cấu và tốc độ tăng trưởng (%) của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân qua các năm.

Phương pháp so sánh và phân tích chỉ số: So sánh số liệu giữa các kỳ để nhận diện xu hướng biến động; đồng thời tính toán các chỉ số tài chính để đánh giá hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại đơn vị

6. Ý nghĩa của đề tài

Đề tài “Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn” có ý nghĩa quan trọng. Đầu tiên, đề tài giúp hỗ trợ các cá nhân, hộ gia đình tiếp cận vốn để vượt qua thời kỳ kinh tế khó khăn và thúc đẩy sự phát triển bền vững, tạo nền tảng phát triển ổn định. Thứ hai, việc nghiên cứu giúp cung cấp thông tin về thị trường và nhu cầu của khách hàng, từ đó giúp ngân hàng tối ưu hóa quy trình cho vay, nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng năng lực cạnh tranh. Đề tài cũng phù hợp với chiến lược phát triển của NHNN Việt Nam trong việc hỗ trợ các cá nhân, doanh nghiệp phục hồi và phát triển sau sự biến động của nền kinh tế. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn.

7. Cấu trúc đề tài

Ngoài Lời cảm ơn, Mở đầu, Kết luận, Tài liệu tham khảo, Mục lục bảng biểu, Số liệu, Bố cục của đề tài được chia thành ba chương.

Chương 1: Cơ sở lý luận chung về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại

Chương 2: Thực trạng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Chương 3: Giải pháp phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN CHUNG VỀ PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

1.1.1 Khái niệm về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Theo khoản 5 Điều 2 của Văn bản hợp nhất số 21/VBHN-NHNN quy định về hoạt động cho vay của TCTD thì “Cho vay phục vụ sản xuất, kinh doanh là hình thức cho vay mà TCTD thực hiện đối với khách hàng là pháp nhân hoặc cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho hoạt động kinh doanh. Khoản vay này không thuộc phạm vi quy định tại khoản 4 điều này, bao gồm cả nhu cầu vốn trực tiếp của pháp nhân, cá nhân, cũng như nhu cầu vốn của hộ kinh doanh hoặc doanh nghiệp tư nhân do cá nhân đó làm chủ.”

“Cho vay sản xuất kinh doanh là loại cho vay nhằm bổ sung vốn thiếu hụt trong hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng. Khách hàng vay là những cá nhân hay hộ gia đình sản xuất kinh doanh cá thể với quy mô nhỏ. Đặc điểm của loại cho vay này là số lượng khách hàng có nhu cầu vay thường rất lớn nhưng doanh số vay không cao lắm, do vậy, chi phí giao dịch thường cao để tiện.” (TS. Nguyễn Minh Kiều, 2011)

Từ hai khái niệm về cho vay trên ta có thể hiểu, cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là hình thức cho vay cung cấp vốn cho cá nhân, hộ kinh doanh nhằm phục vụ hoạt động kinh doanh (đầu tư máy móc, mở rộng quy mô sản xuất, bổ sung vốn lưu động,...) trong khoảng thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận. Hình thức này giúp cá nhân, hộ kinh doanh tiếp cận nguồn vốn dễ dàng, tạo điều kiện để họ phát triển kinh doanh và nâng cao thu nhập.

1.1.2 Nguyên tắc về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh của ngân hàng thương mại

Nguyên tắc cho vay, vay vốn theo Điều 4 Văn bản hợp nhất số 21/VBHN-NHNN năm 2024 cũng tuân thủ nguyên tắc cho vay nói chung 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.

Trong hoạt động tín dụng, việc tuân thủ các nguyên tắc là yếu tố quan trọng quyết định tính an toàn và hiệu quả cho vay.

Thứ nhất, nguyên tắc sử dụng vốn đúng mục đích là sau khi kí kết hợp đồng tín dụng, khách hàng chỉ được phép sử dụng khoản tiền vay cho mục đích đã phê duyệt bởi tổ chức tín dụng. Việc tuân thủ đúng theo nguyên tắc được đề ra nhằm đảm bảo hoạt động tín dụng được diễn ra an toàn, hiệu quả và bền vững.

Thứ hai, nguyên tắc hoàn trả nợ gốc và tiền lãi vay trong đó tiền gốc là số tiền ban đầu mà khách hàng nhận được, còn tiền lãi là khoản chi phí mà họ phải trả cho việc sử dụng vốn vay. Việc trả nợ gốc và lãi đầy đủ không chỉ là trách nhiệm của bên đi vay, mà còn là điều kiện để duy trì hoạt động cho vay ổn định và đảm bảo lợi ích của cả hai bên. Thời hạn trả nợ có thể theo từng kỳ (hàng tháng, hàng năm, hàng quý), được thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng, và khách hàng có trách nhiệm phải trả đúng hạn để tránh bị phạt do trả chậm, giúp ngân hàng thu hồi vốn kịp thời để tiếp tục hoạt động cho vay.

1.1.3 Đặc điểm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

Đối tượng cần vay vốn là các cá nhân, hộ gia đình có đầy đủ năng lực hành vi dân sự. Là những người vận hành các mô hình kinh doanh nhỏ lẻ, tiểu thương hoặc làng nghề truyền thống. Khi vay vốn, các cá nhân và hộ gia đình phải chịu trách nhiệm về việc sử dụng vốn đúng mục đích, đảm bảo khả năng hoàn trả cả gốc và lãi cho TCTD. Đồng thời, họ cũng phải tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý liên quan như ký kết hợp đồng cho vay, thực hiện nghĩa vụ bảo đảm (nếu có), và chấp hành các quy định về quản lý hoạt động kinh doanh.

Mục đích vay là để bổ sung nguồn vốn lưu động hoặc mua máy móc, trang thiết bị, phương tiện vận tải, mở rộng nhà xưởng. Người đi vay không được phép sử dụng vào mục đích tiêu dùng cá nhân (du lịch, mua sắm,...) mà chỉ tập trung vào phát triển các hoạt động sản xuất, kinh doanh để đảm bảo tối đa nguồn vốn tập trung vào hoạt động kinh doanh hiệu quả.

Kì hạn cho vay được điều chỉnh linh hoạt để phù hợp với nhu cầu về thời hạn cho từng đối tượng khách hàng với nhiều thời hạn vay như ngắn hạn, trung hạn, dài hạn. Việc đa dạng hóa kì hạn vay giúp cá nhân, hộ gia đình có thể tiếp cận nguồn vốn theo đúng kế hoạch và mục đích của mình. Đồng thời, để thỏa mãn tối đa nhu cầu về vốn của khách hàng, ngân hàng thường thiết kế nhiều khoản vay linh hoạt, phù hợp với các phương án mở rộng sản xuất của khách hàng

Quy mô khoản vay thường chỉ ở có tính chất nhỏ, lẻ và phân tán. Giá trị trên hợp đồng tín dụng không cao như của các doanh nghiệp, nhưng đông hơn về số lượng khách hàng vay, giúp ngân hàng phân tán rủi ro dễ dàng hơn.

1.1.4 Các hình thức cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

1.1.4.1 Căn cứ vào thời gian cho vay

Thời gian cho vay có ý nghĩa rất quan trọng với ngân hàng. Thời gian cho vay càng dài thì rủi ro càng lớn dẫn đến lãi suất cao hơn. Việc phân chia khoản vay theo thời gian còn giúp ngân hàng đảm bảo cân bằng được giữa nguồn vốn huy động và số tiền cho vay. Căn cứ vào đó, thời hạn cho vay thì cho vay được chia làm 3 loại, gồm:

Cho vay ngắn hạn là loại cho vay có thời hạn tối đa 01 năm. Loại cho vay này thường được sử dụng với mục đích cho vay bổ sung vốn lưu động tạm thời và cho vay phục vụ nhu cầu ngắn hạn.

Cho vay trung hạn là loại cho vay có thời hạn từ trên 01 năm đến 05 năm. Ngân hàng cho vay trung hạn với mục đích mua sắm tài sản đảm bảo phục vụ cho hoạt động SXKD (máy móc, thiết bị, phương tiện vận tải,...), đầu tư dự án có quy mô nhỏ.

Cho vay dài hạn là loại cho vay có thời hạn trên 05 năm. Hình thức tín dụng này thường sử dụng vốn vay vào mục đích chủ yếu đầu tư vào các dự án lớn (xây dựng nhà máy, khu đô thị,...), mua sắm các tài sản có giá trị lớn (mua nhà, bất động sản,...) và thời hạn thu hồi vốn dài.

1.1.4.2 Căn cứ vào mục đích cho vay

Cho vay bổ sung VLĐ là khoản vay bổ sung thiếu hụt trong quá trình sản xuất kinh doanh, thanh toán tiền vật tư, nguyên liệu, hàng hóa và các chi phí cần thiết...

Cho vay đầu tư TSCĐ là khoản vay đầu tư máy móc, trang thiết bị có giá trị lớn.

1.1.4.3 Căn cứ vào tài sản đảm bảo

Cho vay có tài sản đảm bảo là loại cho vay dựa trên cơ sở có bảo đảm như cầm cố, thế chấp, hoặc phải có bảo đảm bằng tài sản của bên thứ ba. Trong nhiều trường hợp, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải có tài sản đảm bảo khi nhận tín dụng. Lý do là khách hàng phải đối đầu với rủi ro trong kinh doanh, có thể mất khả năng trả nợ cho ngân hàng. Những biện pháp không mong đợi có thể gây ra cho ngân hàng những tổn thất lớn.

Cho vay không có tài sản đảm bảo là việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng đi vay mà không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc sự bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ 3. Cho vay không có tài sản đảm bảo thông thường dành cho khách hàng có

uy tín cao, khách hàng truyền thống, có tình hình tài chính lành mạnh, kinh doanh thường xuyên có lãi...

1.1.4.4 Căn cứ vào phương thức cho vay

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

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

Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng là khi tổ chức tín dụng chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng một mức thấu chi tối đa để thực hiện dịch vụ thanh toán trên tài khoản thanh toán. Mức thấu chi tối đa được duy trì trong một khoảng thời gian tối đa 01 năm.

Cho vay thấu chi là hình thức cho vay qua đó ngân hàng cho phép người vay được chi vượt trên số dư tiền gửi thanh toán của mình đến một thời hạn nhất định và trong khoảng thời gian xác định. Giới hạn này gọi là hạn mức thấu chi. Thấu chi dựa trên cơ sở thu và chi của khách hàng không phù hợp về thời gian và quy mô.

Cho vay luân chuyển là nghiệp vụ cho vay dựa trên luân chuyển của hàng hóa, áp dụng đối với cá nhân sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn ngày, có quan hệ vay trả thường xuyên với ngân hàng. Khi mua hàng có thể thiếu vốn, ngân hàng có thể cho vay để mua hàng và sẽ thu nợ khi khách hàng bán hàng.

Cho vay trả góp là hình thức tín dụng theo đó ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc làm nhiều lần trong hạn mức tín dụng đã thỏa thuận. Cho vay trả góp thường được áp dụng đối với các khoản vay trung và dài hạn, tài trợ cho tài sản cố định hoặc lâu bền. Số tiền một lần trả được tính toán sao cho phù hợp với khả năng trả nợ (thường là khấu hao và thu nhập sau thuế của dự án). Đây là hình thức tín dụng tài trợ cho người mua, qua đó gián tiếp hỗ trợ người bán và khuyến khích tiêu thụ hàng hóa.

1.1.5 Vai trò của cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

1.1.5.1 Đối với nền kinh tế

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giúp các cá nhân, hộ kinh doanh tiếp cận được nguồn vốn dễ dàng từ đó thúc đẩy tăng trưởng kinh tế địa phương. Khi khách hàng có nguồn vốn để sản xuất kinh doanh, họ sẽ tạo ra nhiều sản phẩm, dịch vụ mới, góp phần mở rộng thị trường và tăng cường việc làm tại địa phương. Việc mở rộng hoạt động kinh doanh của khách hàng cá nhân còn kích thích chuỗi cung ứng và các ngành liên quan, từ đó nâng cao hiệu quả sử dụng vốn trong nền kinh tế.

Cho vay sản xuất kinh doanh còn giúp chuyển giao nguồn vốn dư thừa sang các cá nhân có nhu cầu đầu tư, góp phần tối ưu hóa quá trình phân bổ nguồn lực kinh tế. Điều này không chỉ tạo động lực cho sự đổi mới công nghệ và cải tiến sản xuất mà còn góp phần vào sự phát triển bền vững của nền kinh tế.

1.1.5.2 Đối với Ngân hàng

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giúp ngân hàng không chỉ tập trung vào các khoản vay tiêu dùng hay cho vay doanh nghiệp lớn mà còn mở rộng thị phần qua việc phục vụ nhóm khách hàng tiềm năng – những người khởi nghiệp, các hộ kinh doanh cá thể. Điều này góp phần phân tán rủi ro, vì các khoản vay này dù có quy mô nhỏ nhưng về tổng thể lại tạo thành một phần quan trọng trong danh mục tín dụng của ngân hàng.

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân mang lại cho ngân hàng nguồn thu ổn định và lợi nhuận từ lãi suất cho vay. Các khoản vay sản xuất kinh doanh thường có lãi suất cạnh tranh và phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng. Từ đó, góp phần củng cố thương hiệu, tạo ra mối quan hệ bền vững với khách hàng và thúc đẩy sự phát triển kinh tế chung.

1.1.5.3 Đối với khách hàng

Cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giúp hỗ trợ các cá nhân có ý định khởi nghiệp hoặc mở rộng hoạt động kinh doanh tiếp cận nguồn vốn cần thiết để mua sắm thiết bị, xây dựng cơ sở vật chất và mở rộng quy mô sản xuất.

Khi được hỗ trợ vốn đầu tư, khách hàng cá nhân có thể cải thiện năng suất lao động, nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, từ đó gia tăng thu nhập và cải thiện đời sống. Vay vốn sản xuất kinh doanh không chỉ đáp ứng nhu cầu tiêu dùng mà còn mở ra cơ hội đầu tư lâu dài, góp phần tích lũy vốn và tạo ra sự ổn định tài chính cá nhân.

1.2 Phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại

1.2.1 Quan điểm về phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

Phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân không chỉ là sự gia tăng về quy mô tín dụng, mà còn là quá trình nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Đây là một yếu tố quan trọng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các tổ chức tài chính. Xu hướng phát triển hiện đại đặt ra yêu cầu chuyển dịch từ mô hình định hướng sản phẩm sang mô hình lấy khách hàng làm trung tâm, nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu vốn đa dạng của các hộ kinh doanh và cá nhân tự doanh. Và việc phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân cần được thực hiện một cách toàn diện, bao gồm cả quy mô, cơ cấu, chất lượng, thu nhập và hiệu quả hoạt động.

Về quy mô, ngân hàng cần gia tăng dư nợ và mở rộng số lượng khách hàng tiếp cận vốn, song song với việc mở rộng mạng lưới giao dịch và triển khai các chương trình tiếp thị phù hợp. Quy mô tăng trưởng phải được kiểm soát chặt chẽ, tránh tình trạng nóng vội, đồng thời tạo nền tảng để phân tán rủi ro và nâng cao vị thế thương hiệu.

Về cơ cấu, sự phát triển thể hiện qua khả năng xây dựng danh mục cho vay đa dạng, phân bổ vốn hợp lý theo ngành nghề, địa bàn và thời hạn vay. Ngân hàng cần cân đối giữa vay ngắn hạn và trung dài hạn, ưu tiên các lĩnh vực trọng điểm, qua đó đảm bảo dòng vốn luân chuyển hiệu quả và thích ứng với chu kỳ SXKD của khách hàng cá nhân.

Về chất lượng cho vay, đây là yếu tố quan trọng quyết định sự bền vững của hoạt động tín dụng. Ngân hàng phải duy trì tỷ lệ nợ xấu trong ngưỡng an toàn, đồng thời nâng cao tính minh bạch và chuyên nghiệp trong thẩm định, giải ngân và giám sát. Việc đánh giá đúng thực lực và uy tín khách hàng giúp đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích, có khả năng thu hồi cao, đồng thời quy trình thủ tục cần thuận tiện nhưng vẫn đủ chặt chẽ để ngăn ngừa rủi ro.

Về thu nhập, phát triển được hiểu là tối đa hóa lợi nhuận từ hoạt động cho vay trên nền tảng quản lý chi phí hiệu quả. Ngoài chênh lệch lãi suất, ngân hàng cần khai thác các dịch vụ bổ trợ như thanh toán, quản lý dòng tiền, bảo hiểm khoản vay. Chính sách lãi suất phải linh hoạt, cạnh tranh nhưng vẫn đảm bảo bù đắp chi phí và dự phòng rủi ro, tạo ra lợi ích song hành cho cả khách hàng và ngân hàng.

Cuối cùng, hiệu quả hoạt động tổng hợp phản ánh kết quả của toàn bộ quá trình phát triển. Ngân hàng cần ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số để tối ưu năng suất, giảm chi phí vận hành, đồng thời cân bằng giữa lợi ích kinh tế và trách nhiệm xã hội trong việc hỗ trợ hộ kinh doanh nhỏ lẻ. Khi hiệu quả được nâng cao, ngân hàng có thêm nguồn lực để tái đầu tư, nâng cấp dịch vụ, tạo vòng xoáy tăng trưởng tích cực và khẳng định vị thế trong lĩnh vực ngân hàng bán lẻ.

1.2.2 Các chỉ tiêu đánh giá phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.2.2.1 Các chỉ tiêu định tính

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật (gồm Luật Các tổ chức tín dụng, các văn bản hướng dẫn của NHNN Việt Nam, các quy định nội bộ của từng ngân hàng). Việc đảm bảo tuân thủ pháp luật giúp ngân hàng hạn chế các rủi ro pháp lý, nâng cao tính minh bạch trong các hoạt động cho vay, đồng thời bảo vệ được quyền lợi của khách hàng. Ngân hàng cần có các chính sách linh hoạt để hỗ trợ các đối tượng khách hàng chưa đáp ứng đủ điều kiện vay theo tiêu chuẩn truyền thống, đặc biệt là các cá nhân, hộ kinh doanh nhỏ tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển quy mô cho vay.

Quy trình và tiêu chuẩn cho vay của ngân hàng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc mở rộng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh. Nếu quy trình và tiêu chuẩn được thiết lập một cách rõ ràng, công bằng và đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng thì sẽ thể hiện được sự chuyên nghiệp, tạo dấu ấn và niềm tin từ khách hàng, qua đó việc mở rộng phát triển hoạt động cho vay sẽ thuận lợi hơn.

Uy tín và thương hiệu là những nguồn lực và tài sản vô hình, đồng thời mang lại giá trị lớn trong việc tạo nên sức cạnh tranh của ngân hàng. Uy tín và thương hiệu của ngân hàng là cơ sở để khách hàng quyết định chọn một ngân hàng giao dịch. Điều đó thể hiện qua mức độ nhận diện thương hiệu, xếp hạng từ các tổ chức tài chính uy tín, cũng như phản hồi từ khách hàng về chất lượng dịch vụ. Ngân hàng có uy tín và thương hiệu sẽ thu hút nhiều khách hàng tiếp cận các sản phẩm cho vay, ngược lại nếu ngân hàng có lịch sử quản lý tín dụng kém, khách hàng sẽ e ngại khi vay vốn. Vì vậy, uy tín và thương hiệu của ngân hàng đóng vai trò gần như quyết định trong việc thu hút khách hàng.

Hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân có đạt được hiệu quả hay không, một phần chính nhờ vào cán bộ nhân viên ngân hàng. Muốn hoạt động

cho vay có chất lượng tốt thì trước tiên cần phải quan tâm đến việc đào tạo đội ngũ cán bộ nhân viên, đặc biệt là cán bộ tín dụng. Cán bộ tín dụng cần có trình độ chuyên môn cao, độ hiểu biết rộng thì mới thẩm định chính xác khách hàng và dự án vốn vay, từ đó đưa ra các quyết định đúng đắn. Bên cạnh đó, họ phải có kỹ năng chăm sóc khách hàng và đặc biệt là phải có đạo đức nghề nghiệp, tính trung thực và khách quan để đảm bảo sự minh bạch trong hoạt động xét duyệt cho vay. Hơn nữa, cán bộ tín dụng có thể thu hút thêm các khách hàng mới nhờ mối quan hệ rộng rãi trong xã hội, giúp mở rộng và đa dạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Trong thời đại chuyển đổi số, công nghệ góp phần quan trọng trong việc nâng cao và mở rộng quy mô cho vay. Việc ứng dụng trí tuệ nhân tạo và dữ liệu lớn (Big Data) vào việc đánh giá tín dụng giúp ngân hàng đưa ra quyết định chính xác hơn, giảm thiểu rủi ro và tăng tốc độ xử lý hồ sơ. Còn có nền tảng ngân hàng số (Digital Banking) giúp khách hàng sử dụng sản phẩm vay mà không cần đến quầy giao dịch, tạo sự tiện lợi và thu hút khách hàng. Việc ứng dụng công nghệ vào giúp tối ưu hóa quy trình xét duyệt, giúp ngân hàng mở rộng quy mô mà vẫn kiểm soát được rủi ro hiệu quả.

1.2.2.2 Các chỉ tiêu định lượng

a. Các chỉ tiêu về quy mô cho vay

❖ Doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN

Doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN là chỉ tiêu tuyệt đối phản ánh tổng số tiền ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng cá nhân vay vốn phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh, dựa trên cơ sở hợp đồng tín dụng trong 1 khoản thời gian nhất định bao gồm nợ đã thu và chưa thu hồi được. Từ đó, nếu biết được doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của nhiều kỳ ta sẽ thấy được phần nào xu hướng của hoạt động cho vay này cũng như khả năng mở rộng quy mô cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng.

$$\text{Chênh lệch tuyệt đối cho vay SXKD với KHCN} = \frac{\text{Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN kỳ này}}{\text{Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN kỳ trước}}$$

$$\text{Giá trị tăng trưởng doanh số} = \frac{\text{Tổng doanh số cho vay SXKD đối với KHCN năm (t)} - \text{Tổng doanh số cho vay SXKD đối với KHCN năm (t-1)}}{\text{Tổng doanh số cho vay SXKD đối với KHCN năm (t-1)}} \times 100\%$$

Ngoài ra, doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân trên tổng doanh số cho vay cũng là một chỉ tiêu quan trọng, thể hiện sự gia tăng tương đối về tỷ

trọng của doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân so với doanh số cho vay các đối tượng khách hàng khác trên tổng doanh số cho vay của ngân hàng qua các năm. Nếu doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân ngày càng chiếm tỷ trọng lớn trên tổng doanh số cho vay có nghĩa là hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng đang được mở rộng và phát triển.

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

❖ **Doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN**

Đây là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng thu hồi được từ các khoản vay của khách hàng cá nhân, hộ gia đình khi đáo hạn trong một khoảng thời gian thường là 1 năm.

$$\text{Chênh lệch tuyệt đối cho vay SXKD với KHCN} = \text{Doanh số thu nợ cho vay SXKD với KHCN kỳ này} - \text{Doanh số thu nợ cho vay SXKD với KHCN kỳ trước}$$

$$\text{Giá trị tăng trưởng thu nợ} = \frac{\text{Tổng doanh số thu nợ SXKD đối với KHCN năm (t)} - \text{Tổng doanh số thu nợ SXKD đối với KHCN năm (t-1)}}{\text{Tổng doanh số thu nợ SXKD đối với KHCN năm (t-1)}} \times 100\%$$

Nếu doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN qua các năm tăng trưởng với quy mô lớn và tốc độ nhanh là biểu hiện cho các khoản cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN của ngân hàng tương đối an toàn, khách hàng luôn đảm bảo khả năng trả nợ, là những khách hàng uy tín, từ đó chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN ngày càng được cải thiện, nâng cao và ngược lại.

Bên cạnh đó, cũng cần xem xét đến chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh KHCN chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng doanh số thu nợ cho vay KHCN. Nếu doanh số thu nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN qua các năm chiếm tỷ trọng càng lớn chứng tỏ khả năng phân tích, đánh giá, kiểm soát khách hàng sau khi cho vay của ngân hàng ngày càng nghiêm ngặt và chặt chẽ, tạo hiệu quả trong công tác thu hồi nợ và gia tăng lợi nhuận cho ngân hàng thông qua việc trả nợ đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn của khách hàng vay vốn.

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

❖ **Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN**

Chỉ tiêu này phản ánh số tiền mà khách hàng đang nợ tại ngân hàng. Căn cứ vào mức dư nợ và tỷ lệ dư nợ có thể cho ta biết ngân hàng có thực hiện mở rộng hay không. Bởi khi ngân hàng thực hiện chính sách mở rộng tín dụng thì dư nợ tín dụng thường ở mức cao. Tuy nhiên, để có thể đánh giá chính xác việc mở rộng tín dụng của ngân hàng phải kết hợp giữa chỉ tiêu dư nợ tín dụng với chỉ tiêu doanh số cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN của ngân hàng.

Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân = Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN năm (t-1) + Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN năm (t) - Doanh số thu nợ SXKD đối với KHCN năm (t)

$$\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ} = \frac{\text{Tổng dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN năm (t)} - \text{Tổng dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN năm (t-1)}}{\text{Tổng dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN năm (t-1)}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết tốc độ tăng (giảm) dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân năm (t) so với năm (t-1). Chỉ tiêu này cho biết mức độ phát triển và mở rộng của hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại ngân hàng

- Phản ánh sự tăng trưởng về tỷ trọng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân

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

Chỉ tiêu này cho biết dư nợ của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân chiếm tỷ trọng bao nhiêu trong tổng dư nợ cho vay của ngân hàng hoặc so với toàn ngành ở cùng thời kì.

❖ Số lượng khách hàng vay vốn sản xuất kinh doanh đối với KHCN

- Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tương đối.

$$\text{Giá trị tăng trưởng KHCN vay SXKD} = \frac{\text{Mức tăng (giảm) số lượng khách hàng vay SXKD năm (t)}}{\text{Số lượng khách hàng vay SXKD năm (t-1)}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này chỉ ra tốc độ tăng trưởng của số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh so với năm trước.

- Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng về số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh tuyệt đối.

$$\text{Mức tăng (giảm) số lượng KHCN vay SXKD} = \text{Số lượng KHCN vay SXKD năm (t)} - \text{Số lượng KHCN vay SXKD năm (t-1)}$$

Chỉ tiêu này cho phép ngân hàng đánh giá việc mở rộng quy mô khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh tại ngân hàng. Chỉ tiêu này dương, chứng tỏ số lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh năm t tăng so với năm t-1, lượng khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh đến với ngân hàng nhiều hơn.

b. Các chỉ tiêu về chất lượng cho vay

❖ *Nợ xấu trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCHN*

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

- Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn
- Nhóm 2: Nợ cần chú ý
- Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn
- Nhóm 4: Nợ nghi ngờ
- Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn

Chỉ tiêu nợ xấu trong cho vay SXKD đối với KHCHN

Nợ xấu là các khoản vay đã quá hạn trên 90 ngày thuộc nhóm 3,4,5 trong bảng phân loại nợ được xem là nợ xấu theo quy định tại khoản 8 Điều 3 của Thông tư 11/2021/TT-NHNN. Tỷ lệ nợ xấu trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân là chỉ tiêu quan trọng trong việc đánh giá chất lượng cho vay SXKD đối với KHCHN của ngân hàng, nó cho biết có bao nhiêu đồng nợ xấu trong 100 đồng nợ.

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

Chỉ tiêu này phản ánh nợ xấu trong cho vay SXKD đối với KHCHN chiếm bao nhiêu phần trăm trên tổng dư nợ cho vay SXKD đối với KHCHN. Tỷ lệ nợ xấu cao, tương đương với nguy cơ mất vốn cao, giảm lợi nhuận do phải trích lập dự phòng rủi ro, đồng thời ảnh hưởng đến uy tín và khả năng huy động vốn của ngân hàng. Ngược lại, khi nợ xấu được kiểm soát tốt, tỷ lệ nợ xấu giảm, ngân hàng có thể tối ưu hóa lợi nhuận, mở rộng tín dụng an toàn và tạo được niềm tin với khách hàng. Chỉ tiêu này càng thấp thì biểu hiện chất lượng cho vay SXKD đối với KHCHN của ngân hàng ngày càng được nâng cao.

c. Về hiệu quả hoạt động cho vay

❖ *Hệ số thu nợ trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được tính theo công thức như sau:*

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

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

- ❖ Vòng quay vốn trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được tính theo công thức như sau:

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

Chỉ tiêu này phản ánh tốc độ luân chuyển vốn vay trong 1 kì (thường là 1 năm), cho biết hiệu quả sử dụng vốn vay của ngân hàng trong phân khúc khách hàng cá nhân, đặc biệt là khoản vay phục vụ mục đích sản xuất kinh doanh.

Trong đó: Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân bình quân trong kì được tính theo công thức sau:

$$\text{Dư nợ cho vay SXKD với KHCN bình quân trong kỳ} = \frac{\text{Dư nợ đầu kì} + \text{Dư nợ cuối kì}}{2}$$

Nếu vòng quay vốn cao, chứng tỏ ngân hàng thu hồi nợ nhanh, KHCN sử dụng vốn vay hiệu quả và có khả năng trả nợ tốt. Khi đó, ngân hàng vẫn yên tâm phát triển khoản vay này vì khách hàng đang có dòng tiền ổn định, rủi ro xảy ra thấp. Ngược lại, nếu vòng quay vốn thấp, có thể khách hàng đang gặp khó khăn trong HĐKD, ngân hàng thực hiện công tác thu hồi nợ chưa tốt hoặc vốn vay chưa được sử dụng hiệu quả. Tuy nhiên, dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN bình quân trong kì cao và vòng quay vốn thấp, khả năng vốn vay bị tồn đọng dẫn đến rủi ro nợ xấu tăng.

- ❖ Thu nhập trong cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN

Đây là chỉ tiêu phản ánh khả năng sinh lời của một khoản vay. Thu nhập phụ thuộc vào rất nhiều yếu tố. Lãi suất cho vay là nhân tố quyết định đến lợi nhuận đạt được. Khoản cho vay với lãi suất cao thì thu lãi của ngân hàng cũng vì thế mà tăng lên. Tuy nhiên, lãi vay cũng phải hợp lý vì nếu cao quá sẽ làm giảm tính cạnh tranh của ngân hàng trong khi các ngân hàng Việt Nam vẫn còn đang cạnh tranh với nhau về lãi suất.

Mặt khác, lãi suất cho vay cao làm hoạt động kinh doanh của người vay gặp khó khăn hay thu nhập cá nhân không đủ trả nợ chi phí trả lãi quá lớn.

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

Để đánh giá chính xác hơn về chất lượng cho vay KHCN cần xem xét đến chỉ tiêu thu nhập từ lãi cho vay SXKD đối với KHCN chiếm bao nhiêu phần trăm trong tổng thu nhập từ lãi cho vay của ngân hàng. Tỷ trọng này càng cao chứng tỏ thu nhập từ lãi cho vay SXKD đối với KHCN đóng góp vào tổng thu nhập từ lãi của ngân hàng càng lớn, cho thấy hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN chiếm một vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Từ đó, đưa ra các chính sách nhằm thu hút thêm các khách hàng mới, đồng thời nâng cao hơn nữa chất lượng của hoạt động cho vay này.

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

d. Về cơ cấu cho vay sản xuất kinh doanh

Cơ cấu cho vay SXKD đối với KHCN là chỉ tiêu phản ánh tỷ trọng và sự phân bổ dư nợ dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN trên tổng dư nợ cho vay của ngân hàng đồng thời cho thấy được độ đa dạng trong phân bổ nguồn vốn tín dụng theo nhiều thành phần.

$$\text{Cơ cấu cho vay SXKD đối với KHCN} = \frac{\text{Dư nợ cho vay thành phần}}{\text{Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này cho biết tỷ trọng của các thành phần chiếm bao nhiêu phần trăm trên dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN, giúp ngân hàng có các định hướng phát triển cụ thể cho từng thành phần.

1.2.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng thương mại

1.2.3.1 Nhân tố khách quan

a. Khách hàng cá nhân

Khách hàng của dịch vụ cho vay KHCN là các cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu rất đa dạng, từ các nhu cầu thiết yếu đến nhu cầu cao cấp. Đời sống con người ngày càng được nâng cao thì các nhu cầu về hàng hóa cao cấp càng lớn. Tuy nhiên, tùy từng giai đoạn phát triển sẽ xuất hiện các nhu cầu nổi bật cần được tài trợ. Vấn đề là phải phát hiện được những nhu cầu nhanh nhất để đáp ứng kịp thời. Sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân là sản phẩm mang tính dịch vụ nên nhu cầu của khách hàng là yếu tố quyết định các hình thức cho vay cá nhân của NHTM.

Thu nhập của người đi vay quyết định đến nhu cầu vay vốn của họ. Người ta chỉ có nhu cầu vay tiền ngân hàng để phục vụ chi tiêu khi mà thu nhập dự kiến trong tương lai của họ có khả năng thanh toán khoản nợ đó. Nói cách khác, triển vọng về thu nhập sẽ là một trong những cơ sở phát sinh nhu cầu vay vốn.

Bên cạnh yếu tố thu nhập thì trình độ văn hóa cũng có những ảnh hưởng quan trọng tới hoạt động cho vay cá nhân. Nó ảnh hưởng tới đặc điểm, đạo đức của người vay, đây là yếu tố quyết định đến hành vi trả nợ nhưng đạo đức của khách hàng lại không tốt thì khi thu hồi nợ là cả vấn đề đối với ngân hàng.

b. Môi trường pháp lý

Mọi thành phần hoạt động trong nền kinh tế đều chịu sự chi phối của pháp luật. Với lĩnh vực cho vay cá nhân của ngân hàng cũng chịu sự quản lý chặt chẽ theo các quy định của nhà nước, luật các tổ chức tín dụng, luật dân sự và các quy định khác. Môi trường pháp lý sẽ đem đến cho ngân hàng nhiều cơ hội và thách thức mới, như việc dỡ bỏ các hạn chế về hoạt động tín dụng sẽ cho phép các ngân hàng nước ngoài có thể tung sản phẩm dịch vụ bằng nội tệ với chi phí rẻ hơn.

c. Môi trường kinh tế, chính trị, xã hội

Môi trường kinh tế thể hiện thông qua những biến số kinh tế như: thu nhập quốc dân (GDP), tốc độ tăng trưởng thu nhập quốc dân, mức thu nhập bình quân đầu người, tỷ lệ thất nghiệp. Những cuộc suy thoái kinh tế với các biến số kinh tế về tình trạng không tốt sẽ gây mất lòng tin nghiêm trọng của người dân về triển vọng thu nhập của mình, từ đó nhu cầu về tín dụng cá nhân sẽ bị giảm sút. Ngược lại, khi các biến số kinh tế đều biến động tốt sẽ có tác động tích cực tới nhu cầu của người dân. Môi trường văn hóa xã hội thể hiện ở các tập quán xã hội, bản sắc dân tộc, tâm lý tiêu dùng giữa các vùng miền và văn hóa cộng đồng.

1.2.3.2 Nhân tố chủ quan

Định hướng phát triển của ngân hàng là điều kiện tiên quyết để phát triển hoạt động cho vay nói chung và cho vay khách hàng cá nhân nói riêng. Nếu trong kế hoạch phát triển, các ngân hàng không quan tâm đến hoạt động cho vay KHCN thì các KHCN có nhu cầu vay sản xuất kinh doanh sẽ không được quan tâm và đáp ứng. Ngược lại, nếu ngân hàng phát triển hoạt động cho vay này thì họ sẽ đưa ra các chiến lược cụ thể để thu hút thêm nhiều hơn KHCN có nhu cầu đến vay vốn. Và khi đó cung cầu sẽ có điều kiện thuận lợi để mở rộng và phát triển.

Quy trình tín dụng là bảng tổng hợp mô tả công việc của ngân hàng từ khi tiếp nhận hồ sơ vay vốn của một khách hàng cho đến khi quyết định cho vay, giải ngân, thu nợ, và thanh lý hợp đồng tín dụng. Đây là một nhân tố ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động nâng cao chất lượng tín dụng. Nếu ngân hàng có quy trình tín dụng chặt chẽ, hiệu quả vừa giúp ngân hàng dễ dàng thu hút khách hàng, giúp hoạt động tín dụng phát triển, giảm tỷ lệ nợ xấu, vừa đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.

Cơ cấu tổ chức của ngân hàng ảnh hưởng trực tiếp đến chiến lược phát triển hoạt động tín dụng của ngân hàng. Cơ cấu của ngân hàng bao gồm hệ thống tổ chức, chức năng, nhiệm vụ của từng phòng ban, mạng lưới hoạt động của ngân hàng. Hệ thống tổ chức nếu được thực hiện theo cơ cấu phù hợp thì việc định hướng, triển khai và đánh giá thực trạng hoạt động của ngân hàng trở nên hiệu quả hơn. Đặc biệt đối với hoạt động bán lẻ của ngân hàng, hệ thống ngân hàng nói chung cần xây dựng một cơ cấu tổ chức phù hợp. Một cơ cấu hợp lý sẽ giúp ngân hàng tập trung vào các vấn đề chiến lược, xác định rõ các kênh hoạt động, phân định rõ giữa bộ máy quản lý trực tiếp và các mối quan hệ chức năng, triển khai mọi hoạt động nhằm hướng tới việc phục vụ khách hàng một cách hiệu quả hơn, giúp cho việc phát triển tín dụng được đảm bảo chất lượng.

Trong xu thế hiện nay, công nghệ thông tin có vị trí vô cùng quan trọng trong các hoạt động kinh tế nói chung và hoạt động ngân hàng nói riêng. Công nghệ thông tin đem lại những lợi ích to lớn và sức cạnh tranh giữa các NHTM. Giúp cập nhật, thu thập, xử lý và phân tích thông tin nhanh hơn, đơn giản hóa quy trình làm việc, giảm chi phí, nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ. Nhờ có công nghệ thông tin, ngân hàng có thể lưu trữ được một số lượng lớn các hồ sơ tín dụng, thuận tiện cho việc truy cập và khai thác thông tin. Đồng thời, khách hàng cũng có thể ngồi tại nhà hoặc bất cứ đâu để tìm hiểu, tra soát, gửi hồ sơ, tiếp cận các dịch vụ của ngân hàng mà không phải trực tiếp đến ngân hàng. Hiện nay, khách hàng có thể thực hiện các giao dịch dễ dàng qua hệ thống Internet Banking, tin nhắn SMS,...

Hoạt động Marketing là hoạt động rất quan trọng nhằm thu hút khách hàng cá nhân sử dụng dịch vụ của ngân hàng. Nếu như ngân hàng tổ chức tốt hoạt động marketing thì thương hiệu, uy tín, độ nhận diện của ngân hàng thương mại cũng sẽ gia tăng. Trên cơ sở này, ngân hàng có thể gia tăng số lượng khách hàng, gia tăng thị phần của mình.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 là chương hệ thống những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay nói chung và cho sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân nói riêng của NHTM, trong đó đề cập tới phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân của NHTM – đối tượng nghiên cứu trong đề tài của khóa luận. Từ những vấn đề khái quát về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đến những vấn đề cụ thể về phát triển cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân như khái niệm, các chỉ tiêu đánh giá, sự cần thiết cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đều được đề cập trong chương này. Đồng thời, chương cũng nêu lên các đặc điểm và vai trò của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân đối với NHTM, khách hàng và nền kinh tế. Bên cạnh đó, chương 1 cũng là cơ sở lý luận đưa ra cách thức nghiên cứu thực trạng hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân và giải pháp mở rộng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân sẽ được trình bày trong chương tiếp theo.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD SÔNG HÀN GIAI ĐOẠN 2023 - 2025

2.1 Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

2.1.1 Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) được thành lập vào ngày 04/11/1994 với vốn điều lệ 20 tỷ đồng và 25 nhân sự, mục đích ban đầu để phục vụ doanh nghiệp quân đội. Sau hơn 30 năm hoạt động, MB đã trở thành tập đoàn tài chính đa năng, hoạt động cả trong và ngoài nước. MB liên tục đổi mới phát triển, mở rộng mạng lưới, đầu tư công nghệ, đa dạng hóa dịch vụ và đạt nhiều dấu mốc: niêm yết cổ phiếu trên sàn HOSE (2011), lọt Top 3 ngân hàng TMCP lớn nhất Việt Nam (2013), thành lập công ty bảo hiểm và tài chính tiêu dùng (2016), đổi mới thương hiệu và chuyển đổi số mạnh mẽ (2019 - 2024). Năm 2024, MB kỷ niệm 30 năm thành lập với tổng tài sản vượt 1.000.000 tỷ đồng, lợi nhuận trước thuế đạt hơn 28.800 tỷ đồng và phục vụ 30 triệu khách hàng. Bước sang năm 2025, MB tiếp tục duy trì vị thế dẫn đầu hệ thống ngân hàng TMCP, khẳng định sức mạnh của một tập đoàn tài chính hiện đại, an toàn và bền vững, đồng thời mở rộng hệ sinh thái số hóa toàn diện, tạo nền tảng cho sự phát triển lâu dài.

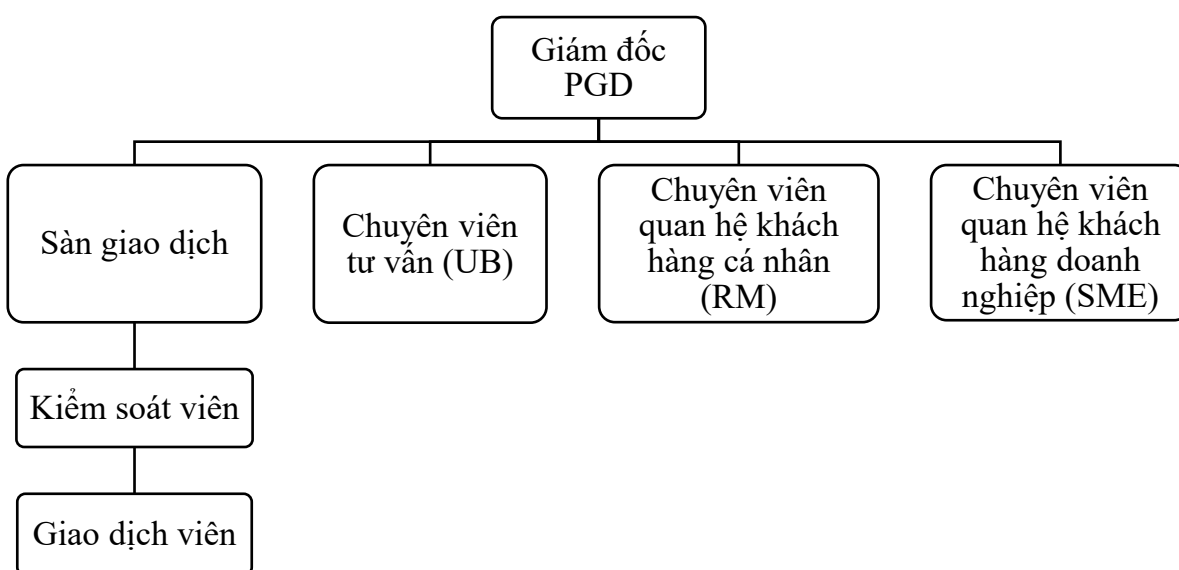
Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng (MB Đà Nẵng) được thành lập ngày 18/07/2004. Sau hơn 20 năm phát triển, chi nhánh đã khẳng định vị thế vững chắc trên thị trường tài chính miền Trung nhờ chiến lược quản lý đúng đắn và chất lượng dịch vụ ngày càng nâng cao. Hiện nay, MB Đà Nẵng có 02 chi nhánh và 06 phòng giao dịch trên địa bàn thành phố, trụ sở chính của chi nhánh đặt tại số 174 Lê Đình Lý, quận Hải Châu. Chi nhánh luôn chú trọng tối đa hóa trải nghiệm khách hàng, xây dựng hình ảnh chuyên nghiệp và hiện đại trong toàn hệ thống MB.

Trong đó, PGD Sông Hàn (MB Sông Hàn) - trực thuộc Chi nhánh Đà Nẵng là một trong những điểm giao dịch lâu đời và quan trọng, tọa lạc tại tầng 1,2,3 tòa nhà Lô 14 - 15 đường Nguyễn Văn Linh nối dài, phường Phước Ninh, quận Hải Châu. Đây là khu vực có mật độ giao thông và kinh tế sôi động nhất quận Hải Châu. Trục đường Nguyễn Văn Linh đóng vai trò là cửa ngõ kết nối Sân bay Quốc tế Đà Nẵng với các khu

du lịch biển. Địa bàn hoạt động của PGD bao quanh bởi hệ thống các chợ đầu mối và chợ truyền thống lớn như Chợ Cồn, Chợ Hàn, Chợ Đống Đa tập trung nhiều tiểu thương, hộ kinh doanh cá thể. Khu vực sở hữu các tuyến phố kinh doanh sầm uất như Nguyễn Văn Linh, Lê Duẩn, Phan Châu Trinh, Hùng Vương, Bạch Đằng - nơi tập trung nhiều cửa hàng, showroom, nhà hàng, khách sạn, dịch vụ du lịch.

Nằm trung tâm thành phố, MB Sông Hàn đóng vai trò trung gian, cung ứng các giải pháp tài chính cho doanh nghiệp, hộ kinh doanh và cá nhân. Với vị trí chiến lược này, nhu cầu vốn sản xuất kinh doanh rất lớn, đặc biệt từ nhóm khách hàng mục tiêu như tiểu thương, hộ kinh doanh dịch vụ và các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực thương mại - du lịch. Đơn vị đã triển khai chiến lược cho vay phù hợp, kết hợp giữa việc mở rộng mạng lưới cho vay và ứng dụng công nghệ số. Việc tiên phong triển khai các tiện ích công nghệ mới như App MBBank nhằm nâng cao khả năng tiếp cận vốn cho khách hàng, đồng thời chú trọng kiểm soát rủi ro để đảm bảo sự phát triển bền vững. Qua nhiều giai đoạn phát triển, PGD đã xây dựng được tệp khách hàng trung thành, khẳng định năng lực quản trị và vận hành ổn định, góp phần quan trọng vào sự phát triển chung của MB Đà Nẵng.

2.1.2 Cơ cấu tổ chức và chức năng nhiệm vụ của các phòng ban tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn



Hình 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của MB Sông Hàn

(Nguồn: MB Bank - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn)

Giám đốc PGD là người điều hành, chịu trách nhiệm về các hoạt động của PGD, lên các kế hoạch phù hợp với đặc điểm, tình hình, chiến lược kinh doanh và tổ chức thực hiện các nhiệm vụ của PGD theo quyết định, chế độ của MB. Đồng thời, giám đốc còn có trách nhiệm kiểm tra, giám sát, đôn đốc các bộ phận, nhân viên thực hiện nghiệp vụ, chấp hành các chính sách, chế độ của ngân hàng, thực hiện các chế độ báo cáo (thường kỳ, đột xuất) theo quy định.

Sàn giao dịch là bộ phận trực tiếp tiếp nhận và xử lý các giao dịch thanh toán, chuyển tiền, mở/đóng tài khoản, phát hành thẻ, tiền gửi tiết kiệm của khách hàng. Sàn giao dịch thực hiện chi trả các giao dịch tiền mặt, mua/bán ngoại tệ theo quy định; đồng thời tiếp nhận, xử lý các, điều tiết, giải đáp, hỗ trợ và tư vấn khách hàng trong quá trình sử dụng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng.

Kiểm soát viên là những người chịu trách nhiệm cho công việc giám sát các hoạt động kế toán. Họ kiểm soát và phê duyệt các giao dịch của Giao dịch viên; đảm bảo sự nhanh chóng, chính xác và tuân thủ theo đúng quy định. Thực hiện, tư vấn, giải đáp các thắc mắc, khiếu nại của khách hàng trong phạm vi, phản ánh tới cán bộ quản lý những ý kiến đóng góp của khách hàng. Thực hiện công việc kế toán cuối ngày, tháng năm, đối chiếu với sổ sách của bộ phận kho quỹ cân với số tiền mặt tồn kho thực tế để chuẩn bị cho việc khóa sổ sách kế toán. Đào tạo, điều phối công việc giữa các Giao dịch viên, nhân viên Ngân quỹ, hỗ trợ kịp thời khi cần thiết. Quản lý toàn bộ khu vực quầy giao dịch, đảm bảo đúng theo yêu cầu đối

Giao dịch viên là người tiếp xúc trực tiếp, xử lý và giải quyết các nhu cầu của khách hàng từ gửi tiền, rút tiền, chuyển tiền, ủy nhiệm chi, thu hộ, chi hộ, mở tài khoản, xử lý thông tin tài khoản, hạch toán giao dịch, và ghi chép lại tất cả giao dịch liên quan đến nghiệp vụ ngân hàng phát sinh tại quầy. Bên cạnh đó, giao dịch viên quản lý và thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến gửi tiết kiệm, vay vốn, thanh toán khoản vay,... khi khách hàng có nhu cầu

Chuyên viên Tư vấn (UB) là những người thực hiện công việc liên quan đến phát triển sản phẩm dịch vụ, phát triển kinh doanh. Họ phụ trách chăm sóc, tư vấn, hướng dẫn về các dịch vụ sản phẩm kinh doanh của Ngân hàng Quân Đội đến khách hàng cá nhân và các khách hàng ưu tiên. Vị trí này đòi hỏi nhân viên phải có kinh nghiệm về tài chính, ngân hàng, hiểu biết về các chính sách sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng dành cho khách hàng VIP.

Chuyên viên quan hệ Khách hàng cá nhân (RM) là người chuyên quản lý và xây dựng các mối quan hệ với khách hàng cá nhân. Mục tiêu chính của họ là mang lại trải nghiệm cá nhân hóa và đáp ứng nhu cầu riêng của từng khách hàng. Họ đóng vai trò là điểm liên lạc chính giữa công ty hoặc tổ chức với khách hàng mà họ phục vụ. Vị trí này yêu cầu ứng viên có từ 1 năm kinh nghiệm, tốt nghiệp đại học các ngành tài chính liên quan. Để ứng tuyển và làm tốt công việc ở vị trí này, ứng viên cần có kỹ năng giao tiếp tốt, kinh nghiệm, chuyên môn và hiểu biết về các dịch vụ của ngân hàng.

Chuyên viên quan hệ Khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) là những người tìm kiếm, phát triển, chăm sóc khách hàng doanh nghiệp (phân khúc SME). Tiến hành thẩm định và đề xuất cho vay khách hàng. Chăm sóc các khách hàng hiện hữu và khách hàng mới nhằm duy trì, củng cố các mối quan hệ để khai thác tối đa nhu cầu về sản phẩm dịch vụ của khách hàng.

2.1.3 Các sản phẩm dịch vụ tại của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

2.1.3.1 Sản phẩm tiền gửi

Với nhu cầu đa dạng của người dân địa phương, PGD Sông Hàn hỗ trợ đáp ứng các nhu cầu về tiền gửi của người tiêu dùng, bao gồm: Tiền gửi cố định; Tiền gửi số tích lũy; Tiết kiệm gửi số tích lũy; Chứng chỉ tiền gửi tích lũy CDs; Tiền gửi Bình An PHÚ Quý; Tiết kiệm khách hàng cá nhân; Tiền gửi tiết kiệm dân cư; Tiết kiệm trung dài hạn linh hoạt; Tiết kiệm đặc quyền; Tiết kiệm cho con; Tiết kiệm tích lũy thông minh và các sản phẩm tiền gửi không kỳ hạn. Các điều kiện, điều khoản giao dịch tài khoản thanh toán; tài khoản thanh toán, tài khoản điện tử đều có thể thao tác nhanh trên App ngân hàng một cách thuận tiện mà không cần ra phòng giao dịch.

2.1.3.2 Sản phẩm cho vay

Vay vốn là hoạt động quan trọng và phổ biến tại PGD. Nhằm đáp ứng nhu cầu của người dân, các khoản vay vốn được thực hiện với điều kiện đơn giản, thủ tục nhanh gọn, giải ngân nhanh chóng và có thể đề nghị vay qua App MBBank.

Vay BĐS là khoản vay dành cho KHCHN được PGD triển khai với mục đích mua nhà đất; mua, thuê dài hạn nhà dự án; xây dựng, sửa chữa trang thiết bị nội thất nhà ở và thanh toán về sử dụng đất (chuyển đổi mục đích sử dụng đất).

Cho vay SXKD là khoản cho vay dành cho các khách hàng là hộ kinh doanh, doanh nghiệp vừa và nhỏ, hoặc các cá nhân có nhu cầu tài chính cần bổ sung vốn lưu động,

đầu tư mở rộng sản xuất kinh doanh, bổ sung máy móc thiết bị nhằm phục vụ cho hoạt động sản xuất kinh doanh.

Vay tiêu dùng được thiết kế linh hoạt, phù hợp với đa dạng nhu cầu chi tiêu cá nhân như mua sắm đồ trang sức, đồ xa xỉ giá trị cao, đồ dùng sinh hoạt trong gia đình,... Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo là hình thức vay thế chấp, với lãi suất cạnh tranh, thủ tục nhanh gọn, cùng với thời gian giải ngân nhanh chóng. Khách hàng có thể lựa chọn hình thức giải ngân bằng phương pháp từng lần hoặc thấu chi. MB Sông Hàn hỗ trợ vay thấu chi nhanh qua App MBBank với nhiều hạn mức ưu đãi.

Vay tín chấp là khoản vay tiêu dùng cá nhân không cần tài sản đảm bảo, dựa vào uy tín của khách hàng. Tại MB Sông Hàn đang triển khai rất nhiều gói vay tín chấp với lãi suất ưu đãi như: vay tín chấp quân nhân; vay tín chấp dành cho giáo viên, cán bộ công nhân viên chức nhà nước tại MB; vay lương cán bộ nhân viên,...

Vay mua ô tô tại MB với mục đích tiêu dùng, kinh doanh với lãi suất cạnh tranh chỉ từ 7,5% cho cả xe cũ và xe mới. Tỷ lệ cho vay từ 75 - 80% giá trị xe, thời gian vay lên đến 84 tháng, đăng ký, phê duyệt tự động nhanh trên App MBBank.

2.1.3.3 Sản phẩm thẻ

MB Sông Hàn cung cấp đa dạng loại thẻ cho đa dạng nhu cầu của người dùng:

Thẻ tín dụng đáp ứng các nhu cầu chi tiêu, ăn uống, mua sắm, giải trí và du lịch. Hạn mức tín dụng tùy thuộc vào mỗi cá nhân, được ngân hàng phê duyệt tùy theo điều kiện tài chính của mỗi cá nhân tại thời điểm làm thẻ.

Thẻ ghi nợ có 2 loại là thẻ ghi nợ nội địa và thẻ ghi nợ quốc tế. Thẻ ghi nợ nội địa dùng để chuyển tiền, rút tiền, mua sắm hàng hóa, sao kê giao dịch,... ngay tại máy ATM hoặc eMB mà không cần trực tiếp đến PGD. Thẻ ghi nợ quốc tế dùng để giao dịch trong và ngoài nước, có thể rút tiền đơn giản tại tất cả các máy ATM có dán biểu tượng Visa trên toàn thế giới, được hưởng 100% các ưu đãi như thẻ ghi nợ nội địa.

Thẻ đa năng Hybrid là loại thẻ tích hợp 2 in 1 tính năng của thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ giúp người dùng quản lý tài chính linh hoạt mà không cần sử dụng quá nhiều thẻ.

2.1.3.4 Dịch vụ ngân hàng điện tử

Ngân hàng Quân Đội hiện là một trong những ngân hàng đi đầu trong việc áp dụng công nghệ số vào phục vụ khách hàng mang lại sự tiện ích và nhanh chóng. Hiện tại ngân hàng đang cung cấp các dịch vụ ngân hàng điện tử gồm:

Internet Banking hỗ trợ các giao dịch miễn phí, giúp khách hàng thực hiện quản lý tài khoản kết nối thông qua máy tính, điện thoại thông minh và website của ngân hàng.

BankPlus là dịch vụ ngân hàng di động hợp tác giữa Viettel và ngân hàng, cho phép khách hàng chuyển tiền, thanh toán hóa đơn điện, nước, cước viễn thông mọi lúc, mọi nơi trên điện thoại mà không cần internet.

SMS Banking là dịch vụ quản lý tài khoản thông qua các tin nhắn SMS trên điện thoại mà không cần kết nối internet. Khi sử dụng dịch vụ này, khách hàng phải bỏ ra một khoảng phí nhất định. Mức phí duy trì cho khách hàng cá nhân khoảng 13.200 đồng/tháng và với khách hàng doanh nghiệp là 720.000 đồng/năm/tài khoản/sđt.

App MBBank dành cho khách hàng cá nhân. Đây là một ứng dụng trên điện thoại di động của ngân hàng MB. Có thể chọn tài khoản số đẹp theo nhu cầu mong muốn của bản thân hoặc đặt các nickname yêu thích thay cho số tài khoản để giao dịch. App tích hợp nhiều hình thức vay, có thể thao tác vay thấu cho hoặc tín chấp online ngay trên app mà không cần gặp mặt nhân viên ngân hàng. Tính năng Digital OTP giúp tăng tính bảo mật, tránh rủi ro rò rỉ thông tin trong thời kỳ hiện đại hóa này.

Ứng dụng BIZ MBBank dành cho doanh nghiệp. BIZ MBBank dùng để theo dõi biến động số dư, quản lý thu chi, thực hiện thanh toán quốc tế thuận lợi,... Biz Bank còn có thể kết nối trực tiếp với phần mềm kế toán của doanh nghiệp, giúp tra dữ liệu, tránh sai sót do quy trình nhập thủ công. Thực hiện mọi thao tác online như xử lý hồ sơ, phát lương nhân viên, đăng ký vay vốn và giải ngân trên điện thoại thông minh.

2.1.3.5 Dịch vụ chuyển tiền quốc tế

Dịch vụ chuyển tiền quốc tế tại ngân hàng cho phép khách hàng chuyển tiền ra nước ngoài nhanh chóng, an toàn qua App MBBank hoặc khách hàng có thể ra quầy trực tiếp giao dịch với các mục đích gồm: du học, chữa bệnh, định cư với hạn mức online đến 100.000 USD và sinh hoạt phí, trợ cấp thân nhân với hạn mức tối đa 25.000 USD.

2.1.3.6 Bảo hiểm nhân thọ ngân hàng MB

Dịch vụ bảo hiểm nhân thọ tại ngân hàng được cung cấp thông qua công ty thành viên là MB Ageas Life. Là công ty thành viên, việc mua bảo hiểm của ngân hàng giúp người dân không lo về lừa đảo, tạo sự tin tưởng và an tâm sử dụng. Ngân hàng cung cấp rất nhiều các sản phẩm bảo hiểm, đảm bảo các nhu cầu của cuộc sống từ bệnh tật đến tai nạn, học tập.

2.1.4 Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

2.1.4.1 Tình hình huy động vốn của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Giai đoạn 2023 - 2025 là giai đoạn có nhiều biến động cả trong và ngoài nước ảnh hưởng rất nhiều đến nền kinh tế và ngành ngân hàng. Ngân hàng thế giới duy trì mức lãi suất cao kèm với áp lực lạm phát trong nước đã đẩy chi phí huy động vốn của hệ thống ngân hàng lên cao, gây áp lực thu hẹp biên lãi ròng. Trong năm 2023 và nửa đầu năm 2024, NHNN đã liên tục điều chỉnh giảm lãi suất điều hành để hỗ trợ phục hồi kinh tế. MB Sông Hàn đã tận dụng lợi thế từ hệ sinh thái App MBBank và các tiện ích thanh toán khác để triển khai linh hoạt các giải pháp huy động vốn phù hợp với từng phân khúc khách hàng. Từ đó giúp PGD kiểm soát tốt chi phí vốn, đảm bảo biên lợi nhuận ổn định. Bảng 2.1 thể hiện số liệu về tình hình huy động vốn của PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Cá nhân	479,63	77,22	557,48	75,24	711,26	74,09	77,85	16,23	153,78	27,58
2. Tổ chức	141,51	22,78	183,48	24,76	248,7	25,91	41,97	29,66	65,22	35,55
Tổng nguồn vốn	621,14	100	740,96	100	959,96	100	119,82	19,29	219	29,56

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Hoạt động huy động vốn tại MB Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025 có sự tăng trưởng ổn định về quy mô và cơ cấu, phản ánh được khả năng thích ứng của đơn vị trong bối cảnh nền kinh tế bị có những biến động tiêu cực.

Trong bối cảnh đó, MB Sông Hàn đã phát huy tối đa các nguồn lực để duy trì đà tăng trưởng huy động vốn ổn định và liên tục để đạt mức tăng trưởng qua các năm từ 2023 đến 2025. Cụ thể, tổng nguồn vốn huy động năm 2023 đạt 621,14 tỷ đồng. Đến năm 2024, tổng nguồn vốn huy động được tăng lên 740,96 tỷ đồng, tăng 119,82 tỷ đồng so với năm 2023 tương đương với 19,29%. Và đến 2025, tổng vốn huy động đã đạt 959,96 tỷ đồng, tăng 219 tỷ so với năm 2024 với tỷ trọng 29,56%. Chỉ sau hai năm, tổng nguồn vốn đã tăng thêm hơn 338 tỷ đồng. Sự tăng trưởng này là kết quả cho thấy sự thành công trong việc tận dụng tối đa hệ sinh thái số tại thị trường Đà Nẵng. Đồng thời còn khẳng định được uy tín thương hiệu của MB tại với địa phương.

Quy mô và tỷ trọng đạt mức tăng trưởng ổn định xuất phát từ việc ngân hàng tích hợp công nghệ số vào các sản phẩm, dịch vụ, phân tích hành vi khách hàng, thu hút dòng tiền giao dịch. Từ đó nâng cao trải nghiệm sản phẩm, cung cấp các sản phẩm phù hợp với nhu cầu khách hàng một cách nhanh chóng và thuận tiện. Với phân khúc KHCN tỷ trọng chiếm 74% trong cơ cấu vốn năm 2025. Bằng việc tối ưu hóa ứng dụng App MBBank với các tính năng tiết kiệm số linh hoạt như tiết kiệm tích lũy hay gửi góp, PGD đã thu hút hiệu quả nguồn tiền nhàn rỗi trong dân cư. Song song đó, khách hàng tổ chức cũng ghi nhận tốc độ tăng trưởng rất ấn tượng khi tăng mạnh 29,66% trong năm 2024 và tiếp tục bứt phá 35,55% vào năm 2025 nhờ vào việc triển khai mạnh mẽ nền tảng số dành riêng cho doanh nghiệp, giúp đa dạng hóa và làm bền vững hơn cơ cấu nguồn vốn đầu vào. Để đạt được kết quả đó, MB Sông Hàn đã triển khai chính sách marketing và tiếp thị địa bàn linh hoạt, sáng tạo. Ngân hàng đã chủ động thực hiện chiến dịch mở rộng mạng lưới thanh toán không dùng tiền mặt bằng cách tiếp cận các hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương tại các chợ truyền thống và các tuyến phố lớn để phủ sóng mã VietQR. Bên cạnh đó, các hoạt động truyền thông trực tiếp, liên kết tổ chức hội thảo tài chính hay các ngày hội mở thẻ tại hệ thống các trường đại học, doanh nghiệp địa phương cũng được đẩy mạnh, giúp thắt chặt mối quan hệ với cộng đồng và khách hàng mục tiêu tại địa bàn.

Nhìn chung trong giai đoạn đầy khó khăn và thử thách với hệ thống ngân hàng nói chung và MB Sông Hàn nói riêng. Đối mặt với áp lực cạnh tranh tại thị trường Đà Nẵng, PGD Sông Hàn vẫn khẳng định được khả năng ứng biến trước khó khăn nhờ việc khai thác hiệu quả các nguồn lực có sẵn tại ngân hàng. Việc quản trị tốt nguồn vốn đầu vào giúp PGD đảm bảo tính thanh khoản trong giai đoạn nền kinh tế gặp khó khăn. Từ đó, tạo tiền đề vững chắc để đẩy mạnh các hoạt động tín dụng. Tổng kết lại, sự phát triển ổn định trong hoạt động huy động vốn tại MB Sông Hàn giúp khẳng định chất lượng vận hành tốt tại địa bàn. Là cơ sở quan trọng để đơn vị tiếp tục mở rộng thị phần, phát triển mạnh mẽ và đóng góp tích cực vào vị thế Top đầu lợi nhuận của toàn hệ thống trong tương lai.

2.1.4.2 Tình hình cho vay của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Trong giai đoạn 2023 - 2025, nền kinh tế dần phục hồi sau sự biến động tiêu cực, nhưng vẫn còn khó khăn, hoạt động cho vay của MB Sông Hàn vẫn ghi nhận sự phát triển mạnh mẽ và ổn định nhờ chiến lược thích ứng linh hoạt nhờ việc vận dụng tối đa nền tảng công nghệ số và uy tín thương hiệu ngân hàng. Hoạt động tín dụng của MB Sông Hàn đến từ việc đẩy mạnh chuyển đổi số và cải tiến quy trình tín dụng. PGD áp dụng công nghệ số vào quy trình xét duyệt hồ sơ đã rút ngắn thời gian giải ngân. Điều đó không chỉ làm gia tăng sự hài lòng của khách hàng, mà còn tối ưu hóa chi phí vận hành, giúp ngân hàng cạnh tranh trên thị trường hiện nay. Trong bối cảnh toàn ngành chịu áp lực nợ xấu gia tăng và thị trường bất động sản bị trì trệ, MB Sông Hàn vẫn duy trì chính sách quản trị rủi ro nghiêm ngặt. Song song với việc cung ứng các gói tín dụng ưu đãi, thiết kế riêng cho các hộ kinh doanh du lịch, nhà hàng, khách sạn để hỗ trợ cho họ trong quá trình hồi phục. Và còn đẩy mạnh hỗ trợ vốn cho các doanh nghiệp SME tại các khu công nghiệp trọng điểm như Hòa Khánh, Liên Chiểu nhằm thúc đẩy tăng trưởng doanh số. Những hành động này là minh chứng cho sự chủ động, quyết liệt trong quá trình điều hành. Từ đó, tạo tiền đề để đơn vị tiếp tục phát triển mạnh mẽ hơn khi nền kinh tế đang dần phục hồi.

Dưới đây là bảng 2.2 thể hiện tình hình hoạt động kinh doanh của MB Sông Hàn trong 3 năm 2023 - 2025

Bảng 2.2: Tình hình cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng
- PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tăng trường (%)	Số tiền	Tăng trường (%)
Doanh số cho vay	358,91	479,37	627,61	120,46	33,56	148,24	30,92
Doanh số thu nợ	273,19	351,55	450,98	78,36	28,68	99,43	28,28
Dư nợ vay	765,89	893,71	1.070,34	127,82	16,69	176,63	19,76
Nợ xấu	9,81	9,97	10,08	0,16	-	0,11	-
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,28	1,12	0,94				

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, nền kinh tế Việt Nam và cả ngành ngân hàng đều có nhiều biến động. Với tình hình đó, MB Sông Hàn vẫn duy trì được đà tăng trưởng ổn định, vận dụng linh hoạt các chiến lược do hội sở đề ra để duy trì hoạt động cho vay.

Doanh số cho vay có xu hướng tăng trưởng liên tục qua các năm từ 358,91 tỷ đồng năm 2023 lên 479,37 tỷ đồng năm 2024 tăng 33,56%, và đạt 627,61 tỷ đồng năm 2025 tăng 30,92%. Sự tăng trưởng này đến từ việc tăng nhu cầu vốn cho sản xuất và tiêu dùng tăng nhanh. MB Sông Hàn đã áp dụng các chính sách chủ động giảm lãi suất của Hội sở đề ra và đẩy mạnh phát triển dịch vụ số trên APP MBBank và BIZ MBBank giúp giảm thời gian phê duyệt, giải ngân, giảm chi phí cho khách hàng.

Doanh số thu nợ cũng tăng trưởng rõ rệt, từ 273,19 tỷ đồng năm 2023 lên 351,55 tỷ đồng năm 2024 tăng 28,68% và 450,98 tỷ đồng năm 2025 tăng 28,28%. PGD đã kiểm soát chặt chẽ trong quá trình thẩm định hồ sơ khách hàng. Đơn vị đã áp dụng công nghệ vào quy trình xét duyệt vay giúp giảm thiểu rủi ro về tín dụng và nâng cao hiệu quả thu hồi nợ.

Dư nợ vay có sự phát triển bền vững, tăng đều qua các năm. Từ 765,89 tỷ đồng vào năm 2023, lên 893,71 tỷ đồng năm 2024 tăng 16,69%, và đạt 1.070,34 tỷ đồng năm 2025 tăng 19,76%. Chỉ qua 2 năm, tổng dư nợ cho vay đã tăng từ 765,89 tỷ lên

mức 1.070,34 tỷ, tương đương tăng hơn 304 tỷ đồng. MB Sông Hàn đã áp dụng các chính sách của hội sở trong việc chủ động giảm lãi suất. PGD cũng tạo ra các gói vay linh hoạt và ưu đãi để thu hút thêm khách hàng cá nhân và doanh nghiệp SME

Đáng chú ý, trong khi nợ xấu có xu hướng tăng nhẹ thì tỷ lệ nợ xấu lại có xu hướng giảm do dư nợ tăng mạnh. Tỷ lệ nợ xấu giảm dần từ 1,28% vào năm 2023 và xuống còn 1,12% vào năm 2024 và đạt 0,94% vào năm 2025. Tỷ lệ nợ xấu được kiểm soát mức dưới 2% và giảm dần qua các năm, cho thấy MB Sông Hàn có các biện pháp giám sát sau cho vay và thu hồi nợ hiệu quả.

Qua số liệu ở bảng 2.2 có thể thấy, trong giai đoạn 2023 - 2025 MB Sông Hàn đã tận dụng tốt sự hồi phục của nền kinh tế thị trường và các áp dụng chính sách ưu đãi lãi suất để phát triển hoạt động cho vay của mình. Việc cải tiến quy trình xét duyệt và rút ngắn thời gian giải ngân bằng công nghệ không chỉ giúp làm tăng doanh số cho vay, thúc đẩy dư nợ tăng trưởng, kiểm soát nợ xấu ở mức thấp.

2.1.4.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Trong giai đoạn 2023 - 2025, PGD Sông Hàn tập trung vào chuyển đổi số hóa, hiện đại hóa dịch vụ qua App MBBank và BIZ MBBank, giúp tối ưu hóa chi phí, rút ngắn được thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao trải nghiệm khách hàng. Nhờ đó, MB Sông Hàn vẫn duy trì tăng trưởng dư nợ cho vay và huy động vốn vững chắc.

Dù nền kinh tế đang gặp khó khăn, PGD vẫn kiểm soát tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp nhờ nền tảng quản trị rủi ro nghiêm ngặt. Những thành quả này cho thấy sự sáng suốt trong quá trình điều hành của Ban Giám đốc, cùng nỗ lực của tập thể cán bộ nhân viên. Khẳng định uy tín vững chắc của MB Sông Hàn trong lòng khách hàng, tạo nền tảng vững chắc để đơn vị tiếp tục vươn xa trong chu kỳ phục hồi kinh tế sắp tới.

Dưới đây là bảng 2.3, thể hiện tình hình hoạt động kinh doanh của MB Sông Hàn trong 3 năm 2023 - 2025.

Bảng 2.3: Kết quả HĐKD của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
1. Tổng doanh thu	82,06	100	95,19	100	108,46	100	13,13	16,00	13,27	13,94
Thu nhập lãi vay	66,40	80,92	77,48	81,40	88,94	82,00	11,08	16,69	11,46	14,79
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	8,79	10,71	9,97	10,47	10,51	9,69	1,18	13,42	0,54	5,42
Thu nhập từ hoạt động khác	6,87	8,37	7,74	8,13	9,01	8,31	0,87	12,66	1,27	16,41
2. Tổng chi phí	38,56	100	45,70	100	52,45	100	7,14	18,52	6,75	14,77
Chi phí trả lãi	33,29	86,33	39,72	86,91	44,54	84,92	6,43	19,32	4,82	12,13
Chi phí hoạt động	3,89	10,09	4,76	10,42	6,27	11,95	0,87	22,37	1,51	31,72
Chi phí khác	1,38	3,58	1,22	2,67	1,64	3,13	-0,16	-11,59	0,42	34,43
3. Tổng lợi nhuận	43,50	100	49,49	100	56,01	100	5,99	13,77	6,52	13,17

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Trong giai đoạn này, MB Sông Hàn đã không ngừng nỗ lực, phát huy tiềm năng, khắc phục được những điểm yếu của mình và đạt được mục tiêu tối đa hóa lợi nhuận song song với việc kiểm soát chi phí một cách hiệu quả, cụ thể:

Doanh thu tăng đều vào các năm. Năm 2023 đạt 82,06 tỷ đồng, đạt 95,19 tỷ đồng vào năm 2024 tăng 16% so với năm 2023. Sang năm 2025, doanh thu tiếp tục tăng thêm 13,27 tỷ, đạt 108,46 tỷ đồng tăng 13,94% so với năm trước. Thu nhập lãi là nguồn thu nhập chính, chiếm trung bình 82% trên tổng doanh thu năm 2025. Ngoài ra, thu nhập hoạt động và thu nhập khác vẫn duy trì được mức tăng trưởng ổn định, lần lượt đạt 10,51 tỷ và 9,01 tỷ vào năm 2025. Đây là các khoản thu đến từ phí dịch vụ thanh toán, phát hành thẻ, App MBBank và các hoạt động bảo hiểm liên kết.

Trong khi đó, tổng chi phí năm 2023 đạt 38,56 tỷ đồng. Năm 2024 đạt 45,70 tỷ và đạt 52,45 tỷ đồng vào năm 2025. Chi phí trả lãi chiếm tỷ trọng chủ yếu trong cơ cấu chi phí của PGD, đạt mức gần 85% vào năm 2024. Dư nợ cho vay tăng 304,45 tỷ đồng chỉ sau 2 năm đã đặt ra áp lực lớn về mặt cân đối nguồn vốn đầu vào. Để duy trì nền tảng vốn dồi dào và đảm bảo tính thanh khoản an toàn phục vụ cho giải ngân dòng dư nợ này, đòi hỏi chi phí trả lãi cho khách hàng cũng phải tăng lên để duy trì tính thanh khoản và nền tảng vốn. Chi phí hoạt động dịch vụ chiếm tỷ trọng 11,95% vào năm 2025, tương đương mức 6,27 tỷ đồng. Chi phí hoạt động dịch vụ tăng lên là do ngân hàng đầu tư mạnh vào phát triển hoạt động công nghệ số. Chi phí khác chiếm phần nhỏ trên tổng chi phí, chỉ chiếm khoảng 1,64 tỷ đồng vào năm 2025. Nhờ đẩy mạnh đầu tư vào số hóa các quy trình, PGD có thể giảm bớt các khoản chi phí không cần thiết trong quá trình cho vay.

Dù phải đối mặt với áp lực từ nền kinh tế, PGD Sông Hàn vẫn duy trì tăng trưởng lợi nhuận tích cực và ổn định đạt 56,01 tỷ đồng vào năm 2025. Chỉ sau 2 năm, LNTT đã tăng thêm 12,51 tỷ đồng. Sự tăng trưởng từ việc PGD đã tối ưu hóa nguồn thu nhập từ lãi và đa dạng hóa nguồn thu dịch vụ, duy trì được dòng tiền dồi dào. Cùng với doanh thu là khả năng kiểm soát nguồn chi phí hiệu quả nhờ các nền tảng công nghệ số. Cùng với đó là năng lực làm việc hiệu quả của đội ngũ nhân viên đã giúp đơn vị giữ tỷ trọng chi phí ở mức ổn định. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp vừa khẳng định năng lực làm việc của PGD vừa giúp đơn vị tiết kiệm bớt các khoản tiền không cần thiết.

Tổng kết giai đoạn 2023 – 2025, MB Sông Hàn đã thể hiện năng lực quản lý khi duy trì được đà tăng trưởng lợi nhuận dù bối cảnh kinh tế khó khăn và thách thức. Từ đó, phản ánh khả năng kiểm soát chi phí hiệu quả của PGD, đẩy mạnh phát triển các hoạt

động sinh lời. Đồng thời cũng cho thấy được năng lực làm việc xuất sắc của toàn thể cán bộ công nhân viên. Những nỗ lực đó đã góp phần giúp đơn vị trở thành một trong những đơn vị kinh doanh xuất sắc trong khu vực và tạo được vị thế vững mạnh trong thị trường ngân hàng khu vực Đà Nẵng.

2.2 Thực trạng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

2.2.1 Quy định chung về hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

2.2.1.1 Điều kiện chung cho vay sản xuất kinh doanh dành cho khách hàng cá nhân đang triển khai tại PGD

Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn luôn tuân thủ các nguyên tắc cơ bản trong cho vay sản xuất kinh doanh: Vốn vay phải được sử dụng đúng mục đích đã thỏa thuận; Khách hàng phải hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn; và việc bảo đảm tiền vay được thực hiện theo quy định của Nhà nước và Ngân hàng Nhà nước trong từng thời kỳ thông qua tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh khi cần thiết.

Khi tiến hành giao dịch vay với ngân hàng, khách hàng cần phải tuân thủ các điều kiện cơ bản sau:

- Khách hàng phải có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.

- Mục đích sử dụng vốn vay phải hợp pháp, tức là vốn vay được sử dụng đúng mục đích đã được nêu trong giấy đề nghị vay vốn, phù hợp với điều kiện và khả năng sử dụng của người đi vay mà những đối tượng và phạm vi hình thành từ việc sử dụng vốn vay không bị ngăn cấm bởi pháp luật.

- Khách hàng phải có dự án, phương án sản xuất kinh doanh khả thi phù hợp với các quy định của pháp luật và của MB. Đồng thời, khách hàng phải có đủ khả năng tài chính để đảm bảo khả năng trả nợ trong thời hạn cam kết, cụ thể như sau:

- + Có vốn tự có tham gia vào dự án, phương án sản xuất kinh doanh. Vốn tự có được tính trên tổng nhu cầu vốn sản xuất kinh doanh trong kỳ hoặc từng lần cho dự án, phương án sản xuất kinh doanh được thực hiện theo quy định của NHNN và của MBBank.

+ Hoạt động kinh doanh phải có hiệu quả. Trường hợp có thua lỗ thì phải có phương án khả thi khắc phục lỗ, đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết.

- Khách hàng phải thực hiện đầy đủ nghĩa vụ về đảm bảo tiền vay theo quy định của pháp luật và của MB.

2.2.1.2 Quy định cụ thể về các sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh dành cho khách hàng cá nhân đang triển khai tại PGD

Hiện nay, hoạt động cho vay SXKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn đang tuân thủ theo quy định về “Sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh cho cá nhân kinh doanh/chủ hộ kinh doanh”, theo đó:

- Đối tượng cho vay là khách hàng cá nhân kinh doanh hoặc chủ hộ kinh doanh, tại thời điểm vay vốn từ đủ 19 tuổi và tại thời điểm kết thúc khoản vay không quá 75 tuổi, có nơi cư trú tại tỉnh/thành phố nơi MB có trụ sở giao dịch. Tại thời điểm vay vốn không có dư nợ quá hạn thực tế tại MB, không có nợ quá hạn nhóm 2 trở lên tại các tổ chức tín dụng khác, không phát sinh nợ xấu trong 36 tháng gần nhất.

- Khách hàng phải đáp ứng các điều kiện về hoạt động kinh doanh gồm:

+ Có địa điểm kinh doanh thì yêu cầu có địa điểm kinh doanh tại tỉnh/thành phố nơi MB có trụ sở giao dịch;

+ Có hoạt động kinh doanh hợp pháp; Có đăng ký kinh doanh còn hiệu lực với các ngành nghề bắt buộc phải đăng ký kinh doanh; Có chứng từ pháp lý kinh doanh đáp ứng danh mục hồ sơ vay vốn theo quy trình cấp tín dụng KHCN từng thời kỳ;

+ Thời gian hoạt động sản xuất kinh doanh tối thiểu 12 tháng/ Có kinh nghiệm trong lĩnh vực tương tự tối thiểu 24 tháng.

- Mục đích cho vay: Nhằm đáp ứng nhu cầu bổ sung vốn lưu động hoặc đầu tư tài sản cố định phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh của khách hàng là cá nhân kinh doanh/chủ hộ kinh doanh. Trong đó, bao gồm 2 mục đích chính:

+ Cho vay bổ sung vốn lưu động bao gồm thanh toán các chi phí như tiền mua hàng, dịch vụ, chi phí nguyên vật liệu sản xuất, chi phí nhân công, chi phí nhiên liệu, chi phí khác, phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh.

+ Cho vay đầu tư tài sản cố định gồm các hoạt động cho vay mua/ nhận chuyển nhượng nhà xưởng, sạp hàng/ cửa hàng; cho vay xây dựng/ sửa chữa nhà xưởng, sạp hàng/ cửa hàng; cho vay mua máy móc thiết bị, cơ sở hạ tầng; cho vay mua PTVT phục vụ hoạt động kinh doanh và cho vay đầu tư tài sản cố định khác.

- Điều kiện đồng trả nợ có số lượng tối đa 3 người. Người đồng trả nợ phải có mối quan hệ với khách hàng như: Vợ/chồng, Cha/mẹ đẻ, Cha/mẹ đẻ của vợ/chồng, Con đẻ, Con đẻ của vợ/chồng, Vợ/chồng con đẻ. Người đồng trả nợ có trách nhiệm ký Cam kết đồng trả nợ/ Hợp đồng cho vay. Trường hợp hộ đăng ký kinh doanh có nhiều thành viên thì các thành viên còn lại là người đồng trả nợ và phải ký Cam kết đồng trả nợ theo quy trình tín dụng của MB.

- Yêu cầu về thu nhập: Mức thu nhập tối thiểu của khách hàng và vợ/chồng là 10 triệu đồng/tháng. Mức DTI tối đa theo thu nhập quy định: Thu nhập dưới 30 triệu đồng/tháng thì DTI tối đa 70%; từ 30 đến dưới 100 triệu thì 80% mức DTI. Nếu thu nhập trên 100 triệu thì mức DTI tối đa là 85%.

DTI hay còn gọi là Tỷ lệ vay nợ trên thu nhập, là chỉ số tài chính dùng để đo lường khả năng trả nợ của khách hàng bằng cách so sánh tổng số tiền thanh toán nợ hàng tháng với tổng thu nhập gộp hàng tháng của họ. Trong đó;

$$DTI = \frac{\text{Nghĩa vụ tài chính hàng tháng}}{\text{Tổng thu nhập hàng tháng}}$$

- Số tiền cho vay được xác định dựa vào phương án sử dụng vốn của khách hàng, khả năng trả nợ của khách hàng, giá trị tài sản đảm bảo trong các trường hợp không vượt quá 90% nhu cầu vay của khách hàng.

- Thời gian cho vay phụ thuộc vào chu kỳ SXKD, loại hình kinh doanh và khả năng trả nợ của khách hàng, cụ thể:

1. Bổ sung vốn lưu động		
Cho vay theo hạn mức	Hạn mức vay vốn ≤ 5 tỷ đồng	24 tháng
	Hạn mức vay vốn > 5 tỷ đồng	12 tháng
Cho vay theo từng lần/ theo hạn mức thấu chi		12 tháng
2. Đầu tư tài sản cố định		
Cho vay mua/ nhận chuyển nhượng nhà xưởng, sạp hàng/ cửa hàng		180 tháng
Cho vay xây dựng/ sửa chữa nhà xưởng, sạp hàng/ cửa hàng		120 tháng
Cho vay mua máy móc thiết bị, cơ sở hạ tầng		84 tháng
Cho vay mua PTVT phục vụ hoạt động kinh doanh		96 tháng
Cho vay đầu tư tài sản cố định khác		60 tháng

- Tài sản đảm bảo gồm bất động sản và động sản. Trong đó, động sản bao gồm các phương tiện vận tải như ô tô - chỉ áp dụng với mục đích cho vay mua PTVT phục vụ hoạt động kinh doanh; các loại tiền gửi, trái phiếu do MB phát hành; tiền gửi của các TCTD khác phát hành; giấy tờ có giá khác do Chính phủ hoặc NHNN phát hành.

- Phương thức cho vay vốn bao gồm vay từng lần, vay hạn mức tín dụng và vay hạn mức thấu chi.

Hồ sơ vay vốn bao gồm:

- Đơn đề nghị cho vay, Văn bản nhận nợ kèm phương án trả nợ (theo mẫu của MBBank).

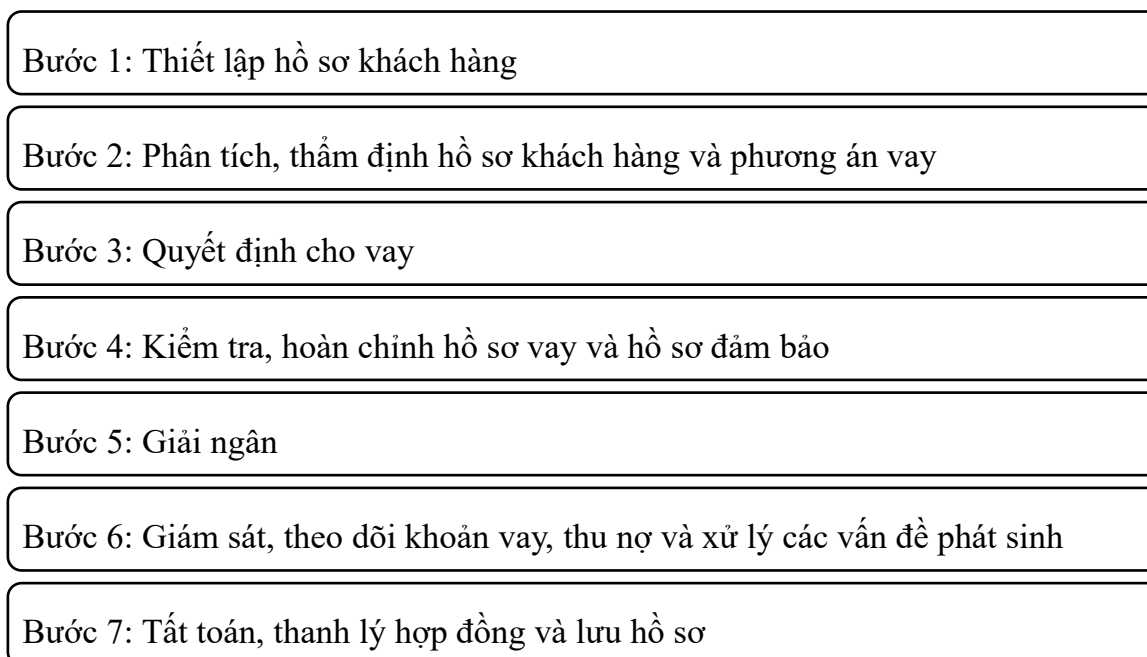
- CCCD/Hộ chiếu, VNeID định danh mức 2, Hộ khẩu Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân.

- Đăng ký kinh doanh còn hiệu lực đối với những ngành nghề bắt buộc phải đăng ký kinh doanh, Biên lai nộp thuế hoặc Xác nhận của UBND về hoạt động SXKD; Hóa đơn chứng từ mua bán đầu vào/ra...; Các giấy tờ bắt buộc khác đối với các ngành nghề kinh doanh có điều kiện.

- Phương án sản xuất kinh doanh và giấy tờ liên quan đến tài sản đảm bảo (nếu có).

2.2.1.3 Quy trình cho vay sản xuất kinh doanh dành cho khách hàng cá nhân

Hình 2.2: Quy trình cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn



(Nguồn: MB Bank - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn)

Bước 1: Thiết lập hồ sơ khách hàng

Lập hồ sơ vay vốn là bước đầu tiên và quan trọng trong quy trình cho vay. Đối với khách hàng lần đầu vay tại ngân hàng, sẽ được cán bộ tín dụng hướng dẫn chi tiết đăng ký thông tin khách hàng, các điều kiện vay vốn và lập hồ sơ vay vốn. Đối với các khách hàng đã có quan hệ tín dụng, cán bộ tín dụng sẽ kiểm tra các điều kiện vay, hồ sơ cho vay, hướng dẫn khách hàng bổ sung các giấy tờ còn thiếu, hoàn thiện hồ sơ vay vốn. Hồ sơ vay vốn bao gồm:

- Hồ sơ pháp lý: Giấy đề nghị vay vốn theo mẫu của ngân hàng MB, giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh, giấy phép kinh doanh, giấy tờ tùy thân, sổ hộ khẩu, quyết định thành lập, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm gần nhất, giấy tờ chứng minh tình trạng tài sản đảm bảo (nếu có).

- Hồ sơ tài chính: Báo cáo tài chính năm gần nhất, báo cáo lưu chuyển tiền tệ năm gần nhất, bảng kê chi tiết các khoản phải thu - chi, kế hoạch kinh doanh chi tiết cho khoản vay, hợp đồng mua - bán hàng hóa, dịch vụ (nếu có).

- Hồ sơ phương án vay: Phương án sử dụng vốn, hợp đồng thuê, hợp đồng mua bán tài sản, hợp đồng chuyển nhượng.

- Hồ sơ TSĐB: Giấy tờ, chứng từ chứng minh quyền sở hữu, quyền sử dụng của khách hàng với tài sản được thế chấp, đảm bảo cho khoản vay.

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

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

Sau khi tiếp nhận hồ sơ, Ngân hàng sẽ tiến hành đánh giá toàn diện nhằm xác định mức độ tín nhiệm và khả năng trả nợ của khách hàng. Đây là bước then chốt, là cơ sở để ngân hàng quyết định có phê duyệt khoản vay không. Các nội dung đánh giá gồm:

- Năng lực pháp lý của khách hàng: Khách hàng vay vốn phải có tư cách pháp nhân (người có năng lực pháp lý, có năng lực hành vi, có hộ khẩu cùng địa bàn), người không thuộc diện bị hạn chế quyền giao dịch theo quy định của pháp luật (người bị tâm thần, người không có năng lực năng lý, người đang chấp hành án,...). Dựa vào các điều kiện này, Ngân hàng sẽ xem xét cho vay và xác định trách nhiệm trước pháp luật về việc trả nợ vay đối với khách hàng đi vay.

- Uy tín tín dụng: Ngân hàng sẽ đánh giá dự trên lịch sử quan hệ tín dụng, khả năng thực hiện nghĩa vụ trả nợ trong quá khứ, tính trung thực và tính ổn định trong sản xuất kinh doanh của khách hàng.

- Tình hình tài chính: Phân tích các chỉ tiêu tài chính quan trọng để đánh giá khả năng thanh toán, tính độc lập tài chính và dòng tiền trả nợ của khách hàng. Ngoài ra, Ngân hàng còn dựa vào điều kiện này nhằm xác định nhu cầu thực sự vay vốn của khách hàng, từ đó Ngân hàng sẽ quyết định cho vay hay không và đưa ra mức vay phù hợp với tài chính của khách hàng.

- Tính khả thi của phương án sử dụng vốn: Đánh giá mức độ hợp lý, hiệu quả, tính ổn định và khả năng tạo ra lợi nhuận từ phương án kinh doanh mà khách hàng đưa ra.

- Tài sản đảm bảo (nếu có): Ngân hàng sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp các giấy tờ để xác minh quyền sở hữu, tính hợp pháp, giá trị thực tế và khả năng thanh toán của tài sản khách hàng đưa ra để thế chấp.

Bước 3: Quyết định cho vay

Dựa vào kết quả thẩm định, Ngân hàng sẽ đưa ra quyết định sẽ phê duyệt khoản vay hoặc từ chối khoản vay. Những sai lầm có thể xảy ra khi Ngân hàng chấp nhận cho khách hàng không tốt vay và từ chối khách hàng tốt. Việc quyết định cho vay không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến lợi nhuận của ngân hàng mà còn ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng. Vì vậy, ngân hàng luôn phải chú trọng vào bước này, xem xét kỹ, đưa ra các quyết định khách quan, dựa trên các điều kiện vay vốn, các thông tin chính xác và phân tích rủi ro hợp lý để đưa ra quyết định cho vay với khách hàng.

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

Sau khi khoản vay đã được phê duyệt, ngân hàng sẽ tiến hành hoàn tất các thủ tục pháp lý và ký kết hợp đồng với khách hàng. Đầu tiên, cán bộ tín dụng sẽ chuyển hồ sơ cho chuyên viên hỗ trợ soạn thảo mẫu hợp đồng. Tiếp theo, họ sẽ kiểm tra lại các điều kiện phê duyệt và các cam kết của khách hàng. Sau đó, trình hồ sơ lên lãnh đạo chốt phê duyệt hoặc từ chối. Cuối cùng, sẽ tổ chức ký kết hợp đồng giữa hai bên dưới sự chứng kiến của nhân viên công chứng (nếu được yêu cầu). Hoàn tất hợp đồng tín dụng và cơ sở pháp lý quan trọng để ngân hàng tiến hành quá trình giải ngân và quản lý khoản vay của khách hàng về sau.

Bước 5: Giải ngân

Sau khi hoàn thành tất cả các thủ tục pháp lý, và hoàn tất hợp đồng, ngân hàng sẽ tiến hành giải ngân khoản vay vốn cho khách hàng. Việc giải ngân được thực hiện theo từng khoản vay, đúng với mục đích sử dụng vốn đã cam kết trong hợp đồng và hình thức giải ngân sẽ được quyết định dựa trên phương thức thanh toán khoản vay của khách hàng.

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

Sau khi giải ngân cho khách hàng, Ngân hàng sẽ thực hiện việc giám sát chặt chẽ việc sử dụng vốn của khách hàng, đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích vay ban đầu. Việc giám sát chặt chẽ giúp ngân hàng nhận biết nhanh chóng các rủi ro tiềm ẩn hoặc khi khách hàng gặp khó khăn trong quá trình trả nợ. Khi đó, ngân hàng sẽ đưa ra các giải pháp để hỗ trợ hoặc sẽ tái cơ cấu khoản vay kịp thời.

Bước 7: Tất toán, thanh lý hợp đồng và lưu hồ sơ

Khi khách hàng đã hoàn tất nghĩa vụ trả nợ (gốc và lãi), ngân hàng sẽ thực hiện thanh lý hợp đồng vay vốn. Cán bộ tín dụng và cán bộ kế toán sẽ đối chiếu, kiểm tra và xác nhận dư nợ đã thanh toán đầy đủ. Sau đó, họ lập biên bản, bàn giao lại tài sản đảm bảo cho khách hàng (nếu có) và sẽ chuyển hồ sơ vào kho lưu trữ. Tuy nhiên, việc lưu trữ các hồ sơ của ngân hàng vẫn còn tính thủ công, giấy tờ nhiều, sẽ tốn thời gian trong công tác quản lý hồ sơ.

2.2.1.4 Công tác phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Phòng Giao dịch

Trong giai đoạn 2023 - 2025, Ngân hàng TMCP Quân Đội phấn đấu trở thành “Doanh nghiệp số, Tập đoàn tài chính dẫn đầu”, với định hướng chuyển đổi mô hình kinh doanh từ truyền thống sang nền tảng số hóa toàn diện nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng. Bám sát với định hướng này, MB Sông Hàn đã triển khai rất nhiều hoạt động để đẩy mạnh phân khúc cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại địa bàn.

Về công tác ứng dụng công nghệ số, PGD đã tận dụng các lợi thế công nghệ từ App MBBank để rút ngắn quy trình phê duyệt, giúp các hộ kinh doanh tiếp cận nguồn vốn kịp thời. Khách hàng có thể đăng ký hạn mức khoản vay tín dụng VietQR (thấu chi tự động) và được giải ngân ngay trên App. Khoản vay này cho phép cá nhân, tiểu thương vay tới 100 triệu đồng trên App MBBank với ưu đãi miễn lãi trong 7 ngày đầu. Quy trình thực hiện hoàn toàn trên App, giải ngân nhanh mà không cần bổ sung tài sản đảm bảo hay hồ sơ phức tạp. Gói vay này dùng bổ sung vốn kinh doanh tức thời hoặc chi tiêu

cá nhân nhanh chóng. Ngoài ra, PGD Sông Hàn còn triển khai nhiều tiện ích số khác nhằm nâng cao trải nghiệm khách hàng và tối ưu hóa quy trình tín dụng. Đơn vị tích hợp các công nghệ như eKYC, chữ ký số và hệ thống chấm điểm tín dụng tự động để rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ cho khách hàng.

Về quy trình tìm kiếm khách hàng, PGD Sông Hàn đã vận dụng quy trình tìm kiếm khách hàng đa kênh. PGD thường xuyên tổ chức các buổi đi thị trường, điều động nhân viên trực tiếp đến các chợ, các hộ kinh doanh và cửa hàng bán lẻ. Tại đây, nhân viên sẽ trực tiếp hướng dẫn khách hàng mở tài khoản thanh toán và cài đặt ứng dụng ngân hàng số của MB. Cán bộ nhân viên sẽ chọn lọc các khách hàng có tương tác với sản phẩm trên các kênh quảng bá sản phẩm của ngân hàng. Từ đó, họ sẽ liên hệ để tư vấn, xác nhận nhu cầu của khách hàng. MB Sông Hàn còn hợp tác với Xanh SM, hỗ trợ mở tài khoản cho các tài xế. Đơn vị cử các bộ phận nhân viên đến điểm đăng ký tài khoản Xanh SM tại số 23 Trường Sa. Tại đây, nhân viên sẽ hỗ trợ hướng dẫn các tài xế hoàn thiện hồ sơ chạy xe. Sau đó sẽ tư vấn mở tài khoản và tạo mã VietQR cá nhân, giúp tài xế quản lý nguồn thu trong ngày, trong tuần dễ dàng.

Về công tác kiểm soát thu nhập, PGD mở rộng phát triển ứng dụng tài khoản hộ kinh doanh (MB Seller) giúp số hóa doanh thu riêng biệt, hỗ trợ minh bạch trong việc kê khai thuế sau này. Mã VietQR trên tài khoản giúp quét thanh toán nhanh chóng mà không cần nhập số tài khoản thủ công, có thể chia sẻ thông báo nhận tiền với nhân viên để tiện kiểm soát. Kết hợp với loa thanh toán - thiết bị loa phát âm thanh, giúp thông báo số tiền nhận được tức thì mà không cần kiểm tra điện thoại, rất phù hợp trong lúc bận rộn.

Về công tác nhân sự, MB Sông Hàn tuyển dụng các đội ngũ cán bộ trẻ, khả năng thích ứng nhanh với môi trường công nghệ hiện đại. Các ứng viên phải có kỹ năng giao tiếp tốt, am hiểu rộng để dễ dàng tư vấn, xây dựng niềm tin và sự kết nối bền chặt khách hàng. Bên cạnh đó, đơn vị còn thường xuyên tổ chức đào tạo các nghiệp vụ ngân hàng, các kỹ năng mềm và công nghệ, để đội ngũ nhân sự bắt kịp xu hướng hiện đại tốt hơn.

Về quá trình thẩm định và theo dõi vốn vay, đơn vị tăng cường thẩm định khách hàng minh bạch, rõ ràng, giám sát kỹ càng các khoản vay, đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích, tránh tình trạng đảo nợ và sử dụng vốn vay sai mục đích. Các nhân viên tín dụng của MB Sông Hàn thường xuyên liên lạc, thăm hỏi tình hình kinh doanh, kịp thời cơ cấu nợ lại cho khách hàng nếu gặp vấn đề hoặc tư vấn mở rộng quy mô sau khi thị trường phục hồi cho các khách hàng cũ. Quy trình thẩm định được kiểm soát chặt

chê từ khi khách hàng yêu cầu vay vốn. Đơn vị sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp các giấy tờ pháp lý về TSĐB như GCN Quyền sử dụng đất, Hợp đồng thuê sử dụng mặt bằng kinh doanh (nếu có); Hợp đồng thế chấp BĐS (nếu đang thế chấp ở TCTC khác),... và các giấy tờ khác có liên quan đến TSĐB. Tiếp theo, nhân viên tín dụng sẽ trực tiếp đến địa điểm kinh doanh để xác minh, chụp ảnh, và định giá tài sản. Sau đó, PGD sẽ làm hồ sơ đề nghị vay vốn và đưa về chi nhánh để xét duyệt khoản vay và tiến hành giải ngân (từ 70% - 80%/giá trị TSĐB) cho khách hàng.

2.2.2 Thực trạng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

2.2.2.1 Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Trong giai đoạn 2023 - 2025, giai đoạn nền kinh tế phải đối mặt với nhiều biến động đến từ lạm phát, sức mua sụt giảm do nền kinh tế, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh với khách hàng cá nhân tại PGD Sông Hàn vẫn ghi nhận có xu hướng tăng trưởng ổn định nhờ các chính sách ưu đãi.

Bảng 2.4, thể hiện số liệu về tình hình cho vay sản xuất kinh doanh với khách hàng cá nhân trong giai đoạn này

Bảng 2.4: Tình hình cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

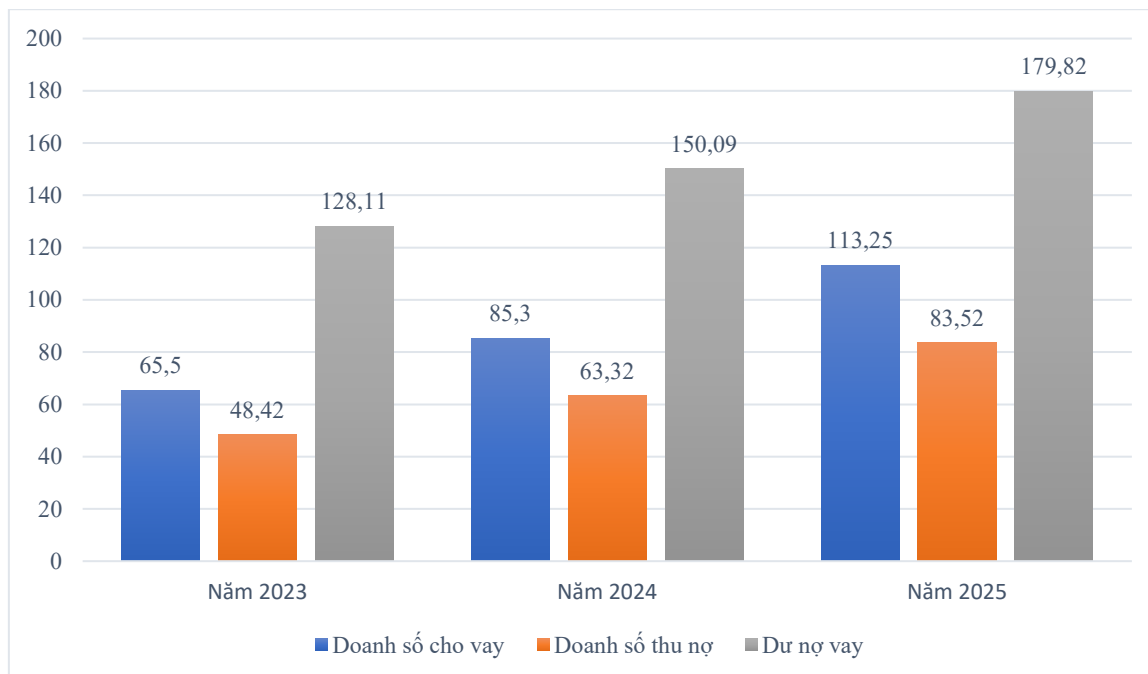
DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Doanh số cho vay	358,91	100	479,37	100	627,61	100	120,46	33,56	148,24	30,92
Cho vay SXKD đối với KHCN	65,50	18,25	85,30	17,79	113,25	18,04	19,80	30,23	27,95	32,77
Doanh số thu nợ	273,19	100	351,55	100	450,98	100	78,36	28,68	99,43	28,28
Cho vay SXKD đối với KHCN	48,42	17,72	63,32	18,01	83,52	18,52	14,90	30,77	20,20	31,90
Dư nợ cho vay	765,89	100	893,71	100	1.070,34	100	127,82	16,69	176,63	19,76
Cho vay SXKD đối với KHCN	128,11	16,73	150,09	16,79	179,82	16,80	21,98	17,16	29,73	19,81
Nợ xấu	9,81	100	9,97	100	10,08	100	0,16	1,63	0,11	1,10
Cho vay SXKD đối với KHCN	0,91	9,28	0,94	9,43	0,99	9,82	0,03	3,30	0,05	5,32
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,28		1,12		0,94					
Cho vay SXKD đối với KHCN	0,71		0,63		0,55					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Trong giai đoạn này, hoạt động cho vay tại MB Sông Hàn có sự tăng trưởng mạnh mẽ và ổn định cả về doanh số và dư nợ bất chấp tình hình kinh tế đang chịu những biến động mạnh mẽ.

Biểu đồ 2.1: Biểu đồ phân tích tình hình cho vay SXKD với KHCN



(Nguồn: MB Bank - Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn)

Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN chiếm tỷ trọng khoảng 18% trên tổng doanh số cho vay toàn hệ thống. Tỷ trọng doanh số cho vay SXKD có giảm nhẹ vào năm 2024, giảm từ 18,25% xuống 17,79%, nhưng tăng trở lại vào năm 2025 (tăng lên 18,04%). Năm 2024, PGD thực hiện cơ cấu lại nợ, ưu tiên vào công tác sàng lọc khách hàng tiềm năng, chú trọng vào các hộ kinh doanh có năng lực tài chính ổn định. Thay vì khuyến khích vay thêm, đơn vị tập trung hỗ trợ khách hàng tái cơ cấu lại nợ, giảm các áp lực tài chính. Ngoài ra, mảng cho vay tiêu dùng tăng trưởng nhanh do nhu cầu mua sắm của người dân gia tăng làm cho tỷ trọng SXKD cá nhân giảm. Doanh số cho vay từ 65,50 tỷ vào năm 2023 tăng lên 85,30 tỷ vào năm 2024 và đạt 113,25 tỷ đồng vào năm 2025, cao hơn mức tăng trưởng chung của toàn PGD là 30,92%. Tuy tỷ trọng có biến động nhưng tốc độ tăng trưởng vẫn tăng đều lần lượt đạt 30,23% và 32,77%. Tỷ lệ tăng trưởng mỗi năm đều trên 30% phản ánh nhu cầu vay vốn của cá nhân, hộ kinh doanh để tái đầu tư, mở rộng cơ sở kinh doanh sau dịch. Nhu cầu vốn tăng là do các chính sách hỗ trợ giảm lãi suất cho vay của Nhà nước và Ngân hàng. Bên cạnh đó, đơn vị cũng đã thiết kế nhiều gói vay sản xuất kinh doanh dành cho KHCN như: gói SXKD ngắn hạn, SXKD trung -

dài hạn, gói vay thấu chi tự động SXKD,...tích hợp trên App MBBank, phù hợp với từng nhu cầu vốn và thời gian vay của khách hàng. Đặc điểm của các gói vay trên App là thời gian xét duyệt, giải ngân nhanh, thời hạn vay linh hoạt với lãi suất ưu đãi chỉ từ 5,5% - 6,5%/năm. Khách hàng có thể tự kiểm soát khoản vay, kiểm soát dòng tiền ngay trên App, làm minh bạch hóa dòng tiền, chủ động trong việc trả nợ mà không cần nhắc nhở. Điều đó vừa giúp ngân hàng giảm bớt các khoản chi không cần thiết vừa giúp khách hàng tiết kiệm thời gian đến PGD và tối đa hóa trải nghiệm vay. Tuy nhiên, tỷ trọng doanh số cho vay chỉ dao động ở mức 18% trên tổng doanh số cho vay, cho thấy phân khúc này chưa chiếm ưu thế cao trong hoạt động cho vay của PGD.

So với doanh số cho vay, doanh số thu nợ SXKD với KHCHN tăng từ 17,72% vào năm 2023 lên 18,01% vào năm 2024 và đạt 18,52% tổng thu nợ vào năm 2025. Doanh số thu nợ tăng từ 48,42 tỷ lên 63,32 tỷ vào năm 2024, tăng 30,77% so với năm 2023. Doanh số thu nợ tiếp tục tăng 20,20 tỷ đồng, tương đương 31,90% và đạt 83,52 tỷ vào năm 2025. Các hộ kinh doanh tại địa bàn chủ yếu là tiểu thương, hộ kinh doanh du lịch, ăn uống. Đặc thù của nhóm khách hàng này là các khoản vay thường có quy mô nhỏ, trung bình, thời gian luân chuyển vốn nhanh hơn so với các doanh nghiệp lớn và dòng tiền thu về hằng ngày, hằng tháng giúp trả nợ gốc và lãi đều, ít xảy ra tồn đọng. Sự tăng trưởng về doanh số thu nợ cho thấy khả năng thu hồi nợ tốt của nhóm khách hàng này. Ngoài ra, nhận thấy được PGD đã thực hiện tốt quy trình thẩm định, đánh giá đúng khả năng trả nợ của khách hàng. MB Sông Hàn đã làm tốt công tác thẩm định kỹ hồ sơ khách hàng, giúp sàng lọc các khách hàng có khả năng tài chính tốt. Trong quá trình thu hồi nợ, nhân viên tín dụng thường xuyên đến kiểm tra các điểm sản xuất kinh doanh để chắc chắn khoản vay được sử dụng đúng mục đích. Đồng thời, thu nợ tăng cũng thấy được ý thức trả nợ đúng hạn của khách hàng vay.

Tốc độ tăng dư nợ thấp hơn so với tốc độ tăng doanh số cho vay phản ánh vòng quay vốn nhanh, nhưng dư nợ chưa tích lũy mạnh. Do đặc thù kinh doanh mùa du lịch tại khu vực, khách hàng thường ưu tiên các gói vay bổ sung VLD ngắn hạn, làm cho doanh số cho vay cao, nhưng dư nợ thực tế chưa được duy trì lâu dài. Năm 2024, dư nợ cuối kỳ vay sản xuất kinh doanh đối với KHCHN đạt 150,09 tỷ đồng, tốc độ tăng trưởng đạt 17,16% so với năm 2023. Năm 2025, dư nợ cuối kỳ đạt 179,82 tỷ đồng, tăng 29,73 tỷ đồng so với năm 2024, tốc độ tăng trưởng đạt 19,81%. Nguyên nhân là do PGD thực hiện chiến lược mở rộng quy mô cho vay tập trung vào phân khúc bán lẻ. Đơn vị triển

khai vay nhanh trên App MBBank kết hợp với đẩy mạnh phát triển tài khoản MB Seller. Tài khoản được mở 100% online trên App, không cần tốn thời gian ra quầy. Được hưởng nhiều ưu đãi như miễn phí mở tài khoản, duy trì và giao dịch với tài khoản hộ kinh doanh, tặng tài khoản số đẹp đến 500 triệu, kèm mã QR nhận/chuyển tiền liên ngân hàng. MB Seller giúp theo dõi doanh thu mọi lúc, dễ dàng quản lý nhiều cửa hàng trên 1 nền tảng, tích hợp hóa đơn điện tử và chữ ký số tiền lợi. Việc phát triển quy mô cho vay KHCN nhằm phân tán rủi ro tín dụng tốt hơn so với việc tập trung vào các doanh nghiệp lớn với rủi ro tập trung cao. Giai đoạn này MB Sông Hàn đã áp dụng các chính sách của hội sở và NHNN, duy trì mặt bằng lãi suất thấp (5,5% - 8,5%) để hỗ trợ hồi phục kinh tế, tạo điều kiện cho KHCN mạnh dạng vay vốn. Bên cạnh đó, PGD đẩy mạnh các giải pháp về chuyển đổi số để đạt hiệu quả, đơn giản hóa quy trình vay và các chính sách tiếp thị trực tiếp. MB Sông Hàn sử dụng công nghệ định danh điện tử eKYC kết hợp với dữ liệu CIC để ngăn chặn các rủi ro gian lận và đánh giá năng lực trả nợ. Từ đó giúp sàng lọc các khách hàng có năng lực tài chính tốt mà không còn quá phụ thuộc vào cán bộ tín dụng. Bên cạnh đó, đơn vị tích hợp nhiều sản phẩm vay, đa dạng hóa các hình thức vay từ cho vay theo hạn mức, vay trả góp đến các gói vay thấu chi không tài sản đảm bảo trên App MBBank. Sự đa dạng này không chỉ đáp ứng vốn cho từng nhu cầu, tăng khả năng tiếp cận nguồn vốn mà còn rút ngắn tối đa thời gian xử lý hồ sơ thông qua quy trình phê duyệt tự động.

Dù dư nợ tăng trưởng nhanh nhưng PGD vẫn giữ được tỷ lệ nợ xấu ổn định ở mức dưới 1%. Qua bảng 4 ta nhận thấy nợ xấu có xu hướng tăng nhẹ từ 0,91 tỷ vào năm 2023 lên 0,99 tỷ vào năm 2025. Tuy nợ xấu có gia tăng nhưng dư nợ tăng trưởng mạnh mẽ, dẫn đến tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm qua các năm. Đây là dấu hiệu tích cực cho thấy hệ thống chấm điểm tín dụng tự động của đơn vị hoạt động có hiệu quả. Nhờ đó, quy trình thẩm định quản lý rủi ro được kiểm soát ngay từ bước đầu. Quy trình thẩm định được thực hiện nghiêm ngặt kết hợp với đội ngũ nhân viên thẩm định có trình độ và kỹ thuật cao, giàu kinh nghiệm sẽ nâng cao chất lượng đánh giá. Qua đó, PGD đảm bảo tính chính xác trong xét duyệt hồ sơ, giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay. Việc giảm tỷ lệ nợ xấu không chỉ cho thấy công tác sàng lọc khách hàng tốt của ngân hàng có hiệu quả mà còn phản ánh ý thức trả nợ của nhóm khách hàng SXKD trên địa bàn. Từ đó, tạo tiền đề cho PGD tiếp tục mở rộng quy mô tín dụng cho nhóm đối tượng này trong những năm tiếp theo.

Từ số liệu bảng 2.4, hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại MB Sông Hàn được duy trì mức tăng trưởng ổn định. Doanh số cho vay và doanh số thu nợ đều tăng trưởng trên 30% và dư nợ đều tăng từ 17% - 19% mỗi năm, phản ánh nhu cầu vốn lớn của các hộ kinh doanh sau dịch và khả năng trả nợ tốt. Dư nợ SXKD tăng tỷ trọng trong cơ cấu vay, cho thấy định hướng mở rộng sang phân khúc bán lẻ nhằm phân tán rủi ro của PGD. Đơn vị triển khai được các gói vay linh hoạt trên App MBBank với lãi suất ưu đãi kết hợp với quy trình thẩm định nghiêm ngặt làm cho tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức thấp (dưới 1%) dù dư nợ tăng nhanh. Nhờ áp dụng chính sách lãi suất hỗ trợ của NHNN, kết hợp chuyển đổi số và đa dạng hóa sản phẩm vay, MB Sông Hàn đã tạo nền tảng vững chắc để tiếp tục mở rộng quy mô tín dụng bán lẻ, củng cố vị thế trong phân khúc khách hàng cá nhân. Tuy nhiên, tỷ trọng cho vay SXKD đối với KHCN chỉ gần 17% tổng doanh số cho vay, chưa chiếm ưu thế trong cơ cấu tín dụng. Tốc độ tăng dư nợ thấp hơn tốc độ tăng doanh số cho vay cho thấy vốn luân chuyển nhanh nhưng chưa tạo được sự tích lũy dư nợ mạnh.

2.2.2.2 Số lượng khách hàng vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Chỉ tiêu về số lượng khách hàng vay vốn được xem là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá sức hấp dẫn và khả năng thâm nhập thị trường của sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh với khách hàng cá nhân. Sản phẩm được coi là thành công khi không chỉ tăng trưởng về số dư nợ mà còn phải mở rộng được tệp khách hàng thực tế tại địa bàn.

Dưới đây là bảng số liệu thể hiện sự biến động về số lượng khách hàng trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN giai đoạn 2023 - 2025.

Bảng 2.5: Số lượng khách hàng vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

DVT: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Giá trị	Giá trị	Giá trị	Giá trị	Tăng trưởng (%)	Giá trị	Tăng trưởng (%)
Số lượng khách hàng vay SXKD (người)	95	109	146	14	14,74	37	33,94
Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN	128,11	150,09	179,82	21,98	17,16	29,73	19,81
Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN/ Khách hàng vay SXKD	1,35	1,38	1,23	0,03	2,11	-0,15	-10,55

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay SXKD với KHCN tại MB Sông Hàn có sự tăng trưởng cả về số lượng khách hàng lẫn quy mô dư nợ. Số lượng khách hàng vay SXKD có sự tăng trưởng liên tục qua các năm. Năm 2023, số lượng khách hàng vay có 95 người đến năm 2024 tăng 14 người. Số lượng khách hàng vay năm 2025 tăng mạnh, đạt 146 người tăng 33,94% so với năm 2024. Trong giai đoạn này, PGD mở rộng hoạt động cho vay SXKD, chủ động tiếp cận thêm với nhiều hộ kinh doanh vừa và nhỏ trên địa bàn. PGD tận dụng hệ sinh thái số qua App MBBank và triển khai các chương trình tiếp thị, ưu đãi và hoạt động chăm sóc khách hàng đã thu hút lượng lớn khách hàng mới tin tưởng vào dịch vụ của ngân hàng. Điển hình là gói “Vay MB siêu tốc - Bức tốc kinh doanh” với thủ tục, hồ sơ đơn giản, phê duyệt trong 24 giờ, giải ngân nhanh trên App với lãi suất chỉ từ 6,5%/năm, mức vay lên tới 90% nhu cầu vốn. Từ đó, đa dạng hóa danh mục khách hàng, tạo sự dịch chuyển tích cực từ tăng trưởng theo quy mô sang tăng trưởng theo chiều rộng.

Trong năm 2025, số lượng khách hàng vay SXKD của đơn vị tăng thêm 37 người, song song với đó tổng dư nợ cho vay SXKD duy trì mức tăng trưởng ổn định, đạt 179,82 tỷ đồng, tăng 17,16% so với năm 2024. Việc dư nợ tăng thêm 29,73 tỷ đồng trong năm cho thấy PGD Sông Hàn đã thúc đẩy hiệu quả sử dụng nguồn vốn phục vụ hoạt động kinh doanh tại địa bàn. Các cá nhân, hộ kinh doanh chủ động nâng cấp cơ sở vật chất,

đổi mới quy mô, áp dụng công nghệ vào quy trình sản xuất nhằm tối ưu chi phí. Đây là dấu hiệu cho thấy họ đã dần thích nghi sau đại dịch và bắt đầu chuyển sang giai đoạn tái đầu tư mạnh mẽ để phục vụ đời sống và sản xuất. Sự gia tăng này vừa phản ánh công tác giải ngân hiệu quả, kịp thời và linh hoạt của ngân hàng vừa khẳng định năng lực tài chính và nhu cầu mở rộng quy mô sản xuất của khách hàng tại đây ngày càng lớn mạnh.

Dư nợ vay/Khách hàng vay có sự biến động tăng nhẹ từ 1,35 tỷ đồng vào năm 2023 lên 1,38 tỷ đồng vào năm 2024, sau đó giảm còn 1,23 tỷ đồng vào năm 2025. Nguyên nhân là do PGD có sự điều chỉnh danh mục cho vay nhằm giảm thiểu rủi ro tập trung. Thay vì tập trung lượng lớn nguồn vốn vào nhóm khách hàng có dư nợ cao, PGD chủ động phân bổ vốn cho cá nhân và các hộ kinh doanh vừa và nhỏ. PGD chủ động bám sát các chính sách hỗ trợ khách hàng theo Thông tư 02/2023/TT-NHNN và Thông tư 06/2024/TT-NHNN. Việc triển khai chính sách gia hạn nợ giúp khách hàng không bị áp lực nợ xấu trong giai đoạn này mà còn giúp đơn vị mở rộng mạng lưới khách hàng, đa dạng hóa danh mục cho vay và tạo nguồn thu ổn định. Đồng thời, sự phân tán này giúp PGD hạn chế phát sinh nợ xấu, nâng cao khả năng kiểm soát chất lượng khoản vay và đảm bảo tính an toàn.

Giai đoạn 2023 - 2025, PGD Sông Hàn đã đạt được sự tăng trưởng ổn định cả về số lượng khách hàng lẫn dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh. Tuy nhiên, sự sụt giảm dư nợ/khách hàng là do PGD chủ động giảm thiểu rủi ro tập trung bằng cách phân bổ vốn cho nhóm KHCN mới. Việc mở rộng tiếp cận phân khúc này kết hợp với ứng dụng công nghệ số trong quy trình cho vay, không chỉ giúp ngân hàng duy trì đà tăng trưởng ổn định mà còn nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Đồng thời còn hỗ trợ quá trình phục hồi của các hộ kinh doanh tại Đà Nẵng sau giai đoạn kinh tế khó khăn. Sự chuyển dịch cơ cấu khách hàng từ lớn sang nhỏ đem lại nhiều thành tựu, nhưng cũng tạo thách thức khi chi phí giao dịch và công tác thẩm định tăng lên do số lượng khoản vay nhỏ lẻ nhiều hơn. Trong khi đó chất lượng thông tin tài chính của khách hàng nhỏ thường thiếu tính minh bạch và khó kiểm chứng. Nhìn chung, đây là bước đi chiến lược phù hợp với định hướng phát triển tín dụng bán lẻ của ngành ngân hàng, góp phần thúc đẩy kinh tế địa phương, nhưng đòi hỏi PGD phải đồng thời cải thiện quy trình quản lý và ứng dụng công nghệ để tối ưu hiệu quả.

2.2.2.3 Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại PGD Sông Hàn duy trì xu hướng tăng trưởng ổn định. Ngân hàng chú trọng vào đáp ứng nhu cầu vốn lưu động, và hỗ trợ các kế hoạch kinh doanh lâu dài của hộ cá nhân. Cách tiếp cận này thể hiện định hướng phát triển tín dụng linh hoạt, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng danh mục cho vay và hỗ trợ sự phục hồi của khu vực kinh doanh tại địa phương.

Dưới đây là bảng số liệu thể hiện thực trạng trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN phân theo thời hạn giai đoạn 2023 - 2025.

Bảng 2.6: Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo thời hạn tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN	65,50	100	85,30	100	113,25	100%	19,80	30,23	27,95	32,77
Ngắn hạn	19,95	30,46	27,05	31,71	36,87	32,56	7,10	35,59	9,82	36,30
Trung - dài hạn	45,55	69,54	58,25	68,29	76,38	67,44	12,70	27,88	18,13	31,12
Doanh số thu nợ SXKD đối với KHCN	48,42	100	63,32	100	83,52	100	14,90	30,77	20,20	31,90
Ngắn hạn	15,23	31,45	20,71	32,71	29,02	34,75	5,48	35,98	8,31	40,13
Trung - dài hạn	33,19	68,55	42,61	67,29	54,50	65,25	9,42	28,38	11,89	27,90
Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN	128,11	100	150,09	100	179,82	100	21,98	17,16	29,73	19,81
Ngắn hạn	40,15	31,34	48,98	32,63	60,76	33,79	8,83	21,99	11,78	24,05
Trung - dài hạn	87,96	68,66	101,11	67,37	119,06	66,21	13,15	14,95	17,95	17,75
Nợ xấu SXKD đối với KHCN	0,91	100	0,94	100	0,99	100	0,03	3,30	0,05	5,32
Ngắn hạn	0,25	27,47	0,26	27,66	0,28	28,28	0,01	4,00	0,02	7,69
Trung - dài hạn	0,66	72,53	0,68	72,34	0,71	71,72	0,02	3,03	0,03	4,41
Tỷ lệ nợ xấu SXKD đối với KHCN (%)	0,71		0,63		0,55					
Ngắn hạn	0,62		0,53		0,46					
Trung - dài hạn	0,75		0,67		0,60					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Doanh số cho vay SXKD với KHCN theo thời hạn của MB Sông Hàn tăng trưởng liên tục qua các năm, tỷ trọng cho vay ngắn hạn chiếm 32,56% vào năm 2025, mức tăng trưởng hằng năm đều trên 35%. Điều này cho thấy nhu cầu vốn ngắn hạn trong hoạt động SXKD của khách hàng cá nhân tăng cao. Nguyên nhân chính là do khách hàng cần vốn để đáp ứng các chi phí vận hành, duy trì hoạt động, nhập hàng hóa, chi trả tiền công và xoay vòng vốn lưu động. Bên cạnh đó, các chính sách hỗ trợ vốn được PGD triển khai mạnh, đặc biệt là chính sách ưu đãi lãi suất theo từng ngành nghề giúp giảm gánh nặng chi phí tài chính và khách hàng mạnh dạn tiếp cận nguồn vốn. Đơn vị triển khai các gói vay ngắn hạn linh hoạt cho các nhóm ngành đặc thù như dịch vụ, thương mại, du lịch để phục vụ cho thị trường du lịch. Các gói vay thấu chi kinh doanh không cần TSDB và cho vay theo món ngắn hạn giúp bổ sung nguồn vốn tạm thời. Qua đó giúp giảm bớt gánh nặng chi phí tài chính cho các hộ gia đình và kích thích nhu cầu mở rộng quy mô sản xuất tại địa phương. Doanh số cho vay trung - dài hạn chiếm tỷ trọng lớn trên tổng doanh số cho vay, chiếm tỷ trọng gần 70% tổng doanh số cho vay. So với năm 2023, năm 2024 tỷ lệ tăng trưởng đạt 27,88% và năm 2025 tăng trưởng 31,12% so với năm 2024. Nguyên nhân là do trong giai đoạn này, nhiều hộ kinh doanh chủ động đầu tư, cải tạo cơ sở kinh doanh, chuyển đổi sang mô hình kinh doanh hiện đại như homestay, quán cà phê tự động hóa. Những khoản đầu tư này cần thời gian thu hồi vốn dài, khách hàng sẽ ưu tiên chọn vay trung - dài hạn để giảm áp lực trả nợ. Ngoài ra, các khoản vay này thường có lãi suất cao hơn vay ngắn hạn và cần TSDB có tính pháp lý cao như BĐS sẽ giúp ngân hàng tối ưu hóa lợi nhuận và kiểm soát rủi ro hiệu quả. Nhưng tập trung quá nhiều vào các khoản vay dài hạn dễ khiến đơn vị đối mặt với rủi ro thanh khoản và rủi ro kỳ hạn. Tuy nhiên tỷ trọng có xu hướng giảm từ 69,54% vào năm 2023 còn 67,44% vào năm 2025. Nguyên nhân là tốc độ tăng trưởng cho vay ngắn hạn mạnh hơn, làm thay đổi cơ cấu kỳ hạn. Bên cạnh đó, PGD chủ động kiểm soát tăng trưởng tín dụng trung - dài hạn để hạn chế rủi ro và linh hoạt hơn trong điều tiết dòng vốn trong bối cảnh thị trường BĐS biến động làm giảm tính thanh khoản của TSDB. Một số khách hàng cũng trì hoãn, thu hẹp quy mô dự án dài hạn do lo ngại rủi ro kinh tế, làm nhu cầu vay trung - dài hạn giảm.

Tốc độ tăng trưởng doanh số thu nợ cho vay SXKD với KHCN có tăng trưởng ổn định như doanh số cho vay. Đối với các khoản thu ngắn hạn, tỷ trọng lần lượt đạt 31,45% năm 2023, 32,71% năm 2024 và 34,75% vào năm 2025. Từ 15,23 tỷ vào năm 2023 lên

29,02 tỷ vào 2025, tăng 13,79 tỷ sau 2 năm. Sự tăng trưởng này đồng bộ với sự tăng trưởng của doanh số cho vay ngắn hạn. Đà Nẵng là nơi các hoạt động thương mại, du lịch phát triển mạnh với nguồn thu hằng ngày, giúp đảm bảo tính thanh khoản, tạo điều kiện cho công tác thu hồi nợ của đơn vị. Dòng tiền hằng ngày không chỉ giúp giảm thiểu tối đa rủi ro nợ quá hạn mà còn cho phép khách hàng tận dụng tối đa các tính năng tắt toán nợ linh hoạt trên App MBBank. Đối với khoản thu trung - dài hạn, tỷ trọng chiếm tỷ lệ cao 65,25% vào năm 2025. Dù tỷ trọng thu nợ có giảm, nhưng tốc độ tăng trưởng thu nợ hằng năm vẫn tăng trưởng đều. Khác với vay ngắn hạn, các khoản vay trung - dài hạn hầu hết là đầu tư vào TSCĐ và mở rộng quy mô sản xuất. Do đó, việc thu hồi gốc và lãi thường kéo dài, phụ thuộc vào chu kỳ hoàn vốn của dự án và khả năng tạo ra dòng tiền. Sự tăng trưởng ổn định về doanh số thu nợ vừa phản ánh hiệu quả khai thác tài sản của các hộ kinh doanh vừa minh chứng cho năng lực giám sát dòng tiền và công tác quản lý rủi ro của MB Sông Hàn.

Dư nợ cho vay trung - dài hạn chiếm tỷ trọng lớn (gần 70%) trên tổng dư nợ vay SXKD với KHCN, nhưng có xu hướng giảm do sự biến động của thị trường và tăng trưởng nhanh của vay ngắn hạn. Ngoài ra, các khoản vay này chủ yếu hỗ trợ vốn cho đầu tư TSCĐ như mua sắm trang thiết bị, PTVT hay mở rộng quy mô nên ngân hàng chủ động thắt chặt quy trình xét duyệt, ưu tiên các khách hàng có uy tín và lịch sử tín dụng tốt để phân bổ nguồn vốn hiệu quả. MB Sông Hàn đã triển khai nhiều gói vay SXKD trung - dài hạn với thời gian trả nợ dài từ 60 - 180 tháng với các phương thức trả nợ linh hoạt phù hợp với nhu cầu sản xuất của KHCN. Bên cạnh đó, các khoản vay thường đi kèm với các sản phẩm bán chéo như: combo tài khoản, mã VietQr, tài khoản số đẹp; cho vay thấu chi linh hoạt trên App; bảo hiểm các khoản vay. Việc tích hợp này vừa giúp ngân hàng bán được sản phẩm vừa duy trì dư nợ ổn định, tối ưu hóa lợi nhuận cho ngân hàng. Tuy tỷ trọng dư nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng thấp, nhưng có xu hướng tăng, tăng từ 31,34% năm 2023 lên 33,79% vào năm 2025, tốc độ tăng trưởng 2 năm đều trên 20%. Điều này là do PGD hỗ trợ khách hàng xoay vòng vốn lưu động để nhập hàng hóa, nguyên vật liệu phục vụ cho hoạt động sản xuất thường xuyên. Các gói vay thấu chi linh hoạt trên App MBBank giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn nhanh chóng mà không cần thủ tục rườm rà với mức lãi suất ưu đãi. Sự chuyển dịch này vừa tối ưu hóa dòng tiền, linh hoạt điều tiết nguồn vốn vừa giảm thiểu rủi ro tập trung vào một nhóm đối tượng, qua đó góp phần thúc đẩy tài chính tại thị trường Đà Nẵng.

Trong giai đoạn này, nợ xấu của cả cho vay ngắn hạn và trung - dài hạn đều có xu hướng tăng nhẹ. Nợ xấu vay ngắn hạn và trung dài hạn tăng lần lượt là 0,03 tỷ và 0,05 tỷ trong 2 năm. Do dư nợ tăng nhanh nhưng nợ xấu chỉ tăng ở mức nhẹ, nên tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm qua các năm lần lượt với ngắn hạn giảm còn 0,46% và trung - dài hạn giảm còn 0,57% vào năm 2025. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức dưới 1% ở cả 2 danh mục cho vay là minh chứng cho công tác quản lý rủi ro hiệu quả của PGD. Trong công tác thẩm định hoạt động cho vay SXKD, ngân hàng không chỉ dựa vào tài sản thế chấp mà còn chú trọng thẩm định nguồn thu thực tế. App MBBank được tích hợp các tính năng theo dõi nguồn thu - nợ, nhắc nợ - lịch trả lãi tự động, giúp khách hàng chủ động tài chính, tránh phát sinh nợ quá hạn ngoài ý muốn. Thông qua sổ sách ghi chép và dòng tiền ra vào trên App của khách hàng, giúp đơn vị nhận diện chính xác năng lực tài chính của khách hàng trực quan hơn. Công tác giám sát sau vay cũng được PGD kiểm soát chặt chẽ. Để khoản vay được dùng đúng mục đích và ngăn chặn rủi ro trục lợi vốn vay, đơn vị thực hiện giải ngân trực tiếp cho bên bán (máy móc, phương tiện, thiết bị sản xuất hoặc cung ứng nguyên vật liệu). Bên cạnh đó, cán bộ định kì đến các địa điểm kinh doanh để kiểm tra tình hình, đồng thời tận dụng công nghệ để theo dõi và cảnh báo sớm các dấu hiệu rủi ro kinh doanh. Từ đó đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích, giúp bảo toàn chất lượng tín dụng để giữ vững tỷ lệ nợ xấu ở mức an toàn.

2.2.2.4 Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo sản phẩm tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay SXKD tại MB Sông Hàn có chuyển dịch rõ ràng từ hình thức truyền thống sang hình thức đa dạng và tiện ích, phù hợp với nhu cầu vay thực tế của KHCN. Việc đa dạng hóa danh mục cho vay thể hiện tính linh hoạt của ngân hàng trong việc đáp ứng nhu cầu về kinh doanh của từng nhóm khách hàng, đồng thời tạo nền tảng cho mục tiêu tăng trưởng dư nợ và nâng cao chất lượng trong bối cảnh chuyển đổi số.

Dưới đây là bảng 2.7 thể hiện thực trạng trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN phân theo sản phẩm giai đoạn 2023 - 2025.

Bảng 2.7: Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN	65,50	100	85,30	100	113,25	100	19,80	30,23	27,95	32,77
Cho vay bổ sung VLĐ	21,16	32,31	29,01	34,01	39,76	35,11	7,85	37,10	10,75	37,06
Cho vay đầu tư TSCĐ	44,34	67,69	56,29	65,99	73,49	64,89	11,95	26,95	17,20	30,56
Doanh số thu nợ SXKD đối với KHCN	48,42	100	63,32	100	83,52	100	14,90	30,77	20,20	31,90
Cho vay bổ sung VLĐ	16,13	33,31	21,74	34,33	30,35	36,34	5,61	34,78	8,61	39,60
Cho vay đầu tư TSCĐ	32,29	66,69	41,58	65,67	53,17	63,66	9,29	28,77	11,59	27,87
Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN	128,11	100	150,09	100	179,82	100	21,98	17,16	29,73	19,81
Cho vay bổ sung VLĐ	42,47	33,15	51,18	34,10	63,61	35,37	8,71	20,51	12,43	24,29
Cho vay đầu tư TSCĐ	85,64	66,85	98,91	65,90	116,21	64,63	13,27	15,50	17,30	17,49
Nợ xấu SXKD đối với KHCN	0,91	100	0,94	100	0,99	100	0,03	3,30	0,05	5,32
Cho vay bổ sung VLĐ	0,32	35,16	0,34	36,17	0,35	35,35	0,02	6,25	0,01	2,94
Cho vay đầu tư TSCĐ	0,59	64,84	0,60	63,83	0,64	64,65	0,01	1,69	0,04	6,67
Tỷ lệ nợ xấu SXKD đối với KHCN (%)	0,71		0,63		0,55					
Cho vay bổ sung VLĐ	0,75		0,66		0,55					
Cho vay đầu tư TSCĐ	0,69		0,61		0,55					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Trong cơ cấu doanh số cho vay, tỷ trọng cho vay đầu tư TSCĐ chiếm 64,89% tổng tỷ trọng cho vay năm 2025. Nguyên nhân là sự hồi phục của hệ sinh thái du lịch sau giai đoạn khó khăn, kéo theo nhu cầu mở rộng quy mô sản xuất, hiện đại hóa dây chuyền, đầu tư thiết bị, nhà xưởng để đáp ứng thị trường. Bên cạnh đó, nhiều hộ kinh doanh đã tận dụng các chính sách khuyến khích sản xuất và các chương trình hỗ trợ lãi suất của Chính phủ và Ngân hàng, mạnh dạn vay vốn đầu tư dài hạn cho TSCĐ. Việc duy trì tỷ trọng cho vay đầu tư TSCĐ trên 64% giúp MB Sông Hàn có nguồn thu lãi bền vững và tối ưu quản trị rủi ro hiệu quả nhờ TSĐB vững chắc gắn liền với các khoản vay. Đồng thời khẳng định nhu cầu đầu tư dài hạn ổn định và niềm tin của khách hàng vào hoạt động kinh doanh bền vững. Ngược lại, danh mục cho vay bổ sung VLD đạt 21,16 tỷ đồng thấp hơn 32,5% vào năm 2023 nhưng đã tăng lên chiếm 35,11% tổng doanh số cho vay vào năm 2025. Nguyên nhân là do nhu cầu vay vốn ngắn hạn để xoay vòng hàng hóa và duy trì hoạt động kinh doanh thường xuyên của các hộ cá nhân tại khu vực, đặc biệt trong bối cảnh thị trường bán lẻ và dịch vụ du lịch địa phương đang phục hồi sôi động. Bên cạnh đó, sự phát triển các chiến lược số hóa của PGD nhằm cải tiến quy trình tín dụng. Việc triển khai các sản phẩm cho vay VLD siêu nhanh trên App MBBank đã giải quyết vấn đề về thủ tục, thời gian, và phương thức giải ngân giúp nguồn vốn đến tay khách hàng ngay tại thời điểm họ cần nhập hàng hóa. Qua đó, ngân hàng vừa giữ chân khách hàng bằng các khoản vay dài hạn, vừa linh hoạt đáp ứng vốn ngắn hạn để tối ưu thu nợ và giảm rủi ro tín dụng.

Doanh số thu nợ từ cho vay bổ sung VLD chiếm hơn 33% trên tổng doanh số thu nợ. Cụ thể, thu nợ năm 2023 đạt 16,13 tỷ đồng, chiếm 33,31% trên tổng thu nợ, đến năm 2025, doanh số thu nợ chiếm tỷ trọng 36,34%. Sau 2 năm, doanh số thu nợ bổ sung VLD đã tăng 14,22 tỷ đồng, tốc độ tăng trưởng lần lượt là 34,78% và 39,60% cho thấy tốc độ thu hồi vốn mạnh của PGD. Nguyên nhân là do dòng vốn ngắn hạn được luân chuyển nhanh, ít bị ứ đọng, giúp đơn vị duy trì tính thanh khoản cao. Ngoài ra, đơn vị đã triển khai nhiều gói vay ưu đãi ngắn hạn, đẩy mạnh thâm nhập dòng tiền thay vì chỉ dựa vào TSĐB, từ đó hỗ trợ khách hàng cá nhân tiếp cận vốn linh hoạt hơn. Cùng với đó là khả năng vận hành nguồn vốn SXKD hiệu quả, các cá nhân, hộ kinh doanh đã tạo ra dòng tiền ổn định, từ đó, đảm bảo thực hiện trả nợ đúng hạn cho ngân hàng. Tương tự doanh số cho vay, tỷ trọng thu nợ của đầu tư TSCĐ cũng chiếm tỷ lệ lớn hơn bổ sung VLD. Thu nợ năm 2025 đạt 53,17 tỷ đồng, chiếm 63,66% tổng thu nợ. Tuy giảm về tỷ trọng

nhưng tỷ lệ thu nợ vẫn tăng so với năm 2023 và 2024 cho thấy tốc độ thu nợ ổn định của danh mục này. Một phần tăng trưởng đến từ việc các khoản vay đầu tư trước đó đến kỳ trả nợ, nhất là những khách hàng đầu tư hiệu quả vào máy móc, phương tiện vận tải, nhà xưởng nhỏ,... Sự tăng trưởng này là minh chứng cho khả năng thu hồi vốn tốt ở các khoản vay dài hạn, dù chu kỳ vốn dài hơn và chịu ảnh hưởng từ sự biến động của thị trường của PGD. Ngoài ra, cán bộ tín dụng luôn theo sát quá trình thu hồi nợ, chủ động liên lạc với khách hàng, nhắc nhở và phối hợp xử lý nhanh chóng các trường hợp có thể xảy ra để kịp thời đưa ra phương án giải quyết. Cùng với đó là sự tích hợp hệ thống quản lý và nhắc nợ trên App MBBank. Thông báo lịch trả nợ qua App giúp chủ động hơn trong việc quản lý tài chính, hạn chế nợ quá hạn do chủ quan của khách hàng.

Dư nợ cho vay bổ sung VLD tăng tỷ trọng từ 33,15% năm 2023 lên 35,37% năm 2025. Tốc độ tăng trưởng dư nợ duy trì ở mức cao ổn định đạt 20,51% vào năm 2024 và 24,29% vào năm 2025. Nguyên nhân là do ngân hàng đang ưu tiên mở rộng dư nợ ngắn hạn để đáp ứng nhu cầu vốn lưu động thường xuyên của các cá nhân, hộ kinh doanh, trong bối cảnh nền kinh tế khu vực dần phục hồi. Ngân hàng cũng có chính sách ưu đãi lãi suất, cải thiện quy trình thẩm định, giúp tăng khả năng tiếp cận vốn đến khách hàng. Đồng thời, PGD ưu tiên phân bổ nguồn lực vào các khoản vay có tính thanh khoản cao để giảm áp lực dự phòng. Ngược lại, dư nợ cho vay đầu tư TSCĐ chiếm tỷ trọng lớn nhưng tốc độ tăng dư nợ thấp hơn so với bổ sung VLD. Tỷ lệ tăng trưởng đạt 15,50% so với năm 2023 và 17,49% so với năm 2024. Nguyên nhân là do chiến lược kiểm soát chặt chẽ quy trình thẩm định tài sản của PGD nhằm hạn chế rủi ro tổn động vốn, đảm bảo chất lượng tài sản luôn an toàn. MB Sông Hàn chủ động sàng lọc nhóm khách hàng có lịch sử tín dụng tốt và uy tín kinh doanh cao, giúp giảm tối đa các khoản nợ tiềm ẩn rủi ro. Bên cạnh đó, đơn vị cũng thể hiện sự cẩn trọng trong việc mở rộng các khoản vay dài hạn trong bối cảnh kinh tế khu vực còn nhiều biến động do lạm phát và thị trường bất động sản. Việc duy trì cơ cấu này không chỉ tạo nền tảng vững chắc cho tăng trưởng dư nợ ổn định mà còn góp phần kiểm soát tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp.

Tổng nợ xấu cho vay SXKD đối với KHCN tăng nhẹ từ 0,91 tỷ đồng vào năm 2023 lên 0,99 tỷ đồng vào năm 2025, nhưng tỷ lệ nợ xấu chung giảm từ 0,71% xuống 0,55%. Song song với đó, cho vay bổ sung VLD có tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh từ 0,75% xuống 0,55% vào năm 2025, cho vay đầu tư TSCĐ cũng giảm từ 0,69% xuống 0,55%. Sự kết hợp giữa hệ thống chấm điểm tín dụng tự động và các tính năng quản lý nợ thông minh

giúp ngân hàng sàng lọc khách hàng có uy tín cao, giúp khách hàng chủ động theo dõi dòng tiền, hạn chế tối đa tình trạng quên hạn hoặc chậm thanh toán. Thông qua dữ liệu giao dịch thực tế trên App, hệ thống sẽ giúp cảnh báo các dấu hiệu bất thường qua dòng tiền của khách hàng để đơn vị có biện pháp xử lý và hỗ trợ kịp thời.

2.2.2.5 Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh tại PGD Sông Hàn phát triển mạnh mẽ cho thấy vai trò quan trọng của tài sản bảo đảm trong việc kiểm soát rủi ro và xác định hạn mức tín dụng phù hợp. Danh mục tài sản thế chấp được cơ cấu đa dạng, từ bất động sản, phương tiện vận tải đến các loại giấy tờ có giá, phản ánh đặc thù của khách hàng tại khu vực trung tâm Đà Nẵng. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng thể hiện sự linh hoạt khi chấp nhận tài sản hình thành từ vốn vay hoặc kết hợp bảo lãnh bên thứ ba, qua đó mở rộng khả năng tiếp cận vốn cho các hộ kinh doanh. Việc quản lý và định giá thường xuyên, cùng với ứng dụng công nghệ trong giám sát tài sản, đã giúp PGD duy trì chất lượng tín dụng ổn định và tăng khả năng ứng phó trước biến động thị trường.

Dưới đây là bảng số liệu thể hiện thực trạng trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCHN phân theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2023 - 2025.

Bảng 2.8: Thực trạng cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân phân theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Quân Đội
- Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025 ĐVT: Tỷ đồng

Chi tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)	Số tiền	Tăng trưởng (%)
Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN	65,50	100	85,30	100	113,25	100	19,80	30,23	27,95	32,77
BĐS	56,24	85,86	72,15	84,58	94,58	83,51	15,91	28,29	22,43	31,09
TSĐB khác	9,26	14,14	13,15	15,42	18,67	16,49	3,89	42,01	5,52	41,98
Doanh số thu nợ SXKD đối với KHCN	48,42	100	63,32	100	83,52	100	14,90	30,77	20,20	31,90
BĐS	39,98	82,57	51,78	81,78	67,06	80,29	11,80	29,51	15,28	29,51
TSĐB khác	8,44	17,43	11,54	18,22	16,46	19,71	3,10	36,73	4,92	42,63
Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN	128,11	100	150,09	100	179,82	100	21,98	17,16	29,73	19,81
BĐS	100,12	78,15	116,86	77,86	138,55	77,05	16,74	16,72	21,69	18,56
TSĐB khác	27,99	21,85	33,23	22,14	41,27	22,95	5,24	18,72	8,04	24,20
Nợ xấu SXKD đối với KHCN	0,91	100	0,94	100	0,99	100	0,03	3,30	0,05	5,32
BĐS	0,74	81,32	0,76	80,85	0,80	80,81	0,02	2,70	0,04	5,26
TSĐB khác	0,17	18,68	0,18	19,15	0,19	19,19	0,01	5,88	0,01	5,56
Tỷ lệ nợ xấu SXKD đối với KHCN (%)	0,71		0,63		0,55					
BĐS	0,74		0,65		0,58					
TSĐB khác	0,61		0,54		0,46					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Các khoản vay có TSĐB bằng bất động sản chiếm tỷ trọng cao (trên 80%) trong cơ cấu doanh số cho vay SXKD với KHCN của MB Sông Hàn. Nguyên nhân là tài sản BĐS giúp khách hàng tiếp cận khoản vay có hạn mức cao hơn, thời hạn vay dài hơn. Những BĐS có giá trị lớn, tính pháp lý rõ ràng và có tính thanh khoản cao để đảm bảo khách hàng trả nợ và giảm bớt rủi ro nếu khách hàng không trả được nợ. Trong bối cảnh thị trường tín dụng kiểm soát chặt rủi ro, chất lượng TSĐB tốt giúp PGD giảm thiểu trích lập dự phòng, tối ưu hóa lợi nhuận cho đơn vị. Tuy nhiên, nếu PGD không định giá đúng chất lượng BĐS hoặc cho vay quá cao so với tài sản sẽ dễ dẫn đến rủi ro trong quá trình thu hồi nợ sau này. Trong khi đó, các loại TSĐB khác như PTVT, máy móc thiết bị hoặc hàng hóa thường có giá trị thấp, khả năng biến động cao và khó xử lý khi phát sinh nợ xấu. Tuy chiếm tỷ trọng nhỏ trong quy mô cho vay (gần khoảng 17% vào năm 2025), nhưng tốc độ tăng trưởng khá nhanh. Ngân hàng đang đa dạng hóa danh mục TSĐB để hỗ trợ khách hàng vay vốn không bằng BĐS linh hoạt hơn. Sự thay đổi này có được nhờ việc triển khai các gói vay tiêu dùng và SXKD nhanh trên App MBBank. Bên cạnh đó, các khoản vay thấu chi, tín chấp dựa trên uy tín và TSĐB linh hoạt góp phần giúp rút ngắn thời gian giải ngân, đáp ứng nhu cầu vốn tức thời của hộ kinh doanh.

Tương tự như cho vay, doanh số thu nợ cũng có tỷ trọng BĐS chiếm trên 80% tổng doanh số thu nợ và được duy trì ổn định qua các năm. Nguyên nhân là các khoản vay có TSĐB là bất động sản thường có giá trị lớn, thời hạn dài nhưng khách hàng có kế hoạch trả nợ rõ ràng, chủ động thanh toán đúng hạn. Ngoài ra, do quy trình giải ngân, thẩm định và quản lý tín dụng được kiểm soát chặt chẽ nên tỷ lệ phát sinh nợ xấu thấp, từ đó khả năng thu nợ cao và ổn định hơn. Trong khi đó, tỷ trọng TSĐB khác chiếm 17,43% vào năm 2023 và tăng lên 19,71% vào năm 2025. Dù chiếm tỷ trọng nhỏ, nhưng tốc độ tăng trưởng thu nợ trong giai đoạn này lại khá nhanh. Nguyên nhân là do các khoản vay này thường phục vụ nhu cầu vốn lưu động của khách hàng cá nhân, nên vòng quay vốn nhanh, thời gian thu hồi vốn nhanh, giúp dòng tiền không bị ứ đọng. Cùng với đó, ngân hàng đã và đang mở rộng thu hồi vốn từ các loại tài sản khác như động sản hay giấy tờ có giá, sổ tiết kiệm, trái phiếu để đa dạng hóa nguồn thu, không phụ thuộc quá mức vào thị trường BĐS, tạo ra một chu kỳ dòng tiền linh hoạt và an toàn cho ngân hàng.

Về quy mô dư nợ, có sự giảm về tỷ trọng TSĐB bằng BĐS nhưng vẫn chiếm 77 - 78% trên tổng dư nợ cho vay. Dư nợ vay SXKD chủ yếu đến từ các khoản vay có tài sản thế chấp truyền thống, giúp ngân hàng duy trì sự an toàn và ổn định cho các

khoản vay. Sự tăng trưởng đều qua các năm là kết quả cho nhu cầu vốn gắn với bất động sản vẫn rất lớn, đặc biệt trong bối cảnh Đà Nẵng đang là trung tâm đô thị, phát triển du lịch, nơi giá trị bất động sản có xu hướng tăng. Tuy nhiên, sự giảm tỷ trọng có thể là do hạn chế trong việc mở rộng cho vay đối với các hộ kinh doanh vừa và nhỏ hoặc khách hàng cá nhân có nhu cầu vay ngắn hạn nhưng không đủ tài sản đảm bảo. TSĐB khác chiếm tỷ trọng 22,14% tổng dư nợ. Sự tăng trưởng này là do ngân hàng mở rộng đối tượng khách hàng, chủ động hỗ trợ các hộ kinh doanh dịch vụ, thương mại vốn mạnh về dòng tiền nhưng hạn chế về tài sản tích lũy. PGD đang dần đa dạng hóa danh mục tài sản, giảm bớt sự phụ thuộc quá lớn vào BĐS trong bối cảnh thị trường nhà đất giai đoạn 2024 còn nhiều biến động. Sự phân bổ này vừa giúp đảm bảo an toàn tín dụng nhờ BĐS, vừa mở rộng khả năng tiếp cận vốn cho các hộ kinh doanh vốn mạnh về dòng tiền nhưng hạn chế về tài sản tích lũy. Tuy nhiên, danh mục tài sản đảm bảo còn tập trung quá lớn vào bất động sản làm cho chất lượng tín dụng của PGD trở nên nhạy cảm với những biến động từ thị trường bất động sản tại Đà Nẵng.

Mặc dù nợ xấu tăng nhẹ nhưng tỷ lệ nợ xấu ở cả 2 danh mục TSĐB đều giảm trong giai đoạn này. Với bất động sản, tỷ lệ nợ xấu giảm từ 0,74% xuống còn 0,58% vào năm 2025. Và TSĐB khác giảm từ 0,61% xuống còn 0,46% vào năm 2025. Tỷ lệ nợ xấu BĐS được kiểm soát tốt cho thấy khả năng kiểm soát rủi ro tốt hơn ở nhóm tài sản có tính thanh khoản cao. Tỷ lệ nợ xấu giảm là kết quả tốt cho hệ thống chấm điểm tín dụng tự động và quy trình sàng lọc khách hàng của PGD đang vận hành cực kỳ hiệu quả. Bên cạnh đó, tỷ lệ nợ xấu ở TSĐB khác cũng giảm nhờ sự cải thiện trong quản trị tín dụng và giám sát tài sản bảo đảm, góp phần đa dạng hóa danh mục cho vay.

2.2.2.6 Hệ số thu nợ và vòng quay vốn cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Trong giai đoạn 2023 - 2025, công tác tín dụng tại PGD Sông Hàn không chỉ tập trung mở rộng quy mô giải ngân mà còn chú trọng đến việc đánh giá hiệu quả luân chuyển vốn thông qua các chỉ số như hệ số thu nợ và vòng quay vốn. Thực tế cho thấy dòng vốn được vận hành nhịp nhàng từ khâu giải ngân đến thu hồi, phản ánh khả năng quản lý dòng tiền hiệu quả và sức khỏe tài chính ổn định của khách hàng. Việc tối ưu hóa tốc độ luân chuyển vốn đã giúp PGD nâng cao tính thanh khoản, giảm thiểu rủi ro tín dụng và tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững trong bối cảnh kinh tế số.

Dưới đây là bảng số liệu thể hiện hệ số thu nợ và vòng quay vốn cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN giai đoạn 2023 - 2025

Bảng 2.9: Hệ số thu nợ và vòng quay vốn cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
	Số tiền	Số tiền	Số tiền
Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN	65,50	85,30	113,25
Doanh số thu nợ SXKD đối với KHCN	48,42	63,32	83,52
Hệ số thu nợ cho vay SXKD đối với KHCN	0,739	0,742	0,737
Dư nợ cuối kỳ cho vay SXKD đối với KHCN	128,11	150,09	179,82
Dư nợ cho vay SXKD đối với KHCN bình quân trong kỳ	112,21	139,1	164,955
Vòng qua vốn tín dụng cho vay SXKD đối với KHCN (lần)	0,43	0,46	0,51

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hệ số thu nợ và vòng quay vốn cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại PGD Sông Hàn có nhiều biến động, phản ánh những thay đổi trong cả công tác tín dụng của ngân hàng lẫn tình hình kinh tế vĩ mô.

Hệ số thu nợ dao động từ 0,739 vào năm 2023 lên 0,742 vào năm 2024 và 0,737 vào năm 2025. Nhìn chung, hệ số ổn định quanh mức 0,74 và không có sự biến động lớn cho thấy chất lượng tín dụng được kiểm soát tốt, dòng tiền quay vòng ổn định, ít bị ứ đọng. Sự kết hợp giữa công tác sàng lọc khách hàng và tối ưu hóa quy trình xử lý nợ qua công nghệ số dẫn đến khả năng thu hồi vốn gốc của ngân hàng ngày càng được cải thiện. Đây là dấu hiệu tích cực, nhận thấy các khoản vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân được quản lý tốt, đồng thời cho thấy tình hình tài chính của khách hàng ổn định. Đồng thời, ý thức trả nợ của khách hàng cùng sự hiệu quả của quy trình nhắc nợ, quản lý dòng tiền tự động trên App MBBank cũng góp phần tăng hệ số thu nợ.

Vòng quay vốn tín dụng của PGD trong giai đoạn này tăng từ 0,43 vòng vào năm 2023 lên 0,46 vòng vào năm 2024 và 0,51 vòng vào năm 2025. Sự gia tăng này là do dư

nợ đang dịch chuyển sang các khoản vay ngắn hạn, bổ sung vốn lưu động có tính linh hoạt cao, thu hồi vốn vay nhanh. Sự hồi phục mạnh mẽ về sức mua và du lịch tại địa bàn giúp hộ kinh doanh tiêu thụ hàng hóa nhanh, tạo dòng tiền dồi dào về tài khoản MB. Nhờ đó, họ có khả năng tái toán các khoản vay ngắn hạn và trả nợ gốc trung hạn đúng hạn. Điều này khẳng định nhu cầu vốn lưu động ngắn hạn cao và chu kỳ kinh doanh diễn ra liên tục tại khu vực Đà Nẵng.

Hệ số thu nợ và vòng quay vốn tín dụng tại MB Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025 có sự ổn định. Đây là minh chứng cho khả năng thu hồi vốn gốc dần hiệu quả và dòng tiền vận hành ít bị ứ đọng của PGD. Sự phục hồi mạnh mẽ của nền kinh tế tại khu vực giúp hộ kinh doanh tiêu thụ hàng hóa nhanh, tạo nguồn tiền dồi dào để tái toán các khoản vay đúng hạn. Điều này khẳng định nhu cầu vốn lưu động ngắn hạn cao, chu kỳ kinh doanh liên tục. Đồng thời quy trình sàng lọc khách hàng và công tác quản trị tín dụng của ngân hàng được thực hiện tốt, góp phần đảm bảo chất lượng tín dụng và hỗ trợ phát triển bền vững. Dù có sự tăng trưởng ổn định, nhưng hệ số thu nợ và vòng quay vốn vẫn còn ở mức dưới 1, Việc phụ thuộc lớn vào các khoản vay trung và dài hạn có chu kỳ thu hồi vốn chậm làm hạn chế khả năng thanh toán, giảm tính linh hoạt tài chính và tăng rủi ro dòng tiền. Với sự giảm sút của thị trường BĐS kết hợp với sự thận trọng của ngân hàng trong khâu sàng lọc khách hàng và kiểm soát TSDB đã làm cho tốc độ tăng trưởng dư nợ có phần chậm lại, đồng thời khiến hệ số thu nợ và vòng quay vốn duy trì ở mức thấp.

2.2.2.7 Thu nhập cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

Trong giai đoạn 2023 - 2025, thu nhập từ hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại PGD Sông Hàn luôn giữ vai trò nguồn thu chủ lực và ổn định. Kết quả này phản ánh hiệu quả trong quản trị biên lãi thuần, đồng thời cho thấy sự linh hoạt trong chính sách lãi suất và ứng dụng công nghệ số. Nhờ tối ưu hóa danh mục cho vay và kiểm soát chi phí vốn, PGD đã duy trì được nguồn thu bền vững, tạo động lực quan trọng cho tăng trưởng tài chính và khẳng định vị thế trong phân khúc bán lẻ tại Đà Nẵng.

Dưới đây là bảng số liệu thể hiện thu nhập cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN giai đoạn 2023 - 2025.

Bảng 2.10: Thu nhập cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025

DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
	Giá trị	Giá trị	Giá trị
Tổng thu lãi cho vay	66,40	77,48	88,94
Thu lãi cho vay SXKD đối với KHCN	10,89	13,42	17,23
Tỷ trọng thu lãi cho vay SXKD đối với KHCN	16,40%	17,32%	19,37%

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – chi nhánh Đà Nẵng – PGD Sông Hàn giai đoạn 2023-2025)

Tổng thu lãi cho vay tăng từ 66,40 tỷ đồng năm 2023 lên 88,94 tỷ đồng năm 2025, nhờ kết quả của chiến lược khai thác hiệu quả nhu cầu vốn dành cho KHCN tại thị trường Đà Nẵng. Trong đó, thu lãi từ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tăng từ 10,89 tỷ đồng lên 17,23 tỷ đồng, cho thấy phân khúc này ngày càng đóng góp lớn hơn vào tổng thu nhập lãi. Sự tăng trưởng này là kết quả của việc PGD đã tận dụng tốt nhu cầu vốn lưu động và đầu tư tại thị trường Đà Nẵng để chuyển hóa thành thu nhập thực tế.

Tỷ trọng thu lãi sản xuất kinh doanh trong tổng thu lãi tăng từ 16,40% lên 19,37% qua ba năm. Qua đó thấy được vai trò ngày càng quan trọng hơn của phân khúc khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh trong cơ cấu thu nhập của đơn vị. Sự gia tăng này vừa minh chứng cho mức đóng góp lớn hơn về lợi nhuận, vừa khẳng định hiệu quả khai thác nguồn vốn và khả năng sinh lời trên mỗi đồng vốn cho vay. Việc tỷ trọng thu lãi tăng đều qua các năm là do PGD đã tận dụng tốt nhu cầu vốn lưu động của hộ kinh doanh tại khu vực. Ngân hàng đã tối ưu hóa chính sách lãi suất và quản trị biên lãi thuần hiệu quả, giúp nâng cao khả năng sinh lời trên mỗi đồng vốn vay. Đồng thời đa dạng hóa nguồn thu nhập, giảm bớt sự phụ thuộc vào các khoản vay bất động sản. Đây là động lực quan trọng giúp PGD củng cố năng lực tài chính, tạo nguồn lực để tái đầu tư và khẳng định vị thế trong phân khúc bán lẻ tại địa bàn Đà Nẵng.

2.3 Đánh giá hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

2.3.1 Kết quả đạt được

Qua quá trình phân tích thực trạng phát triển hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN tại MB Sông Hàn giai đoạn 2023 - 2025 có thể thấy, PGD đang ngày càng chú trọng phát triển hoạt động cho vay này. PGD vẫn theo sát định hướng của NHNN, ưu tiên cấp vốn cho khách hàng có mục đích phục vụ hoạt động SXKD, góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế địa phương và hiệu quả trong hoạt động cho vay. Hoạt động này tại PGD trong giai đoạn 2023 - 2025 đã đạt được một số kết quả quan trọng sau:

Thứ nhất, MB Sông Hàn đã không ngừng mở rộng quy mô cho vay, thu hút nhiều KHCN có nhu cầu vốn phục vụ SXKD. Nhờ vào các chương trình ưu đãi hấp dẫn như gói lãi suất vay siêu ưu đãi dành cho hộ kinh doanh; quy trình giải ngân nhanh chóng qua App MBBank; tích hợp các tính năng quản lý doanh thu và thanh toán QR code miễn phí ngay trên tài khoản; thủ tục hồ sơ đơn giản kết hợp với tư vấn tài chính miễn phí, các chính sách miễn phí quản lý tài khoản và hỗ trợ công cụ thanh toán số hiện đại,... Do đó, số lượng khách hàng vay vốn ngày càng tăng đặc biệt vào năm 2025.

Thứ hai, trong giai đoạn này, tỷ lệ doanh số cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân ghi nhận mức tăng trưởng ổn định. Cụ thể tỷ lệ tăng trưởng cho vay năm 2024 tăng 30,23% so với năm 2023, năm 2025 tăng 32,77% so với năm 2024. Cùng với việc thẩm định khách hàng có khả năng trả nợ tốt để hạn chế rủi ro mất vốn, cho thấy PGD góp phần vào sự phát triển chung của toàn bộ hệ thống MB. Từ đó, nâng cao khả năng cạnh tranh với các tổ chức tài chính khác trong hoạt động cho vay nói chung và hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân nói riêng.

Thứ ba, đội ngũ cán bộ tín dụng tại MB Sông Hàn có trình độ chuyên môn và được đào tạo về nghiệp vụ. PGD kết hợp giữa đội ngũ nhân sự có kinh nghiệm lâu năm với nhân viên trẻ tuổi năng động tạo nên môi trường làm việc hiệu quả, nâng cao chất lượng tư vấn, phục vụ và chăm sóc khách hàng.

Thứ tư, quy trình cho vay được thực hiện chặt chẽ, tuân thủ các quy định nội bộ và Pháp luật. Các cán bộ tín dụng có kinh nghiệm thường xuyên cập nhật thông tin để định giá tài sản, giúp nâng cao kỹ năng thẩm định, phê duyệt khoản vay chính xác hơn.

Thứ năm, tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại MB Sông Hàn liên tục giảm từ 0,71% xuống 0,55% vào năm 2025. Điều này cho thấy hiệu quả trong công tác thẩm định cũng như khả năng sàng lọc khách hàng kỹ của PGD.

Thứ sáu, nguồn vốn vay được giải ngân đúng mục đích và được khách hàng sử dụng hiệu quả vào sản xuất kinh doanh, góp phần nâng cao thu nhập và cải thiện đời sống. Các khoản vay trước và sau khi giải ngân được quản lý chặt chẽ, hạn chế xuất hiện nợ xấu phát sinh.

2.3.2 Hạn chế và nguyên nhân

❖ Hạn chế

Dù MB Sông Hàn đã đạt được nhiều kết quả tích cực trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh với khách hàng cá nhân, nhưng vẫn còn tồn tại một số hạn chế ảnh hưởng đến quá trình phát triển hoạt động cho vay và nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Quy mô cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tuy có xu hướng tăng về giá trị tuyệt đối qua các năm, nhưng vẫn còn chiếm tỷ trọng nhỏ (duy trì ở mức 17%) so với tổng hoạt động cho vay toàn PGD và chưa có sự cải thiện đáng kể, phản ánh việc ngân hàng chưa khai thác hết tiềm năng từ thị trường Đà Nẵng. Đây là nơi có tiềm năng mạnh đến từ các hộ kinh doanh cá thể, tiểu thương trong lĩnh vực dịch vụ, du lịch và thương mại điện tử. Hoạt động cho vay SXKD cá nhân chưa thực sự chiếm ưu thế, mà đang bị lấn át bởi các mảng cho vay khác như cho vay tiêu dùng, cho vay bất động sản.

Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân vẫn còn chậm. Dù số lượng khách hàng và dư nợ cho vay có xu hướng gia tăng, tuy nhiên mức tăng trưởng này vẫn chưa thật sự nổi bật và ổn định. Cơ cấu sản phẩm cho vay SXKD chưa đa dạng và linh hoạt, chủ yếu triển khai các gói vay SXKD cơ bản, chưa phát triển các sản phẩm cho vay SXKD phù hợp cho từng nhóm khách hàng (hộ kinh doanh cá thể nhỏ, hoặc các ngành nghề đặc thù tại Đà Nẵng). Thiếu các gói vay linh hoạt theo mùa vụ du lịch và dịch vụ tại địa bàn dẫn đến PGD ít tạo ra giá trị cộng thêm và làm hạn chế khả năng tiếp cận vốn vay của khách hàng. Đồng thời, khiến PGD khó cạnh tranh với các tổ chức tín dụng khác trên cùng địa bàn, làm chậm quá trình mở rộng cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân.

Cơ cấu TSDB không đồng đều, yêu cầu về tài sản còn khá nghiêm ngặt. MB Sông Hàn vẫn ưu tiên các khoản vay có tài sản thế chấp bằng BĐS trong khi đó các khoản vay tín chấp chưa được phát triển mạnh. Điều này gây cản trở, khó khăn với những cá

nhân có ý tưởng kinh doanh tốt nhưng thiếu TSDB, các cá nhân kinh doanh trên nền tảng thương mại điện tử khiến ngân hàng bỏ lỡ nhiều cơ hội mở rộng tín dụng. Tạo rào cản lớn cho KHCN có nhu cầu vay vốn để SXKD nhưng không tiếp cận được nguồn vốn chính thống. Cùng với đó, việc tập trung quá nhiều vào bất động sản dễ làm gia tăng rủi ro và hạn chế khả năng thích ứng trước những biến động của thị trường bất động sản.

Công tác thẩm định và đánh giá năng lực tài chính của khách hàng tại PGD vẫn còn nhiều hạn chế. Quá trình thu thập, phân tích và xác minh thông tin tài chính của khách hàng cá nhân sản xuất kinh doanh, đặc biệt là các hộ kinh doanh nhỏ lẻ còn chưa toàn diện và thiếu chiều sâu. Điều này làm tăng nguy cơ lựa chọn sai đối tượng cho vay, ảnh hưởng đến chất lượng cho vay và gia tăng tỷ lệ nợ xấu trong hoạt động cho vay tại đơn vị. Quy trình xét duyệt các khoản vay còn phức tạp và mất thời gian, đặc biệt đối với các khoản vay có giá trị lớn hoặc yêu cầu TSDB. Thời gian thẩm định khoản vay còn kéo dài quá trình xử lý hồ sơ và giảm trải nghiệm khách hàng. Điều này khiến khách hàng có nhu cầu cấp bách sẽ tìm đến các nguồn vay khác có quy trình linh hoạt hơn, PGD sẽ mất cơ hội tăng trưởng trên thị trường.

Hệ số thu nợ và vòng quay vốn nhỏ hơn 1, phản ánh hiệu quả sử dụng vốn của PGD chưa cao. Khi nguồn vốn sau giải ngân không được thu hồi kịp thời, nguồn vốn bị tồn đọng tại các khoản vay cũ khiến PGD gặp khó khăn trong việc tái cấp vốn cho các nhu cầu vay mới do thiếu hụt nguồn vốn. Điều này gây áp lực lên việc trích lập dự phòng rủi ro, ảnh hưởng đến chỉ tiêu tài chính và khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng, làm giảm tốc độ tăng trưởng tín dụng của PGD.

❖ Nguyên nhân

Nguyên nhân dẫn đến quy mô cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân tại MB Sông Hàn còn chiếm tỷ trọng nhỏ là do ngân hàng chưa thực sự chú trọng vào phát triển phân khúc này trong chiến lược kinh doanh. Đơn vị chỉ tập trung vào nhóm KHCN an toàn và điều kiện cho vay còn nghiêm ngặt, chưa thật sự tiếp cận các nhóm khách hàng tiềm năng tại địa bàn. Phần lớn nhóm khách hàng cá nhân SXKD tại địa bàn có quy mô hoạt động nhỏ lẻ, nhu cầu vay vốn còn thấp, mang tính tạm thời. Chất lượng thông tin của khách hàng nhỏ thường thiếu minh bạch, gây khó khăn cho công tác thẩm định và phê duyệt hạn mức để gia tăng tỷ trọng.

PGD ưu tiên các loại TSDB cao như bất động sản trong khi các loại tài sản khác như máy móc, thiết bị hay dòng tiền từ HĐKD chưa được đánh giá cao. Khi thị trường BĐS

biến động tiêu cực, giá trị TSDB bị giảm và tính thanh khoản kém, sẽ làm giảm trực tiếp hạn mức giải ngân cho các khoản vay phục vụ hoạt động SXKD. Cùng với quy định chứng minh thu nhập nghiêm ngặt và chưa có nhiều sản phẩm vay tín chấp hỗ trợ khách hàng, làm cản trở việc tiếp cận các khoản vay vốn của bộ phận khách hàng.

Biến động kinh tế và đặc thù mùa vụ tại địa phương, cùng với quy định pháp lý phức tạp làm khả năng tiếp cận vốn vay bị hạn chế. Một số khoản vay chưa được thu hồi đúng hạn, nợ xấu còn tồn tại, làm giảm khả năng thu hồi vốn nhanh và ảnh hưởng đến vòng quay vốn. Đây là thách thức lớn mà PGD cần có giải pháp để nâng cao năng lực cạnh tranh và quản trị rủi ro.

Quy trình xét duyệt và thẩm định khoản vay kéo dài ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả giải ngân. Công cụ thẩm định còn chưa hiện đại, thiếu ứng dụng công nghệ, quy trình thu thập và xác minh thông tin còn rườm rà. Khách hàng luôn muốn xử lý hồ sơ nhanh chóng để kịp thời nắm bắt cơ hội đầu tư, kinh doanh. Tuy nhiên, nếu quá trình thẩm định hồ sơ diễn ra chậm trễ, PGD có thể mất mát cơ hội phục vụ và làm giảm sự hài lòng của khách hàng. Điều này ảnh hưởng đến năng suất lao động của nhân viên, làm hạn chế sự phát triển hoạt động SXKD của đơn vị.

Công tác nghiên cứu, phân tích thị trường và nhu cầu KHCN tại địa bàn chưa được chú trọng. PGD chưa khảo sát thực tế nhiều để hiểu nhu cầu vốn của từng nhóm KHCN dẫn đến các sản phẩm cho vay dễ bị trùng lặp. Nhiều khách hàng cá nhân có nhu cầu vay vốn nhưng chưa tiếp cận được sản phẩm vay sản xuất kinh doanh phù hợp, nên phải tìm đến các TCTD khác có quy trình nhanh gọn, linh hoạt hơn. Khách hàng cá nhân có xu hướng sử dụng vốn từ nhiều nguồn khác nhau như vay người thân, tín dụng phi chính thức, hoặc tổ chức khác, làm giảm hiệu quả sử dụng vốn vay tại PGD. Các đơn vị khác cũng đẩy mạnh triển khai các sản phẩm tín dụng linh hoạt, với lãi suất cạnh tranh và dịch vụ số hóa, buộc PGD phải nâng cao chất lượng dịch vụ, cải tiến quy trình cho vay và đa dạng hóa sản phẩm để duy trì lợi thế và thị phần. Điều đó làm PGD tăng sức cạnh tranh với các TCTD khác trên cùng địa bàn, làm chậm quá phát triển hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN.

Chất lượng cán bộ nhân viên cũng là yếu tố quan trọng quyết định đến hiệu quả hoạt động cho vay tại PGD. Dù cán bộ nhân viên tại PGD đều có chuyên môn và tinh thần phục vụ khách hàng tốt, nhưng trong môi trường hiện đại, khả năng thích ứng nhanh với công nghệ vẫn cần được cải thiện. Việc ứng dụng các công cụ số hóa, hệ thống chấm

điểm tín dụng tự động hay quản lý dữ liệu tập trung đòi hỏi nhân viên phải có kỹ năng công nghệ vững vàng để xử lý công việc nhanh chóng và chính xác. Nếu không được trang bị đầy đủ, quá trình thẩm định và xét duyệt sẽ dễ bị kéo dài, ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng và năng lực cạnh tranh của PGD. Các kỹ năng tư vấn tài chính cho khách hàng cần được nâng cao và khả năng xử lý tình huống của nhân viên vẫn cần được rèn luyện. Do đó, các cán bộ nhân viên cũng làm ảnh hưởng một phần đến tăng trưởng và khả năng phát triển hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN của PGD.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đi sâu vào phân tích thực trạng cho vay SXKD đối với KHCN tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025. Nhìn chung, hoạt động cho SXKD tại MB Sông Hàn có sự phát triển mạnh trong giai đoạn này. Cơ cấu vay được điều chỉnh linh hoạt để đáp ứng nhu cầu vốn đa dạng, vừa hỗ trợ các khoản đầu tư trung - dài hạn, vừa mở rộng dư nợ ngắn hạn phục vụ vốn lưu động, giúp dòng vốn quay vòng nhanh. Quy mô dư nợ tăng trưởng mạnh cùng với chất lượng tín dụng được kiểm soát chặt chẽ làm tỷ lệ nợ xấu giảm xuống 0,53% vào năm 2025. Tỷ lệ nợ xấu duy trì dưới 1% cho thấy công tác thẩm định và giám sát khoản vay có hiệu quả. Kết hợp chuyển đổi số và các sản phẩm vay ưu đãi, linh hoạt trên App MBBank giúp ngân hàng tối ưu hóa lợi nhuận, tiết kiệm thời gian và gắn kết khách hàng. Việc tuân thủ nghiêm ngặt các nguyên tắc cho vay của NHNN cùng với các quy định nội bộ của MB đã giúp PGD Sông Hàn tối ưu hóa hiệu quả sử dụng vốn. Từ đó, đảm bảo nguồn vốn được phân bổ đúng mục đích và phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng. Đây là nền tảng quan trọng để MB Sông Hàn duy trì sự phát triển an toàn, bền vững và ổn định trong hoạt động tín dụng. Đồng thời khẳng định uy tín của MB trên thị trường tài chính địa phương và là cơ sở cho các giải pháp phát triển hoạt động cho vay ở chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY SẢN XUẤT KINH DOANH ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD SÔNG HÀN

3.1 Định hướng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

3.1.1 Định hướng chung

Để tạo nền tảng bền vững cho hoạt động và mở rộng quy mô kinh doanh, Ngân hàng cần tập trung chú trọng vào công tác huy động vốn, đây là một yếu tố quan trọng. Ngân hàng tăng cường thu hút nguồn tiền gửi từ khách hàng thông qua các dịch vụ tiện ích và ứng dụng công nghệ hiện đại. Điều đó không chỉ giúp bổ sung nguồn vốn ổn định mà còn góp phần tạo các mối quan hệ bền vững và lâu dài với khách hàng. Nguồn vốn huy động hiệu quả sẽ là cơ sở để Ngân hàng triển khai các hoạt động kinh doanh khác.

Trong định hướng phát triển, Ngân hàng đặt mục tiêu trở thành NHTM bán lẻ hiện đại và lớn mạnh. Việc mở rộng đối tượng khách hàng đến từng thành phần kinh tế trên địa bàn và các khu vực lân cận là chiến lược quan trọng. Sự tiếp cận đa dạng này không chỉ giúp Ngân hàng gia tăng thị phần và còn góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội của địa phương. Từ đó, khẳng định vai trò của Ngân hàng là một định chế tài chính có trách nhiệm với cộng đồng.

Trong quá trình phát triển, Ngân hàng cần đặc biệt quan tâm đến công tác xử lý nợ xấu và nợ quá hạn một cách tích cực. Việc triển khai các biện pháp quản lý nợ hiệu quả sẽ giúp làm sạch bảng cân đối kế toán và giảm thiểu rủi ro tài chính. Đồng thời, Ngân hàng cần nâng cao chất lượng của các sản phẩm cho vay mới, đa dạng hóa dịch vụ và gia tăng sức cạnh tranh. Các chương trình khuyến mãi, các ưu đãi cũng được dùng như một công cụ để thu hút khách hàng và tăng cường độ nhận diện thương hiệu.

Để đảm bảo an toàn và hiệu quả cho HĐKD, ngân hàng tăng cường kiểm tra, giám sát hoạt động sử dụng vốn vay của khách hàng. Điều này giúp hạn chế rủi ro tín dụng và bảo vệ nguồn vốn của ngân hàng. Song song với đó, việc cải tiến phương pháp thẩm định và đánh giá chính xác tình hình hoạt động kinh doanh cũng như năng lực tài chính của khách hàng đóng vai trò quyết định đến sự thành công của mỗi khoản vay và khả năng thu hồi nợ. Đây là một công đoạn then chốt mà Ngân hàng cần đặc biệt coi trọng.

Cuối cùng, để nâng cao năng lực cạnh tranh và đảm bảo sự phát triển bền vững trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng biến động, Ngân hàng cần tiếp tục tăng cường đổi mới công nghệ, và chú trọng vào việc đào tạo đội ngũ cán bộ. Ngân hàng cần nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ cho các cán bộ. Điều này sẽ cung cấp các dịch vụ chất lượng cao hơn, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng đồng thời thích ứng linh hoạt với những thay đổi của thị trường.

3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

Trong bối cảnh môi trường kinh doanh cạnh tranh ngày càng khốc liệt, việc không ngừng đổi mới và phát triển liên tục là yếu tố cần thiết đối với các ngân hàng. Nhận thức được điều đó, MB Sông Hàn đã xác định những phương pháp phát triển hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN trong khoản thời gian tới. Với mục tiêu cốt lõi là nâng cao hiệu quả hoạt động đồng thời củng cố vị thế cạnh tranh trên thị trường.

Đầu tiên, MB Sông Hàn cần xây dựng biểu lãi suất linh hoạt, kết hợp với các ưu đãi về phí dịch vụ. Điều này giúp đơn vị cân bằng giữa lợi nhuận và chi phí của khách hàng, đồng thời tạo ra sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh. Tiếp đó, ngân hàng hướng đến nâng cao chất lượng phục vụ thông qua việc đào tạo chuyên sâu cho đội ngũ tư vấn tài chính, đảm bảo mỗi nhân viên không chỉ am hiểu nghiệp vụ mà còn thấu hiểu từng nhu cầu của khách hàng vay sản xuất kinh doanh.

Thứ hai, công tác truyền thông và tuyên truyền quảng bá sản phẩm cho vay SXKD được xem là yếu tố quan trọng để thu hút thêm khách hàng. MB Sông Hàn tập trung xây dựng vào chiến lược tiếp cận song song giữa khách hàng truyền thống và khách hàng tiềm năng mới. Thông qua các kênh trực tiếp tại quầy và trên nền tảng số, nhằm gia tăng độ nhận diện thương hiệu và thúc đẩy doanh số. Đồng thời, PGD ưu tiên chú trọng công tác nghiên cứu thị trường, từ đó phân loại khách hàng một cách chi tiết, kịp thời cập nhật các xu hướng tiêu dùng và chu kỳ ngành nghề. Trên cơ sở đó, các sản phẩm cho vay SXKD đối với KHCN sẽ được thiết kế phù hợp hơn với nhu cầu thực tế, từ gói vốn lưu động ngắn hạn đến các khoản vay trung - dài hạn phục vụ cho hoạt động đầu tư tài sản cố định nhằm đảm bảo hiệu quả kinh tế song song với tính cạnh tranh.

Thứ ba, MB Sông Hàn đẩy mạnh việc ứng dụng công nghệ hiện đại vào quy trình cho vay SXKD đối với KHCN thông qua việc số hóa quy trình cho vay. Việc tích hợp

công nghệ định danh điện tử (eKYC) với dữ liệu dân cư quốc gia, giúp đơn vị tối ưu hóa quy trình xác thực và thu thập thông tin khách hàng một cách chính xác và nhanh chóng. Quan trọng, PGD đã áp dụng hệ thống chấm điểm tín dụng tự động, kết hợp với nền tảng dữ liệu lớn và trí tuệ nhân tạo vào hoạt động. Điều đó giúp PGD đánh giá và phê duyệt hạn mức nhanh chóng dựa trên dòng tiền giao dịch thay vì chỉ phụ thuộc vào TSDB. Song song đó, các kênh thanh toán trực tuyến và App MBBank tiếp tục được cải tiến và hoàn thiện hơn nhằm tạo sự thuận lợi tối đa cho KHCN. Từ việc giải ngân nhanh chóng, đến việc theo dõi dòng tiền mọi lúc mọi nơi giúp khách hàng chủ động quản lý vốn vay một cách hiệu quả.

Cuối cùng với các định hướng trên, PGD không chỉ nâng cao hiệu quả vận hành mà còn gia tăng trải nghiệm khách hàng. Khẳng định được vị thế bền vững trong lĩnh vực cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Đây là nền tảng quan trọng để PGD tiếp tục phát triển thêm quy mô cho vay, nâng cao năng lực cạnh tranh và phát triển bền vững trong tương lai.

3.2 Một số giải pháp nhằm phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn

3.2.1 Linh hoạt hóa quy trình cấp tín dụng để rút ngắn thời gian

Để nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng cá nhân vay sản xuất kinh doanh, Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sông Hàn cần tối ưu hóa quy trình giải ngân, các yêu cầu về TSDB, đảm bảo tính nhanh chóng, minh bạch và thuận tiện. Đây là yếu tố quan trọng giúp ngân hàng tăng tính cạnh tranh, cải thiện trải nghiệm khách hàng và góp phần mở rộng dư nợ cho vay.

Đơn vị nên thiết lập bộ tiêu chí phân loại khách hàng để linh hoạt được quy trình rút ngắn thời gian cho khách hàng. Cụ thể, MB Sông Hàn thực hiện các cuộc họp chuyên đề nhằm xác định tiêu chí phân loại khách hàng vay sản xuất kinh doanh. Bộ tiêu chí này được xây dựng dựa trên các yếu tố định lượng và định tính như: mức thu nhập (ưu tiên các trường hợp có thu nhập chuyển khoản ổn định từ lương), lịch sử tín dụng (đặc biệt chú trọng đến khả năng trả nợ đúng hạn), nghề nghiệp (ưu tiên các nhóm nghề nghiệp ổn định như cán bộ công chức, nhân viên doanh nghiệp lớn), loại hình và giá trị tài sản đảm bảo. Sau khi hoàn tất việc phân loại khách hàng theo tiêu chí nội bộ, PGD

triển khai các quy trình thẩm định tín dụng tương ứng nhằm đảm bảo tính hoạt động, đồng thời tối ưu hóa thời gian xử lý và quản trị rủi ro phù hợp với từng nhóm đối tượng.

Đối với nhóm khách hàng được đánh giá là tiềm năng - bao gồm những cá nhân có thu nhập chuyên khoản ổn định, lịch sử tín dụng tốt và tài sản bảo đảm thuộc khu vực phát triển, đơn vị áp dụng quy trình thẩm định rút gọn. Sử dụng công nghệ e-KYC để khách hàng có thể nộp hồ sơ trực tuyến qua ứng dụng điện thoại hoặc website ngân hàng, giúp tiết kiệm thời gian cho cả khách hàng và nhân viên. Ngoài ra, hồ sơ sẽ được chuyển trực tiếp đến bộ phận thẩm định, thực hiện hoàn tất việc thẩm định và ra quyết định trong vòng 24 đến 48 giờ. Trong các trường hợp khoản vay thuộc hạn mức phê duyệt nội bộ, hồ sơ sẽ được trình ký trực tiếp lên Giám đốc Chi nhánh nhằm rút ngắn thời gian xét duyệt. Ngược lại, đối với nhóm khách hàng chưa có lịch sử tín dụng rõ ràng hoặc tiềm ẩn yếu tố rủi ro cao hơn, quy trình thẩm định truyền thống vẫn được áp dụng để đảm bảo tính kiểm soát chặt chẽ.

Với những khách hàng chưa có tài khoản hoặc dòng tiền chạy qua hệ thống MB, đơn vị có thể xây dựng cơ chế thẩm định dựa trên dữ liệu khác như hóa đơn điện, nước, hợp đồng thuê mặt bằng, chứng từ mua bán hàng hóa nhằm chứng minh năng lực tài chính thực tế. Song song, PGD cần phát triển gói tín dụng khởi nghiệp có bảo lãnh cộng đồng thông qua việc hợp tác với hiệp hội ngành nghề, tổ chức nghề nghiệp hoặc đối tác kinh doanh để xây dựng cơ chế bảo lãnh và quy trình phê duyệt nhanh. Ngoài ra, PGD có thể ứng dụng công nghệ số trong thẩm định nhanh, sử dụng AI để phân tích mô hình kinh doanh và dự báo dòng tiền, thay thế cho yêu cầu lịch sử giao dịch ngân hàng.

Tuy nhiên, nhằm nâng cao hoạt động xử lý và giảm thiểu áp lực cho cán bộ tín dụng, đơn vị nên kết hợp sử dụng các công cụ hỗ trợ bán tự động. Cụ thể, các mẫu checklist đánh giá hồ sơ rủi ro được tích hợp nhằm chuẩn hóa quy trình kiểm tra, giúp cán bộ dễ dàng xác định các điểm cần lưu ý trong hồ sơ. Bên cạnh đó, việc áp dụng mẫu biểu đánh giá nhanh, theo tiêu chí nội bộ giúp rút ngắn thời gian xử lý mà vẫn đảm bảo yêu cầu về tính đầy đủ và chính xác trong phê duyệt tín dụng.

Ngoài ra, với các phương án kinh doanh khả thi và hỗ trợ những cá nhân khởi nghiệp có năng lực tại địa phương, đơn vị cần cải tiến cơ chế phê duyệt bằng cách phân cấp quyền phê duyệt có điều kiện cho Ban Giám đốc MB Sông Hàn. Cơ chế này cho phép linh hoạt bỏ qua hoặc nói lỏng một số tiêu chí kỹ thuật trong hệ thống phê duyệt tự động, chẳng hạn như yêu cầu về lịch sử tín dụng hoàn hảo của khách hàng, tỷ lệ tài sản đảm

bảo cao, hoặc mức xếp hạng tín dụng nội bộ quá khắt khe. Đối với các trường hợp đặc biệt, như chủ hộ có nhiều năm kinh nghiệm làm thuê nay đứng ra lập nghiệp, hoặc các mô hình kinh doanh bắt kịp xu hướng du lịch tại Đà Nẵng, PGD có thể phê duyệt cấp tín dụng tạm thời. Song song đó, ngân hàng sẽ áp dụng các biện pháp kiểm soát rủi ro thay thế, bao gồm giải ngân theo tiến độ trực tiếp cho nhà cung ứng và tăng tần suất kiểm tra sau cho vay lên mức một lần mỗi tháng trong giai đoạn đầu. Sự linh hoạt này giúp ngân hàng vừa phản ứng nhanh trước cơ hội thị trường của khách hàng, vừa đảm bảo an toàn hệ thống nhờ cơ chế kiểm soát dòng tiền chặt chẽ, hạn chế rủi ro phát sinh trong quá trình cấp vốn.

3.2.2 Mở rộng cơ cấu cho vay theo đặc thù khách hàng

Trong phân khúc khách hàng cá nhân và hộ kinh doanh, sự đa dạng và khác biệt về nhu cầu tài chính là đặc điểm tất yếu. Khác với các doanh nghiệp lớn vốn có quy trình vận hành chuẩn hóa, hoạt động kinh doanh của cá nhân thường phụ thuộc vào yếu tố mùa vụ, địa bàn hoạt động và chu kỳ quay vòng vốn đặc thù của từng mặt hàng. Để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng tại địa bàn, PGD cần phát triển nhiều gói vay linh hoạt phù hợp với nhu cầu thực tế. Với từng cá nhân, hộ kinh doanh nhu cầu về quy mô sản xuất, ngành nghề, chu kỳ sản xuất đều khác nhau. Vậy nên, ngân hàng cần cung cấp những giải pháp tài chính linh hoạt, giúp khách hàng sử dụng vốn hiệu quả và bền vững.

MB Sông Hàn cần tối ưu hóa các điều kiện về thủ tục và quy trình vay ngắn hạn phục vụ nhu cầu vốn lưu động. Nó giúp KHCN tiếp cận nguồn vốn một cách tức thời, từ đó tối ưu hóa vòng quay vốn lưu động trong hoạt động SXKD. Đơn vị nên triển khai các giải pháp tài chính chuyên biệt thay vì áp dụng cơ chế cho vay đồng loạt cho mọi ngành nghề. PGD thực hiện nghiên cứu hành vi tài chính và chu kỳ dòng tiền của từng nhóm khách hàng, như tiểu thương tại các chợ (Chợ Cồn, Chợ Hàn), chủ homestay và khách sạn ven biển, cùng các hộ sản xuất làng nghề truyền thống, từ đó xây dựng linh hoạt chính sách cho vay phù hợp với đặc thù từng nhóm. Đối với ngành dịch vụ du lịch, PGD có thể linh hoạt gói cho vay theo hạn mức có tài sản bảo đảm và thời gian ân hạn nợ gốc trùng với mùa thấp điểm (tháng 10 - 12 hằng năm), nhằm giảm áp lực tài chính cho khách hàng. Đối với các hộ kinh doanh cá thể thiếu sổ sách kế toán, chuyên viên phải trực tiếp xuống thực địa để khảo sát, ghi chép nhật ký doanh thu và lập bảng dòng tiền thực tế nhằm thiết kế số tiền hoàn trả mỗi kỳ khớp chính xác với năng lực tài chính của khách hàng.

Hiện nay, quy định về TSDB của MB vẫn khá nghiêm ngặt và chủ yếu thiên về bất động sản. Tuy nhiên với tình hình biến động của thị trường bất động sản hiện nay, MB Sông Hàn cần chuyển dịch mạnh hoạt động vay sử dụng các TSDB khác như phương tiện vận tải, giấy tờ có giá, trái phiếu,... kết hợp cùng với các giải pháp vay ngắn hạn linh hoạt. Cụ thể, PGD đẩy mạnh hơn nữa việc nhận tài sản bảo đảm là đội xe chở hàng (xe tải, ô tô kinh doanh) của các tiểu thương và hộ kinh doanh tại địa bàn. PGD sẽ triển khai gói vay ngắn hạn 12 tháng, giải ngân theo từng khế ước từ 3 - 6 tháng phù hợp với chu kỳ nhập hàng, với tỷ lệ cho vay từ 70 - 75% giá trị xe. Khách hàng vẫn sử dụng xe để kinh doanh, trong khi PGD quản lý hồ sơ gốc trực tuyến qua hệ thống. Song song đó, PGD chủ động tiếp cận, ký kết thỏa thuận hợp tác với các đại lý phân phối cấp 1 về thực phẩm, bia, nước giải khát trên địa bàn. MB đề xuất quản lý dòng tiền tập trung miễn phí cho đại lý, đồng thời cam kết sẽ cấp vốn lưu động ngắn hạn cho các khách hàng quen của đại lý. Khi một hộ kinh doanh cá nhân có nhu cầu nhập hàng từ đại lý lớn này, Đơn vị sẽ cấp một hạn mức vốn lưu động ngắn hạn. Tài sản bảo đảm chính là hợp đồng cung ứng/hóa đơn và uy tín bảo lãnh bằng cam kết của đại lý. Khi hộ kinh doanh gửi đề nghị giải ngân qua Internet Banking, MB Sông Hàn thực hiện lệnh chuyển tiền thẳng vào tài khoản của kinh doanh của đại lý cấp 1 để thanh toán tiền mua nguyên liệu. Mô hình này vừa giúp khách của đại lý có tiền thanh toán tiền hàng ngay lập tức, giúp giảm bớt hàng tồn kho và không bị đọng công nợ.

Song song với sản phẩm vay ngắn hạn, PGD cũng nên đẩy mạnh giải pháp phát triển các sản phẩm vay trung - dài hạn tại đơn vị. Các gói vay cần thiết kế linh hoạt dựa trên thời gian vay, đặc điểm dòng tiền, chu kỳ kinh doanh, các điều kiện về ân hạn gốc và lãi suất phù hợp với nhu cầu mở rộng quy mô sản xuất của từng nhóm ngành nghề đặc thù. Tại địa bàn hoạt động, PGD MB Sông Hàn cần các đội ngũ quan hệ khách hàng cá nhân (RM) sẽ tiến hành tiếp cận các nhóm ngành có nhu cầu dịch chuyển mô hình lớn tại Đà Nẵng. Đối với nhóm dịch vụ logistics và vận tải, RM sẽ giới thiệu gói tài trợ chuỗi phương tiện vận chuyển với thủ tục thế chấp bằng chính chiếc xe hình thành từ vốn vay; đối với nhóm chủ hộ kinh doanh ẩm thực/spa, PGD sẽ tư vấn gói vay nâng cấp, mở rộng chuỗi mặt bằng với thời hạn lên tới 5 năm. Trong công tác tiếp thị, thay vì giới thiệu sản phẩm chung, RM sẽ trực tiếp xây dựng bảng tính toán hiệu quả đầu tư dự kiến cho từng khách hàng. Bảng này chứng minh rõ ràng việc chuyển đổi từ mô hình cũ sang mô hình hiện đại sẽ giúp tiết kiệm chi phí vận hành và tăng biên lợi nhuận. Điều này vừa giúp

khách hàng nhanh chóng nắm bắt cơ hội thị trường, tối ưu hóa hiệu quả sử dụng vốn vừa tạo động lực cho quá trình chuyển đổi từ mô hình sản xuất truyền thống sang mô hình kinh doanh hiện đại, bền vững. Ngoài ra, đơn vị còn nên đẩy mạnh các công tác tiếp thị và cá nhân hóa trải nghiệm cho từng nhóm ngành hàng cụ thể.

Để tối ưu hóa trải nghiệm người dùng, MB Sông Hàn cần đẩy mạnh tích hợp các giải pháp tài chính đa dạng vào hoạt động cho vay SXKD dành cho KHCHN. Với nền tảng App MBBank hiện nay, PGD cần triển khai thêm các gói sản phẩm vay kết hợp với ưu đãi về phí thanh toán, bảo hiểm tài khoản và các tính năng đầu tư tự động. Triển khai các sản phẩm cho vay theo hạn mức ngắn hạn, cho vay thấu chi tài khoản kinh doanh trực tuyến, cũng như cho vay từng lần trung hạn trên App MBBank, cung cấp nhiều phương thức giải ngân và thu nợ phù hợp với từng chu kỳ kinh doanh. Với hệ thống Core T24 hiện đại, ngân hàng có thể áp dụng tự động điều chỉnh giảm biên độ lãi suất cho những khách hàng có dòng tiền lớn lưu thông qua tài khoản MB hoặc sử dụng thêm các dịch vụ tích hợp như thanh toán QR Code, máy POS và tài khoản số đẹp thay vì phụ thuộc quá vào bất động sản. Đơn vị cho phép khách hàng chủ động đăng ký vay 100% online, tự động phê duyệt và giải ngân ngay lập tức đối với các khách hàng nhận nợ thuộc hạn mức thấu chi hoặc vốn lưu động ngắn hạn đã được cấp sẵn. Việc tích hợp các sản phẩm vào quy trình vay vốn không chỉ giúp KHCHN tiếp cận nguồn vốn nhanh chóng mà còn quản trị tài chính hiệu quả hơn. Từ đó, gia tăng sự gắn kết giữa khách hàng với ngân hàng, nâng cao vị thế cạnh tranh của MB Sông Hàn trên địa bàn Đà Nẵng.

3.2.3 Đẩy mạnh hoạt động marketing đa kênh, gắn kết khách hàng

Trong nền kinh tế thị trường hiện đại, đặc biệt là một trung tâm kinh tế năng động như Đà Nẵng, sự cạnh tranh giữa các tổ chức tín dụng diễn ra vô cùng gay gắt. Và trong ngành dịch vụ, cạnh tranh là không thể thiếu và đối với hoạt động cho vay cũng vậy. Mỗi ngân hàng lại có các chính sách khác nhau để thu hút khách hàng cho mình. Sự khác biệt về sản phẩm, lãi suất hay hạn mức giữa các ngân hàng đang dần bị thu hẹp do xu hướng bão hòa về tính năng sản phẩm. Khi đó, hoạt động marketing đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao độ nhận diện thương hiệu và thu hút thêm khách hàng mới. Đối với MB Sông Hàn, việc xây dựng một chiến lược marketing hiệu quả đồng bộ với toàn hệ thống là nền tảng để phát triển sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại địa phương.

Ngân hàng cần phát triển mạnh truyền thông đa kênh, kết hợp giữa các hình thức quảng bá bán hàng trực tiếp tại quầy và trên các kênh online như website, mạng xã hội, ứng dụng di động. Tổ chức các chương trình giới thiệu sản phẩm và tư vấn vay vốn tại các khu dân cư, chợ, hội chợ thương mại và cụm công nghiệp địa phương. Phát tờ rơi, treo băng rôn, đặt bảng thông tin tại các chợ, cụm đường lớn để tăng cường nhận diện thương hiệu và kích thích nhu cầu vay vốn. Tổ chức các đội bán hàng lưu động, trực tiếp hướng dẫn tiểu thương cài đặt mã QR thanh toán kết hợp tư vấn gói vay tại chợ. Tăng cường ứng dụng các nền tảng số như Facebook, Zalo, TikTok hoặc YouTube để quảng bá các sản phẩm vay sản xuất kinh doanh một cách linh hoạt và hiệu quả. Nội dung truyền thông cần được đầu tư sáng tạo, dễ tiếp cận, như các video ngắn chia sẻ câu chuyện thành công thực tế của khách hàng đã sử dụng vốn vay để mở rộng kinh doanh hiệu quả. Đồng thời, triển khai quảng cáo có chọn lọc theo vị trí địa lý, ngành nghề hoặc độ tuổi để tiếp cận đúng đối tượng mục tiêu như tiểu thương, hộ kinh doanh nhỏ lẻ, lao động tự do. Ngoài ra, đơn vị cần phát triển và duy trì một trang web hoặc fanpage chính thức nhằm giới thiệu đầy đủ các sản phẩm vay vốn, cập nhật chương trình khuyến mãi cũng như hỗ trợ tư vấn trực tuyến. Thông qua các hình thức này, PGD có thể giới thiệu sản phẩm vay đến khách hàng, tạo độ nhận diện rộng cho sản phẩm. Tổ chức các chiến dịch quảng bá sản phẩm gắn liền với nhu cầu sản xuất thực tế của khách hàng cá nhân tại địa phương. Việc tận dụng công nghệ số sẽ giúp đơn vị tiếp cận nhanh chóng và hiệu quả đến các nhóm khách hàng trẻ, năng động, có nhu cầu vốn nhưng ưu tiên sự tiện lợi và tốc độ trong giao dịch.

Ngoài ra, PGD có thể kết hợp marketing với các chương trình khuyến mãi, ưu đãi lãi suất, miễn giảm phí dịch vụ. Thiết lập cơ chế khuyến khích khách hàng hiện hữu giới thiệu người thân hoặc bạn bè vay vốn. Ví dụ, khách hàng giới thiệu khách mới thành công có thể nhận quà tặng, ưu đãi giảm lãi suất cho khoản vay mới hoặc miễn phí một số dịch vụ. Mô hình này không chỉ giảm chi phí quảng bá, mà còn lan tỏa sự tin cậy trong cộng đồng nhờ uy tín của khách hàng cũ. Hợp tác với các đại lý cung ứng phương tiện vận tải, máy móc thiết bị,... tại địa bàn để triển khai chương trình vay mua hàng liên kết. Ngân hàng có thể cung cấp dịch vụ trả góp hoặc cho vay ưu đãi trực tiếp tại điểm bán khi khách hàng mua sản phẩm. Mô hình liên kết này giúp hỗ trợ vốn kịp thời cho người sản xuất và mở rộng khả năng tiếp cận của ngân hàng đến khách hàng tiềm năng trong cộng đồng.

Thường xuyên tổ chức các hội thảo, sự kiện để kết nối doanh nghiệp với khách hàng cá nhân, giúp đơn vị nâng cao thương hiệu, mở rộng tệp khách hàng và gia tăng doanh số cho vay đối với hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Các chương trình này được triển khai dưới các hình thức như tọa đàm về giải pháp tài chính, hội chợ triển lãm sản phẩm dịch vụ, hay các buổi giao lưu trực tiếp giữa ngân hàng và hộ kinh doanh. Tại đây, PGD giới thiệu chi tiết các gói vay sản xuất kinh doanh, hướng dẫn thủ tục vay vốn, đồng thời lắng nghe nhu cầu thực tế của khách hàng để điều chỉnh sản phẩm cho phù hợp. Song song đó, ngân hàng sử dụng các công cụ truyền thông để quảng bá sự tiện ích của sản phẩm, kết hợp với các dịch vụ ưu đãi hấp dẫn như miễn phí mở tài khoản, giảm phí giao dịch hoặc hỗ trợ tư vấn quản lý tài chính. Những hoạt động này không chỉ giúp nâng cao thương hiệu, giữ chân các khách hàng cũ, mở rộng tệp khách hàng mới mà còn tạo dựng mối quan hệ bền vững lâu dài giữa khách hàng và ngân hàng.

3.2.4 Phát triển năng lực chuyên môn cho đội ngũ cán bộ tín dụng

Đối với hoạt động cho vay đội ngũ cán bộ tín dụng đóng vai trò là lực lượng trực tiếp triển khai hoạt động cho vay, là cầu nối giữa ngân hàng và khách hàng. Do đó việc nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ là vô cùng cần thiết nhằm đảm bảo hiệu quả và an toàn trong hoạt động tín dụng. Số lượng cán bộ cho vay hiện có tại MB Sông Hàn là 5 cán bộ, trong đó, có 3 cán bộ phụ trách hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Số lượng cán bộ còn ít làm giảm tính linh hoạt trong phân công, luân chuyển và đào tạo chuyên môn.

Thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo định kỳ về nghiệp vụ tín dụng là hết sức cần thiết nhằm nâng cao năng lực chuyên môn cho đội ngũ cán bộ. Các khóa học về phân tích tài chính, thẩm định tín dụng, đánh giá rủi ro và các quy định pháp lý liên chuyên sâu cách phân tích mô hình sản xuất kinh doanh cụ thể tại địa bàn (du lịch, ăn uống, mua sắm,...) để cán bộ hiểu rõ đặc thù hoạt động và rủi ro. Đồng thời, khuyến khích cán bộ thực hành thẩm định hồ sơ, xây dựng báo cáo phân tích và nắm vững phương pháp định lượng khả năng trả nợ của khách hàng. Thông qua các khóa học này, cán bộ không chỉ được củng cố kiến thức cơ bản về quy trình cho vay và quản trị rủi ro, mà còn có cơ hội tiếp cận các tình huống thực tế để rèn luyện khả năng phân tích và xử lý linh hoạt.

Triển khai hệ thống học trực tuyến và thư viện tài liệu điện tử để cán bộ có thể học tập linh hoạt mọi lúc, mọi nơi. Cung cấp công cụ số hỗ trợ công việc như phần mềm

phân tích dòng tiền, chấm điểm tín dụng tự động và quản lý hồ sơ vay. Việc sử dụng công nghệ giúp nâng cao hiệu quả xử lý hồ sơ, tăng độ chính xác trong thẩm định và tiết kiệm thời gian cho nhân viên. Song song đó, việc cập nhật các kiến thức mới về quy định pháp lý, các chính sách tín dụng của đơn vị, và xu hướng phát triển của thị trường sẽ giúp cán bộ nâng cao năng lực chuyên môn, nắm bắt kịp thời sự thay đổi trong môi trường kinh doanh, từ đó đưa ra quyết định cho vay chính xác, linh hoạt và phù hợp hơn.

PGD còn cần chú trọng đến phát triển kỹ năng mềm cho nhân viên. Tổ chức chương trình huấn luyện các kỹ năng cần thiết như giao tiếp, tư vấn, thuyết phục và chăm sóc khách hàng sẽ giúp xây dựng mối quan hệ gắn bó với khách hàng. Từ đó, tạo lòng tin và sự hài lòng dành cho cán bộ nhân viên và nâng cao uy tín, hình ảnh của đơn vị.

Để khuyến khích nhân viên phấn đấu, PGD cần áp dụng các cơ chế khen thưởng minh bạch. Cơ chế khen thưởng được đánh giá dựa trên hiệu quả công việc, năng suất làm việc, tỷ lệ thu hồi nợ hay mức độ hài lòng của khách hàng. Những cán bộ có thành tích tốt sẽ được khen thưởng, khích lệ, tạo động lực làm việc trong môi trường. Việc khen thưởng kịp thời và công bằng sẽ tạo động lực cho nhân viên phấn đấu, đồng thời lan tỏa tinh thần trách nhiệm và sự gắn kết trong tập thể. Đây là yếu tố quan trọng để xây dựng văn hóa làm việc tích cực, nâng cao chất lượng dịch vụ và uy tín của đơn vị.

Bên cạnh việc phát triển kỹ năng cho toàn bộ nhân viên, PGD cũng cần tạo cơ hội việc làm cho đội ngũ cán bộ trẻ tuổi cũng góp phần phát triển quy mô cho vay SXKD đối với KHCN. Trong bối cảnh nền kinh tế và công nghệ thay đổi nhanh chóng, các cán bộ trẻ thường có lợi thế hơn trong việc nắm bắt, cập nhật kiến thức mới về công nghệ, xu hướng thị trường và các quy định pháp lý. Họ có khả năng thích ứng nhanh, năng động và sáng tạo, từ đó giúp PGD bắt kịp sự phát triển của thị trường và phục vụ khách hàng hiệu quả hơn. PGD đào tạo nghiệp vụ chuyên sâu kết hợp với môi trường làm việc năng động, hiện đại. Khi được trang bị đầy đủ kiến thức và có môi trường phù hợp sẽ giúp họ nâng cao khả năng thích ứng, phục vụ khách hàng tốt hơn và giảm thiểu rủi ro trong quá trình cho vay, đồng thời góp phần mở rộng quy mô cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân. Đây là hướng đi lâu dài giúp PGD vừa phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao, vừa tạo nền tảng vững chắc cho sự tăng trưởng bền vững.

Để củng cố chất lượng phục vụ, PGD đã triển khai mô hình cộng tác viên tín dụng tại địa phương. Cộng tác viên là những cá nhân am hiểu địa bàn và có mối quan hệ tốt với cộng đồng. Họ hỗ trợ ngân hàng trong việc tìm kiếm khách hàng tiềm năng, thu hồ sơ

vay và chăm sóc sau vay. Và để phát triển mạnh hơn nữa mô hình này, MB Sông Hàn cần tập trung vào việc mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng hoạt động. Trước hết, đơn vị nên chuẩn hóa quy trình tuyển chọn cộng tác viên, đồng thời tăng cường đào tạo về kỹ năng số, kỹ năng thẩm định cơ bản và kỹ năng chăm sóc khách hàng. Song song, ngân hàng cần xây dựng hệ thống đánh giá hiệu quả làm việc minh bạch, kết hợp với chính sách đãi ngộ linh hoạt như hoa hồng theo doanh số giải ngân, hỗ trợ chi phí đi lại hoặc thưởng hiệu suất, nhằm tạo động lực gắn bó lâu dài. Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ trong quản lý cộng tác viên cũng đóng vai trò quan trọng: thiết lập nền tảng trực tuyến để theo dõi tiến độ thu hồ sơ, chăm sóc khách hàng và phản hồi nhanh chóng sẽ giúp nâng cao năng suất, giảm thiểu sai sót và tăng tính minh bạch. Nhờ đó, mô hình cộng tác viên tín dụng không chỉ duy trì hiệu quả hiện tại mà còn trở thành một kênh nhân lực chiến lược, hỗ trợ cán bộ chính thức, mở rộng mạng lưới khách hàng và nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng của ngân hàng trên địa bàn.

3.2.5 Tăng cường hiệu quả thẩm định tín dụng và quản lý nợ bền vững

Trong hoạt động cho vay, công tác thẩm định và thu hồi nợ đóng vai trò vô cùng quan trọng, ảnh hưởng đến chất lượng và hiệu quả của khoản vay cũng như sự an toàn của nguồn vốn vay. Để nâng cao chất lượng thẩm định, MB Sông Hàn cần xây dựng quy trình đánh giá khách hàng một cách toàn diện. Quy trình này bao gồm việc phân tích tình hình tài chính, năng lực sản xuất kinh doanh, uy tín trong giao dịch và khả năng trả nợ của khách hàng. Kết hợp việc xem xét hồ sơ giấy tờ với khảo sát thực tế tại cơ sở kinh doanh của khách hàng. Áp dụng công nghệ hiện đại vào quy trình thẩm định làm đẩy nhanh thời gian xét duyệt, mang lại trải nghiệm vay vốn liền mạch cho khách hàng, Sử dụng hệ thống chấm điểm tín dụng nội bộ tích hợp thêm dữ liệu phi truyền thống, từ đó giúp toàn bộ quá trình đánh giá trở nên nhanh chóng, chính xác và khách quan hơn. Bên cạnh đó, MB Sông Hàn cần triển khai các phương pháp thẩm định phù hợp với từng phân khúc khách hàng. Mỗi ngành nghề, lĩnh vực sản xuất kinh doanh đều có đặc thù riêng biệt, nên việc đánh giá cần dựa trên các tiêu chí phù hợp với từng đặc điểm hoạt động của từng nhóm khách hàng. Điều này không chỉ giúp hạn chế rủi ro tín dụng mà còn nâng cao khả năng lựa chọn đúng đối tượng vay vốn ứng với từng khoản vay.

Hiện nay, việc thẩm định thực địa của MB vẫn dựa vào biên bản chụp hình thủ công của nhân sự đi kiểm tra. Việc đánh giá quy mô kho hàng, giá trị tồn kho của hộ sản xuất hay lưu lượng khách của quán ăn vẫn mang tính cảm tính, dễ dẫn đến hiện tượng thông

tin bị bóp méo hoặc RM đánh giá quá cao năng lực tài chính của khách hàng. Khi tiến hành kiểm tra cơ sở sản xuất hoặc kho hàng tại địa bàn Đà Nẵng (như xưởng đá mỹ nghệ Non Nước hay kho bãi vật liệu tại Hòa Vang), chuyên viên RM thực hiện check-in định vị số và chụp hình đính kèm mốc thời gian thực trực tiếp trên ứng dụng nội bộ khi đi kiểm tra thực địa. Họ dựa trên các thông số kỹ thuật tối thiểu như diện tích, chiều cao xếp hàng kết hợp với giá thị trường được cập nhật liên tục tại địa phương để quy đổi giá trị hàng tồn kho một cách khách quan. Đồng thời, đối chiếu dữ liệu định vị của hình ảnh với tọa độ đăng ký kinh doanh thực tế, nhằm ngăn ngừa rủi ro khách hàng sử dụng kho bãi của bên thứ ba để làm đẹp hồ sơ. Việc ứng dụng công nghệ này mang lại hiệu quả trong công tác thẩm định đầu vào, giúp ngân hàng đưa ra quyết định tín dụng dựa trên dữ liệu thực chứng khách quan, hạn chế rủi ro thông tin bất đối xứng và ngăn chặn từ gốc tình trạng cấp vốn vượt quá năng lực vận hành của hộ kinh doanh cá thể.

MB Sông Hàn xây dựng cơ chế giám sát chặt chẽ quá trình vay và sử dụng vốn vay, đảm bảo khoản vay được sử dụng đúng mục đích và mang lại hiệu quả kinh tế. Triển khai các đợt kiểm tra định kỳ và đột xuất sau khi giải ngân để đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích. Thay vì phụ thuộc vào các chỉ số tài chính như số dư tài khoản sụt giảm hay số ngày chậm trả trên hệ thống CIC, PGD cần cải tiến hệ thống giám sát tự động qua phần mềm quản lý tín dụng. Tích hợp theo dõi từ xa dựa trên phân tích dữ liệu thanh toán và lịch sử tín dụng, hệ thống cảnh báo sớm sẽ nhận diện các khoản vay có dấu hiệu bất thường để đơn vị đưa ra biện pháp xử lý kịp thời. Cụ thể, các thuật toán sẽ giám sát các biến động hành vi như: tần suất chạy quảng cáo trên Fanpage bán hàng đột ngột bị ngắt quãng, điểm đánh giá chất lượng của khách hàng dành cho các cơ sở homestay, nhà hàng trên Google Maps hay Agoda bị sụt giảm liên tục, hoặc trạng thái vận hành của các gian hàng thương mại điện tử bị chuyển sang chế độ tạm dừng hoạt động. Khi các chỉ số này có dấu hiệu bất thường, hệ thống quản trị rủi ro tại MB Sông Hàn sẽ ngay lập tức phát tín hiệu cảnh báo. Khi đó, các bộ phận chuyên trách sẽ chủ động liên hệ thực hiện kiểm tra tiến độ, kịp thời tư vấn giải pháp cơ cấu lại thời hạn trả nợ cho hộ kinh doanh trước khi khoản vay phát sinh nợ quá hạn thực tế. Với công tác thu hồi nợ, PGD cần xây dựng quy trình thu hồi nợ linh hoạt, phù hợp với từng loại hình vay và đối tượng vay thông qua quản lý của đội ngũ chuyên trách. Việc phân loại nợ theo mức độ rủi ro và áp dụng các biện pháp thu hồi phù hợp sẽ giúp tối ưu hóa hiệu quả thu hồi nợ và giảm thiểu tình trạng nợ xấu và nợ quá hạn.

Để nâng cao hiệu quả kiểm soát tín dụng tại một địa bàn có tính gắn kết xã hội cao như Đà Nẵng, MB Sông Hàn cần thiết lập quy chế phối hợp thông tin chặt chẽ với mạng lưới chính quyền và hội đoàn cơ sở (Ban quản lý chợ, Tổ dân phố, UBND phường/xã). Trong giai đoạn thâm định đầu vào, mạng lưới cộng đồng này đóng vai trò là kênh xác minh độc lập, giúp ngân hàng kiểm chứng tư cách đạo đức, uy tín nhân thân và tính chính danh của cơ sở sản xuất nhằm loại bỏ các hồ sơ có dấu hiệu gian lận, vay kè, hoặc đứng tên hộ. Đặc biệt trong công tác thu hồi nợ, khi khoản vay phát sinh quá hạn, ngân hàng có thể tận dụng tiếng nói và tầm ảnh hưởng của các trưởng ban quản lý chợ hoặc tổ trưởng dân phố để tiếp cận, vận động và tạo áp lực dư luận tích cực lên khách hàng. Sự đồng hành của chính quyền địa phương giúp ngân hàng nắm bắt chính xác nguyên nhân quá hạn, từ đó đưa ra giải pháp xử lý nợ thấu đáo, đẩy nhanh tiến độ thu hồi dòng vốn tồn đọng mà vẫn giữ vững an ninh trật tự tại địa bàn.

Đơn vị cũng cần chú trọng đến việc duy trì mối quan hệ thường xuyên với khách hàng. Sự kết hợp giữa nhắc nhở tự động qua tin nhắn, email, App MBBank cùng với gọi điện trực tiếp vừa tăng tỷ lệ tiếp cận vừa khuyến khích khách hàng trả nợ đúng hạn. Thông qua các hoạt động tư vấn, hỗ trợ và đồng hành trong quá trình sản xuất kinh doanh. Sự gắn kết này không chỉ giúp đơn vị nắm bắt kịp thời tình hình tài chính của khách hàng mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho việc thu hồi nợ khi phát sinh khó khăn.

3.3 Một số kiến nghị đề ra

3.3.1 Đối với Chính phủ

Chính phủ cần tạo môi trường pháp lý đầy đủ, chặt chẽ, và đồng bộ để bên vay và bên cho vay thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của chính mình. Hoàn thiện hơn nữa các luật quy định về đất đai, luật dân sự, luật đầu tư và có văn bản hướng dẫn cụ thể để nâng cao hiệu quả hoạt động của Ngân hàng. Cần tiếp tục duy trì các chính sách nhằm ổn định kinh tế vĩ mô vì đây là môi trường chung trong mọi hoạt động kinh tế của cả ngân hàng, cũng như của khách hàng vay vốn. Tiếp tục ban hành và hoàn thiện luật kế toán, luật kiểm toán nhà nước để có chuẩn mực trong công tác kế toán, kiểm toán (kiểm soát sổ sách). Đối với các ngân hàng thương mại, đây là nhân tố ảnh hưởng quan trọng đến chất lượng thông tin ứng dụng, chất lượng và hiệu quả cho vay.

3.3.2 Đối với Ngân hàng Nhà nước

Trước hết, NHNN cần ban hành và hoàn thiện các văn bản pháp luật dành riêng cho hoạt động cho vay SXKD nói chung và hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với

KHCN nói riêng. Các NHTM hiện nay vận dụng các quy định về hoạt động tín dụng chung chung sau đó tự xây dựng thành quy định nội bộ riêng của mình. Nếu có hướng dẫn chi tiết về phạm vi hoạt động, sản phẩm, điều kiện, cơ sở pháp lý sẽ trở nên thống nhất và minh bạch hơn. Từ đó, vừa bảo vệ được quyền lợi của các TCTD vừa tạo niềm tin cho các khách hàng vay vốn.

Hơn nữa, NHNN cần có những biện pháp tích cực trong việc nâng cao trình độ cho đội ngũ các cán bộ ngân hàng. Có vai trò quan trọng trong việc lãnh đạo, NHNN nên tổ chức thêm các đợt tập huấn chuyên sâu nghiệp vụ và trao đổi kinh nghiệm giữa các ngân hàng. Đặc biệt là với nhóm cán bộ cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân cần phải được trang bị những kỹ năng và kiến thức về thị trường nhà đất, thị trường bất động sản, phương pháp phỏng vấn thông tin để đánh giá khả năng của khách hàng và thu nhập của khách hàng. Nhờ đó, nghiệp vụ thẩm định vừa bảo đảm được tính an toàn, chính xác vừa phản ánh đúng thực trạng các dự án tại thời điểm vay vốn, góp phần giảm rủi ro cho cả ngân hàng và cả khách hàng vay.

Cuối cùng, NHNN cần phát triển mạnh mẽ hệ thống thông tin liên ngân hàng để tạo nền tảng vững chắc trong kỷ nguyên số hiện nay. Chủ trương là nâng cấp hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Quốc gia cả về mặt kỹ thuật đến sự đồng bộ trong khâu quản lý. Đồng thời triển khai chuẩn ISO 20022 nhằm chuẩn hóa dữ liệu, giúp giao dịch liên ngân hàng và thanh toán quốc tế trở nên minh bạch, nhanh chóng hơn. NHNN đẩy mạnh việc tích hợp cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và ứng dụng VneID vào hệ thống xác thực để đảm bảo an toàn và rút ngắn thời gian xử lý. Việc tăng cường kết nối hạ tầng thanh toán với các hệ thống xác thực dữ liệu sẽ giảm thiểu rủi ro, hỗ trợ các NHTM tối ưu hóa quy trình luân chuyển vốn và nâng cao chất lượng dịch vụ cho khách hàng.

3.3.3 Đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng

Để đáp ứng nhu cầu ngày càng phức tạp của thị trường, Ngân hàng cần chú trọng vào nghiên cứu, phát triển các sản phẩm hiện có, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng để đưa ra các sản phẩm nhằm thỏa mãn tốt nhất như cầu của khách hàng. Chi nhánh chủ trương quan tâm chỉ đạo công tác đào tạo nâng cao nghiệp vụ cho các cán bộ của đơn vị. Tổ chức các khóa đào tạo, thường xuyên bổ sung các kiến thức mới không những về hoạt động tín dụng mà còn là những kiến thức chung về kinh tế, giao tiếp, tâm lý khách hàng,... Ngoài ra, cần có những buổi hội thảo về chuyên ngành nhằm tạo cơ hội cho các cán bộ tín dụng trao đổi kiến thức cũng như kinh nghiệm trong công việc. Từ đó, cải

thiện và nâng cao kiến thức về nghiệp vụ tín dụng, công tác thẩm định dự án và thẩm định khách hàng giúp quy trình diễn ra linh hoạt và chính xác hơn.

Việc nâng cao cơ sở vật chất cùng với trang thiết bị công nghệ hiện đại là không thể thiếu để rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và tăng tính chính xác trong quá trình phân tích dữ liệu. Trong kỷ nguyên số, một hệ thống máy chủ ổn định cùng với đường truyền dữ liệu nhanh sẽ giúp ngân hàng vận hành hiệu quả. Đồng thời các phần mềm tự động hóa và hệ thống quản lý tài liệu điện tử sẽ hỗ trợ ngân hàng cập nhật nhanh thông tin thị trường, đánh giá rủi ro và giám sát biến động của đối thủ một cách kịp thời. Nhờ đó, Ngân hàng Quân Đội có thể đưa ra các giải pháp vận hành hiệu quả hơn. Từ đó chỉ đạo các chi nhánh cũng như PGD vận hành trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt và yêu cầu ngày càng cao về tốc độ, độ tin cậy và bảo mật thông tin.

Ngân hàng cần tăng cường các hoạt động thanh tra - kiểm soát nội bộ trong toàn hệ thống, giúp nâng cao tính minh bạch và an toàn trong quá trình hoạt động. Việc triển khai các công tác này sẽ hỗ trợ phát hiện sớm những sai sót trong quá trình hoạt động, từ đó ngân hàng sẽ kịp thời điều chỉnh và tránh những rủi ro có thể phát sinh. Đồng thời, kiểm soát chặt chẽ nội bộ còn giúp ngăn ngừa những tổn thất tài chính, bảo vệ quyền lợi cho cả ngân hàng lẫn khách hàng. Qua đó, hệ thống Ngân hàng sẽ vận hành ổn định hơn, tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững và nâng cao uy tín của Ngân hàng trên thị trường.

Cuối cùng, Ngân hàng xây dựng các chế độ khen thưởng công minh sẽ tạo động lực cho các cán bộ và đơn vị trực thuộc. Đối với những cá nhân và phòng ban hoàn thành xuất sắc chỉ tiêu tín dụng và quản lý rủi ro sẽ được ghi nhận và khen thưởng xứng đáng. Các trường hợp vi phạm quy chế hoạt động sẽ bị xử lý nghiêm khắc và xem xét trách nhiệm rõ ràng. Qua đó, Ngân hàng vừa khuyến khích tinh thần năng động sáng tạo, có trách nhiệm trong công việc vừa góp phần củng cố văn hóa liêm chính và hạn chế các sai phạm trong quá trình làm việc.

MB Sông Hàn cũng cần không ngừng đổi mới các sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng linh hoạt nhu cầu đa dạng của khách hàng. Việc liên tục nghiên cứu và điều chỉnh các gói tín dụng, bảo lãnh hay dịch vụ thanh toán sẽ giúp ngân hàng duy trì lợi thế cạnh tranh và gia tăng giá trị phục vụ. Xây dựng hình ảnh uy tín trước công chúng thông qua các hoạt động quảng bá, hội nghị khách hàng và hội thảo khoa học là cần thiết để ghi nhận phản hồi khách quan và đánh giá đúng đắn về hiệu quả hoạt động. Khi tạo được uy tín và niềm tin nơi cộng đồng, đây sẽ là cơ sở để phát triển bền vững trong tương lai.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 của khóa luận tập trung trình bày rõ định hướng phát triển của hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025. Trên cơ sở đánh giá các hạn chế còn tồn tại cũng như phân tích nguyên nhân ảnh hưởng đến hiệu quả công tác cho vay sản xuất kinh doanh, chương này đã xây dựng một hệ thống giải pháp mang tính khả thi nhằm từng bước hoàn thiện hoạt động tín dụng tại đơn vị. Các giải pháp được đề xuất không chỉ hướng đến việc cải thiện quy trình cho vay mà còn nhằm nâng cao chất lượng thẩm định, hiệu quả quản trị rủi ro và năng lực cạnh tranh trên thị trường. Bên cạnh các nội dung giải pháp cụ thể, chương 3 cũng đã đề xuất một số kiến nghị có tính hệ thống đối với các cấp có thẩm quyền như Hội sở chính của MBBank, Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan ban ngành liên quan để giúp đẩy mạnh phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN, tạo tiền đề để Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Sông Hàn tăng trưởng bền vững và nâng cao năng lực cạnh tranh trong lĩnh vực tài chính - ngân hàng.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế thị trường với mức độ cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngành, nghề và lĩnh vực ảnh hưởng đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay SXKD nói riêng. Cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu tín dụng của các NHTM, không chỉ góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế mà còn mang lại lợi nhuận đáng kể cho ngân hàng. Tuy nhiên, song hành với cơ hội là những rủi ro tiềm ẩn, đòi hỏi các ngân hàng phải không ngừng nâng cao chất lượng quản trị tín dụng. Dựa trên kết quả khảo sát hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Đà Nẵng - Phòng Giao dịch Sông Hàn trong giai đoạn 2023 - 2025, có thể nhận thấy rằng PGD đã đạt được những thành tựu nhất định, đồng góp tích cực cho hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng, hỗ trợ doanh nghiệp địa phương và góp phần vào sự phát triển chung của nền kinh tế. Với định hướng chiến lược phát triển bền vững và hợp lý, MB Sông Hàn cần tiếp tục phát huy các thế mạnh đã đạt được, đồng thời chú trọng khắc phục những tồn tại nhằm hoàn thiện toàn diện hơn trong hoạt động cho vay nói chung và cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân nói riêng.

Trên cơ sở kết hợp giữa lý luận và thực tiễn, khóa luận đã giải quyết được một số vấn đề cốt lõi. Cụ thể, khóa luận đã hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay SXKD đối với khách hàng cá nhân của các ngân hàng thương mại, qua đó tạo nền tảng cho việc phân tích thực tiễn. Đồng thời, nội dung nghiên cứu đã đi sâu vào phân tích thực trạng cho vay SXKD đối với KHCN tại MB Sông Hàn trong giai đoạn nghiên cứu, từ đó nhận diện rõ những kết quả đạt được, những khó khăn còn tồn tại cũng như nguyên nhân. Từ cơ sở đó, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN tại PGD. Bên cạnh đó, một số kiến nghị đối với Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan có liên quan cũng được trình bày nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp này một cách đồng bộ và hiệu quả. Tuy nhiên, do thời gian thực tập có hạn cùng với kiến thức thực tiễn và lý luận của bản thân còn nhiều hạn chế, nên việc nghiên cứu, đánh giá và đề xuất giải pháp trong đề tài không tránh khỏi những thiếu sót. Một số vấn đề liên quan đến hoạt động tín dụng vẫn chưa được khai thác chuyên sâu hoặc còn chưa sát với thực tế. Vì vậy, em rất mong nhận được sự góp ý, nhận xét và chỉ dẫn quý báu từ các Thầy/Cô để có thể hoàn thiện đề tài một cách toàn diện và có giá trị thực tiễn cao hơn trong tương lai.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- PGS.TS Nguyễn Thị Mùi & THS. Trần Cảnh Toàn (2011). *Giáo trình Quản trị Ngân hàng Thương mại*, NXB Tài chính Hà Nội.
- PGS.TS Trầm Thị Xuân Hương & THS. Hoàng Thị Minh Ngọc (2018). *Giáo trình Ngân hàng Thương mại* (Tái bản lần thứ 1), NXB Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
- TS Nguyễn Minh Kiều (2011). *Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại* (Tái bản lần thứ hai), NXB Lao động - Xã hội.
- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2024). *Văn bản hợp nhất số 21/VBHN-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, Chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng*. Cổng Thông tin điện tử Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2021). *Thông tư 11/2021/TT-NHNN quy định về phân loại tài sản có, mức trích, phương pháp trích lập dự phòng rủi ro và việc sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro trong hoạt động của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài*. Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật.
- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2023). *Thông tư 02/2023/TT-NHNN quy định về việc tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn*. Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật.
- Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. (2024). *Thông tư 06/2024/TT-NHNN, sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 02/2023/TT-NHNN ngày 23 tháng 4 năm 2023 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ nhằm hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn*. Cơ sở dữ liệu quốc gia về văn bản pháp luật.
- Website Ngân hàng TMCP Quân Đội: <https://www.mbank.com.vn>