

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Ngô Đức Chiến
Sinh viên thực hiện : Trần Thị Thảo Viên
MSSV : 2254020034
Khóa học : 2022 – 2026
Lớp : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026
BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA KINH TẾ



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN
HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Ngô Đức Chiến

Sinh viên thực hiện : Trần Thị Thảo Viên

MSSV : 2254020034

Khóa học : 2022 – 2026

Lớp : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHOÁ LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2025 – 2026

- Họ và tên sinh viên : Trần Thị Thảo Viên
- Chuyên ngành : Tài chính – Ngân hàng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khoá học : 2022 – 2026

1. Tên đề tài khoá luận tốt nghiệp

“ Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) – Chi nhánh Đà Nẵng ”

2. Các số liệu ban đầu thực hiện Khoá luận tốt nghiệp

- Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Quân đội _Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025.
- Tình hình cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân đội _Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025.
- Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân đội _Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025.
- Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội _Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025.

3. Nội dung các thuyết minh và tính toán

4. Các bảng biểu thực hiện Khoá luận

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

5. Cán bộ hướng dẫn

Tên cán bộ hướng dẫn chính: Thạc Sĩ Ngô Đức Chiến, Giảng viên Ngành Tài chính – Ngân hàng, Khoa Kinh Tế, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.

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

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành Khoá luận tốt nghiệp: 30/05/2026.

Trưởng bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Sinh viên đã hoàn thành và nộp khoá luận tốt nghiệp về cho bộ môn.

Ngày 30 tháng 05 năm 2026

Sinh viên thực hiện khoá luận

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Trong suốt quá trình thực tập và hoàn thành báo cáo này, em đã nhận được sự quan tâm, hỗ trợ và chỉ dẫn tận tình từ thầy cô, nhà trường, đơn vị thực tập cùng gia đình. Với tất cả sự trân trọng, em xin được bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến những tập thể và cá nhân đã luôn đồng hành, giúp đỡ em trong suốt thời gian qua.

Trước hết, em xin bày tỏ lòng biết ơn đến Ban Giám hiệu Trường Đại học Kiến trúc Đà Nẵng đã tạo dựng môi trường học tập năng động, chuyên nghiệp và luôn quan tâm hỗ trợ sinh viên trong suốt quá trình học tập.

Em xin chân thành cảm ơn toàn thể Quý Thầy Cô Khoa Kinh tế và các Thầy Cô Bộ môn đã trực tiếp giảng dạy, truyền đạt những kiến thức quý báu, kinh nghiệm thực tiễn và luôn đồng hành, hỗ trợ em trong suốt những năm học vừa qua. Những kiến thức mà Quý Thầy Cô trang bị chính là nền tảng quan trọng giúp em có đủ hành trang để vận dụng vào thực tế, đồng thời là cơ sở để em hoàn thành tốt khóa luận tốt nghiệp này.

Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy Ngô Đức Chiến – người đã trực tiếp hướng dẫn, định hướng và tận tình chỉ bảo em trong suốt quá trình thực hiện báo cáo. Thầy không chỉ giúp em hoàn thiện kiến thức chuyên môn mà còn truyền đạt cho em tinh thần nghiêm túc trong nghiên cứu và trách nhiệm trong từng nội dung trình bày. Sự tận tâm và tâm huyết của thầy là nguồn động lực to lớn giúp em hoàn thành tốt bài báo cáo này.

Em xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc cùng toàn thể cán bộ nhân viên Ngân hàng TMCP MB – Chi nhánh Đà Nẵng, đặc biệt là chị Hứa Thị Minh Trâm đã nhiệt tình hướng dẫn, tạo điều kiện thuận lợi để em được tiếp cận môi trường làm việc thực tế, tìm hiểu quy trình nghiệp vụ và thu thập thông tin phục vụ cho báo cáo.

Mặc dù đã rất cố gắng song do thời gian và năng lực còn hạn chế, báo cáo không tránh khỏi những thiếu sót. Em kính mong nhận được sự đóng góp ý kiến của thầy cô để bài báo cáo được hoàn thiện hơn trong thời gian tới.

Trân trọng!

Sinh viên thực hiện

Trần Thị Thảo Viên

[illegible]

MỤC LỤC

LỜI CẢM ƠN.....	i
NHẬN XÉT CỦA GIÁO VIÊN HƯỚNG DẪN.....	ii
MỤC LỤC	iii
DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU.....	vi
DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ.....	vi
DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT	ix
LỜI MỞ ĐẦU.....	1
CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC LÝ THUYẾT VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2. Những đặc điểm trong hoạt động của Ngân hàng thương mại.....	2
1.1.3. Chức năng của Ngân hàng thương mại.....	3
1.1.4. Các hoạt động của Ngân hàng thương mại.....	5
1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại.....	8
1.2.1. Khái niệm cho vay.....	8
1.2.2. Nguyên tắc vay vốn.....	8
1.2.3. Phân loại cho vay.....	9
1.3. Tổng quan về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại.....	10
1.3.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại.....	10
1.3.2. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng.....	11
1.4. Phân loại cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại.....	12
1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại.....	13
1.5.1. Các yếu tố khách quan.....	13
1.5.2. Các yếu tố chủ quan	16
1.6. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại.....	17
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1	21
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG	

TRONG GIAI ĐOẠN 2023 – 2025.....	22
2.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội.....	22
2.1.1. Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội.....	22
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Quân Đội.....	24
2.1.3. Mạng lưới của Ngân hàng TMCP Quân đội.....	25
2.2. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.....	25
2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân Hàng TMCP Quân đội - chi nhánh Đà Nẵng.....	25
2.2.2. Hệ thống tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng.....	27
2.2.3. Chức năng, nhiệm vụ MB - Chi nhánh Đà Nẵng.....	29
2.2.4. Các sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.....	30
2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Đà Nẵng 31	
2.4. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025.....	37
2.5. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025.....	45
2.6. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Đà Nẵng năm 2023 – 2025.....	50
2.6.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Đà Nẵng.....	50
2.6.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Đà Nẵng.....	57
2.6.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025.....	59
2.7 Đánh giá kết quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Đà Nẵng.....	85
2.7.1. Kết quả đạt được.....	85
2.7.2. Hạn chế.....	86
2.7.3. Nguyên nhân.....	88
KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	90

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG....91

3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP MB – Chi nhánh Đà Nẵng.....	91
3.2. Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.....	92
3.2.1. Xây dựng chiến lược phát triển cho vay tiêu dùng theo hướng ổn định và bền vững.....	92
3.2.2. Điều chỉnh chính sách tín dụng theo hướng linh hoạt, nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng.....	94
3.2.3. Hoàn thiện và đơn giản hóa quy trình cho vay theo hướng tự động hóa và rút ngắn thời gian xử lý.....	95
3.2.4. Tăng cường công tác quản lý rủi ro và kiểm soát sau cho vay.....	96
3.2.5. Đẩy mạnh hoạt động marketing và phát triển khách hàng theo hướng hiện đại.....	97
3.2.6. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động cho vay tiêu dùng.....	98
3.3. Một số kiến nghị.....	100
3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước.....	100
3.3.2. Kiến nghị đối với các cơ quan quản lý Nhà nước.....	100
3.3.3. Kiến nghị đối với hội sở chính của Ngân hàng TMCP Quân đội.....	101
3.3.4. Kiến nghị về nguồn nhân lực.....	101
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3.....	103
KẾT LUẬN CHUNG.....	104
TÀI LIỆU THAM KHẢO.....	105

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Tình hình huy động vốn của MB – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025	33
Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của MB – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025	39
Bảng 2.3: Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của MB – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025	46
Bảng 2.4: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng	60
Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo kì hạn tại NH TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng	63
Bảng 2.6: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo mục đích tại Ngân hàng TMCP Quân đội giai đoạn 2023 - 2025	70
Bảng 2.7: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo biện pháp bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Quân đội giai đoạn 2023 - 2025	80

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Hình 2.1. Logo Ngân hàng TMCP Quân Đội.....	25
Hình 2.2. Dịch vụ chăm sóc khách hàng tại MB - Chi nhánh Đà Nẵng.....	29
Hình 2.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại Ngân hàng TMCP MB - Chi nhánh Đà Nẵng...	30
Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025.....	34
Biểu đồ 2.2: Tình hình huy động vốn phân theo kỳ hạn của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025.....	35
Biểu đồ 2.3: Tình hình huy động vốn phân theo đối tượng của MB – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025	36
Biểu đồ 2.4: Tình hình doanh số cho vay của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025.....	40
Biểu đồ 2.5: Tình hình doanh số thu nợ của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025.....	41
Biểu đồ 2.6: Tình hình dư nợ cuối kỳ của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025.....	42
Biểu đồ 2.7: Tình hình Nợ xấu của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025	44
Biểu đồ 2.8: Tình hình Thu nhập của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025	47
Biểu đồ 2.9: Tình hình Chi phí của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025	48
Biểu đồ 2.10: Tình hình Lợi nhuận của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025	49
Biểu đồ 2.11: Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng phân theo kỳ hạn Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	64
Biểu đồ 2.12: Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng phân theo kỳ hạn Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	65
Biểu đồ 2.13: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo kỳ hạn Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	67
Biểu đồ 2.14: Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng phân theo kỳ hạn Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	68
Biểu đồ 2.15: Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	74

Biểu đồ 2.16: Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	75
Biểu đồ 2.17: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	77
Biểu đồ 2.18: Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	78
Biểu đồ 2.19: Tình hình Doanh số CVTD phân theo biện pháp bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	81
Biểu đồ 2.20: Doanh số thu nợ CVTD phân theo biện pháp bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	82
Biểu đồ 2.21: Dư nợ CVTD phân theo biện pháp bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	83
Biểu đồ 2.22: Nợ xấu CVTD phân theo biện pháp bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng.....	84

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

STT	Kí hiệu	Nội dung
1	NHNN	Ngân hàng nhà nước
2	MB	Ngân hàng TMCP Quân Đội
3	TMCP	Thương mại Cổ phần
4	MSSV	Mã số sinh viên
5	PGD	Phòng giao dịch
6	TT	Tỷ trọng
7	ĐVT	Đơn vị tính
8	KH	Kỳ hạn
9	HĐ	Hoạt động
10	HDDV	Hoạt động dịch vụ
11	TP	Thành phố
12	KHCN	Khách hàng cá nhân
13	CV	Cho vay
14	PGD	Phòng giao dịch
15	NHTM	Ngân hàng thương mại
16	CSTT	Chính sách tiền tệ
17	KH	Khách hàng
18	TSBĐ	Tài sản bảo đảm
19	BĐS	Bất động sản
20	TB	Trung bình
21	QSD	Quyền sử dụng
22	CCCD	Căn cước công dân
23	TP. HCM	Thành phố Hồ Chí Minh
24	GTCG	Giấy tờ có giá

25	CVTD	Cho vay tiêu dùng
26	CN	Chi nhánh

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong nền kinh tế thị trường ngày càng phát triển và mức sống người dân không ngừng được nâng cao như hiện nay, nhu cầu chi tiêu phục vụ đời sống cá nhân như mua sắm, tiêu dùng, du lịch, học tập hay cải thiện chất lượng sinh hoạt ngày càng gia tăng. Đây là điều kiện thuận lợi để hoạt động cho vay tiêu dùng tại các Ngân hàng thương mại phát triển mạnh mẽ và ngày càng giữ vai trò quan trọng trong nền kinh tế.

Nắm bắt xu hướng đó, Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội đã chú trọng mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng cá nhân. Hoạt động này không chỉ góp phần kích thích tiêu dùng xã hội, thúc đẩy sản xuất và tăng trưởng kinh tế mà còn mang lại nguồn thu ổn định cho ngân hàng nhờ biên lợi nhuận tương đối cao. Đồng thời, đây cũng là cơ hội để ngân hàng mở rộng tệp khách hàng cá nhân và phát triển thêm nhiều sản phẩm dịch vụ đi kèm như thẻ tín dụng, ngân hàng số, bảo hiểm hay thanh toán điện tử.

Trong những năm gần đây, xu hướng chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng cùng với sự phát triển của công nghệ tài chính đã làm thay đổi mạnh mẽ hành vi khách hàng, ngày càng ưu tiên các sản phẩm vay nhanh, thủ tục đơn giản, trải nghiệm số hóa và lãi suất cạnh tranh. Đồng thời môi trường cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt, đặc biệt tại Đà Nẵng – trung tâm kinh tế lớn của khu vực miền Trung, nơi tập trung nhiều chi nhánh ngân hàng trong và ngoài nước. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết cho các ngân hàng phải liên tục đổi mới chính sách, nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng chiến lược phát triển phù hợp với từng phân khúc khách hàng.

Qua đó việc cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như quy mô chưa tương xứng với tiềm năng thị trường, sản phẩm chưa thật sự đa dạng, quy trình tiếp cận khách hàng còn hạn chế và chịu áp lực cạnh tranh từ các ngân hàng khác. Vì vậy, việc nghiên cứu và đề xuất “Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng” là cần thiết nhằm góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh, gia tăng khả năng cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu tài chính ngày càng đa dạng của khách hàng trong giai đoạn hiện nay.

2. Mục tiêu nghiên cứu

*** Mục tiêu chung**

Phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025. Từ đó đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo.

*** Mục tiêu cụ thể**

- Tổng hợp các lý thuyết liên quan đến cho vay tiêu dùng, vai trò hoạt động cho vay tiêu dùng, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng.
- Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025.
- Đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Cho vay tiêu dùng là gì? Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng? Các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng?
- Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025 như thế nào?
- Các giải pháp cần thiết nào để mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

*** Đối tượng nghiên cứu**

Đề tài tập trung nghiên cứu thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

*** Phạm vi nghiên cứu**

- Phạm vi không gian: Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng.
- Phạm vi thời gian: Trong giai đoạn 2023 – 2025.

5. Phương pháp nghiên cứu

Để đạt được mục tiêu nghiên cứu, đề tài sử dụng các phương pháp nghiên cứu sau:

- Phương pháp tổng hợp lý thuyết: Nghiên cứu tài liệu liên quan đến đề tài đang nghiên cứu, sau đó liên kết lại với nhau để làm rõ vấn đề đang tìm hiểu.
- Phương pháp thống kê số liệu: Thu thập và xử lý số liệu cần thiết cho đề tài đang nghiên cứu.
- Phương pháp phân tích và tổng hợp: Tổng hợp những thông tin thu thập được để rút ra kết luận và đề xuất giải pháp cho những hạn chế.

6. Ý nghĩa của đề tài

Đề tài sau khi hoàn thành sẽ giúp tổng hợp các lý thuyết liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng, vai trò hoạt động cho vay tiêu dùng, các chỉ tiêu đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng. Song với đó, đề tài cho thấy thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025. Trên cơ sở đó, đề tài đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo.

7. Cấu trúc đề tài

Chương 1: Tổng quan các lý thuyết về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

Chương 2: Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025.

Chương 3: Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn tiếp theo.

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN CÁC LÝ THUYẾT VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là định chế tài chính trung gian đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Ngân hàng có lịch sử ra đời rất lâu, 3000 năm trước công nguyên. Từ nghề đổi tiền của một số thương nhân dần dần hình thành nên các tổ chức nhận tiền gửi, cho vay, chuyển tiền, thanh toán ...v.v. Hoạt động như các NHTM. Cùng với sự phát triển của nền kinh tế thị trường theo xu hướng hội nhập quốc tế hiện nay, các NHTM không ngừng phát triển hình thành mạng lưới rộng khắp toàn cầu, hoạt động ngân hàng có tính hệ thống cao, được xem như một kênh chu chuyển vốn quan trọng và cung ứng dịch vụ tài chính ngày càng đa dạng và phong phú tác động đáng kể đến sự phát triển của nền kinh tế thị trường.

Theo Ngân hàng thế giới: Ngân hàng là tổ chức tài chính nhận tiền gửi chủ yếu dưới dạng không kỳ hạn hoặc tiền gửi được rút ra với một thông báo ngắn hạn (tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm). Dưới tiêu đề “các ngân hàng” gồm có: Ngân hàng thương mại, chỉ tham gia vào các hoạt động nhận tiền gửi, cho vay ngắn hạn, trung dài hạn, Ngân hàng đầu tư, hoạt động buôn bán chứng khoán và bảo lãnh phát hành, Ngân hàng nhà ở, cung cấp tài chính cho lĩnh vực phát triển nhà ở và nhiều loại ngân hàng khác nữa. Tại một số nước còn có ngân hàng tổng hợp, kết hợp hoạt động Ngân hàng thương mại với hoạt động ngân hàng đầu tư và đôi khi thực hiện cả dịch vụ bảo hiểm.

Tại Hoa Kỳ: NHTM là một tổ chức kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, chuyên cung cấp các dịch vụ về tài chính như nhận tiền gửi, chuyển tiền, thanh toán, cho vay, đầu tư, đổi tiền, mua bán ngoại hối và các dịch vụ khác liên quan đến tiền như bảo quản, uỷ thác, làm đại lý trong nước và quốc tế.

Tại Pháp: Theo đạo luật Ngân hàng Pháp năm 1941, NHTM là những xí nghiệp hay là những cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác, hoặc dưới các hình thức khác và sử dụng số tiền đó cho chính họ trong các nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng và cung cấp dịch vụ tài chính.

Tại Việt Nam: Khái niệm về NHTM được quy định của pháp luật, theo khoản 23 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng 2024: Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng

được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận.

Như vậy, NHTM là tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, với hoạt động thường xuyên là nhận tiền gửi dưới nhiều hình thức khác nhau và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán cho các chủ thể trong nền kinh tế, nhằm mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2. Những đặc điểm trong hoạt động của Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại có những điểm khác biệt so với các đơn vị kinh tế khác trong nền kinh tế, chính những điểm khác biệt này giúp cho NHTM thể hiện được vai trò quan trọng trong quá trình phát triển kinh tế - xã hội.

Thứ nhất, Ngân hàng thương mại hoạt động kinh doanh trong lĩnh vực tài chính - tiền tệ. Đây là lĩnh vực đặc biệt nhạy cảm, tác động trực tiếp đến mọi ngành nghề, mọi hoạt động, mọi chủ thể trong nền kinh tế. Do đó, khi lĩnh vực này có những biến động xấu hoặc bất thường thì hoạt động kinh doanh của NHTM sẽ gặp khó khăn, sẽ dẫn những thiệt hại cho nền kinh tế. Mặt khác, sản phẩm kinh doanh của NHTM là các dịch vụ gắn liền với sự chu chuyển tiền tệ trong nền kinh tế, đáp ứng các giao dịch phát sinh giữa các chủ thể mà các giao dịch này cần thiết sử dụng tiền để đo lường, tính toán giá trị, thanh toán... Cho nên hoạt động ngân hàng luôn chịu sự kiểm soát chặt chẽ từ phía Chính Phủ nhằm ổn định tiền tệ và hạn chế nguy cơ khủng hoảng tài chính có thể xảy ra.

Thứ hai, hoạt động kinh doanh của NHTM phụ thuộc vào lòng tin và mức độ tín nhiệm của khách hàng đối với ngân hàng. Điều này giúp cho ngân hàng có thể dễ dàng huy động vốn từ công chúng và sử dụng nguồn vốn này để cho vay. Do đó, khi lòng tin của khách hàng đối với NHTM giảm sút thì ngân hàng sẽ rất khó khăn trong huy động vốn, quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng sẽ không được thiết lập, đồng thời việc cung ứng các dịch vụ khác cũng gặp những khó khăn nhất định.

Thứ ba, hoạt động kinh doanh của NHTM có thể xuất hiện rủi ro. Rủi ro trong kinh doanh của NHTM bao gồm: rủi ro thanh khoản, rủi ro tỷ giá, rủi ro lãi suất, rủi ro hệ thống... Những rủi ro này có khả năng xảy ra bất cứ lúc nào trong quá trình hoạt động kinh doanh của NHTM khi nền kinh tế biến động từ các yếu tố kinh tế, chính trị bất thường. Bản thân NHTM là một tổ chức đi vay để cho vay lại, khả năng thanh khoản của ngân hàng phụ thuộc cung cầu vốn trên thị trường, khả năng huy động vốn của ngân hàng, khả năng trả nợ của người đi vay và năng lực quản trị ngân hàng... Mặt khác, khi

sự biến động của lạm phát trong nền kinh tế nằm ngoài khả năng dự báo thì NHTM còn phải đối mặt với những rủi ro tỷ giá, rủi ro lãi suất...v.v

Thứ tư, hoạt động kinh doanh của các NHTM chịu ảnh hưởng dây chuyền với nhau. Trong thực tế, hoạt động kinh doanh ngân hàng mang tính hệ thống, khi có một ngân hàng mất khả năng thanh toán thì sẽ tạo ra một tác động lan truyền đến các NHTM khác. Trong xu thế toàn cầu hóa hiện nay sự phụ thuộc và mức độ liên kết giữa các ngân hàng càng cao, một NHTM phá sản có thể ảnh hưởng đến toàn hệ thống ngân hàng trong nước, khu vực và thế giới. Chính vì vậy, trong kinh doanh các NHTM cạnh tranh với nhau nhằm khẳng định vị thế của mình trên thị trường, trên cơ sở cùng tồn tại chứ không triệt tiêu lẫn nhau.

1.1.3. Chức năng của Ngân hàng thương mại

1.1.3.1. Chức năng trung gian tài chính

Trung gian tài chính là chức năng quan trọng nhất của NHTM, quyết định sự phát triển và mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Trong chức năng này NHTM đóng vai trò là một định chế tài chính trung gian đứng ra tập trung nguồn vốn tạm thời nhàn rỗi từ các tổ chức và cá nhân trong nền kinh tế để điều chuyển cho các tổ chức và cá nhân có nhu cầu về vốn, góp phần đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn, góp phần điều tiết nguồn vốn cho nền kinh tế. Mặt khác, NHTM cũng là một chủ thể tham gia trên thị trường tài chính bằng các hoạt động đầu tư sinh lời, cung cấp các dịch vụ tài chính khác cho các chủ thể trong nền kinh tế, như vậy NHTM cũng là một trong những chủ thể tham gia vào việc phân phối tài chính cho nền kinh tế.

1.1.3.2. Chức năng trung gian thanh toán

Ngân hàng thương mại là người quản lý tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng, do đó NHTM thực hiện được chức năng trung gian thanh toán cho khách hàng. Trong chức năng này, NHTM đóng vai trò là một tổ chức trung gian thực hiện việc thanh toán, chi trả thay cho những khách hàng có nhu cầu thanh toán qua ngân hàng theo sự uỷ nhiệm của khách hàng. Để thực hiện chức năng này, NHTM phải tổ chức mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng, phát hành và quản lý các phương tiện thanh toán, tổ chức thực hiện thanh toán khi nhận được lệnh thanh toán của khách hàng. Chức năng trung gian thanh toán mang lại sự tiện lợi cho khách hàng trong hoạt động thanh toán đồng thời góp phần thu hút lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, nâng cao uy tín thương hiệu ngân hàng trên thị trường.

1.1.3.3. Chức năng tạo tiền

Trong chức năng này đòi hỏi phải có sự tham gia của nhiều ngân hàng, và nhiều khách hàng. Khi kết hợp chức năng trung gian tài chính và chức năng trung gian thanh toán, NHTM có khả năng tạo ra một lượng tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng lớn hơn gấp nhiều lần so với lượng tiền gửi ban đầu của khách hàng. Lượng tiền ghi sổ do NHTM tạo ra phụ thuộc vào số tiền gửi ban đầu của khách hàng, số lượng ngân hàng tham gia vào quá trình tạo tiền và tỷ lệ dự trữ bắt buộc. Theo đó công thức xác định khả năng tạo tiền của NHTM như sau:

$$M_n = \frac{M_o * (1 - q^n)}{(1 - q)}$$

M_n : Tổng khối lượng tiền ghi sổ tạo ra

M_o : Lượng tiền gửi ban đầu.

n : Số ngân hàng tham gia vào quá trình tạo tiền

q : Tỷ lệ cho vay tối đa

$1-q$: Tỷ lệ dự trữ bắt buộc

Tuy nhiên khả năng tạo tiền của NHTM theo công thức trên chỉ đúng khi hội đủ các điều kiện như: Hệ thống ngân hàng tổ chức theo mô hình ngân hàng 2 cấp là tất cả các giao dịch đều thực hiện bằng hình thức thanh toán chuyển khoản và các NHTM phải đạt được tỷ lệ cho vay tối đa. Trên thực tế khó có thể phủ nhận được khả năng tạo tiền của NHTM, nhưng để tính toán được một tỷ lệ tạo tiền chính xác và khả năng tạo tiền ở mức tối đa, thì khó có thể xác định được. Vì hoạt động của NHTM chịu ảnh hưởng bởi nhiều nhân tố và đặc biệt khi môi trường kinh tế thay đổi hoặc trước những điều chỉnh của việc điều hành chính sách tiền tệ của Ngân hàng Nhà nước sẽ gây tác động đáng kể đến tình hình huy động vốn và cho vay của NHTM, điều này sẽ làm thay đổi khả năng tạo tiền của NHTM. Ngày nay trong kỹ thuật quản trị ngân hàng, ứng dụng khả năng tạo tiền được xem như là nghệ thuật trong việc kiểm soát khả năng cung ứng tiền trong lưu thông góp phần ổn định lưu thông tiền tệ.

1.1.3.4. Vai trò của Ngân hàng thương mại

- *Điều tiết nguồn vốn, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn cho nền kinh tế:* Nhờ hoạt động của NHTM mà nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế được tập hợp lại thành nguồn vốn lớn phục vụ cho đời sống xã hội và phát triển kinh tế. NHTM trở thành kênh

chu chuyển vốn quan trọng trong nền kinh tế, cung ứng vốn cho các chủ thể trong nền kinh tế, góp phần thúc đẩy kinh tế phát triển.

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

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

1.1.4. Các hoạt động của Ngân hàng thương mại

1.1.4.1. Hoạt động huy động vốn

- Nhận tiền gửi của tổ chức, cá nhân và các tổ chức tín dụng khác: Bao gồm tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác.

- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu và giấy tờ có giá khác để huy động vốn của tổ chức, cá nhân trong nước và nước ngoài

- Vay vốn từ các tổ chức tín dụng khác hoạt động tại Việt Nam và của tổ chức tín dụng nước ngoài.

- Vay vốn ngắn hạn của Ngân hàng Nhà nước.

- Các hình thức huy động vốn khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước

1.1.4.2. Hoạt động cấp tín dụng

Ngân hàng thương mại được cấp tín dụng cho tổ chức, cá nhân dưới hình thức cho vay, chiết khấu giấy tờ có giá khác, bảo lãnh, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước. Trong các hoạt động cấp tín dụng, cho vay là hoạt động quan trọng và chiếm tỷ trọng lớn nhất.

a. Cho vay

Ngân hàng thương mại được cho các tổ chức, cá nhân vay vốn dưới các hình thức sau:

- Cho vay ngắn hạn nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và đời sống.
- Cho vay trung hạn, dài hạn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và đời sống.

b. Bảo lãnh

Ngân hàng thương mại được bảo lãnh vay, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh đấu thầu và các hình thức bảo lãnh ngân hàng khác bằng uy tín và bằng khả năng tài chính của mình đối với người nhận bảo lãnh. Mức bảo lãnh đối với một khách hàng và tổng mức bảo lãnh của một Ngân hàng thương mại không được vượt quá tỷ lệ so với vốn tự có của Ngân hàng thương mại.

c. Chiết khấu

Ngân hàng thương mại được chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác đối với tổ chức, cá nhân và có thể tái chiết khấu các thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn khác đối với các tổ chức tín dụng khác.

d. Bao thanh toán

Là nghiệp vụ cấp tín dụng của NHTM cho bên bán hàng, thông qua việc mua lại các khoản phải thu ngắn hạn phát sinh từ việc mua bán hàng hóa đã được bên bán và bên mua thỏa thuận trong hợp đồng.

e. Cho thuê tài chính

Ngân hàng thương mại được hoạt động cho thuê tài chính nhưng phải thành lập công ty cho thuê tài chính riêng. Việc thành lập, tổ chức và hoạt động của công ty cho thuê tài chính thực hiện theo Nghị định của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của công ty cho thuê tài chính.

f. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

Để thực hiện được các dịch vụ thanh toán giữa các doanh nghiệp thông qua Ngân hàng, Ngân hàng thương mại được mở tài khoản cho khách hàng trong và ngoài nước. Để thực hiện thanh toán giữa các ngân hàng với nhau thông qua Ngân hàng Nhà nước, Ngân hàng thương mại phải mở tài khoản tiền gửi tại Ngân hàng Nhà nước nơi Ngân hàng thương mại đặt trụ sở chính và duy trì tại đó số dư tiền gửi dự trữ bắt buộc theo quy định. Ngoài ra, chi nhánh của Ngân hàng thương mại được mở tài khoản tiền gửi tại chi

nhánh Ngân hàng Nhà nước tỉnh, thành phố nơi đặt trụ sở của chi nhánh. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ của Ngân hàng thương mại bao gồm các hoạt động sau:

- Cung cấp các phương tiện thanh toán.
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán trong nước cho khách hàng.
- Thực hiện dịch vụ thu hộ và chi hộ.
- Thực hiện các dịch vụ thanh toán khác theo qui định của Ngân hàng Nhà nước.
- Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế khi được Ngân hàng Nhà nước cho phép.
- Thực hiện dịch vụ thu và phát tiền mặt cho khách hàng.
- Tổ chức hệ thống thanh toán nội bộ và tham gia hệ thống thanh toán liên ngân hàng trong nước.
- Tham gia hệ thống thanh toán quốc tế khi được Ngân hàng Nhà nước cho phép.

1.1.5.3. Các hoạt động khác

Ngoài các hoạt động chính bao gồm huy động tiền gửi, cấp tín dụng và cung cấp dịch vụ thanh toán và ngân quỹ, Ngân hàng thương mại còn có thể thực hiện một số hoạt động khác, bao gồm :

- Góp vốn và mua cổ phần: Ngân hàng thương mại được dùng vốn điều lệ và quỹ dự trữ để góp vốn, mua cổ phần của các doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng khác trong nước theo quy định của pháp luật. Ngoài ra, Ngân hàng thương mại còn được góp vốn, mua cổ phần và liên doanh với Ngân hàng nước ngoài để thành lập ngân hàng liên doanh.
- Tham gia thị trường tiền tệ: Ngân hàng thương mại được tham gia thị trường tiền tệ, theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, thông qua các hình thức mua bán các công cụ của thị trường tiền tệ.
- Kinh doanh ngoại hối: Ngân hàng thương mại được phép trực tiếp kinh doanh hoặc thành lập công ty trực thuộc để kinh doanh ngoại hối và vàng trên thị trường trong nước và thị trường quốc tế.
- Ủy thác và nhận ủy thác: Ngân hàng thương mại được ủy thác, nhận ủy thác làm đại lý trong các lĩnh vực liên quan đến hoạt động Ngân hàng, kể cả việc quản lý tài sản, vốn đầu tư của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo hợp đồng ủy thác, đại lý.
- Cung ứng dịch vụ bảo hiểm: Ngân hàng thương mại được cung ứng dịch vụ bảo hiểm, được thành lập công ty trực thuộc hoặc liên doanh để kinh doanh bảo hiểm theo qui định của pháp luật.

- Tư vấn tài chính: Ngân hàng thương mại được cung ứng các dịch vụ tư vấn tài chính, tiền tệ cho khách hàng dưới hình thức tư vấn trực tiếp hoặc thành lập công ty tư vấn trực thuộc ngân hàng.

- Bảo quản vật quý giá: Ngân hàng thương mại được thực hiện các dịch vụ bảo quản vật quý, giấy tờ có giá, cho thuê tủ két, cầm đồ và các dịch vụ khác có liên quan theo qui định của pháp luật.

1.2. Tổng quan về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay

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

1.2.2. Nguyên tắc vay vốn

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 dựa trên hai nguyên tắc sau:

a. Sử dụng vốn đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng

Việc sử dụng vốn vay vào mục đích gì do hai bên, ngân hàng và khách hàng, thỏa thuận và ghi vào trong hợp đồng tín dụng. Đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích thỏa thuận nhằm bảo đảm hiệu quả sử dụng vốn vay và khả năng thu hồi nợ vay sau này. Do vậy, về phía ngân hàng trước khi cho vay cần tìm hiểu rõ mục đích vay vốn của khách hàng đồng thời phải kiểm tra xem khách hàng có sử dụng vốn vay đúng như mục đích đã cam kết hay không. Điều này rất quan trọng vì việc sử dụng vốn vay đúng mục đích hay không có ảnh hưởng rất lớn đến khả năng thu hồi nợ vay sau này.

Về phía khách hàng, việc sử dụng vốn vay đúng mục đích góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay đồng thời giúp doanh nghiệp đảm bảo khả năng hoàn trả nợ cho ngân hàng. Từ đó, nâng cao uy tín của khách hàng đối với ngân hàng và củng cố quan hệ vay vốn giữa khách hàng và ngân hàng sau này.

b. Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng

Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay là một nguyên tắc không thể thiếu trong hoạt động cho vay. Điều này xuất phát từ tính chất tạm thời nhân rồi của nguồn vốn mà ngân hàng sử dụng để cho vay. Đa số nguồn vốn mà Ngân hàng sử dụng để cho vay là vốn huy

động từ khách hàng gửi tiền. Do đó, sau khi cho vay trong một thời hạn nhất định khách hàng vay tiền phải hoàn trả lại cho ngân hàng để ngân hàng hoàn trả lại cho khách hàng gửi tiền. Hơn nữa bản chất của quan hệ tín dụng là quan hệ chuyển nhượng tạm thời quyền sử dụng vốn vay nên sau một thời gian nhất định vốn vay phải được hoàn trả, cả gốc và lãi.

1.2.3. Phân loại cho vay

a. Căn cứ vào thời hạn vay

Theo Điều 10 Thông tư 21/2024/TT-NHNN căn cứ theo thời hạn cho vay được chia làm ba loại sau đây:

- Cho vay ngắn hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay đến 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

- Cho vay trung hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay từ 12 tháng đến 60 tháng. Cho vay trung hạn chủ yếu được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh.

- Cho vay dài hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 60 tháng trở lên. Cho vay dài hạn là loại cho vay được cung cấp để đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, các thiết bị, phương tiện vận tải có quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới.

b. Căn cứ theo hình thức bảo đảm

- Cho vay có tài sản bảo đảm: Là hình thức cho vay mà khách hàng phải sử dụng tài sản thuộc quyền sở hữu hợp pháp của mình hoặc của bên thứ ba để đảm bảo cho nghĩa vụ trả nợ đối với ngân hàng. Tài sản bảo đảm có thể được thực hiện dưới các hình thức như thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh. Trong trường hợp khách hàng không thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ theo hợp đồng đã ký kết, ngân hàng có quyền xử lý tài sản bảo đảm theo quy định của pháp luật nhằm thu hồi nợ. Nhờ đó, ngoài nguồn trả nợ chính từ thu nhập hoặc hoạt động sản xuất kinh doanh của khách hàng, ngân hàng còn có thêm nguồn thu nợ thứ hai từ việc xử lý tài sản bảo đảm, góp phần hạn chế rủi ro cho vay. Hình thức này thường được áp dụng đối với các khoản vay có giá trị lớn, thời hạn dài hoặc đối với khách hàng chưa có nhiều quan hệ tín dụng với ngân hàng.

- Cho vay không có tài sản bảo đảm: Là loại cho vay không yêu cầu khách hàng phải thế chấp, cầm cố tài sản hoặc có bên thứ ba bảo lãnh. Việc cấp hoạt động cho vay trong

trường hợp này chủ yếu dựa trên uy tín, năng lực tài chính, thu nhập và lịch sử tín dụng của khách hàng. Ngân hàng sẽ xem xét các yếu tố như mức thu nhập ổn định, khả năng trả nợ, mức độ minh bạch thông tin và quan hệ tín dụng trước đó để quyết định cho vay. Hình thức này thường áp dụng đối với khách hàng có uy tín cao, có tình hình tài chính lành mạnh hoặc đối với các khoản vay có giá trị nhỏ và thời hạn ngắn.

c. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- Trả một lần: Khách hàng có thể trả nợ gốc một lần khi đáo hạn, thông thường áp dụng cho các khoản vay có thời hạn từ một năm trở xuống (khoản vay ngắn hạn)
- Trả theo định kỳ: Khách hàng sẽ thực hiện trả nợ trên cơ sở cam kết kế hoạch trả nợ ban đầu khi tiến hành kí kết hợp đồng vay, trả hàng tháng, trả 3 tháng, trả 6 tháng một lần.

d. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- Cho vay tiêu dùng: Cho vay tiêu dùng là khoản cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu của cá nhân và hộ gia đình như mua nhà, sửa chữa nhà ở, mua ô tô, mua sắm trang thiết bị, học tập, du lịch... Nguồn trả nợ của các khoản vay này chủ yếu dựa vào thu nhập thường xuyên của người vay như tiền lương hoặc thu nhập từ hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ. Do phụ thuộc nhiều vào thu nhập và ý thức trả nợ của khách hàng nên cho vay tiêu dùng tiềm ẩn mức độ rủi ro nhất định, tuy nhiên lại có vai trò quan trọng trong việc kích thích tiêu dùng và nâng cao chất lượng cuộc sống của người dân.

- Cho vay sản xuất kinh doanh: Là loại hình cho vay của tổ chức cho vay đối với các dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ của các cá nhân, tổ chức như: cho vay công nghiệp, cho vay thương mại, cho vay nông nghiệp...

1.3. Tổng quan về cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

1.3.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

Cho vay tiêu dùng là các khoản vay được cấp cho cá nhân, hộ gia đình bởi ngân hàng hoặc các công ty tài chính để thỏa mãn nhu cầu chi tiêu của khách hàng. Tùy vào từng đối tượng khách hàng, mục đích vay, mức cho vay hay thời hạn cho vay... mà tổ chức tín dụng có thể cho vay tiêu dùng có hoặc không có tài sản bảo đảm. Hiện nay, cho vay tiêu dùng thường được khách hàng cá nhân, hộ gia đình sử dụng để tài trợ cho các chi phí như mua nhà, mua xe, giáo dục, y tế, du lịch...¹

¹ Theo Tô Ngọc Huy (2022) và các cộng sự

1.3.2. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

Thứ nhất: Quy mô của từng hợp đồng vay thường nhỏ dẫn đến chi phí tổ chức cho vay cao. Một thực tế dù giá trị khoản vay là lớn hay nhỏ thì để tạo lập được một khoản vay mới, nhân viên ngân hàng vẫn phải thực hiện đầy đủ các bước trong quy trình tín dụng, dẫn tới chi phí quản lý của ngân hàng với một món vay tiêu dùng tương đương với chi phí cho doanh nghiệp vay một món lớn để sản xuất kinh doanh. Kết quả là chi phí tổ chức cho vay trên một đồng vốn cấp ra cho khách hàng cá nhân, hộ gia đình vay tiêu dùng thường cao hơn khách hàng doanh nghiệp vay sản xuất kinh doanh.

Thứ hai: Cho vay tiêu dùng có tính nhạy cảm theo chu kỳ. Nó tăng lên trong thời kỳ nền kinh tế tăng trưởng, khi mà mọi người dân cảm thấy lạc quan về tương lai. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào suy thoái, rất nhiều cá nhân và hộ gia đình cảm thấy không tin tưởng nhất là khi họ thấy tình trạng thất nghiệp tăng lên và họ sẽ hạn chế vay mượn từ ngân hàng.

Thứ ba: Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng hầu như ít có liên quan với lãi suất. Người tiêu dùng quan tâm đến khoản tiền họ phải trả hàng tháng hơn là lãi suất (mặc dù rõ ràng chính lãi suất ghi trên hợp đồng ảnh hưởng đến quy mô số tiền phải trả). Trong khi lãi suất không phải là một trong những yếu tố quan trọng mà hộ gia đình vay tiền quan tâm thì mức thu nhập và trình độ dân trí lại tác động rất lớn đến việc sử dụng các khoản tiền vay của người tiêu dùng. Những người có thu nhập cao có xu hướng tiêu dùng nhiều hơn so với thu nhập hàng năm của mình. Với họ, việc vay mượn được xem là một công cụ để đạt được mức sống như mong muốn hơn là một lựa chọn chỉ được dùng trong tình trạng khẩn cấp.

Thứ tư: Nguồn trả nợ có thể biến động lớn, đối với các khoản vay tiêu dùng thì chênh lệch giữa lương, thưởng thu nhập với chi phí sinh hoạt của cá nhân, hộ gia đình chính là nguồn để hoàn trả gốc và lãi vay cho ngân hàng. Như vậy, thu và chi là hai yếu tố tác động trực tiếp tới khả năng hoàn trả của khách hàng. Và hai yếu tố này lại dễ dàng bị ảnh hưởng khi có sự thay đổi về các điều kiện khách quan và chủ quan như điều kiện kinh tế, xã hội, tiến bộ khoa học kỹ thuật, điều kiện thiên nhiên, trình độ học vấn, tuổi tác, sức khỏe hay những sự cố bất thường của khách hàng vay...

Thứ năm: Tư cách của khách hàng là yếu tố khó xác định, bên cạnh đánh giá năng lực tài chính của khách hàng thì một yếu tố quan trọng mà nhân viên ngân hàng không bao giờ bỏ qua đó là xác định tư cách khách hàng - quyết định thiện chí trả nợ của cá nhân,

hộ gia đình. Tuy nhiên, việc thu thập thông tin của nhóm khách hàng này khó đầy đủ và chính xác. Ví dụ, đối với khách hàng cá nhân, hộ gia đình thì lại không có các báo cáo, mà đa phần là dựa trên thông tin khách hàng cung cấp nên ngân hàng sẽ gặp khó khăn hơn trong việc kiểm chứng, đánh giá mức thực thu, chi. Điều này dẫn tới nếu như khách hàng không trung thực thì kết quả đánh giá sẽ không chính xác, ngân hàng đưa ra quyết định sai lầm và một lựa chọn đối nghịch được đưa ra, rủi ro tín dụng là điều khó tránh khỏi.

1.4. Phân loại cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

a. Căn cứ vào thời hạn cho vay

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

b. Căn cứ vào phương thức cho vay

- Cho vay từng lần: Là phương thức cho vay mà mỗi lần vay vốn khách hàng và ngân hàng phải thực hiện tất cả thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết một hợp đồng cho vay.
- Cho vay theo hạn mức: Là phương thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận một hạn mức tín dụng trong một khoảng thời gian nhất định.
- Cho vay theo dự án đầu tư: Là phương thức cho vay để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống.
- Cho vay hợp vốn: Là phương thức cho vay mà trong đó nhiều ngân hàng cùng cho vay đối với một nhu cầu vốn của một khách hàng. Trong đó vay hợp vốn phải có một ngân hàng làm đầu mối dàn xếp, phối hợp với các ngân hàng khác để cùng thực hiện.
- Cho vay trả góp: Là phương thức cho vay mà khi khách hàng vay vốn, ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận số lãi vốn vay phải trả cộng với số nợ gốc được chia ra để trả nợ theo nhiều kỳ hạn trong thời hạn cho vay.
- Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng: Là phương thức cho vay mà ngân hàng cam kết đảm bảo sẵn sàng cho khách hàng vay vốn trong phạm vi hạn mức tín dụng nhất

định. Ngân hàng và khách hàng thảo luận thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng dự phòng, mức phí trả cho hạn mức tín dụng dự phòng.

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

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

c. Căn cứ vào hình thức đảm bảo nợ vay

- Cho vay có bảo đảm bằng tài sản hình thành từ tiền vay: Khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng không có tài sản đảm bảo hoặc tài sản đó không đáp ứng các điều kiện của ngân hàng thì ngân hàng có thể yêu cầu khách hàng sử dụng chính tài sản được hình thành từ khoản vay của ngân hàng để làm vật đảm bảo.

- Cho vay cầm cố: Đây là hình thức ngân hàng cho khách hàng vay tiền với điều kiện là khách hàng phải chuyển quyền kiểm soát tài sản đảm bảo sang cho ngân hàng trong thời gian đã cam kết. Danh mục và điều kiện của tài sản cầm cố được ngân hàng quy định cụ thể dựa trên quy định của pháp luật và chính sách tín dụng của từng ngân hàng.

- Cho vay thế chấp: là hình thức mà người vay phải chuyển các giấy tờ chứng nhận sở hữu (hoặc sử dụng) các tài sản đảm bảo của mình sang cho ngân hàng nắm giữ trong thời hạn cam kết. Đối với thế chấp bằng tài sản thì những tài sản mang thế chấp thường là bất động sản như nhà cửa, quyền sử dụng đất hoặc là những động sản mà việc ngân hàng nắm giữ nó không thuận tiện như ô tô, xe máy...

1.5. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại

1.5.1. Các yếu tố khách quan

a. Môi trường vĩ mô

❖ Môi trường kinh tế

- *Chu kỳ kinh tế*: Sự biến động mang tính chu kỳ của nền kinh tế cũng có tác động mạnh mẽ đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi nền kinh tế tăng trưởng thì mức sống của người dân được cải thiện, thu nhập cao hơn và ổn định do đó nhu cầu của dân cư về tiêu dùng cũng tăng lên một cách phong phú và đa dạng hơn, vì vậy tạo điều kiện cho hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng phát triển. Mặt khác, khi nền kinh tế

tăng trưởng, nhìn chung thu nhập của đại bộ phận người dân tăng lên, ổn định hơn và vì thế tiết kiệm cũng tăng lên. Khoản tiết kiệm này không chỉ gửi vào các ngân hàng để hưởng lãi suất như trước đây mà còn được đầu tư vào các kênh khác như mua sắm nhà cửa, đất đai, ngoại tệ mạnh, kinh doanh... Ngược lại, trong những giai đoạn tốc độ tăng trưởng kinh tế chậm lại hoặc suy giảm, người dân có xu hướng giảm chi tiêu cho các nhu cầu tiêu dùng, mua sắm nhà cửa và từ đó kéo theo sự thu hẹp hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng.

- *Chính sách kinh tế*: Để đối phó với nền kinh tế suy thoái, chính phủ các nước thường áp dụng chính sách tiền tệ nới lỏng, lãi suất được cắt giảm xuống mức thấp nhằm đưa thêm tiền vào nền kinh tế nhất là ở mức tiêu dùng. Để kích thích tiêu dùng, Chính phủ nới lỏng các điều kiện và khuyến khích người dân mua bất động sản. Người dân khi đó sẽ cố gắng vay tiền mua nhà để tận dụng lãi suất thấp. Những khách hàng có điểm tín dụng dưới tiêu chuẩn cũng có thể được cho vay mua nhà đất, nhưng với mức lãi suất cao hơn thông thường. Lúc này, chất lượng tín dụng thấp hơn không gây lo ngại lớn cho các ngân hàng cũng như việc phải trả mức lãi cao hơn không hề gây lo ngại cho khách hàng vì họ đều tin rằng người vay có thể trả được khoản nợ khi tình hình giá nhà đất ngày càng “nóng” lên.

- *Lạm phát*: Khi nền kinh tế ở trong tình trạng lạm phát cao, đồng tiền mất giá, mức thu nhập thực tế của người dân giảm xuống, người dân thay vì gửi tiền vào ngân hàng thì họ thích nắm giữ hàng hóa hơn. Huy động vốn của ngân hàng khó khăn, ảnh hưởng đến hoạt động cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng.

❖ **Môi trường pháp luật**

Pháp luật ở đây được hiểu là những bộ luật chi phối đến hoạt động của ngân hàng và cụ thể là chi phối đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Hoạt động kinh doanh của ngân hàng chịu tác động của rất nhiều các văn bản, quy định của nhà nước như: Luật các TCTD, luật dân sự, luật doanh nghiệp, luật đất đai... Nếu các văn bản quy định không rõ ràng chặt chẽ, không đồng bộ thì sẽ gây ra những khó khăn cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng đồng thời doanh nghiệp không yên tâm sản xuất kinh doanh trong một môi trường như vậy, cắt giảm đầu tư làm cho nền kinh tế kém phát triển, thu nhập của dân cư giảm xuống, lúc này nhu cầu chi tiêu giảm, từ đó làm cho hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng gặp khó khăn. Ngược lại, một

môi trường pháp lý chặt chẽ, đồng bộ, rõ ràng sẽ khuyến khích các nhà đầu tư, thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế và tăng nhu cầu tiêu dùng của dân cư.

❖ **Môi trường văn hóa, xã hội**

- *Thói quen tiêu dùng*: của người dân có ảnh hưởng rất lớn tới cho vay tiêu dùng, đặc biệt là quyết định của người tiêu dùng. Ví dụ, khoảng 10 năm trước đây người dân gần như chỉ có thói quen tiêu tiền mặt, do vậy việc phát triển các loại hình thanh toán không dùng tiền mặt của ngân hàng trong dân cư gặp nhiều khó khăn, có thể do người dân có thói quen mua hàng tại các chợ nhỏ ven đường làm cho nhu cầu thanh toán thẻ chậm phát triển. Tuy nhiên, những năm gần đây, thu nhập trung bình của người dân ngày càng tăng, nhu cầu mua sắm, du lịch cũng ngày càng phát triển, việc thanh toán đối với họ đòi hỏi một sự tiện dụng cao, nhanh chóng và an toàn. Do đó, họ sẽ chấp nhận những phương thức thanh toán thay thế tiền mặt phù hợp hơn với nhu cầu, thói quen và thực tế cuộc sống. Trước đây, nếu muốn sở hữu một món hàng với giá trị lớn, người ta thường mất một khoảng thời gian để dành dụm thì hiện nay, chúng ta hoàn toàn có thể có ngay món đồ mình dự định mua với việc thanh toán bằng thẻ tín dụng.

- *Trình độ dân trí*: Trình độ dân trí nói chung và những hiểu biết kinh tế nói riêng của người dân cũng có tác động nhất định. Những gia đình mà người chủ gia đình hay người tạo thu nhập chính có học vấn cao cũng như vậy. Với họ, việc vay mượn được xem là công cụ để đạt mức sống như mong muốn hơn là một lựa chọn chỉ được dùng trong tình trạng khẩn cấp. Trình độ học vấn nói riêng hay trình độ dân trí nói chung sẽ có một ảnh hưởng mạnh mẽ tới nhu cầu tiêu dùng và khả năng tiêu dùng của người dân.

❖ **Môi trường công nghệ**

Đây được coi là yếu tố nâng cao khả năng cạnh tranh cho các Ngân hàng thương mại vì vậy việc ứng dụng những thiết bị công nghệ hiện đại như: công nghệ thẻ, hệ thống máy tính, các phần mềm xử lý nghiệp vụ hay ứng dụng trí tuệ nhân tạo AI để đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng... giúp ngân hàng giải quyết công việc một cách nhanh chóng, an toàn và hiệu quả, thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng, từ đó tạo điều kiện mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

❖ **Khách hàng**

- *Tư cách đạo đức của khách hàng*: Đây là một yếu tố quan trọng, thể hiện sự sẵn lòng hay thiện chí trả nợ của người vay. Vì rằng, ngay cả khi người vay có khả năng trả nợ nhưng đạo đức của khách hàng không tốt thì ngân hàng cho vay vẫn không thu hồi

được nợ. Chính vì vậy, tư cách đạo đức của khách hàng ảnh hưởng rất lớn đến việc mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Một trong những vấn đề khó khăn mà nhiều TCTD đề cập đến là thiếu thông tin về khách hàng.

- *Khả năng tài chính của khách hàng*: Khả năng tài chính của khách hàng quyết định đến khả năng trả nợ tiền vay cho ngân hàng. Một khách hàng có khả năng tài chính cao, lành mạnh sẽ đảm bảo an toàn hơn cho ngân hàng bởi đó là một khoản vay có hiệu quả, có khả năng thu hồi nợ cao. Vì vậy, trong cho vay tiêu dùng ngân hàng luôn quan tâm đến khả năng tài chính của khách hàng: Mức thu nhập, sự ổn định của thu nhập,... và nó sẽ ảnh hưởng đến quyết định cho vay của ngân hàng.

1.5.2. Các yếu tố chủ quan

a. Nguồn lực tài chính

Khả năng huy động vốn: Khâu này cũng không kém phần quan trọng vì vốn cấp cho khách hàng chủ yếu lấy từ nguồn vốn huy động. Nguồn huy động càng lớn và đa dạng thì không chỉ tạo điều kiện cho vay phát triển mà còn nhiều hoạt động khác cũng phát triển theo. Mặt khác, chi phí của nguồn huy động cũng ảnh hưởng tới lãi suất cho vay. Vì vậy hiệu quả của hoạt động cho vay luôn gắn liền với hiệu quả của hoạt động huy động vốn. Nếu chi phí huy động thấp thì ngân hàng càng có điều kiện để cho vay với lãi suất cạnh tranh. Điều này tạo thuận lợi cho việc mở rộng và phát triển cho vay tiêu dùng.

b. Chính sách tín dụng của ngân hàng

Chính sách tín dụng của Ngân hàng thương mại ảnh hưởng rất lớn tới hiệu quả cho vay, nó là công cụ dẫn đường cho các cán bộ tín dụng thực hiện việc vay đúng với yêu cầu của ngân hàng. Một chính sách tín dụng hợp lý, linh hoạt, đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng sẽ là căn cứ đầu tiên để hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng được phát triển.

c. Quy trình, thủ tục cấp tín dụng

Quy trình thủ tục cấp tín dụng của ngân hàng cũng ảnh hưởng đến khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Một khi ngân hàng có quy trình, thủ tục cấp tín dụng nhanh, gọn, không rườm rà, thuận lợi cho khách hàng thì hoạt động cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng của ngân hàng có điều kiện mở rộng. Nếu quy trình thủ tục của ngân hàng rườm rà, không hiệu quả gây mất thời gian thì cũng sẽ làm mất cơ hội của khách hàng và họ sẽ tìm đến ngân hàng khác hoặc các công ty tài chính tiêu dùng khác để vay, ngân hàng mất đi khách hàng. Tuy nhiên, cũng cần phải quan tâm đến việc

đảm bảo an toàn cho các khoản vay nhằm nâng cao tính hiệu quả hoạt động cấp tiêu dùng tại ngân hàng.

d. Trình độ và năng lực làm việc của đội ngũ cán bộ tín dụng

Đây là yếu tố mang tính chất quyết định đối với hoạt động ngân hàng nói chung mà cụ thể ở đây là hoạt động cho vay. Bởi vì một khách hàng có được xem xét hay không phụ thuộc vào việc cán bộ ngân hàng tiếp xúc với khách hàng. Nếu trình độ, năng lực, phẩm chất của các cán bộ tín dụng không tốt sẽ không hoàn thành được nhiệm vụ và sẽ đưa tới cho ngân hàng những món vay không chất lượng và làm cho hiệu quả cho vay giảm, gây ra những hậu quả không thể lường trước cho ngân hàng. Ngược lại, một đội ngũ nhân viên năng động, nhiệt tình, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao và tư cách đạo đức tốt sẽ nâng cao chất lượng cho vay, tạo được hình ảnh, uy tín cho ngân hàng, là yếu tố cạnh tranh mạnh mẽ và giúp ngân hàng thành công trong kinh doanh cũng như mở rộng cho vay thuận lợi hơn.

e. Các nhân tố khác

- Mạng lưới chi nhánh và vị trí đặt chi nhánh cũng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng vì đối tượng khách hàng sử dụng các sản phẩm cho vay này phần lớn là khách hàng cá nhân.

- Cơ sở vật chất thiết bị phục vụ cho hoạt động cho vay cũng có ảnh hưởng sâu sắc tới việc thu hút khách hàng cũng như tới mục tiêu mở rộng cho vay. Với một cơ sở vật chất, trang thiết bị tiên tiến, phù hợp sẽ đáp ứng kịp thời các nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, tạo sự thuận tiện thoải mái cho quá trình giao dịch giữa ngân hàng và khách hàng. Bên cạnh đó đẩy mạnh công tác marketing trong lĩnh vực cho vay, xây dựng cho mình một hệ thống thu thập và xử lý thông tin về khách hàng, đem lại hiệu quả cao nhất cho hoạt động điều tra và thẩm định khách hàng, từ đó giúp cho ngân hàng nâng cao khả năng cạnh tranh, thu hút được nhiều khách hàng hơn.

1.6. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng thương mại

a. Doanh số cho vay

Doanh số cho vay trong kỳ là tổng số tiền đã cho khách hàng vay trong kỳ. Doanh số cho vay phản ánh kết quả về việc phát triển, mở rộng hoạt động cho vay và tốc độ tăng trưởng hoạt động cho vay của ngân hàng. Nếu như các nhân tố khác cố định thì doanh số cho vay càng cao phản ánh việc mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng

càng tốt, ngược lại doanh số cho vay của ngân hàng mà giảm trong khi cố định các yếu tố khác thì chứng tỏ hoạt động của ngân hàng là không tốt.

b. Doanh số thu nợ

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng phản ánh số vốn của khách hàng hoàn trả ngân hàng trong thời kì nhất định. Doanh số thu nợ phản ánh khả năng trả nợ đúng hạn của khách hàng, phản ánh ngân hàng tăng thu nợ quá hạn, thu hồi sớm do có dấu hiệu không lành mạnh trong tình hình tài chính của khách hàng.

c. Dư nợ cho vay tiêu dùng

Chỉ tiêu dư nợ này được tính bằng số tuyệt đối, nó phản ánh số tiền mà khách hàng còn nợ ngân hàng tính tới một thời điểm nhất định. Tổng dư nợ cao chứng tỏ ngân hàng cho vay được nhiều, uy tín của ngân hàng tương đối tốt, có khả năng thu hút khách hàng. Ngược lại, khi tổng dư nợ thấp chứng tỏ ngân hàng không có khả năng mở rộng và phát triển cho vay, từ đó có thể thấy rằng uy tín của ngân hàng chưa cao, chưa có khả năng thu hút khách hàng, khả năng tiếp thị kém, ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của cả ngân hàng. Tuy nhiên chúng ta không thể chỉ dựa vào riêng một chỉ tiêu này để đánh giá, tùy từng thời điểm chỉ tiêu này sẽ phản ánh những thực trạng khác nhau. Do đó, khi đánh giá chúng ta phải đặt vào mối quan hệ với nguồn vốn, điều kiện cụ thể của khách hàng và ngân hàng

d. Nợ xấu

Nợ xấu là những khoản nợ mà người đi vay (cá nhân hoặc tổ chức) không thể hoặc không có khả năng thanh toán đúng hạn các khoản gốc và/hoặc lãi theo cam kết trong hợp đồng cho vay. Các khoản nợ hiện nay được phân thành 5 nhóm, đánh số từ 1 - 5. Trong đó, nợ xấu là các khoản nợ từ nhóm 3 - 5.

*** Phân loại các nhóm nợ: (Căn cứ vào Thông tư 31/2024/TT-NHNN)**

Nhóm 1: Nợ đủ tiêu chuẩn

Khoản nợ trong hạn và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi đúng hạn. Khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và được đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ nợ gốc và lãi còn lại đúng thời hạn. Khoản nợ được phân loại vào nhóm 1 theo quy định tại khoản 2 Điều 10 Thông tư 31/2024/TT-NHNN.

Nhóm 2: Nợ cần chú ý

Khoản nợ quá hạn đến 90 ngày. Khoản nợ được điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu còn trong hạn.

Nhóm 3: Nợ dưới tiêu chuẩn

Khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày. Khoản nợ gia hạn nợ lần đầu còn trong hạn. Khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng trả lãi đầy đủ theo thỏa thuận. Khoản nợ thuộc một trong các trường hợp sau đây chưa thu hồi được trong thời gian dưới 30 ngày kể từ ngày ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng ký văn bản thu hồi.

Nhóm 4: Nợ nghi ngờ

Khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày. Khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn đến 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu. Khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai còn trong hạn. Khoản nợ thuộc một trong các trường hợp sau đây chưa thu hồi được trong thời gian từ 30 - 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi.

Nhóm 5: Nợ có khả năng mất vốn

Khoản nợ quá hạn trên 360 ngày, khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn từ 91 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu. Khoản nợ phải thu hồi theo quyết định thu hồi nợ trước hạn của ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng do khách hàng vi phạm thỏa thuận với ngân hàng, tổ chức tín dụng phi ngân hàng chưa thu hồi được trên 60 ngày kể từ ngày có quyết định thu hồi. Khoản nợ của khách hàng là tổ chức tín dụng đang được kiểm soát đặc biệt, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đang bị phong tỏa vốn và tài sản.

e. Tỷ lệ nợ xấu

Chỉ tiêu này phản ánh chất lượng nghiệp vụ tín dụng cũng như khả năng thu hồi nợ của ngân hàng, chỉ số này giúp ta đánh giá chính xác thực trạng rủi ro trong hoạt động tín dụng của ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu càng lớn thì chất lượng nghiệp vụ tín dụng càng kém, rủi ro tín dụng càng cao và ngược lại.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu (\%)} = \text{Nợ xấu} / \text{Tổng dư nợ} \times 100$$

f. Tỷ lệ tăng trưởng

Tỷ lệ tăng trưởng là tốc độ gia tăng dư nợ cho vay của hệ thống ngân hàng trong một khoảng thời gian nhất định. Nó được tính bằng tỷ lệ phần trăm (%) hoặc số lần thay đổi của dư nợ cho vay. Tăng trưởng tín dụng cao cho thấy hệ thống ngân hàng đang hoạt

động hiệu quả, đáp ứng tốt nhu cầu vay vốn của nền kinh tế. Ngược lại, tăng trưởng tín dụng thấp có thể cho thấy hệ thống ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc thu hút khách hàng vay vốn hoặc quản lý rủi ro tín dụng. Tăng trưởng tín dụng hợp lý góp phần đảm bảo an toàn hệ thống tài chính bằng cách hạn chế rủi ro tín dụng. Ngược lại, tăng trưởng tín dụng quá cao có thể dẫn đến tăng rủi ro tín dụng, ảnh hưởng đến an toàn hệ thống tài chính.

Tỷ lệ tăng trưởng = (Giá trị năm sau – Giá trị năm trước) / Giá trị năm trước $\times 100$

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

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

j. Lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng

Lợi nhuận = Tổng thu nhập - Tổng chi phí

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

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đã trình bày một cách có hệ thống và toàn diện những vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại, qua đó xây dựng nền tảng khoa học cho việc nghiên cứu đề tài. Trước hết, chương đã làm rõ khái niệm, bản chất và đặc điểm của Ngân hàng thương mại với vai trò là trung gian tài chính quan trọng trong nền kinh tế, thực hiện chức năng huy động vốn, hoạt động cho vay và cung ứng dịch vụ tài chính. Trên cơ sở đó, nội dung chương đã đi sâu phân tích khái niệm cho vay tiêu dùng, chỉ ra những đặc trưng riêng biệt của loại hình cho vay này như quy mô khoản vay nhỏ, chi phí quản lý cao, nguồn trả nợ phụ thuộc thu nhập cá nhân và mức độ nhạy cảm với biến động kinh tế – xã hội. Qua đó chương đã làm rõ vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng đối với ba chủ thể chính gồm nền kinh tế, ngân hàng và khách hàng. Đối với nền kinh tế, cho vay tiêu dùng góp phần kích thích tổng cầu, thúc đẩy lưu thông hàng hóa và tăng trưởng kinh tế. Đối với Ngân hàng thương mại, đây là lĩnh vực mang lại nguồn thu ổn định, giúp đa dạng hóa danh mục cho vay và nâng cao khả năng cạnh tranh. Đối với khách hàng, cho vay tiêu dùng tạo điều kiện đáp ứng nhu cầu chi tiêu trước khi tích lũy đủ tài chính, góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống và nâng cao khả năng tiếp cận dịch vụ tài chính.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG TRONG GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

2.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội

2.1.1. Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội

- Tên đăng ký tiếng Việt: Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân đội
- Tên đăng ký tiếng Anh: MILITARY COMMERCIAL JOINT STOCK BANK
- Tên giao dịch: MB hoặc Ngân hàng Quân đội
- Ngày thành lập: 04/11/1994
- Giấy phép thành lập và hoạt động: Giấy phép số 100/GP-NHNN do Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 16/10/2018 (cấp phép hiện hành cho hoạt động của MB).
- Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp: Số 0100283873 do Sở Kế hoạch và Đầu tư TP. Hà Nội cấp.
- Vốn điều lệ: Theo số liệu gần nhất là khoảng 80.550 tỷ đồng sau đợt tăng vốn mới (năm 2025).
- Trụ sở chính: Tòa nhà MB, Số 18 Lê Văn Lương, Phường Trung Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.
- Tel: 1900 545 426
- Fax: (84) 24 6266 1088
- Website: <https://www.mbbank.com.vn>
- Email: mb247@mbbank.com.vn
- Mã cổ phiếu: MBB



Hình 2.1. Logo ngân hàng TMCP Quân Đội

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Biểu tượng mới của ngân hàng MB được thay đổi sang một biểu tượng mới và dễ nhận diện hơn, cảm hứng bắt nguồn từ ngôi sao trên quốc kỳ Việt Nam, đồng thời kế thừa ngôi sao hiện hữu trong logo trước đó. Hình ảnh mới biểu tượng của MB là sự kết hợp của 10 cụm hình khối màu đỏ có nét tương đồng với ngôi sao trong quốc kỳ cũ nhưng được đặt nghiêng. Biểu tượng thể hiện như con người trong tư thế chuyển động lên phía trước, hài hòa cùng phong chữ thương hiệu MB, như muốn khẳng định sự đổi mới của ngân hàng nhằm mang đến những trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng. Hình ảnh mới của biểu tượng được tập hợp từ những yếu tố đồ họa, truyền tải được thông điệp của MB đến với mọi khách hàng của mình.

- **Slogan:** “Vững vàng, tin cậy” như một lời khẳng định của MB nhắn gửi đến khách hàng của mình. Ngân hàng sẽ luôn đồng hành trên chặng đường của mỗi khách hàng, với sự tin cậy và vững chắc, mong muốn mang sự phát triển cho khách hàng trong cuộc sống. Đồng thời đây cũng là mục tiêu của ngân hàng hướng đến, cùng với sự uy tín của mình, MB sẽ luôn vươn xa và là điểm tựa vững vàng cho mọi khách hàng đồng hành, mang lại cảm giác tin cậy đối với khách hàng lựa chọn sản phẩm của MB.

- **Tầm nhìn:** “Trở thành doanh nghiệp số - Tập đoàn tài chính dẫn đầu”

- Thể hiện định hướng chuyển đổi số toàn diện, nâng cao năng lực cạnh tranh và vị thế của MB trong lĩnh vực tài chính – ngân hàng.

- **Sứ mệnh:** “Vì sự phát triển của đất nước, vì lợi ích của khách hàng”

- Khẳng định trách nhiệm xã hội của MB, đồng thời lấy khách hàng làm trung tâm trong mọi hoạt động.

- **Giá trị cốt lõi:** “Đoàn kết - Kỷ luật - Tận tâm - Thực thi - Tin cậy - Hiệu quả”

- **Đoàn kết:** Thể hiện tinh thần gắn bó, phối hợp chặt chẽ giữa các cá nhân và đơn vị trong toàn hệ thống, tạo nên sức mạnh tập thể để hoàn thành mục tiêu chung.

- **Kỷ luật:** Là nguyên tắc nền tảng trong mọi hoạt động của MB, bảo đảm tuân thủ quy định pháp luật, quy trình nghiệp vụ và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp.

- **Tận tâm:** Thể hiện thái độ làm việc trách nhiệm, hết lòng phục vụ khách hàng, luôn đặt lợi ích của khách hàng và tổ chức lên hàng đầu.

- **Thực thi:** Nhấn mạnh khả năng hành động quyết liệt, hiệu quả, biên chiến lược và kế hoạch thành kết quả cụ thể trong thực tiễn.

- **Tin cậy:** Là nền tảng xây dựng uy tín và thương hiệu của MB, tạo niềm tin cho khách hàng, đối tác và xã hội thông qua sự minh bạch và chuyên nghiệp.

- **Hiệu quả:** Hướng đến việc sử dụng tối ưu nguồn lực, nâng cao chất lượng hoạt động, bảo đảm tăng trưởng bền vững và lợi ích lâu dài cho ngân hàng và khách hàng.

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Quân Đội

Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) được thành lập ngày 04/11/1994 với số vốn gần 20 tỷ đồng, 25 cán bộ nhân viên và một điểm giao dịch tại 28A Điện Biên Phủ (Hà Nội). Giai đoạn 1994 - 2004 là thời kỳ “mở lối”, MB tập trung định hình chiến lược, xây dựng thương hiệu và củng cố nền tảng tài chính - quản trị. Ngân hàng đã vượt qua khủng hoảng tài chính châu Á năm 1997 và trở thành ngân hàng TMCP duy nhất có lãi. Đến năm 2004 tổng tài sản vượt 7.000 tỷ đồng và MB khai trương trụ sở mới tại 3 Liễu Giai.

Giai đoạn 2005 - 2009 đánh dấu bước chuyển mình quan trọng với việc mở rộng mạng lưới, đầu tư công nghệ, nâng cao chất lượng nhân lực và tái cơ cấu mô hình quản trị theo nhóm khách hàng. Năm 2009 nhân dịp kỷ niệm 15 năm thành lập MB được trao Huân chương Lao động Hạng Ba.

Từ năm 2010 MB bước vào giai đoạn phát triển mạnh mẽ, kiên định chiến lược an toàn, bền vững và hoàn thành mục tiêu TOP 3 ngân hàng TMCP không do Nhà nước chi phối vào năm 2013. Trong giai đoạn 2011 - 2015 MB liên tiếp nhận nhiều giải thưởng uy tín trong nước và quốc tế, đặc biệt được phong tặng danh hiệu Anh hùng Lao động năm 2015.

Từ năm 2016 MB từng bước hoàn thiện mô hình tập đoàn tài chính đa năng với hệ sinh thái gồm ngân hàng, chứng khoán, bảo hiểm, tài chính tiêu dùng..., đồng thời khẳng định năng lực công nghệ và vị thế thương hiệu. Giai đoạn từ 2017 đến nay MB đẩy mạnh đổi mới và chuyển đổi số, lấy khách hàng làm trung tâm, duy trì tăng trưởng hiệu quả, nằm trong nhóm ngân hàng uy tín hàng đầu Việt Nam.

Giai đoạn 2022 - 2025 MB tiếp tục tăng trưởng bền vững, đẩy mạnh chuyển đổi số toàn diện và được ghi nhận bằng nhiều danh hiệu lớn trong nước và khu vực. Đến năm 2025 MB khẳng định vị thế là tập đoàn tài chính - ngân hàng hàng đầu Việt Nam, vận hành trên nền tảng số hóa hiện đại, đóng góp tích cực cho phát triển kinh tế gắn với nhiệm vụ quốc phòng - an ninh.

2.1.3. Mạng lưới của Ngân hàng TMCP Quân đội

Hiện nay Ngân hàng TMCP Quân đội phủ sóng khắp cả nước với một hệ thống vững mạnh.

- Hội sở chính: Ngân hàng TMCP Quân đội có 01 hội sở chính đặt tại số 63 Lê Văn Lương, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội.
- Chi nhánh / Phòng giao dịch: Hơn 300 chi nhánh và phòng giao dịch phân bố tại 63 tỉnh, thành phố trên toàn quốc, đáp ứng nhu cầu giao dịch của khách hàng cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế.
- Mạng lưới hoạt động quốc tế: Chi nhánh và ngân hàng con tại Lào và Campuchia. Văn phòng đại diện tại Liên bang Nga.
- Thành viên và các đối tác chính:
 - Thành viên Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam
 - Thành viên Hiệp hội tài chính liên ngân hàng toàn cầu (SWIFT - Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication)
 - Thành viên các tổ chức thẻ quốc tế: VISA, Master Card, JCB
 - Thành viên hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng Việt Nam

2.2. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng

2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân Hàng TMCP Quân đội - chi nhánh Đà Nẵng

Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) - Chi nhánh Đà Nẵng được thành lập ngày 28/07/2004, là một trong những đơn vị trực thuộc MB tại khu vực miền Trung. Trải qua hơn 20 năm hình thành và phát triển, chi nhánh không ngừng lớn mạnh nhờ định hướng chiến lược đúng đắn và năng lực quản trị hiệu quả của các thể hệ lãnh đạo, từng bước khẳng định vị thế trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Chi nhánh hiện đặt trụ sở tại 174 Lê Đình Lý, phường Hòa Thuận Tây, quận Hải Châu, thành phố Đà Nẵng, với đội ngũ gần 100 cán bộ, nhân viên làm việc trong môi trường chuyên nghiệp, năng động và kỷ luật.

Trong quá trình hoạt động, MB - Chi nhánh Đà Nẵng triển khai đầy đủ các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng theo định hướng của toàn hệ thống MB như huy động vốn, tín dụng, thanh toán, dịch vụ thẻ, ngân hàng điện tử, bảo hiểm và các sản phẩm trong hệ sinh thái tài chính MB. Nhờ đa dạng hóa sản phẩm, ứng dụng mạnh mẽ công nghệ và lấy khách hàng làm trung tâm, chi nhánh được đánh giá cao về chất lượng dịch vụ, phong cách phục vụ chuyên nghiệp và trải nghiệm tích cực của khách hàng.

Kết quả kinh doanh của chi nhánh nhiều năm liên được Hội sở MB ghi nhận và khen thưởng với các danh hiệu như “Đơn vị hoàn thành tốt và xuất sắc nhiệm vụ”, “Đơn vị kinh doanh hiệu quả”, cùng nhiều bằng khen nội bộ về nâng cao chất lượng dịch vụ và

tăng trưởng tín dụng an toàn, hiệu quả. Những thành tích này góp phần khẳng định năng lực quản trị, chất lượng hoạt động và uy tín thương hiệu MB trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Về các mốc tiêu biểu từ giai đoạn 2006 - 2010 chi nhánh liên tục đạt danh hiệu “Đơn vị hoàn thành tốt nhiệm vụ”. Năm 2012 được công nhận “Đơn vị kinh doanh hiệu quả”. Năm 2015 được khen thưởng trong phong trào nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng. Năm 2017 đạt danh hiệu “Tập thể lao động xuất sắc”. Năm 2019 được biểu dương về tăng trưởng tín dụng an toàn và phát triển ngân hàng số. Trong bối cảnh dịch Covid - 19. Năm 2020 chi nhánh vẫn duy trì hoạt động ổn định, hỗ trợ khách hàng vượt khó và tham gia tích cực các hoạt động an sinh xã hội. Giai đoạn 2021 - 2023 chi nhánh tiếp tục được ghi nhận về chăm sóc khách hàng, chuyển đổi số và bán chéo sản phẩm hệ sinh thái MB Group. Giai đoạn 2024 - 2025 MB - Chi nhánh Đà Nẵng duy trì danh hiệu “đơn vị kinh doanh hiệu quả”, hoàn thành tốt nhiệm vụ, khẳng định vai trò là một trong những đơn vị nòng cốt của MB tại khu vực miền Trung - Tây Nguyên.



Hình 2.2. Dịch vụ chăm sóc khách hàng tại MB - Chi nhánh Đà Nẵng

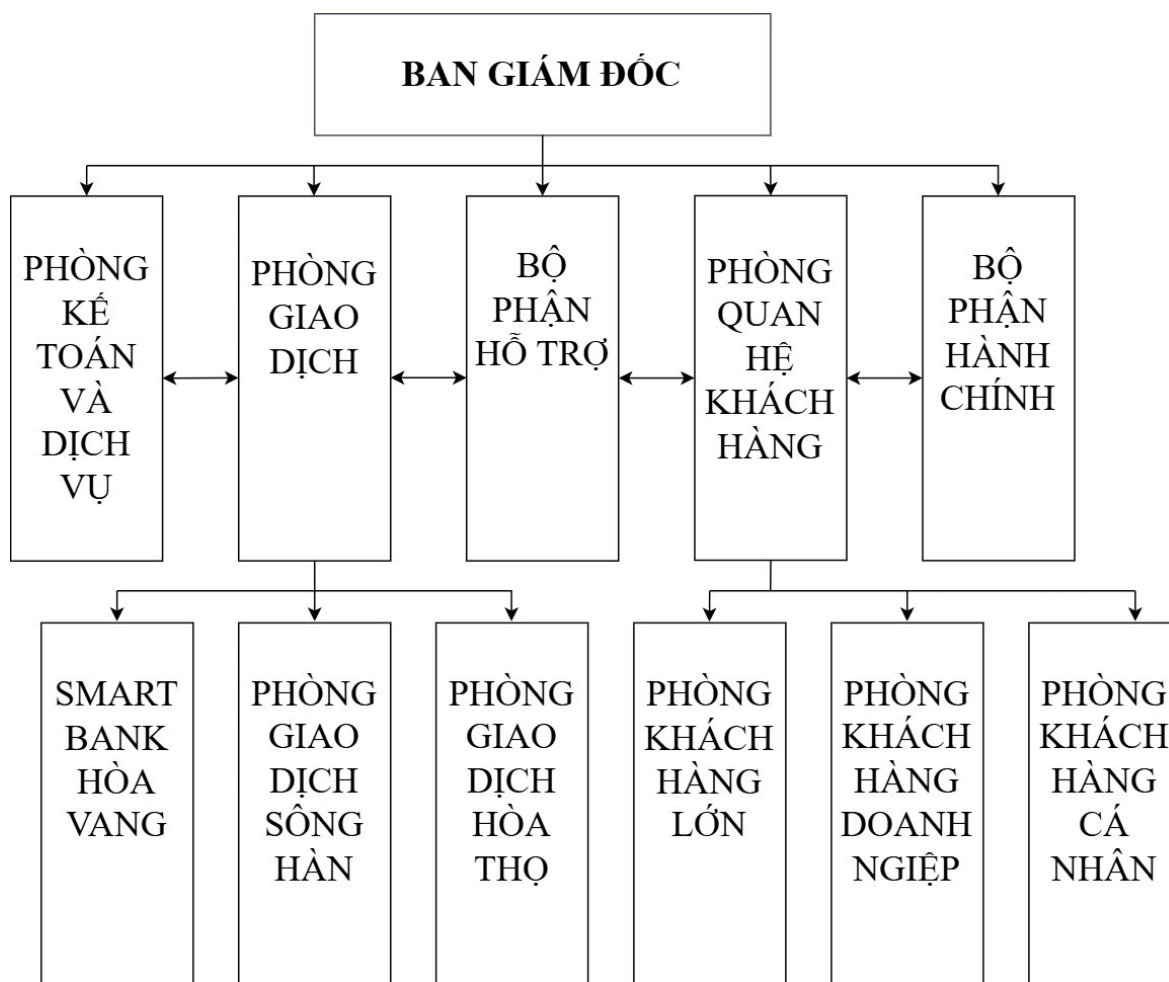
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

- Mạng lưới hoạt động:

- Chi nhánh tại: 174 Lê Đình Lý, P. Hòa Thuận Tây, Q. Hải Châu, TP Đà Nẵng
- Hệ thống phòng giao dịch:
 - . MB Bắc Đà Nẵng - 563 Tôn Đức Thắng
 - . PGD sông Hàn - Lô 14-15 Nguyễn Văn Linh
 - . PGD Hòa Thọ - 142 Ông Ích Đường
 - . MB Nam Đà Nẵng - 152 đường 2/9
 - . MB Hải Châu - 199 Đồng Đa

- . MB Sơn Trà - 222 - 224 Ngũ Hành Sơn
- . MB Cẩm Lệ - 324 Nguyễn Hữu Thọ
- . MB Điện Bàn - 117 Trần Nhân Tông
- . MB Hội An - 594 - 596 Hai Bà Trưng

2.2.2. Hệ thống tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng



Hình 2.3. Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại Ngân hàng TMCP MB - Chi nhánh Đà Nẵng

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Hiện nay Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng được tổ chức như sau:

- Ban Giám đốc: Ban Giám đốc chi nhánh bao gồm Giám đốc và các Phó Giám đốc.

Giám đốc chi nhánh là người đứng đầu, chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động kinh doanh, quản lý và tổ chức thực hiện các chủ trương, chính sách của Hội sở MB đồng thời chịu trách nhiệm trước Hội sở chính và trước pháp luật về mọi hoạt động của chi nhánh. Phó Giám đốc được Giám đốc phân công, ủy quyền thực hiện một số nhiệm vụ và quyền hạn nhất định, chịu trách nhiệm trước Giám đốc về lĩnh vực được giao.

- **Phòng Kế toán và Dịch vụ Khách hàng:** Là bộ phận tham mưu cho Ban Giám đốc trong công tác quản lý tài chính, kế toán, nguồn vốn và tài sản của chi nhánh. Phòng thực hiện hạch toán kế toán, lập báo cáo tài chính, đảm bảo khả năng thanh toán, chi trả theo đúng quy định của Nhà nước và MB. Phòng trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ giao dịch với khách hàng như mở tài khoản, gửi tiết kiệm, thanh toán, chuyển tiền và giải quyết các yêu cầu liên quan đến tài khoản của khách hàng.

- **Phòng Giao dịch:** Là đơn vị trực tiếp thực hiện các nghiệp vụ ngân hàng tại quầy theo sự phân cấp của chi nhánh. Phòng Giao dịch có nhiệm vụ huy động vốn, cung cấp các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ, mở và quản lý tài khoản của khách hàng, góp phần mở rộng thị phần và nâng cao chất lượng phục vụ.

- **Bộ phận Hỗ trợ:** Thực hiện các nghiệp vụ hỗ trợ hoạt động kinh doanh như thẩm định hồ sơ, quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng, hỗ trợ xử lý hồ sơ vay vốn. Bộ phận phối hợp với các phòng kinh doanh nhằm đảm bảo hoạt động tín dụng được thực hiện đúng quy trình, hạn chế rủi ro và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

- **Bộ phận Hành chính:** Tham mưu cho Ban Giám đốc trong công tác tổ chức, quản lý nhân sự, điều động, bổ nhiệm, khen thưởng và kỷ luật cán bộ nhân viên. Đồng thời thực hiện công tác hành chính, quản lý tài sản, cơ sở vật chất, hậu cần, lễ tân và đảm bảo điều kiện làm việc cho toàn chi nhánh.

- **Phòng Quan hệ Khách hàng:** Là đầu mối thiết lập, duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng, chịu trách nhiệm chính trong hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Phòng thực hiện tư vấn, cung cấp các sản phẩm tín dụng và dịch vụ ngân hàng, quản lý mối quan hệ khách hàng và phối hợp với các bộ phận liên quan trong công tác thu hồi nợ.

- **Phòng Khách hàng Lớn:** Quản lý và phát triển quan hệ với các khách hàng có quy mô giao dịch lớn. Cung cấp các giải pháp tài chính tổng thể, các sản phẩm tín dụng và dịch vụ ngân hàng chuyên sâu, đồng thời đảm bảo công tác quản lý rủi ro đối với nhóm khách hàng này.

- **Phòng Khách hàng Doanh nghiệp:** Là đầu mối phục vụ các doanh nghiệp vừa và nhỏ. Phòng trực tiếp triển khai các sản phẩm tín dụng, thanh toán, bảo lãnh và các dịch vụ ngân hàng phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp.

- **Phòng Khách hàng Cá nhân:** Thực hiện quản lý và phát triển quan hệ với khách hàng cá nhân và hộ gia đình. Phòng thực hiện bán các sản phẩm ngân hàng bán lẻ như

tiền gửi tiết kiệm, cho vay tiêu dùng, cho vay mua nhà, thẻ và ngân hàng số theo đúng quy định của MB.

- **Phòng giao dịch:** Phòng giao dịch là đơn vị trực thuộc Chi nhánh, trực tiếp thực hiện các hoạt động kinh doanh ngân hàng và phục vụ khách hàng. Phòng giao dịch có nhiệm vụ huy động vốn, cho vay theo phân cấp, cung cấp các dịch vụ ngân hàng như mở tài khoản, thanh toán, chuyển tiền, dịch vụ thẻ và ngân hàng điện tử. Phòng giao dịch thực hiện chăm sóc, phát triển khách hàng, bán chéo sản phẩm, tuân thủ quy trình nghiệp vụ và kiểm soát rủi ro, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và hình ảnh của ngân hàng trên địa bàn.

- **Smart Bank Hòa Vang:** Là điểm giao dịch theo mô hình ngân hàng số hiện đại, tập trung cung cấp các dịch vụ ngân hàng tự động, tiện ích, giúp khách hàng thực hiện giao dịch nhanh chóng, thuận tiện, góp phần thúc đẩy thanh toán không dùng tiền mặt trên địa bàn huyện Hòa Vang.

2.2.3. Chức năng, nhiệm vụ MB - Chi nhánh Đà Nẵng

❖ Chức năng

Trực tiếp kinh doanh tiền tệ, tín dụng, cung ứng các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác có liên quan theo quy định của Ngân hàng TMCP Quân đội và pháp luật hiện hành nhằm mục tiêu lợi nhuận. Tổ chức hoạt động kinh doanh, quản lý và thực hiện các nhiệm vụ khác do Hội sở chính MB giao.

❖ Nhiệm vụ

- Hoạt động huy động vốn: Chi nhánh thực hiện từ các tổ chức và cá nhân dưới các hình thức như tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, phát hành giấy tờ có giá và các hình thức huy động vốn khác theo quy định của MB và Ngân hàng Nhà nước.

- Cấp tín dụng: Đối với khách hàng cá nhân, doanh nghiệp và các tổ chức kinh tế trên địa bàn thông qua các hình thức cho vay, bảo lãnh, chiết khấu, tài trợ dự án. Nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng, đồng thời đảm bảo an toàn, hiệu quả và kiểm soát rủi ro tín dụng.

- Cung cấp các dịch vụ ngân hàng: Như thanh toán trong nước và quốc tế, chuyển tiền, dịch vụ thẻ, ngân hàng điện tử, bảo hiểm liên kết ngân hàng và các dịch vụ tài chính khác theo quy định của MB.

- Quản lý và chăm sóc khách hàng: Duy trì và phát triển mối quan hệ lâu dài với các nhóm khách hàng cá nhân, doanh nghiệp và khách hàng lớn nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt nhu cầu đa dạng của khách hàng trên địa bàn.

- Quản lý rủi ro và kiểm soát nội bộ: Đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật, của Ngân hàng Nhà nước và các quy trình, quy định nội bộ của MB. Góp phần đảm bảo hoạt động kinh doanh an toàn, bền vững.

- Tổ chức quản lý nhân sự, tài chính, tài sản và cơ sở vật chất: Đảm bảo bộ máy hoạt động ổn định, hiệu quả, thực hiện đào tạo, phát triển đội ngũ cán bộ nhân viên đáp ứng yêu cầu hoạt động kinh doanh trong từng giai đoạn.

- Thực hiện chế độ báo cáo: Thống kê và thông tin theo quy định, kịp thời phản ánh tình hình hoạt động kinh doanh và tài chính của đơn vị với Hội sở chính và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

2.2.4. Các sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng

2.2.4.1. Sản phẩm và dịch vụ dành cho khách hàng cá nhân

MB - Chi nhánh Đà Nẵng cung cấp đầy đủ các sản phẩm ngân hàng bán lẻ:

- Huy động vốn: tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiết kiệm truyền thống, tiết kiệm online, tiết kiệm tích lũy, chứng chỉ tiền gửi.

- Tín dụng cá nhân: cho vay mua nhà, mua ô tô, cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất, kinh doanh hộ cá thể, cho vay cầm cố sổ tiết kiệm, cho vay phục vụ nhu cầu đời sống.

- Dịch vụ thẻ: thẻ ghi nợ nội địa và quốc tế, thẻ tín dụng quốc tế, thẻ trả trước, các chương trình ưu đãi chi tiêu và hoàn tiền.

- Ngân hàng điện tử: ứng dụng MB (App MB), internet Banking, SMS Banking, dịch vụ thanh toán hóa đơn, chuyển tiền trong và ngoài hệ thống, QR Pay.

- Bảo hiểm và đầu tư: bảo hiểm nhân thọ MB Ageas Life, bảo hiểm phi nhân thọ MIC, sản phẩm đầu tư, tiết kiệm liên kết bảo hiểm.

2.2.4.2. Sản phẩm và dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp

Đối với khách hàng doanh nghiệp, MB - Chi nhánh Đà Nẵng cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện:

- Huy động vốn doanh nghiệp: tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn, các sản phẩm quản lý dòng tiền.

- Tín dụng doanh nghiệp: cho vay ngắn, trung và dài hạn, cho vay bổ sung vốn lưu động, tài trợ dự án, cho vay đầu tư tài sản cố định, cho vay theo hạn mức tín dụng.
- Thanh toán và quản lý tài khoản: dịch vụ thu - chi hộ, trả lương qua tài khoản, quản lý tài khoản tập trung.
- Thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại: mở và thanh toán thư tín dụng (L/C), nhờ thu, bảo lãnh ngân hàng, tài trợ xuất nhập khẩu, mua bán ngoại tệ.
- Ngân hàng điện tử doanh nghiệp: MB Biz, dịch vụ giao dịch trực tuyến, quản lý tài chính doanh nghiệp an toàn và hiệu quả.

2.2.4.3. Dịch vụ ngân hàng số và công nghệ

MB - Chi nhánh Đà Nẵng đẩy mạnh cung cấp các dịch vụ ngân hàng số hiện đại: ứng dụng MB App với hệ sinh thái tài chính đa dạng, dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, xác thực điện tử (eKYC), các giải pháp số hóa quy trình giao dịch và hồ sơ khách hàng.

2.2.4.4. Các dịch vụ khác

Ngoài các sản phẩm chính, chi nhánh còn cung cấp: kinh doanh ngoại tệ và vàng theo quy định, dịch vụ bảo lãnh ngân hàng, dịch vụ tư vấn tài chính cho cá nhân và doanh nghiệp. Các sản phẩm trong hệ sinh thái MB: chứng khoán (MB Securities - MBS), tài chính tiêu dùng (Mcredit), bảo hiểm (MIC, MB Ageas Life).

2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Đà Nẵng

Trong giai đoạn 2023 - 2025, Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) định hướng phát triển theo mô hình ngân hàng hiện đại, hoạt động an toàn và bền vững. Trong chiến lược đó, hoạt động huy động vốn giữ vai trò nền tảng, tạo nguồn lực tài chính quan trọng để ngân hàng triển khai các hoạt động kinh doanh, hoạt động cho vay tiêu dùng. Việc mở rộng quy mô nguồn vốn huy động giúp ngân hàng chủ động nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu vay vốn ngày càng gia tăng của khách hàng.

Thực hiện định hướng chung của toàn hệ thống, các chi nhánh của MB không ngừng đổi mới phương thức kinh doanh, đa dạng hóa các sản phẩm huy động vốn, đồng thời chú trọng mở rộng tệp khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Qua đó, nguồn vốn huy động được gia tăng cả về quy mô và chất lượng, tạo điều kiện thuận lợi để ngân hàng phát triển các sản phẩm tín dụng, đặc biệt là các sản phẩm cho vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng của người dân.

MB - Chi nhánh Đà Nẵng còn tập trung nâng cao hiệu quả sử dụng vốn thông qua việc mở rộng hoạt động kinh doanh đi đôi với kiểm soát chất lượng. Chi nhánh chú trọng phát triển các sản phẩm cho vay bán lẻ, cho vay tiêu dùng, cho vay mua nhà, mua ô tô và cho vay phục vụ sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân. Đồng thời, công tác quản trị rủi ro cho vay, xử lý nợ quá hạn và nợ xấu luôn được quan tâm nhằm đảm bảo an toàn hoạt động. Nhờ đó, trong giai đoạn 2023 - 2025, tình hình hoạt động kinh doanh của MB - Chi nhánh Đà Nẵng tiếp tục duy trì đà tăng trưởng ổn định, doanh thu và lợi nhuận có xu hướng gia tăng, góp phần nâng cao vị thế cạnh tranh của chi nhánh trên địa bàn.

Bảng 2.1. Tình hình huy động vốn của MB – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025

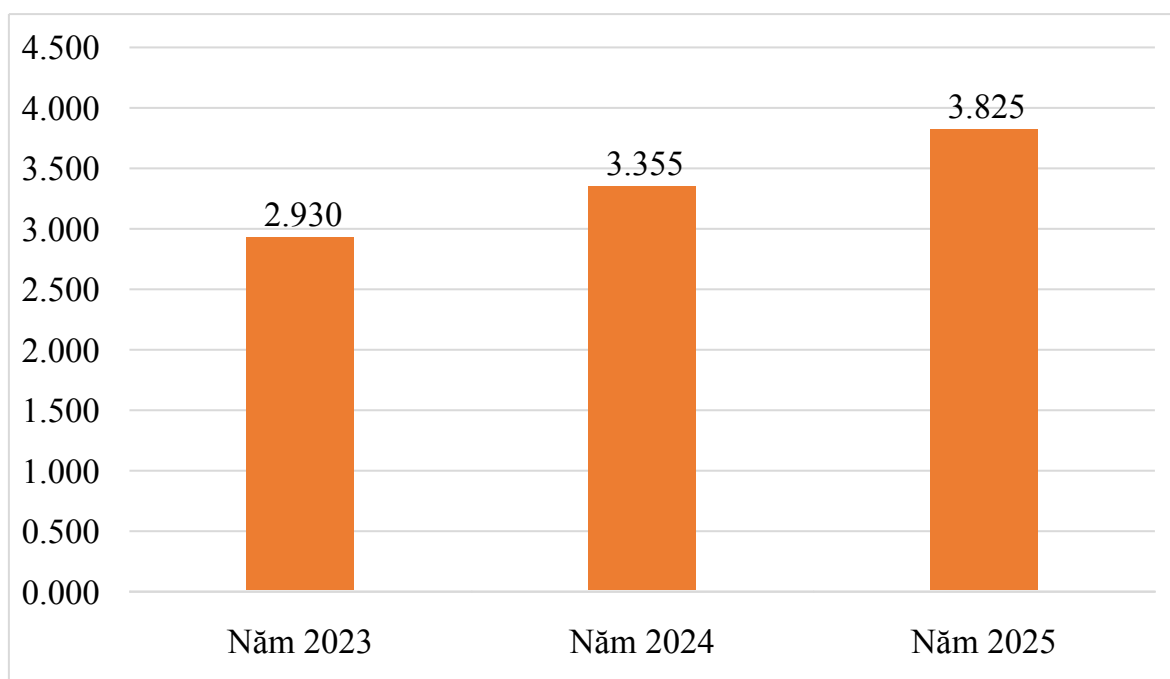
DVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng vốn huy động	2.930	100%	3.355	100%	3.825	100%	425	14,51%	470	14,01%
<i>Phân theo kỳ hạn huy động</i>										
- Không kỳ hạn	651	22,22%	677	20,18%	745	19,48%	26	3,99%	68	10,04%
- Có kỳ hạn ≤ 12 tháng	1.427	48,70%	1.771	52,79%	2.060	53,86%	344	24,11%	289	16,32%
- Có kỳ hạn > 12 tháng	852	29,08%	907	27,03%	1.020	26,67%	55	6,46%	113	12,46%
<i>Phân theo đối tượng huy động</i>										
- Dân cư	2.101	71,71%	2.425	72,28%	2.790	72,94%	324	15,42%	365	15,05%
- Tổ chức	829	28,29%	930	27,72%	1.035	27,06%	101	12,18%	105	11,29%

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Trong bối cảnh nền kinh tế ngày càng hội nhập sâu rộng, cùng với quá trình tái cơ cấu và cạnh tranh ngày càng gay gắt trong hệ thống ngân hàng, hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh tại Đà Nẵng vẫn đạt được những kết quả tích cực trong giai đoạn 2023 - 2025. Cụ thể, năm 2024 tổng nguồn vốn huy động của chi nhánh đạt 3.355 tỷ đồng, tăng 425 tỷ đồng, tương ứng với 14,51% so với năm 2023. Đến năm 2025, quy mô huy động vốn tiếp tục tăng lên 3.825 tỷ đồng, tăng 470 tỷ đồng, tương ứng 14,01% so với năm 2024. Kết quả này cho thấy hoạt động huy động vốn của MB - Chi nhánh Đà Nẵng không chỉ duy trì được sự ổn định mà còn có xu hướng tăng trưởng khá tốt qua các năm, góp phần tạo nguồn vốn vững chắc phục vụ cho hoạt động kinh doanh của chi nhánh. Cụ thể được thể hiện qua các chỉ tiêu sau:

Biểu đồ 2.1: Tình hình huy động vốn của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025
ĐVT: Tỷ đồng



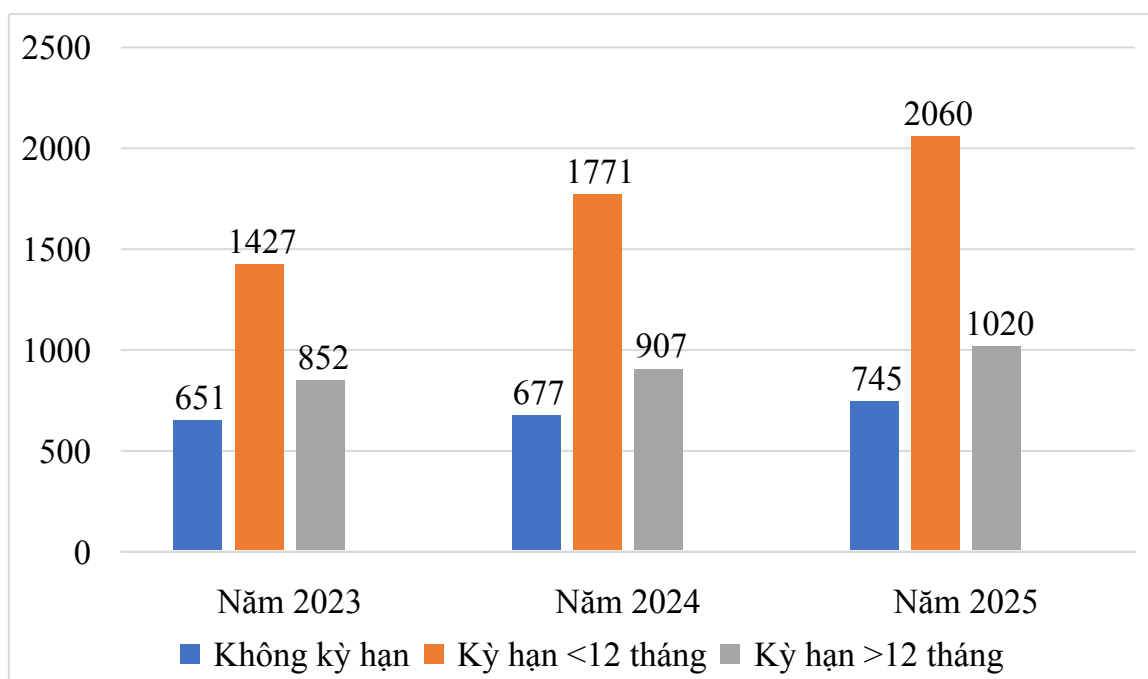
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Cơ cấu nguồn vốn huy động trong thời gian qua ít có sự biến động lớn, trong đó tiền gửi dân cư luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trên 70%, trong khi tiền gửi từ tổ chức kinh tế chiếm khoảng 27% - 28% và không có sự chênh lệch đáng kể giữa các năm. Cụ thể, năm 2023 tiền gửi dân cư đạt 2.101 tỷ đồng chiếm 71,71% trong tổng nguồn vốn. Năm 2024 tăng lên 2.425 tỷ đồng, tăng 324 tỷ đồng so với năm 2023. Đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 2.790 tỷ đồng, tăng 365 tỷ đồng so với năm 2024.

Trong đó, tiền gửi tổ chức năm 2023 đạt 829 tỷ đồng và chiếm 28,29% trong tổng nguồn vốn. Năm 2024 đạt 930 tỷ đồng, tăng 101 tỷ đồng so với năm trước và chiếm 27,72%. Năm 2025 đạt 1.035 tỷ đồng, tăng 105 tỷ đồng (tương ứng 11,29%) so với năm 2024.

Sở dĩ tiền gửi dân cư tăng trưởng ổn định và chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn huy động là do kinh tế thành phố Đà Nẵng tiếp tục phát triển, đời sống và thu nhập của người dân ngày càng được cải thiện, từ đó xu hướng gửi tiền tiết kiệm tại ngân hàng ngày càng phổ biến. Nhờ vậy, đây là nguồn vốn có tính ổn định cao hơn so với các nguồn khác, góp phần tạo nền tảng vững chắc cho hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng.

Biểu đồ 2.2: Tình hình huy động vốn phân theo kỳ hạn của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025 ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Nguồn vốn huy động phân theo kỳ hạn tại MB – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025 có sự chuyển dịch tích cực và tăng trưởng qua từng năm. Trong đó, nguồn vốn không kỳ hạn năm 2023 đạt 651 tỷ đồng, chiếm 22,22% tổng nguồn vốn huy động. Sang năm 2024, khoản mục này tăng lên 677 tỷ đồng, mức tăng 26 tỷ đồng và chiếm 20,18%. Đến năm 2025, vốn không kỳ hạn tiếp tục đạt 745 tỷ đồng, tăng 68 tỷ đồng so với năm 2024, chiếm 19,48% tổng nguồn vốn huy động. Mặc dù quy mô nguồn vốn

không kỳ hạn tăng qua các năm, nhưng tỷ trọng có xu hướng giảm dần, cho thấy tốc độ tăng của nhóm vốn này thấp hơn so với các nhóm vốn có kỳ hạn.

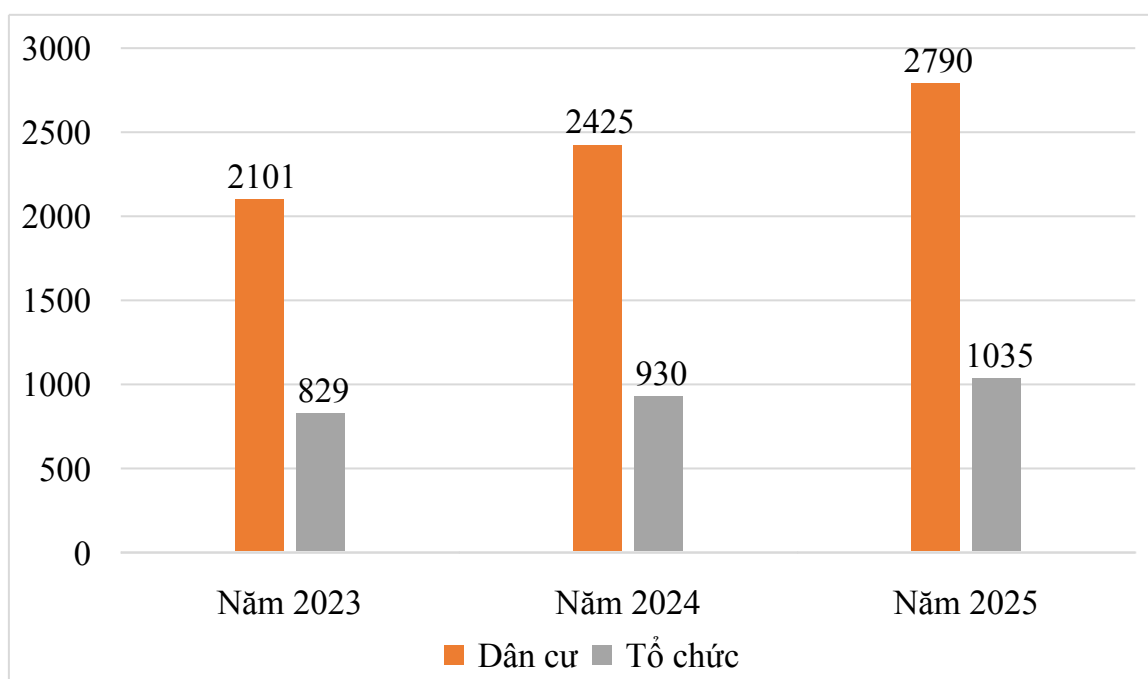
Đối với nguồn vốn có kỳ hạn dưới 12 tháng, đây là nhóm chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu huy động vốn của chi nhánh. Năm 2023, nguồn vốn này đạt 1.427 tỷ đồng, chiếm 48,70% tổng nguồn vốn huy động. Năm 2024 tăng lên 1.771 tỷ đồng, tăng 344 tỷ đồng so với năm trước với tốc độ tăng 24,11%. Đến năm 2025, số dư tiếp tục tăng lên 2.060 tỷ đồng, tăng 289 tỷ đồng so với năm 2024 và chiếm 53,86% tổng nguồn vốn huy động. Điều này phản ánh xu hướng khách hàng ưu tiên gửi tiền ngắn hạn nhằm đảm bảo tính linh hoạt trong sử dụng vốn.

Đối với nguồn vốn có kỳ hạn trên 12 tháng, năm 2023 đạt 852 tỷ đồng, chiếm 29,08% tổng nguồn vốn huy động. Sang năm 2024, nguồn vốn này tăng lên 907 tỷ đồng, tăng 55 tỷ đồng so với năm trước và chiếm 27,03%. Đến năm 2025, số dư đạt 1.020 tỷ đồng, tăng 113 tỷ đồng tốc độ tăng 12,46% so với năm 2024. Tuy nhiên, tỷ trọng của nhóm vốn này tiếp tục giảm xuống còn 26,67%. Điều đó cho thấy mặc dù nguồn vốn trung và dài hạn vẫn tăng về quy mô, song tốc độ tăng chậm có xu hướng giảm dần. Điều này giúp chi nhánh cân đối nguồn vốn phù hợp cho các khoản vay tiêu dùng dài hạn như vay mua nhà, mua ô tô hoặc đầu tư tài sản có giá trị lớn.

Biểu đồ 2.3: Tình hình huy động vốn phân theo đối tượng của MB – Chi nhánh

Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025

ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Cuối cùng, nguồn vốn huy động phân theo đối tượng cho thấy sự phân hóa rõ nét giữa khu vực dân cư và tổ chức kinh tế, trong đó nhóm khách hàng dân cư luôn giữ vị trí chiếm ưu thế. Năm 2023, nguồn vốn huy động từ dân cư đạt 2.101 tỷ đồng, tương ứng 71,71% tổng nguồn vốn. Đến năm 2024, con số này tăng lên 2.425 tỷ đồng, tăng 324 tỷ đồng so với năm trước đồng thời nâng tỷ trọng lên 72,28%. Sang năm 2025, vốn huy động từ dân cư tiếp tục tăng mạnh lên 2.790 tỷ đồng chiếm 72,94% và đây là năm phát triển cao nhất của huy động vốn so với các năm còn lại trong giai đoạn 2023 - 2025. Sự gia tăng liên tục cả về quy mô lẫn tỷ trọng cho thấy xu hướng dịch chuyển dòng tiền nhàn rỗi trong dân cư vào ngân hàng ngày càng rõ rệt, phản ánh mức độ tin cậy của khách hàng đối với thương hiệu Ngân hàng TMCP Quân đội cũng như hiệu quả của các chương trình huy động vốn bán lẻ mà Chi nhánh đang thực hiện.

Đối với nguồn vốn từ tổ chức kinh tế, năm 2023 đạt 829 tỷ đồng chiếm tỷ trọng 28,29%. Năm 2024 tăng lên 930 tỷ đồng tuy nhiên tỷ trọng giảm nhẹ còn 27,72%. Đến năm 2025, nguồn vốn này đạt 1.035 tỷ đồng song tỷ trọng về mức độ chênh lệch vẫn tiếp tục giảm xuống 27,06%. Cho thấy mặc dù Chi nhánh vẫn duy trì được đà tăng trưởng ở phân khúc khách hàng tổ chức, nhưng tốc độ tăng chưa theo kịp khu vực dân cư, đồng thời cho thấy phân khúc khách hàng tổ chức đang chịu sự cạnh tranh khá lớn giữa các ngân hàng trên địa bàn.

2.4. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025

Hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh tại Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025 được triển khai theo hướng mở rộng gắn với kiểm soát rủi ro, phù hợp với định hướng phát triển chung của toàn hệ thống. Thông qua việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay và áp dụng chính sách cho vay linh hoạt, Chi nhánh từng bước đáp ứng tốt nhu cầu vốn của các tổ chức và cá nhân trên địa bàn, góp phần thúc đẩy hoạt động sản xuất – kinh doanh, đầu tư cũng như nhu cầu tiêu dùng của người dân.

Cùng với tốc độ phát triển của kinh tế địa phương, nhu cầu tiếp cận nguồn vốn ngân hàng của doanh nghiệp và người dân ngày càng gia tăng, tạo điều kiện thuận lợi để MB – Chi nhánh Đà Nẵng mở rộng quy mô hoạt động và gia tăng thị phần hoạt động cho vay. Chi nhánh tập trung phát triển cho vay đối với các lĩnh vực có hiệu quả và tính ổn định cao như thương mại – dịch vụ, sản xuất, tiêu dùng và các dự án có khả năng sinh

lời, qua đó vừa hỗ trợ sự phát triển của kinh tế địa phương, vừa nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Bên cạnh việc mở rộng quy mô cho vay, MB - Chi nhánh tại Đà Nẵng cũng đặc biệt chú trọng đến công tác kiểm soát chất lượng cho vay. Quy trình thẩm định hoạt động cho vay được rà soát và hoàn thiện theo hướng chặt chẽ, khoa học hơn, đồng thời tăng cường công tác giám sát việc sử dụng vốn vay và quản lý sau giải ngân. Ngoài ra, việc ứng dụng công nghệ vào hoạt động cho vay cũng được đẩy mạnh nhằm nâng cao tính minh bạch, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và cải thiện trải nghiệm của khách hàng.

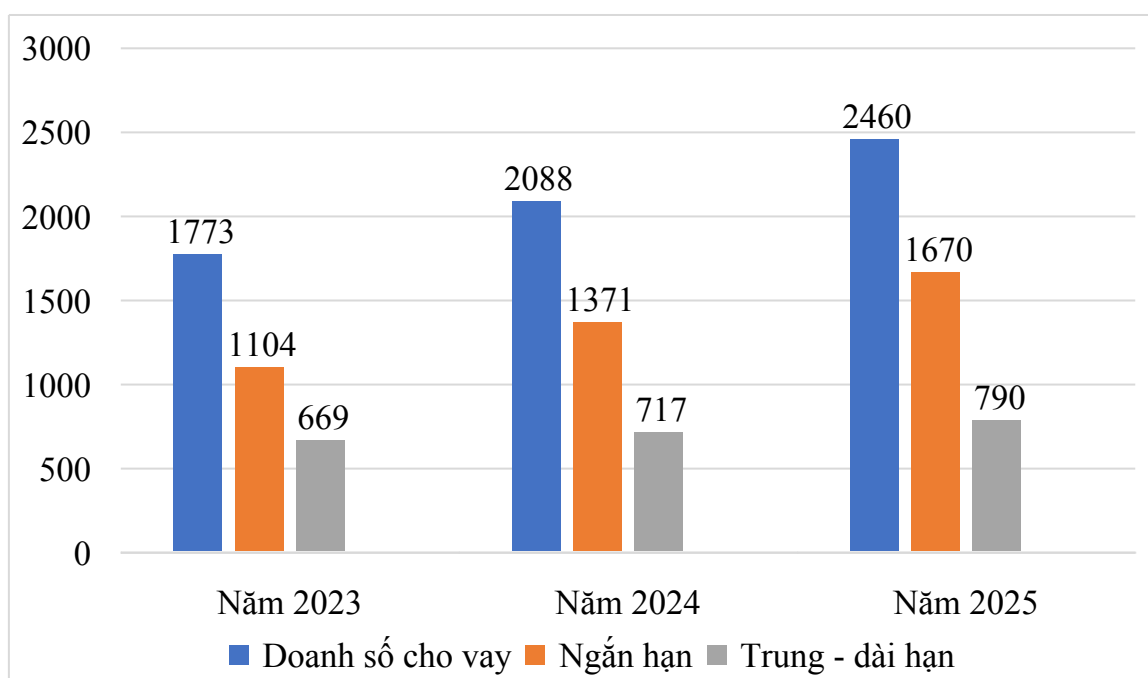
Bảng 2.2. Tình hình hoạt động cho vay của MB – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	1.773	100%	2.088	100%	2.460	100%	315	17,77%	372	17,82%
Ngắn hạn	1.104	62,27%	1.371	65,66%	1.670	67,89%	267	24,18%	299	21,81%
Trung – dài hạn	669	37,73%	717	34,34%	790	32,11%	48	7,17%	73	10,18%
2. Doanh số thu nợ	1.225	100%	1.417	100%	1.650	100%	192	15,67%	233	16,44%
Ngắn hạn	812	66,29%	995	70,22%	1.200	72,73%	183	22,54%	205	20,60%
Trung – dài hạn	413	33,71%	422	29,78%	450	27,27%	9	2,18%	28	6,64%
3. Dư nợ cuối kỳ	4.529	100%	5.200	100%	6.010	100%	671	14,82%	810	15,58%
Ngắn hạn	2.682	59,22%	3.058	58,81%	3.528	58,70%	376	14,02%	470	15,37%
Trung – dài hạn	1.847	40,78%	2.142	41,19%	2.482	41,30%	295	15,97%	340	15,87%
4. Nợ xấu	37,33	100%	37,08	100%	36,50	100%	-0,25	-0,67%	-0,58	-1,56%
Ngắn hạn	14,36	38,47%	15,96	43,04%	16,80	46,03%	1,60	11,14%	0,84	5,26%
Trung – dài hạn	22,97	61,53%	21,12	56,96%	19,70	53,97%	-1,85	-8,05%	-1,42	-6,72%
5. Tỷ lệ nợ xấu	0,82		0,71		0,61		-		-	
Ngắn hạn	0,54		0,52		0,48		-		-	
Trung – dài hạn	1,24		0,99		0,79		-		-	

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Biểu đồ 2.4: Tình hình doanh số cho vay của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025
ĐVT: Tỷ đồng



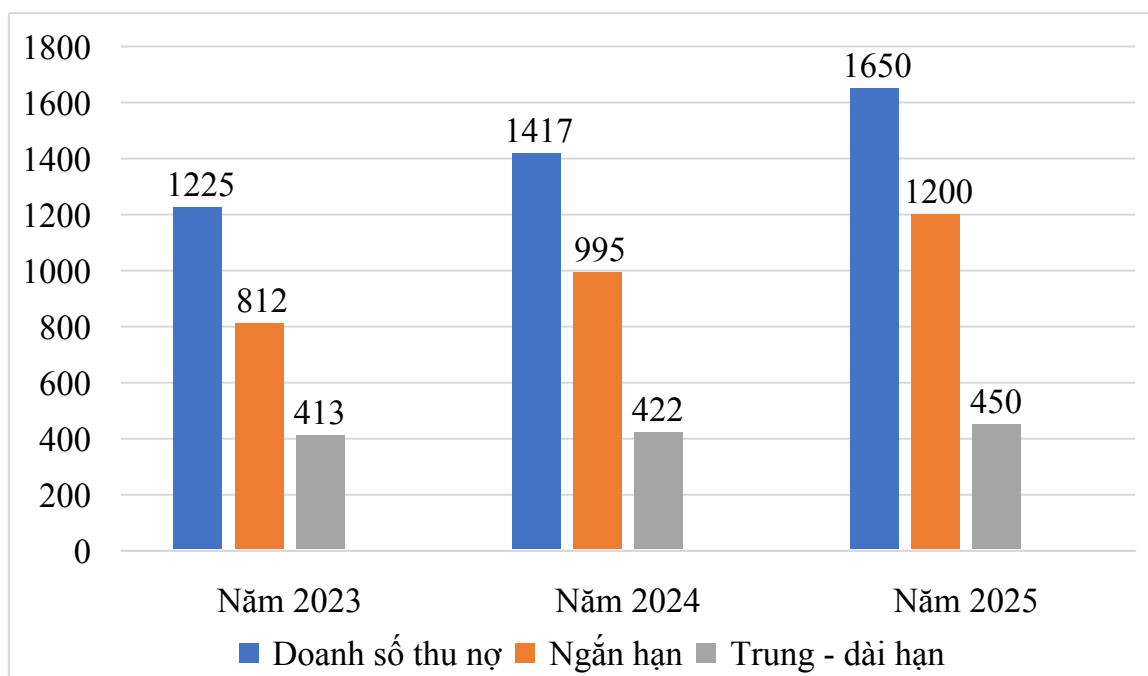
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Doanh số cho vay của Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025 ghi nhận mức tăng trưởng ổn định và liên tục, thể hiện khả năng mở rộng cho vay hiệu quả của Chi nhánh. Quy mô doanh số cho vay tăng từ 1.773 tỷ đồng năm 2023 lên 2.088 tỷ đồng năm 2024 và đạt 2.460 tỷ đồng năm 2025. Mức tăng trưởng bình quân khoảng 17 - 18% mỗi năm cho thấy hoạt động cho vay được cải thiện tích cực, phù hợp với xu hướng phục hồi sản xuất - kinh doanh và nhu cầu vốn ngày càng lớn trên địa bàn.

Trong đó, cho vay ngắn hạn tiếp tục giữ vai trò chủ lực trong hoạt động cho vay và có xu hướng mở rộng đáng kể. Tỷ trọng cho vay ngắn hạn tăng từ 62,27% năm 2023 lên 65,66% năm 2024 và đạt 67,89% năm 2025. Điều này cho thấy Chi nhánh tập trung nhiều hơn vào các khoản vay phục vụ nhu cầu vốn lưu động, phù hợp với nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh và nhóm khách hàng có nhu cầu vốn ngắn hạn tại Đà Nẵng và các đối tượng có nhu cầu vay thường xuyên, thời hạn ngắn và khả năng xoay vòng vốn cao. Sự gia tăng này cũng phản ánh định hướng ưu tiên của Chi nhánh trong việc mở rộng hoạt động cho vay an toàn, giảm thiểu rủi ro thông qua các khoản vay có thời hạn ngắn, khả năng thu hồi nhanh.

Ngược lại, cho vay trung - dài hạn mặc dù vẫn tăng về giá trị tuyệt đối nhưng tỷ trọng lại có xu hướng giảm dần từ 37,73% năm 2023 xuống 34,34% năm 2024 và còn 32,11% năm 2025. Điều này cho thấy Chi nhánh thận trọng hơn với các khoản vay có kỳ hạn dài, vốn chịu ảnh hưởng mạnh bởi biến động thị trường và tiềm ẩn rủi ro cao hơn. Việc giảm tỷ trọng cho vay trung - dài hạn là định hướng hợp lý trong bối cảnh kinh tế có nhiều biến động, giúp Chi nhánh kiểm soát tốt hoạt động cho vay và hạn chế phát sinh nợ xấu. Đồng thời, động thái này cho thấy sự chọn lọc kỹ càng hơn đối với các dự án dài hạn nhằm đảm bảo tính khả thi, hiệu quả và an toàn trong hoạt động cho vay.

Biểu đồ 2.5: Tình hình doanh số thu nợ của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025
ĐVT: Tỷ đồng



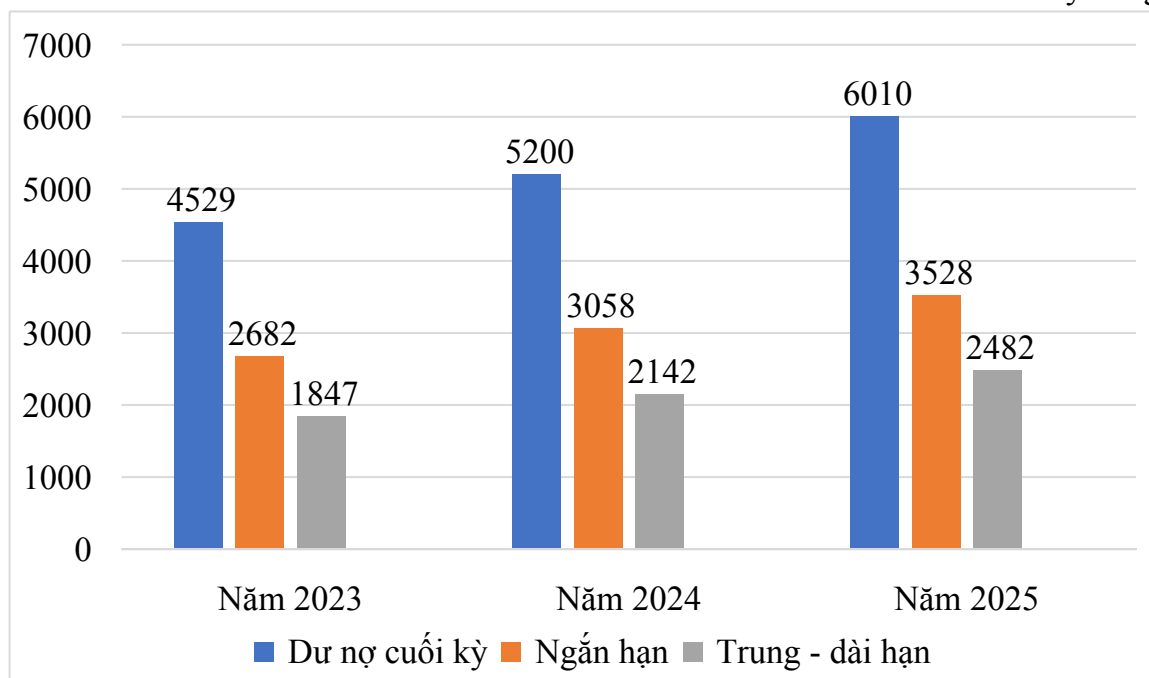
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Doanh số thu nợ của Chi nhánh giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy xu hướng cải thiện rõ rệt, phản ánh năng lực thu hồi vốn và chất lượng cho vay ngày càng được nâng cao. Quy mô thu nợ tăng từ 1.225 tỷ đồng năm 2023 lên 1.417 tỷ đồng năm 2024 và đạt 1.650 tỷ đồng năm 2025, tương ứng mức tăng lần lượt 15,67% và 16,44%. Mức tăng trưởng duy trì ổn định cho thấy Chi nhánh không chỉ mở rộng cho vay mà còn kiểm soát tốt quá trình hoàn trả của khách hàng, qua đó đảm bảo tính liên tục của vòng quay vốn và góp phần nâng cao khả năng chủ động về nguồn vốn cho hoạt động kinh doanh.

Doanh số thu nợ theo kỳ hạn cho thấy thu nợ ngắn hạn chiếm ưu thế và liên tục mở rộng tỷ trọng qua các năm. Từ mức 66,29% năm 2023, tỷ trọng thu nợ ngắn hạn tăng lên 70,22% năm 2024 và đạt 72,73% năm 2025. Điều này không chỉ phản ánh đặc thù của các khoản vay ngắn hạn có chu kỳ thu hồi vốn nhanh mà còn cho thấy công tác quản lý nợ, theo dõi khách hàng sau giải ngân và tổ chức thu nợ của Chi nhánh được thực hiện hiệu quả. Việc thu nợ ngắn hạn tăng đều đặn cũng cho thấy mức độ tuân thủ nghĩa vụ trả nợ của khách hàng tốt, hạn chế áp lực nợ quá hạn và góp phần giữ ổn định chất lượng cho vay.

Đối với thu nợ trung - dài hạn, mặc dù giá trị tuyệt đối có tăng nhưng tỷ trọng lại giảm dần từ 33,71% năm 2023 xuống còn 27,27% năm 2025. Xu hướng này chủ yếu xuất phát từ đặc điểm các khoản vay dài hạn thường cần thời gian hoàn vốn lâu hơn, phụ thuộc lớn vào tiến độ thực hiện dự án hoặc biến động thị trường. Tỷ trọng giảm cho thấy tốc độ thu hồi vốn từ nhóm khách hàng này không tăng nhanh bằng nhóm ngắn hạn, đồng thời phản ánh sự thận trọng của Chi nhánh trong quản lý các khoản vay dài hạn nhằm hạn chế rủi ro hoạt động cho vay. Điều này giúp đảm bảo hoạt động thu nợ duy trì ổn định và giảm thiểu khả năng hình thành nợ xấu trong tương lai.

Biểu đồ 2.6: Tình hình dư nợ cuối kỳ của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025
ĐVT: Tỷ đồng



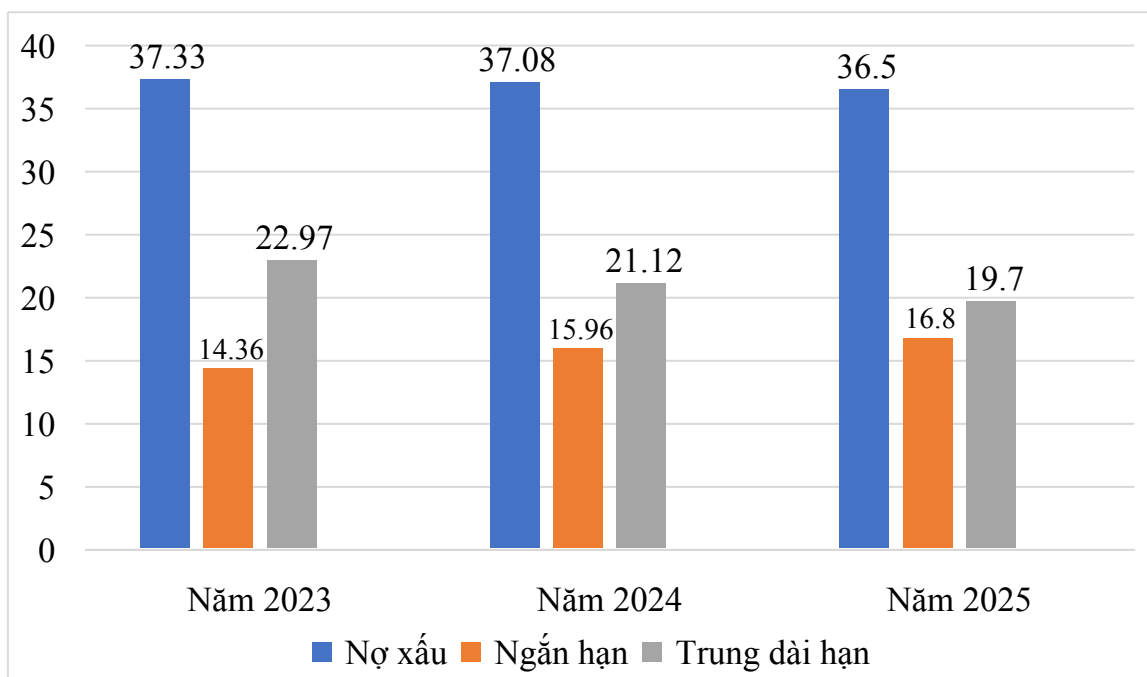
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Tổng dư nợ cuối kỳ của ngân hàng trong giai đoạn 2023 - 2025 có xu hướng tăng trưởng liên tục và tương đối ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 tổng dư nợ đạt 4.529 tỷ đồng, đến năm 2024 tăng lên 5.200 tỷ đồng, tức tăng thêm 671 tỷ đồng tương ứng với tốc độ tăng 14,82%. Sang năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng lên 6.010 tỷ đồng, tăng thêm 810 tỷ đồng so với năm 2024, tương ứng tốc độ tăng 15,58%. Mức tăng trưởng này cho thấy hoạt động cho vay của ngân hàng đang phát triển tích cực, quy mô cho vay ngày càng được mở rộng, đồng thời phản ánh khả năng khai thác thị trường và thu hút khách hàng ngày càng hiệu quả.

Về cơ cấu dư nợ, dư nợ ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ và duy trì ở mức khá ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 chiếm 59,22%, năm 2024 giảm nhẹ xuống 58,81% và đến năm 2025 còn 58,70%. Mặc dù tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ, nhưng về giá trị tuyệt đối, dư nợ ngắn hạn vẫn tăng đều qua các năm, từ 2.682 tỷ đồng năm 2023 lên 3.058 tỷ đồng năm 2024 và đạt 3.528 tỷ đồng vào năm 2025. Đặc biệt, giai đoạn 2023 – 2024 có mức tăng khá cao (chênh lệch 376 tỷ đồng, tương ứng 14,02%), trong khi giai đoạn 2024 – 2025 tiếp tục duy trì tốc độ tăng trưởng khá (chênh lệch 470 tỷ đồng, tương ứng 15,37%). Điều này cho thấy ngân hàng vẫn ưu tiên phát triển các khoản vay ngắn hạn nhằm đảm bảo khả năng thu hồi vốn nhanh, tăng tính thanh khoản và hạn chế rủi ro.

Ngoài ra, dư nợ trung – dài hạn chiếm tỷ trọng thấp hơn nhưng có xu hướng tăng nhẹ qua các năm. Tỷ trọng của nhóm này tăng từ 40,78% năm 2023 lên 41,19% năm 2024 và đạt 41,30% vào năm 2025. Về giá trị tuyệt đối, dư nợ trung – dài hạn cũng tăng từ 1.847 tỷ đồng năm 2023 lên 2.142 tỷ đồng năm 2024 và 2.482 tỷ đồng năm 2025. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng của nhóm này có xu hướng giảm dần, từ mức tăng 15,97% trong giai đoạn 2023 – 2024 xuống còn 15,87% trong giai đoạn 2024 - 2025. Điều này phản ánh ngân hàng đang từng bước mở rộng cho vay trung và dài hạn nhưng vẫn duy trì sự thận trọng nhằm kiểm soát rủi ro.

Biểu đồ 2.7: Tình hình Nợ xấu của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025
ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Qua số liệu giai đoạn 2023 - 2025 cho thấy nợ xấu của chi nhánh có xu hướng giảm nhẹ cả về quy mô và tỷ lệ trên tổng dư nợ, phản ánh việc ngân hàng đang kiểm soát rủi ro hoạt động cho vay khá hiệu quả. Cụ thể, năm 2023 nợ xấu đạt 37,33 tỷ đồng, chiếm 0,82% dư nợ cuối kỳ. Đến năm 2024, nợ xấu giảm xuống còn 37,08 tỷ đồng, tương ứng mức giảm 0,67%, và tiếp tục giảm còn 36,50 tỷ đồng vào năm 2025, giảm thêm 1,56% so với năm trước. Mặc dù mức giảm không lớn nhưng xu hướng đi xuống qua các năm cho thấy chất lượng hoạt động cho vay đang dần được cải thiện.

Nợ xấu ngắn hạn có xu hướng tăng về giá trị tuyệt đối, từ 14,36 tỷ đồng năm 2023 lên 15,96 tỷ đồng năm 2024 và đạt 16,80 tỷ đồng vào năm 2025. Đồng thời, tỷ trọng của nợ xấu ngắn hạn trong tổng nợ xấu cũng tăng từ 38,47% lên 46,03%. Điều này cho thấy áp lực nợ xấu đang có xu hướng dịch chuyển sang các khoản vay ngắn hạn, có thể xuất phát từ sự gia tăng quy mô cho vay ngắn hạn trong thời gian qua. Tuy nhiên, mức tăng vẫn trong phạm vi kiểm soát, chưa gây ảnh hưởng lớn đến chất lượng cho vay chung.

Ngược lại, nợ xấu trung - dài hạn lại có xu hướng giảm rõ rệt cả về giá trị và tỷ trọng. Cụ thể, từ 22,97 tỷ đồng năm 2023 giảm xuống còn 21,12 tỷ đồng năm 2024 và tiếp tục giảm còn 19,70 tỷ đồng vào năm 2025. Tỷ trọng tương ứng cũng giảm từ 61,53% xuống

còn 53,97%. Xu hướng này cho thấy ngân hàng đã chú trọng hơn trong việc quản lý, giám sát và thu hồi các khoản vay trung - dài hạn, đồng thời thực hiện tái cơ cấu hoạt động cho vay hợp lý, qua đó góp phần giảm thiểu rủi ro ở nhóm có mức độ rủi ro cao hơn.

Về tỷ lệ nợ xấu, toàn chi nhánh ghi nhận sự cải thiện rõ rệt khi giảm liên tục qua các năm, từ 0,82% năm 2023 xuống 0,71% năm 2024 và còn 0,61% vào năm 2025. Cả nợ xấu ngắn hạn và trung – dài hạn đều có xu hướng giảm về tỷ lệ, cho thấy chất lượng cho vay đang được nâng cao. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới 1,5% là một kết quả tích cực, phản ánh công tác quản trị rủi ro, thẩm định hoạt động cho vay và thu hồi nợ của chi nhánh đang được thực hiện hiệu quả.

2.5. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của MB - Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025

Kết quả hoạt động kinh doanh là một trong những chỉ tiêu quan trọng phản ánh năng lực quản trị, khả năng thích ứng cũng như mức độ cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường tài chính. Trong giai đoạn 2023 - 2025, Ngân hàng TMCP Quân đội kiên định với định hướng phát triển an toàn và bền vững, đồng thời chủ động điều chỉnh chiến lược kinh doanh nhằm thích ứng với những biến động của môi trường kinh tế trong và ngoài nước. Trên cơ sở đó, ngân hàng chú trọng tối ưu hóa nguồn lực, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và tăng cường kiểm soát rủi ro trong toàn bộ hoạt động.

Năm 2023 được xem là giai đoạn MB từng bước ổn định và củng cố hoạt động sau thời kỳ kinh tế chịu nhiều tác động bất lợi. Ngân hàng đã chủ động rà soát lại, điều chỉnh cơ cấu khách hàng và định hướng đầu tư, qua đó tạo tiền đề cho sự phát triển trong những năm tiếp theo. Bước sang năm 2024 và 2025, các chỉ tiêu kinh doanh của ngân hàng tiếp tục có sự cải thiện đáng kể, thể hiện qua sự gia tăng của doanh số cho vay, doanh số thu nợ và dư nợ cuối kỳ, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và vị thế của ngân hàng trên thị trường.

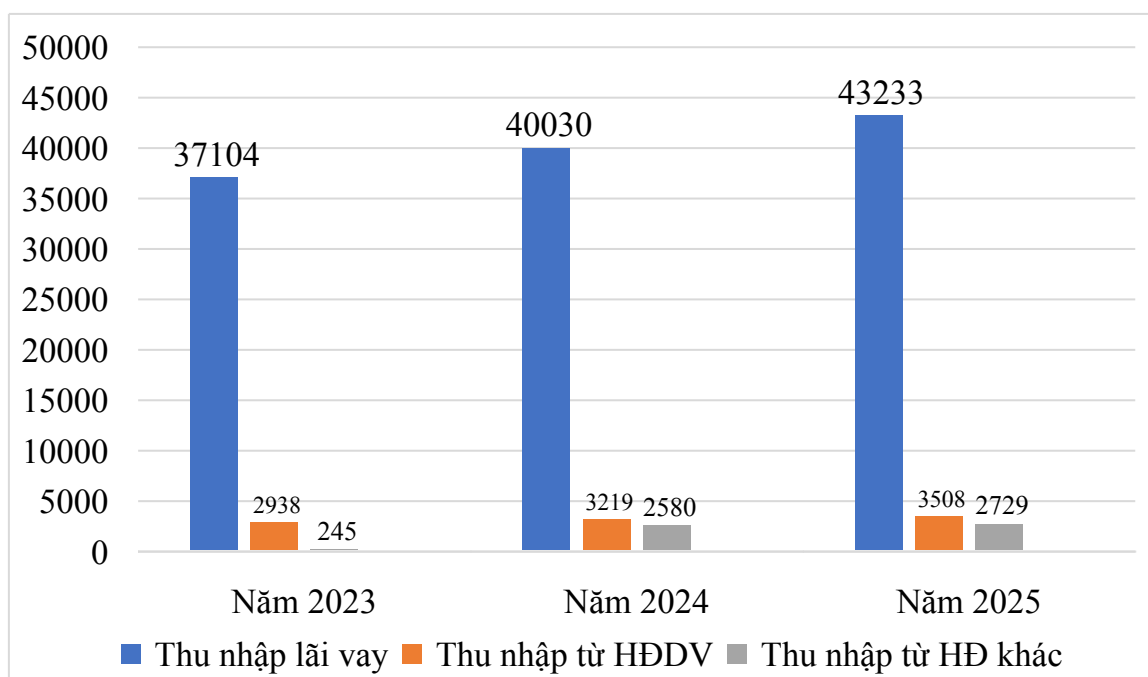
Bảng 2.3. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của MB – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Tổng thu nhập	424,92	100	458,29	100	494,70	100	33,37	7,85%	36,41	7,94%
Thu nhập lãi vay	371,04	87,32	400,30	87,35	432,33	87,39	29,26	7,89%	32,03	8%
Thu nhập từ HĐDV	29,38	6,91	32,19	7,02	35,08	7,09	2,81	9,56%	2,89	8,98%
Thu nhập từ HĐ khác	24,50	5,77	25,80	5,63	27,29	5,52	1,3	5,31%	1,49	5,78%
2. Chi phí	233,82	100	244,82	100	256,56	100	11	4,70%	11,74	4,80%
Chi phí trả lãi	220,41	94,26	232,16	94,83	244,39	95,26	11,75	5,33%	12,23	5,27%
Chi phí hoạt động	3,59	1,54	3,62	1,48	3,70	1,44	0,03	0,84%	0,08	2,21%
Chi phí dự phòng rủi ro tín dụng	9,58	4,10	8,78	3,59	8,20	3,20	-0,8	-8,35%	-0,58	-6,61%
Chi phí khác	0,24	0,10	0,26	0,11	0,27	0,11	0,02	8,33%	0,01	3,85%
3. Lợi nhuận trước thuế	191,10		213,47		238,14		22,37	11,71%	24,67	11,56%

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Biểu đồ 2.8: Tình hình Thu nhập của MB – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025
ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Hiệu quả hoạt động của MB – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025 được thể hiện rõ qua sự gia tăng đều đặn của tổng thu nhập. Cụ thể, tổng thu nhập tăng từ 424,92 tỷ đồng năm 2023 lên 458,29 tỷ đồng năm 2024, tức tăng 33,37 tỷ đồng (7,85%), và tiếp tục đạt 494,70 tỷ đồng vào năm 2025, tăng 36,41 tỷ đồng (7,94%). Việc duy trì tốc độ tăng trưởng ổn định qua các năm cho thấy chi nhánh đang mở rộng quy mô hoạt động và khai thác nguồn thu tương đối hiệu quả.

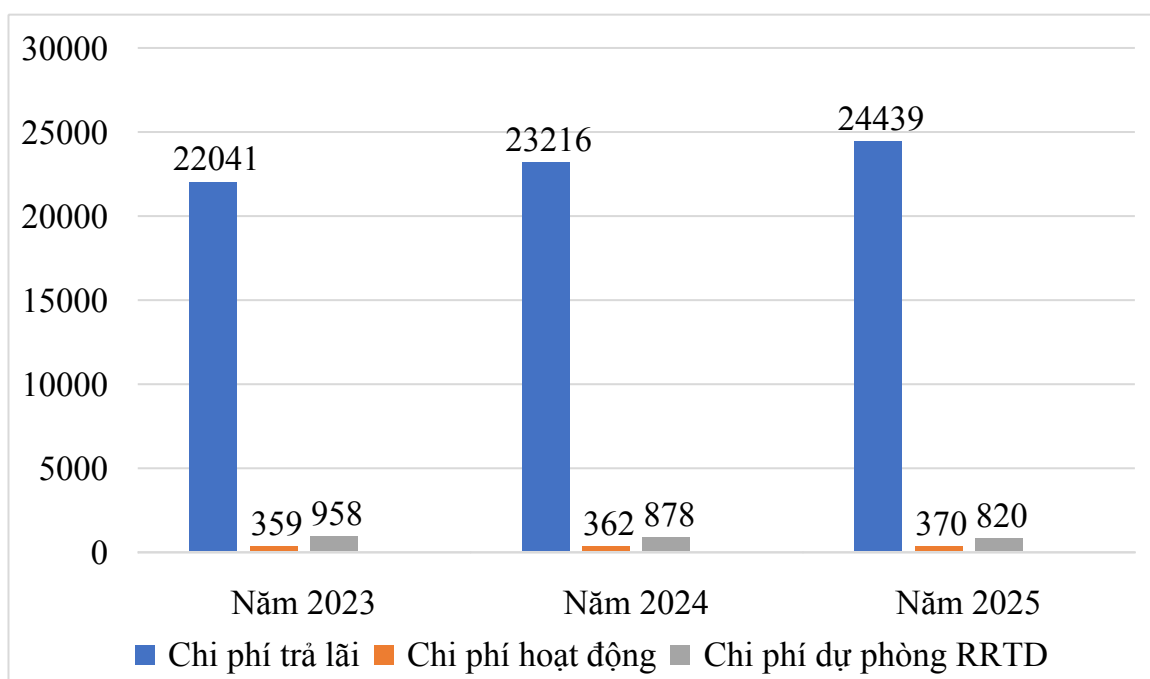
Với thu nhập từ lãi vay vẫn giữ vai trò chủ đạo khi luôn chiếm tỷ trọng rất cao trong tổng thu nhập. Cụ thể, năm 2023 đạt 371,04 tỷ đồng (87,32%), năm 2024 tăng lên 400,30 tỷ đồng (87,35%) và năm 2025 đạt 432,33 tỷ đồng (87,39%). Mức tăng lần lượt là 29,26 tỷ đồng (7,89%) và 32,03 tỷ đồng (8%). Điều này cho thấy hoạt động cho vay tiếp tục là nguồn tạo thu nhập chính, đồng thời phản ánh việc mở rộng dư nợ cho vay đã góp phần trực tiếp làm tăng lợi nhuận cho chi nhánh.

Đối với thu nhập từ hoạt động dịch vụ, mặc dù quy mô còn nhỏ hơn nhưng lại có xu hướng tăng khá tích cực. Cụ thể, thu nhập dịch vụ tăng từ 2,938 tỷ đồng năm 2023 lên 3,219 tỷ đồng năm 2024 (tăng 2,81 tỷ đồng, tương ứng 9,56%) và đạt 3,508 tỷ đồng năm 2025 (tăng 2,89 tỷ đồng, tương ứng 8,98%). Đồng thời, tỷ trọng cũng

48ang nhẹ từ 6,91% lên 7,09%. Điều này cho thấy ngân 48ang đang từng bước phát triển các dịch vụ phi tín dụng nhằm gia 48ang nguồn thu ngoài lãi.

Trong khi đó, thu nhập từ các hoạt động khác có mức 48ang chậm hơn, từ 24,50 tỷ đồng năm 2023 lên 25,80 tỷ đồng năm 2024 (48ang 1,30 tỷ đồng, tương ứng 5,31%) và đạt 27,29 tỷ đồng năm 2025 (48ang 1,49 tỷ đồng, tương ứng 5,78%). Tuy nhiên, tỷ trọng của nguồn thu này lại giảm nhẹ từ 5,77% xuống còn 5,52%, cho thấy đây vẫn chỉ là nguồn thu bổ trợ, chưa đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu thu nhập.

Biểu đồ 2.9: Tình hình Chi phí của MB – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025
ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2023 – 2025, tổng chi phí của chi nhánh có xu hướng gia 48ang qua các năm, phản ánh sự mở rộng quy mô hoạt động kinh doanh. Cụ thể, tổng chi phí 48ang từ 233,82 tỷ đồng năm 2023 lên 244,82 tỷ đồng năm 2024, tương ứng 48ang 11 tỷ đồng (4,70%), và tiếp tục đạt 256,56 tỷ đồng vào năm 2025, 48ang 48ang 11,74 tỷ đồng (4,80%). Mức 48ang này là hợp lý trong bối cảnh chi nhánh đẩy mạnh hoạt động huy động vốn và cho vay, kéo theo sự gia 48ang của các khoản chi phí liên quan.

Trong đó chi phí trả lãi luôn chiếm tỷ trọng chủ yếu trong tổng chi phí và có xu hướng 48ang qua các năm. Cụ thể, chi phí trả lãi 48ang từ 220,41 tỷ đồng (chiếm 94,26%) năm 2023 lên 232,16 tỷ đồng (94,83%) năm 2024 và đạt 244,39 tỷ đồng (95,26%) vào năm 2025. Điều này cho thấy hoạt động huy động vốn của chi nhánh ngày

càng được mở rộng nhằm đáp ứng nhu cầu cho vay, đồng thời cũng phản ánh áp lực chi phí vốn ngày càng gia tăng.

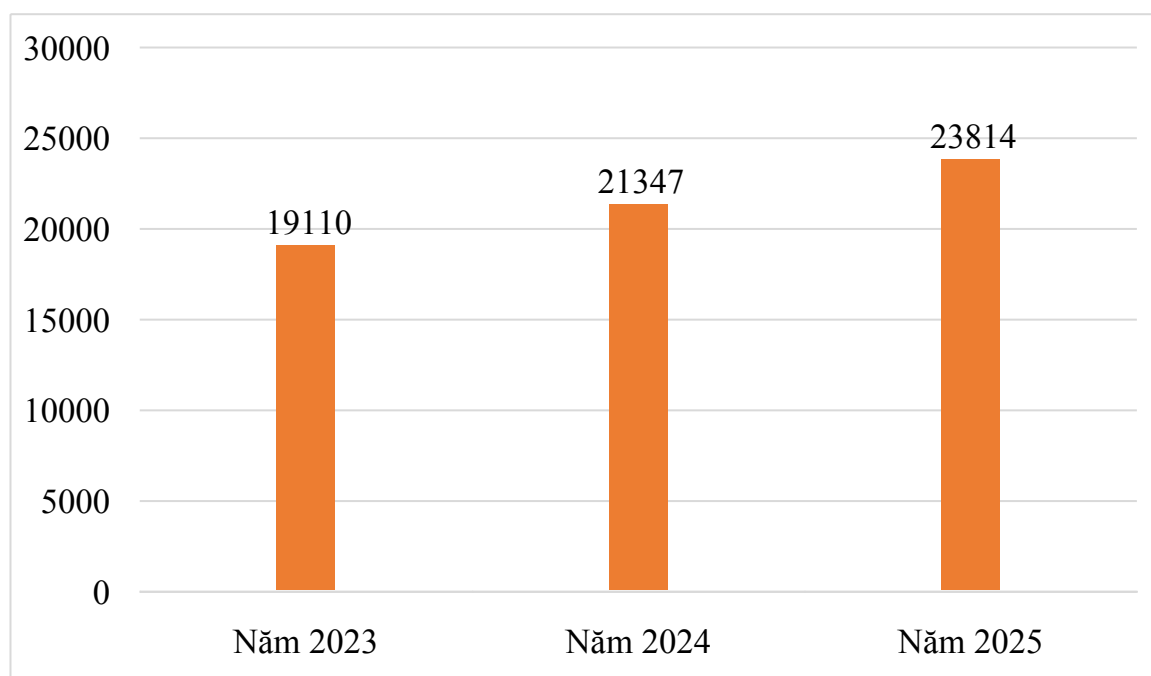
Đối với chi phí hoạt động, mặc dù giá trị tuyệt đối có tăng nhẹ từ 3,59 tỷ đồng lên 3,70 tỷ đồng trong giai đoạn nghiên cứu, song tỷ trọng lại giảm từ 1,54% xuống còn 1,48% và còn 1,44% vào năm 2025. Điều này chứng tỏ chi nhánh đã có những biện pháp kiểm soát chi phí vận hành hiệu quả, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực.

Đáng chú ý hơn, chi phí dự phòng rủi ro tín dụng có xu hướng giảm rõ rệt, từ 9,58 tỷ đồng năm 2023 xuống 8,78 tỷ đồng năm 2024 (giảm 8,35%) và còn 8,20 tỷ đồng năm 2025 (giảm 6,61%). Sự sụt giảm này phản ánh chất lượng tín dụng của chi nhánh được cải thiện, nợ xấu được kiểm soát tốt hơn, từ đó làm giảm nhu cầu trích lập dự phòng.

Cuối cùng, chi phí khác chiếm tỷ trọng không đáng kể (khoảng 0,10%) và biến động không lớn, do đó không ảnh hưởng đáng kể đến tổng chi phí của chi nhánh.

Nhìn chung, mặc dù tổng chi phí có xu hướng tăng, nhưng cơ cấu chi phí được duy trì hợp lý, trong đó chi phí hoạt động được kiểm soát tốt và chi phí dự phòng giảm cho thấy hiệu quả quản lý chi phí của chi nhánh đang được nâng cao.

Biểu đồ 2.10: Tình hình Lợi nhuận của MB – Chi nhánh Đà Nẵng giai đoạn 2023 – 2025
ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Lợi nhuận là chỉ tiêu tổng hợp quan trọng, phản ánh hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Qua số liệu trong ba năm từ 2023 đến 2025 lợi nhuận của MB – Chi

nhánh Đà Nẵng có xu hướng 50ang trưởng ổn định và tích cực. Cụ thể, trong năm 2023 lợi nhuận đạt 191,10 tỷ đồng và trong năm 2024 với sự 50ang trưởng đạt 213,47 tỷ đồng với tốc độ 50ang 11,71% so với năm 2023. Sang năm 2025, năm có sự 50ang trưởng vượt trội lợi nhuận đạt được 238,14 tỷ đồng 50ang khoảng 24,67 tỷ đồng so với năm 2024.

Để đạt được kết quả trên cho thấy MB – Chi nhánh Đà Nẵng đã không ngừng nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh trong bối cảnh thị trường tài chính – ngân 50ang còn nhiều biến động và cạnh tranh gay gắt. Chi nhánh đã chủ động mở rộng quy mô khách 50ang, đẩy mạnh hoạt động huy động vốn và sử dụng vốn hiệu quả, đồng thời phát triển mạnh mẽ tín dụng bán lẻ, đặc biệt là hoạt động cho vay tiêu 50ang. Việc đa dạng hóa sản phẩm cho vay, cải tiến quy trình, nâng cao chất lượng dịch vụ khách 50ang và 50ang cường kiểm soát rủi ro hoạt động cho vay đã góp phần gia 50ang thu nhập, hạn chế nợ xấu và cải thiện lợi nhuận của chi nhánh.

2.6. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu 50ang tại Ngân 50ang TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng năm 2023 – 2025

2.6.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng

*** Gói sản phẩm ưu đãi dành cho khách hàng quân nhân**

- Gói sản phẩm ưu đãi cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện dành riêng cho Khách hàng Quân nhân – một trong những lực lượng đóng góp thầm lặng song luôn đi đầu trong công cuộc bảo vệ Tổ quốc và phát triển kinh tế - xã hội, với những ưu đãi tài chính vượt trội, sát cánh đồng hành trên từng bước chuyển mình.

- Đối tượng khách hàng: Khách hàng Quân nhân từ Thiếu úy trở lên (Hoặc các chức danh tương đương) có nhu cầu sử dụng sản phẩm dịch vụ tại MB. Ưu tiên KH sử dụng tối thiểu từ 3 sản phẩm trở lên thuộc combo sản phẩm.

- Gói giải pháp toàn diện bao gồm Cho vay có TSBĐ, cho vay không TSBĐ, Tiền gửi/Đầu tư, Thẻ tín dụng và Bảo hiểm.

*** Cho vay mua nhà đất thổ cư/ chung cư dự án cho người trẻ**

- Khách hàng sẽ được hỗ trợ vay vốn linh hoạt và dễ dàng cùng nhiều ưu đãi hấp dẫn:
- Không phải trả nợ gốc trong 5 năm đầu tiên, 10 năm tiếp theo chỉ trả 15% nợ gốc
- Thu nhập chỉ từ 10 triệu đồng/ tháng
- Thời gian trả góp lên tới 35 năm

- Mức cho vay lên đến: 80% giá trị TSĐB
- Thủ tục đơn giản, phê duyệt nhanh chóng.
- Lãi suất cho vay mua nhà ưu đãi cạnh tranh
- Trả gốc, lãi linh hoạt (hàng tháng/quý/bán niên hoặc hàng năm)
- Áp dụng với khách hàng: Khách hàng vay mua nhà đất, chung cư đã có giấy chứng nhận (giá trị vay tối đa 5 tỷ đồng)

- Đối tượng KH: trẻ độ tuổi từ 23-40 tuổi (*) điều kiện, hạn mức vay theo quy định cụ thể của MB:

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

*** Cho vay nhà đổi nhà**

- Sản phẩm “ Nhà đổi Nhà ” của MB giúp nhiều khách hàng giảm gánh nặng tài chính khi muốn chuyển đổi sang ngôi nhà khác lớn hơn, hỗ trợ khách hàng dễ dàng mua được ngôi nhà mới mơ ước ngay và có thời gian bán căn nhà cũ một cách chủ động.

- Khi tham gia chính sách Khách hàng được hưởng những ưu đãi đặc biệt “ 3 không ” của MB:

- Linh hoạt nguồn trả nợ từ bán nhà cũ
- Không Vốn tự có – Cho vay 100% nhu cầu vốn
- Không phải trả nợ gốc trong 24 tháng và miễn trả nợ trước hạn
- Thời gian cho vay đến 35 năm
- Lãi suất hấp dẫn
- Ưu đãi: Miễn phí trả nợ trước hạn tới 50% dư nợ gốc khi trả nợ trong 24 tháng đầu.
- Áp dụng với Khách hàng đã có sở hữu một bất động sản và có nhu cầu vay mua nhà đất, chung cư đã có giấy chứng nhận (giá trị vay lên tới 10 tỷ đồng)

- Đối tượng: KH có độ tuổi từ 28-45 tuổi (*) điều kiện, hạn mức vay theo quy định cụ thể của MB:

- Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự;
- Khách hàng có hộ khẩu/sổ tạm trú (KT3) tại Tỉnh/Thành phố nơi MB có trụ sở;

- Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay;
- Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

*** Cho vay tiền thuế chuyển đổi mục đích sử dụng đất**

- Nhu cầu chuyển mục đích sử dụng đất nông nghiệp thành đất ở những năm gần đây ngày càng lớn. Cùng với những quy định mới trong Luật Đất đai, MB đồng hành hỗ trợ khách hàng cá nhân cho vay thanh toán tiền thuế chuyển đổi mục đích sử dụng đất tối đa 100% giá trị/TB nộp Thuế (tối đa 5 tỷ đồng khoản vay).

- Mức cho vay: Tối đa 100% giá trị/TB nộp Thuế (đến 5 tỷ đồng khoản vay).
- Nhận tài sản đảm bảo là đất nông nghiệp
- Thời gian cho vay tối đa: 30 năm
- Thủ tục đơn giản, phương thức trả nợ linh hoạt

*** Vay xây, sửa chữa và trang thiết bị nội thất nhà ở**

- Mục đích tài trợ đa dạng: Mua/xây dựng/sửa chữa/trang bị nội thất cho BĐS của bạn hoặc người thân

- Thời gian cho vay: Lên đến 420 tháng
- Tỷ lệ cho vay/nhu cầu vốn: 80%
- Thời gian ân hạn gốc: Tối đa 24 tháng
- TSBĐ đa dạng: Tài sản hình thành từ vốn vay hoặc TSBĐ độc lập là QSD đất, nhà ở, Quyền chung cư, đất nông nghiệp

- Phương thức giải ngân linh hoạt: Giải ngân phong tỏa hoặc trực tiếp cho bên thụ hưởng

- Phương thức cho vay: Cho vay từng lần.
- Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự;
- Khách hàng có độ tuổi từ đủ 18 tuổi đến không quá 75 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay;

- Khách hàng có hộ khẩu/sổ tạm trú (KT3) tại Tỉnh/Thành phố nơi MB có trụ sở;
- Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay;
- Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

*** Cho vay sản xuất kinh doanh**

- Hỗ trợ chủ hộ kinh doanh, khách hàng cá nhân vượt qua khó khăn và nắm bắt các cơ hội trong giai đoạn phục hồi, MB triển khai chương trình ưu đãi lãi suất, đáp ứng đa

dạng nhu cầu vay vốn kinh doanh và chủ động xây dựng chính sách tài trợ chuỗi cung ứng, hỗ trợ cá nhân, hộ kinh doanh tiếp cận nguồn vốn dễ dàng hơn với sản phẩm.

- Lãi suất ưu đãi

- Lãi suất ưu đãi từ 5,5%
- Phê duyệt siêu tốc trong 24h
- Chủ động giải ngân trên App MB
- Số tiền cho vay: tối đa 90% nhu cầu vốn.

- Trả nợ:

- Gốc: theo từng khế ước nhận nợ (cuối kỳ/định kỳ)
- Lãi: trả định kỳ/cùng kỳ trả gốc.

- TSBD: Bất động sản, ô tô, Giấy tờ có giá

- Tặng App sổ nợ online (App hỗ trợ theo dõi công nợ online)

- Khách hàng dễ dàng ghi chép, đối chiếu công nợ online.
- Chủ động tạo QR thu nợ, giảm trừ nợ tự động khi khách hàng thực hiện giao dịch

chuyển khoản.

- Nhắc nợ tinh tế và duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng.

- Đối tượng khách hàng cá nhân có độ tuổi từ 19 đến 70 tuổi

- Khách hàng có hộ khẩu thường trú tại tỉnh/thành phố nơi MB có trụ sở
- Khách hàng có hoạt động sản xuất kinh doanh hoặc có nguồn thu nhập ổn định

*** Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo**

- Cuộc sống hiện đại mang đến nhiều kế hoạch lớn, từ sắm nội thất mới, nộp học phí cao học, tậu đồng hồ sang, đến chuẩn bị cho đám cưới trọn vẹn. Nhưng không phải lúc nào nguồn tài chính cũng sẵn sàng. Giờ đây, với sản phẩm cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo mới đến từ MB, khách hàng hoàn toàn có thể chủ động đón đầu mọi khoản chi, thực hiện kế hoạch quan trọng mà không lo xáo trộn tài chính cá nhân.

- Đặc điểm sản phẩm:

- Hỗ trợ tối đa 90% nhu cầu vốn với giá trị cho vay lên tới 10 tỷ đồng
- Thời gian vay lên đến 15 năm
- Ân hạn gốc lên tới 6 tháng
- Thu nhập chỉ từ 10 triệu đồng/tháng
- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý nhanh chóng.

- Lãi suất ưu đãi cạnh tranh
- Đối tượng khách hàng:
 - Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự
 - Khách hàng có độ tuổi từ 19 – 75 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay
 - Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay
 - Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB
 - Tài sản bảo đảm đa dạng: Bất động sản, giấy tờ có giá, tiền gửi, ô tô

*** Cho vay tín chấp – vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo**

- Sản phẩm cho vay tín chấp – vay tiêu 54ang không có tài sản bảo đảm của MB. Vay tối đa 800 triệu đồng trong 60 tháng với thủ tục ban đầu đơn giản. Ngoài ra, có quyền chủ động trong quá trình thanh toán, vì có nhiều phương thức cho bạn cân nhắc và quyết định.

- Vay nhanh online trên App MB, chỉ với CCCD, hồ sơ đơn giản, phù hợp với người lao động nhận lương qua ngân 54ang hoặc doanh nghiệp. Duyệt và giải ngân nhanh, không thu phí thẩm định, không cần chứng minh nhiều thủ tục phức tạp.

- Mức cho vay: Tối đa lên tới 800 triệu đồng
- Thời hạn cho vay: Tối đa 60 tháng
- Thủ tục vay tín chấp đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh
- Phương thức trả nợ linh hoạt, phù hợp với dòng tiền của khách 54ang
- Giải ngân qua App MB nhanh chóng trong vòng 5 phút.
- Đối tượng khách 54ang: có độ tuổi không quá 55 đối với nữ và 60 đối với nam tại thời điểm kết thúc khoản vay
- Khách 54ang có hộ khẩu/sổ tạm trú (KT3) tại Tỉnh/Thành phố nơi MB có trụ sở
- Khách 54ang được trả lương qua tài khoản và có thời gian công tác tại Đơn vị quản lý hiện tại tối thiểu 01 năm
- Khách 54ang đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.

*** Cho vay mua ô tô**

- Lãi suất cạnh tranh chỉ từ 7,5% cho vay mua ô tô mới và xe cũ
- Phê duyệt tự động: Có kết quả phê duyệt siêu tốc ngay sau 5 phút khi đăng ký thông tin vay qua App MB
- Thời gian vay lên đến 84 tháng

- Tỷ lệ cho vay lên tới 80% giá trị xe bao gồm thuế/lệ phí khi khách 55ang thể chấp bằng bất động sản.

- Tỷ lệ cho vay lên đến 75% giá trị xe bao gồm thuế/lệ phí tùy thuộc vào loại xe khách 55ang lựa chọn.

- Khách 55ang chủ động theo dõi khoản vay, lịch trả nợ dự kiến, trả nợ một phần/tất toán trước hạn khoản vay hoàn toàn trên App MB.

- Điều kiện vay:

- Khách 55ang có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự;
- Khách 55ang có độ tuổi từ đủ 19 tuổi đến không quá 70 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay;
- Khách 55ang có hộ khẩu/sổ tạm trú (KT3) tại Tỉnh/Thành phố nơi MB có trụ sở;
- Khách 55ang có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay;
- Khách 55ang đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.
- Khách 55ang cư trú tại Hà Nội, TP.HCM, Đà Nẵng và các tỉnh/thành phố có mạng lưới của MB.

*** Cho vay cầm cố giấy tờ có giá**

- Sản phẩm “ Cho vay cầm cố giấy tờ có giá” của MB sẽ là giải pháp tài chính hoàn hảo dành cho bạn với mức cho vay cao, thủ tục đơn giản và lãi suất ưu đãi. Thêm vào đó, bạn sẽ hoàn toàn an tâm vì giấy tờ có giá của bạn sẽ được bảo toàn khi cất giữ tại MB.

- Mức cho vay: Tối đa 100% giá trị của GTCG

- Thời hạn cho vay và thời hạn trả gốc lãi linh hoạt phù hợp với nhu cầu của khách hàng

- Lãi suất ưu đãi và cạnh tranh

- Thủ tục đơn giản, thuận tiện, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng: Trong vòng 30 phút khách hàng sẽ nhận ngay được tiền vay.

*** Cho vay tín chấp dành cho cán bộ, công nhân viên chức nhà nước**

- MB cung cấp gói vay tín chấp dành riêng cho cán bộ hưởng lương ngân sách nhà nước, đặc biệt phù hợp với giáo viên, không cần tài sản bảo đảm. Chỉ cần thu nhập nhận lương qua cơ quan, bạn có thể dễ dàng vay vốn tại MB với mức cho vay lên đến 800 triệu đồng và thời hạn vay lên đến 60 tháng.

- Mức cho vay tối thiểu 10.000.000 đồng, tối đa 800.000.000 đồng.

- Thời hạn cho vay tối đa 60 tháng.
- Phương thức trả nợ linh hoạt, phù hợp với dòng tiền của khách hàng.

*** Cho vay thấu chi MB**

- Sản phẩm Cho vay thấu chi/Cho vay rút vốn nhanh cá nhân của MB sẽ gỡ rối cho bạn, để bạn có thể sử dụng số tiền vượt quá số tiền trong tài khoản thanh toán một cách nhanh chóng và thuận tiện. Đây là hình thức vay vốn nhanh, giúp bạn chủ động chi tiêu mà không cần chờ dòng tiền, không mất phí duy trì hạn mức.

- Sản phẩm Cho vay thấu chi/Cho vay rút vốn nhanh cá nhân của MB sẽ gỡ rối để có thể sử dụng số tiền vượt quá số tiền trong tài khoản thanh toán một cách nhanh chóng và thuận tiện. Đây là hình thức vay vốn nhanh, giúp chủ động chi tiêu mà không cần chờ dòng tiền, không mất phí duy trì hạn mức.

*** Cấp hạn mức tín chấp dành cho KH quân nhân**

- Mức cho vay: Tối đa 1 tỷ VND. Mức cho vay cụ thể căn cứ vào cấp bậc và thu nhập 56ang tháng của khách 56ang Quân nhân;

- Thời hạn cho vay: Tối đa 60 tháng;
- Lãi suất cho vay ưu đãi
- Thời điểm bổ sung giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn: 30 ngày sau khi giải ngân.

- Đối tượng khách 56ang: Sĩ quan, quân nhân chuyên nghiệp (từ cấp Thiếu úy trở lên)

*** Cho vay cổ phần hóa**

- Sản phẩm Cho vay cổ phần hóa là dịch vụ tín dụng hấp dẫn dành cho cán bộ, công nhân, viên chức và nhà đầu tư vay mua cổ phần phát hành lần đầu của doanh nghiệp Nhà nước cổ phần hoá. MB khích lệ bạn nắm lấy cơ hội sở hữu các cổ phần này bằng cách tài trợ lượng vốn thiếu hụt khi mua các cổ phiếu lần đầu được bán ra công chúng của các doanh nghiệp này. Bên cạnh những sản phẩm tín dụng đáp ứng nhu cầu thiết yếu của cuộc sống từ MB, đây cũng là một sản phẩm dịch vụ rất lý tưởng bạn có thể sử dụng trong kế hoạch đầu tư của mình.

- Mức cho vay:
 - Đối với cổ phiếu ưu đãi: Tối đa 100% tổng giá trị cổ phần theo giá bán ưu đãi
 - Đối với cổ phiếu đăng ký tự do: Tối đa 50% tổng giá trị cổ phần theo giá đấu thực tế

- Thời hạn cho vay: Tối đa 36 tháng;
- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng;
- Tài sản bảo đảm đa dạng: Cổ phiếu hình thành từ vốn vay hoặc giấy tờ có giá, sổ/thẻ tiết kiệm, hợp đồng tiền gửi, bất động sản, ô tô độc lập với vốn vay.

*** Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán**

- Thời gian cho vay: Từ ngày phát sinh giao dịch khớp lệnh bán chứng khoán đến trước ngày thanh toán (ngày t+2) 01 ngày làm việc
- Mức cho vay: Tối đa bằng số tiền bán chứng khoán (sau khi đã trừ phí giao dịch và lãi tiền vay)
- Lãi suất cho vay cạnh tranh
- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng, giải ngân ngay trong ngày.

2.6.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng

Bước 1: Tiếp xúc khách hàng và tiếp nhận hồ sơ cho vay

- Chuyên viên quan hệ khách hàng chủ động tìm kiếm, tư vấn và hỗ trợ khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng.
- Hướng dẫn khách hàng chuẩn bị hồ sơ đầy đủ, đáp ứng quy định của ngân hàng.
- + Năng lực pháp lý và hành vi dân sự của khách hàng.
- + Mục đích sử dụng vốn vay.
- + Khả năng tài chính và nguồn thu nhập để đảm bảo khả năng trả nợ.

Bước 2: Thẩm định khoản vay

Giai đoạn thẩm định là bước quan trọng nhằm đảm bảo chất lượng tín dụng. chuyên viên quan hệ khách hàng thực hiện thẩm định trên các khía cạnh sau:

- Thẩm định khách hàng: Kiểm tra tư cách pháp lý, năng lực hành vi dân sự và độ tin cậy của người vay.
- Thẩm định mục đích vay vốn: Đánh giá mục đích vay có phù hợp với chính sách của ngân hàng và pháp luật hay không.
- Thẩm định tài chính: Kiểm tra tính minh bạch, ổn định của nguồn thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng.
- Thẩm định tài sản đảm bảo (nếu có): Xác định giá trị và tính pháp lý của tài sản thế chấp như bất động sản,...

Dựa vào kết quả thẩm định, chuyên viên quan hệ khách hàng chấm điểm tín dụng và lập tờ trình đề xuất khoản vay. Nếu khách hàng không đủ điều kiện vay, chuyên viên sẽ thông báo ngay để tránh mất thời gian cho cả hai bên.

Bước 3: Xét duyệt và quyết định cho vay

- Sau khi thẩm định, chuyên viên quan hệ khách hàng trình hồ sơ lên cấp có thẩm quyền để phê duyệt.

- Tùy theo giá trị khoản vay, quyết định cho vay có thể do Giám đốc PGD, Chuyên gia phê duyệt hoặc Hội đồng tín dụng tại Hội sở xem xét.

- Nếu được duyệt, ngân hàng sẽ thông báo các điều kiện vay và yêu cầu khách hàng đáp ứng thêm (nếu có). Nếu bị từ chối, khách hàng sẽ được giải thích lý do.

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

- Khi khoản vay được phê duyệt, ngân hàng và khách hàng tiến hành ký kết hợp đồng cho vay.

- Nếu khoản vay có tài sản đảm bảo, khách hàng cần hoàn thiện các thủ tục công chứng, đăng ký thế chấp theo quy định.

- Ngân hàng đảm bảo mọi giấy tờ pháp lý đều hợp lệ trước khi giải ngân.

Bước 5: Giải ngân

- Sau khi hợp đồng được ký kết và hồ sơ đầy đủ, ngân hàng tiến hành giải ngân khoản vay.

- Quy trình giải ngân có thể thông qua chuyển khoản hoặc thanh toán trực tiếp tùy theo mục đích vay.

- Hồ sơ giải ngân sẽ được bộ phận tín dụng tại Chi nhánh hoặc Hội sở rà soát lần cuối để đảm bảo đúng quy trình.

Bước 6: Kiểm tra sau vay

- Ngân hàng theo dõi quá trình sử dụng vốn của khách hàng, đảm bảo khoản vay được sử dụng đúng mục đích.

- Định kỳ kiểm tra tình hình tài chính của khách hàng để đánh giá khả năng trả nợ.

- Nếu có dấu hiệu rủi ro (khách hàng mất khả năng thanh toán, tài sản thế chấp giảm giá trị, v.v.), ngân hàng sẽ có biện pháp can thiệp kịp thời.

Bước 7: Thu hồi nợ, tất toán khoản vay

- Ngân hàng thực hiện nhắc nhở khách hàng về lịch trả nợ gốc và lãi hàng tháng.

- Khi khách hàng hoàn thành nghĩa vụ tài chính, ngân hàng xác nhận tất toán khoản vay và giải chấp tài sản (nếu có).

- Nếu khách hàng vi phạm hợp đồng (trễ hạn, mất khả năng trả nợ), ngân hàng có thể thu hồi nợ trước hạn hoặc áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định.

2.6.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Đà Nẵng giai đoạn 2023 - 2025

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng ghi nhận xu hướng tăng trưởng tích cực, phản ánh nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân ngày càng mở rộng. Cơ cấu dư nợ có sự dịch chuyển theo hướng gia tăng tỷ trọng các khoản vay trung và dài hạn, đặc biệt là các khoản vay mua nhà, xây sửa nhà và vay mua ô tô. Điều này cho thấy MB Đà Nẵng đã định hướng đúng trong việc tập trung vào nhóm sản phẩm mang lại dư nợ ổn định và biên lợi nhuận tốt hơn.

Doanh số cho vay và thu nợ đều tăng qua các năm, thể hiện khả năng mở rộng hoạt động cho vay gắn với quản trị rủi ro hiệu quả. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng giữa các nhóm sản phẩm chưa đồng đều; một số khoản vay ngắn hạn phục vụ tiêu dùng hằng ngày còn chiếm tỷ trọng khiêm tốn. Ngoài ra, môi trường cạnh tranh giữa các ngân hàng trên địa bàn ngày càng mạnh mẽ, đòi hỏi chi nhánh phải tiếp tục đổi mới sản phẩm, đẩy mạnh chuyển đổi số và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Tổng thể, MB Đà Nẵng đã duy trì được mức tăng trưởng ổn định trong hoạt động cho vay tiêu dùng, thể hiện qua kết quả kinh doanh tích cực và cơ cấu tín dụng hợp lý. Tuy vậy, chi nhánh vẫn cần tiếp tục đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao năng lực cạnh tranh nhằm khai thác tốt hơn tiềm năng thị trường trong thời gian tới.

Bảng 2.4: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	1.773	100%	2.088	100%	2.460	100%	315	17,77%	372	17,82%
Doanh số CVTD	530,13	29,9%	699,48	33,5%	865,92	35,20	169,35	31,94	166,44	23,79
2. Doanh số thu nợ	1.225	100%	1.417	100%	1.650	100%	192	15,67%	233	16,44%
Doanh số thu nợ CVTD	340,55	27,80%	480,36	33,9%	600,60	36,4%	139,81	41,05%	120,24	25,03%
3. Dư nợ cuối kỳ	4.529	100%	5.200	100%	6.010	100%	671	14,82%	810	15,58%
Dư nợ CVTD	1.150,37	25,4%	1.369,49	26,34%	1.634,81	27,20%	219,12	19,05	265,32	19,37
4. Nợ xấu	37,33	100%	37,08	100%	36,5	100%	-0,25	-0,67%	-0,58	-1,56%
Nợ xấu CVTD	13,21	35,39%	13,9	37,49%	12,7	34,79%	0,69	5,22	-1,20	-8,63
5. Tỷ lệ nợ xấu	0,82		0,71		0,61		-		-	
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	1,15		1,01		0,78		-		-	

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, hoạt động cho vay tại MB – Chi nhánh Đà Nẵng ghi nhận sự tăng trưởng ổn định và có tính bền vững, thể hiện qua các nhóm chỉ tiêu doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ và nợ xấu.

Thứ nhất về doanh số cho vay, quy mô giải ngân tăng đều qua từng năm. Năm 2024, doanh số cho vay đạt 2.088 tỷ đồng, tăng 315 tỷ đồng (17,77%) so với năm 2023. Sang năm 2025, con số này tiếp tục tăng thêm 372 tỷ đồng (17,82%), cho thấy ngân hàng duy trì tốc độ tăng trưởng tương đối ổn định. Đáng chú ý, cho vay tiêu dùng (CVTD) có vai trò ngày càng quan trọng khi tỷ trọng tăng từ 29,9% năm 2023 lên 35,20% năm 2025. Điều này cho thấy ngân hàng đã đẩy mạnh định hướng cho vay bán lẻ, phù hợp với xu hướng mở rộng hoạt động đối với phân khúc khách hàng cá nhân.

Thứ hai, về doanh số thu nợ, kết quả thu hồi nợ cho thấy chất lượng cho vay tiêu dùng được đảm bảo. Doanh số thu nợ năm 2024 tăng 192 tỷ đồng (15,67%) và năm 2025 tiếp tục tăng 233 tỷ đồng (16,44%) so với năm trước. Riêng thu nợ CVTD tăng mạnh hơn mức tăng của thu nợ chung, đặc biệt trong năm 2024 tăng 41,05%. Điều này phản ánh công tác quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng hiệu quả, giúp ngân hàng giảm áp lực dư nợ tồn đọng và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

Thứ ba, về dư nợ cuối kỳ, quy mô dư nợ tiếp tục được mở rộng. Dư nợ cuối kỳ năm 2024 đạt 5.200 tỷ đồng, tăng 671 tỷ đồng (14,82%) so với năm 2023; đến năm 2025 đạt 6.010 tỷ đồng, tăng 810 tỷ đồng (15,58%). Điều này cho thấy nhu cầu vay tiêu dùng tăng cao và ngân hàng chủ động mở rộng cho vay, đồng thời duy trì được mức tăng trưởng phù hợp với khả năng quản trị rủi ro. Dư nợ CVTD cũng tăng liên tục và chiếm tỷ trọng ngày càng lớn (từ 25,4% năm 2023 lên 27,20% năm 2025), chứng tỏ phân khúc này đóng góp ngày càng quan trọng trong cơ cấu cho vay.

Thứ tư, về nợ xấu, tổng nợ xấu giảm liên tục qua các năm. Năm 2024, nợ xấu giảm 0,25 tỷ đồng (-0,67%) và năm 2025 tiếp tục giảm 0,58 tỷ đồng (-1,56%). Mặc dù dư nợ liên tục tăng, ngân hàng vẫn kiểm soát tốt nợ xấu, phản ánh công tác thẩm định và giám sát sau cho vay được thực hiện hiệu quả. Đối với CVTD, nợ xấu năm 2024 tăng 5,22% do dư nợ tăng mạnh, tuy nhiên đến năm 2025 đã giảm 8,63%, cho thấy nỗ lực cải thiện chất lượng cho vay tiêu dùng mang lại kết quả tích cực.

Cuối cùng, về tỷ lệ nợ xấu, chỉ tiêu này liên tục giảm từ 0,82% năm 2023 xuống 0,71% năm 2024 và 0,61% năm 2025. Điều này chứng minh rằng dù ngân hàng đẩy

mạnh cho vay, đặc biệt là CVTD, nhưng vẫn duy trì được chất lượng cho vay tốt, đảm bảo an toàn trong hoạt động.

Tóm lại, trong giai đoạn 2023 - 2025 ghi nhận sự phát triển tích cực của hoạt động cho vay. Quy mô tăng trưởng ổn định, cơ cấu dư nợ chuyển dịch theo hướng gia tăng cho vay tiêu dùng, đồng thời chất lượng cho vay tiếp tục được cải thiện qua mức giảm nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu. Những kết quả này khẳng định năng lực quản trị hiệu quả của ngân hàng trong quá trình mở rộng hoạt động kinh doanh.

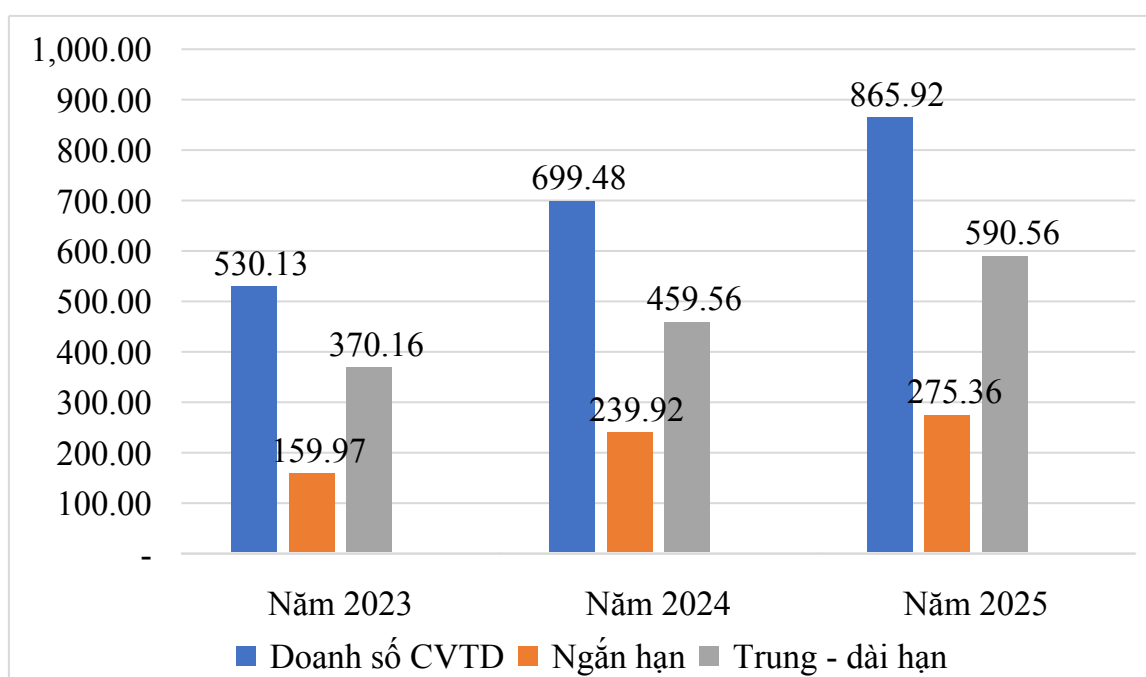
Bảng 2.5: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo kì hạn tại NH TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1.Doanh số CVTD	530,13	100	699,48	100	865,92	100	169,35	31,94	166,44	23,79
Ngắn hạn	159,97	30,18	239,92	34,30	275,36	31,80	79,95	49,98	35,44	14,77
Trung - dài hạn	370,16	69,82	459,56	65,70	590,56	68,20	89,40	24,15	131	28,51
2.Doanh số thu nợ CVTD	340,55	100	480,36	100	600,60	100	139,81	41,05	120,24	25,03
Ngắn hạn	114,43	33,60	167,65	34,90	181,98	30,30	53,22	46,51	14,33	8,55
Trung - dài hạn	226,12	66,40	312,71	65,10	418,62	69,70	86,59	38,29	105,91	33,87
3.Dư nợ CVTD	1.150,37	100	1.369,49	100	1.634,81	100	219,12	19,05	265,32	19,37
Ngắn hạn	418,34	36,37	490,61	35,82	583,99	35,72	72,27	17,28	93,38	19,03
Trung - dài hạn	732,03	63,63	878,88	64,18	1.050,82	64,28	146,85	20,06	171,94	19,56
4.Nợ xấu CVTD	13,21	100	13,90	100	12,7	100	0,69	5,22	-1,20	-8,63
Ngắn hạn	2,01	15,22	2,30	16,55	2,00	15,75	0,29	14,43	-0,30	-13,04
Trung- dài hạn	11,20	84,78	11,60	83,45	10,70	84,25	0,40	3,57	-0,90	-7,76
5.Tỷ lệ nợ xấu CVTD	1,15		1,01		0,78		-		-	
Ngắn hạn	0,48		0,47		0,34		-		-	
Trung - dài hạn	1,53		1,32		1,02		-		-	

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Biểu đồ 2.11: Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng phân theo kỳ hạn Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, doanh số cho vay tiêu dùng của ngân hàng duy trì tốc độ tăng trưởng khá cao, phản ánh xu hướng mở rộng mạnh mẽ của cho vay, bán lẻ. Cụ thể, doanh số CVTD năm 2024 đạt 699,48 tỷ đồng, tăng 169,35 tỷ đồng (31,94%) so với năm 2023. Đến năm 2025 tiếp tục tăng lên 865,92 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 166,44 tỷ đồng (23,79%). Mặc dù tốc độ tăng năm 2025 có phần chậm lại, song vẫn thể hiện nhu cầu vốn tiêu dùng cao và định hướng đẩy mạnh phân khúc khách hàng cá nhân của ngân hàng.

Về doanh số CVTD có sự dịch chuyển theo hướng gia tăng tỷ trọng các khoản vay trung – dài hạn. Năm 2024, doanh số trung – dài hạn đạt 459,56 tỷ đồng, tăng 89,40 tỷ đồng (24,15%) so với năm 2023 sang năm 2025 tăng thêm 131 tỷ đồng (28,51%). Sự tăng trưởng này cho thấy các sản phẩm vay tiêu dùng trung – dài hạn như vay mua ô tô, sửa chữa – xây dựng nhà, hoặc vay tín chấp theo nhu cầu lớn... ngày càng được ưa chuộng. Điều này phản ánh sự cải thiện thu nhập và nhu cầu chi tiêu bền vững hơn của khách hàng.

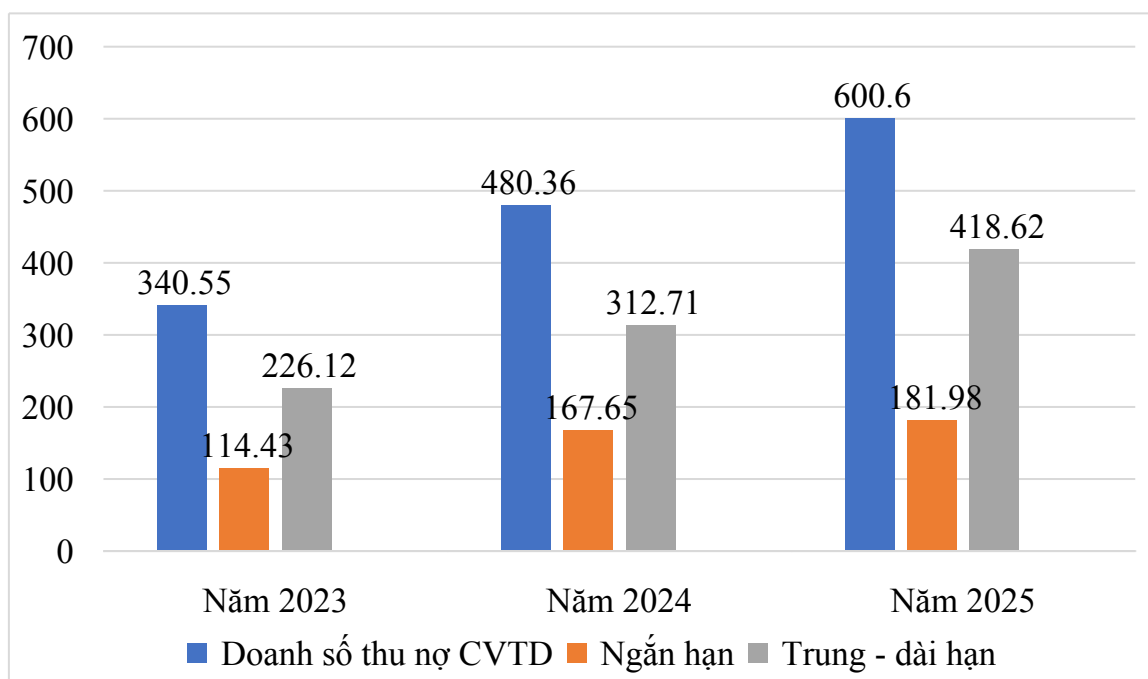
Trong khi đó, doanh số cho vay tiêu dùng ngắn hạn cũng có xu hướng tăng qua các năm nhưng tốc độ tăng trưởng không ổn định và thấp hơn so với cho vay trung – dài hạn. Cụ thể, năm 2024 doanh số cho vay ngắn hạn đạt 239,92 tỷ đồng, tăng 79,95 tỷ đồng so

với năm 2023, tương ứng tốc độ tăng 49,98%; tỷ trọng trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng tăng từ 30,18% lên 34,30%. Tuy nhiên, đến năm 2025 doanh số cho vay ngắn hạn chỉ đạt 275,36 tỷ đồng, tăng 35,44 tỷ đồng so với năm 2024, tương ứng tốc độ tăng 14,77%, đồng thời tỷ trọng giảm xuống còn 31,80%.

Biểu đồ minh họa cho thấy doanh số CVTD tăng đều qua các năm và khoảng cách giữa vay trung – dài hạn và vay ngắn hạn ngày càng mở rộng. Điều này xác nhận xu thế dịch chuyển cơ cấu kỳ hạn theo hướng bền vững và đúng với chiến lược mở rộng hoạt động cho vay cá nhân của ngân hàng trong bối cảnh thị trường tiêu dùng tăng trưởng mạnh.

Doanh số cho vay tiêu dùng giai đoạn 2023 - 2025 tăng trưởng mạnh cả về quy mô lẫn cơ cấu kỳ hạn. Sự gia tăng nhanh của vay trung - dài hạn cho thấy ngân hàng đã khai thác tốt nhu cầu chi tiêu dài hạn của khách hàng, đồng thời duy trì được mức tăng trưởng tương đối ổn định trong hoạt động cho vay, bán lẻ. Đây là cơ sở quan trọng giúp ngân hàng nâng cao thị phần và khả năng sinh lời trong những năm tiếp theo.

Biểu đồ 2.12: Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng phân theo kỳ hạn
Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Trong giai đoạn 2023 - 2025, doanh số thu nợ CVTD của ngân hàng thể hiện xu hướng tăng trưởng liên tục, qua đó phản ánh chất lượng cho vay được kiểm soát và hiệu quả thu hồi vốn được cải thiện qua từng năm. Mức thu nợ tăng mạnh từ 340,55 tỷ đồng

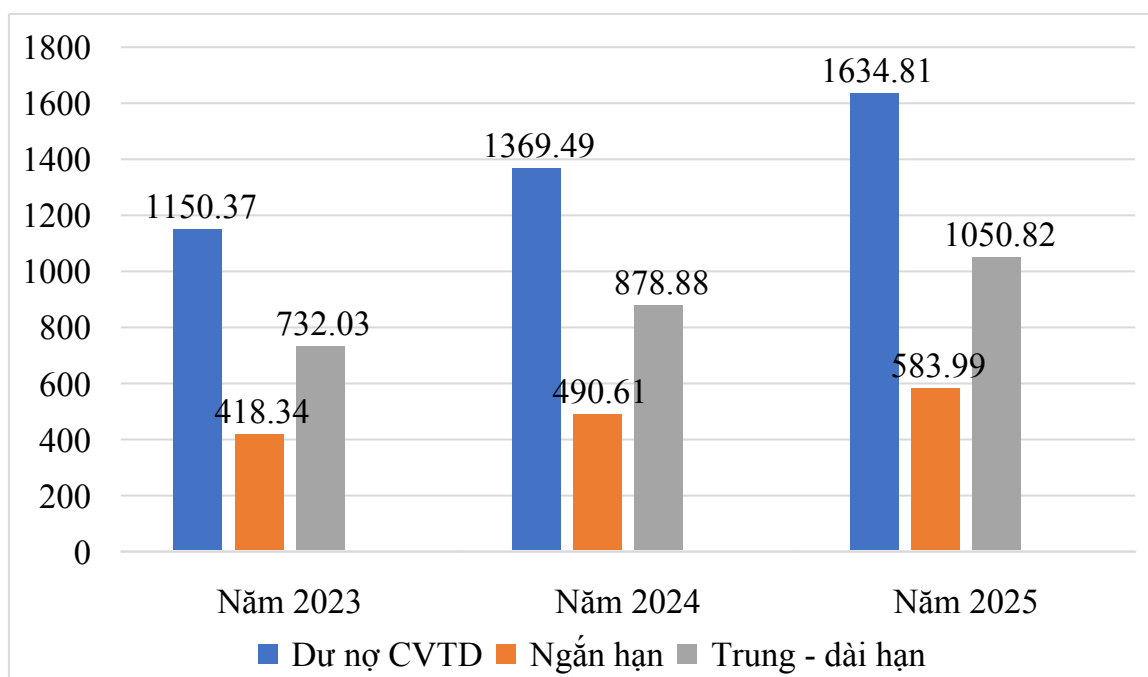
năm 2023 lên 480,36 tỷ đồng năm 2024 (tăng 41,05%) và tiếp tục đạt 600,6 tỷ đồng vào năm 2025 (tăng 25,03%). Diễn biến này không chỉ cho thấy quy mô cho vay tiêu dùng mở rộng mà còn chứng minh rằng các khoản cho vay được giải ngân trong giai đoạn trước đã được thu hồi đúng tiến độ, góp phần duy trì vòng quay vốn và giảm áp lực nợ quá hạn.

Trong đó, doanh số thu nợ trung - dài hạn giữ vai trò chi phối và là động lực chính thúc đẩy tăng trưởng doanh số thu nợ. Từ mức 226,12 tỷ đồng năm 2023, thu nợ nhóm này tăng lên 312,71 tỷ đồng năm 2024 (tăng 38,29%) và đạt 418,62 tỷ đồng năm 2025 (tăng 33,87%). Việc thu nợ trung – dài hạn tăng nhanh cho thấy ngân hàng đã kiểm soát hiệu quả các khoản vay giá trị lớn, thường có rủi ro cao hơn do thời hạn trả nợ kéo dài. Đồng thời, sự tăng trưởng này phản ánh năng lực tài chính và khả năng tuân thủ nghĩa vụ trả nợ của khách hàng tương đối tốt, đặc biệt trong bối cảnh nhu cầu vay vốn mua nhà, sửa chữa nhà và mua ô tô gia tăng trong những năm trước.

Ngược lại, thu nợ ngắn hạn chỉ tăng ở mức vừa phải, và tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại qua các năm. Doanh số thu nợ ngắn hạn tăng từ 114,43 tỷ đồng năm 2023 lên 167,65 tỷ đồng năm 2024 (46,51%), nhưng đến năm 2025 chỉ tăng thêm 14,33 tỷ đồng (8,55%). Việc tỷ trọng thu nợ ngắn hạn giảm dần từ 33,6% xuống còn 30,3% cho thấy cơ cấu cho vay của ngân hàng đã dịch chuyển sang các khoản vay có kỳ hạn dài hơn. Điều này phù hợp với định hướng mở rộng cho vay phục vụ các nhu cầu tiêu dùng có giá trị lớn, đồng thời phản ánh xu thế tiêu dùng của khách hàng trong bối cảnh thu nhập ngày càng ổn định.

Sự gia tăng ổn định của doanh số thu nợ CVTD đi kèm với cơ cấu thu nợ dịch chuyển theo hướng chú trọng trung – dài hạn cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng đang phát triển theo chiều sâu và bền vững hơn. Các kết quả đạt được cho thấy ngân hàng đã triển khai tốt công tác giám sát sau cho vay, nhắc nợ và thu hồi nợ đến hạn, góp phần nâng cao chất lượng danh mục cho vay tiêu dùng và tạo nền tảng an toàn cho việc mở rộng quy mô cho vay trong các năm tiếp theo.

Biểu đồ 2.13: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo kỳ hạn Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng
ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Dư nợ cho vay tiêu dùng trong giai đoạn 2023 - 2025 tăng trưởng liên tục và duy trì ở mức cao, cho thấy quy mô cho vay tiêu dùng của ngân hàng mở rộng khá mạnh. Năm 2024, dư nợ đạt 1.369,49 tỷ đồng, tăng 219,12 tỷ đồng (19,05%) so với năm 2023, đến năm 2025 tiếp tục đạt 1.634,81 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 265,32 tỷ đồng (19,37%). Việc duy trì mức tăng trưởng gần như tương đồng qua các năm phản ánh định hướng phát triển cho vay tiêu dùng đã được triển khai nhất quán, đồng thời thị trường tiêu dùng địa phương vẫn có sức hấp dẫn đối với ngân hàng.

Dư nợ trung - dài hạn đạt 878,88 tỷ đồng và sang năm 2025 tăng lên 1.050,82 tỷ đồng. Tốc độ lần lượt 20,06% và 19,56% cho thấy ngân hàng đang ưu tiên thúc đẩy các sản phẩm vay có thời hạn dài, thường gắn với nhu cầu mua sắm tài sản lớn hoặc cải thiện chất lượng cuộc sống. Điều này vừa giúp ngân hàng ổn định nguồn thu lãi trong dài hạn, vừa hạn chế sự biến động trong dòng tiền vì đặc thù của các khoản vay này thường có lịch trả nợ rõ ràng và khách hàng có khả năng tài chính khá ổn định.

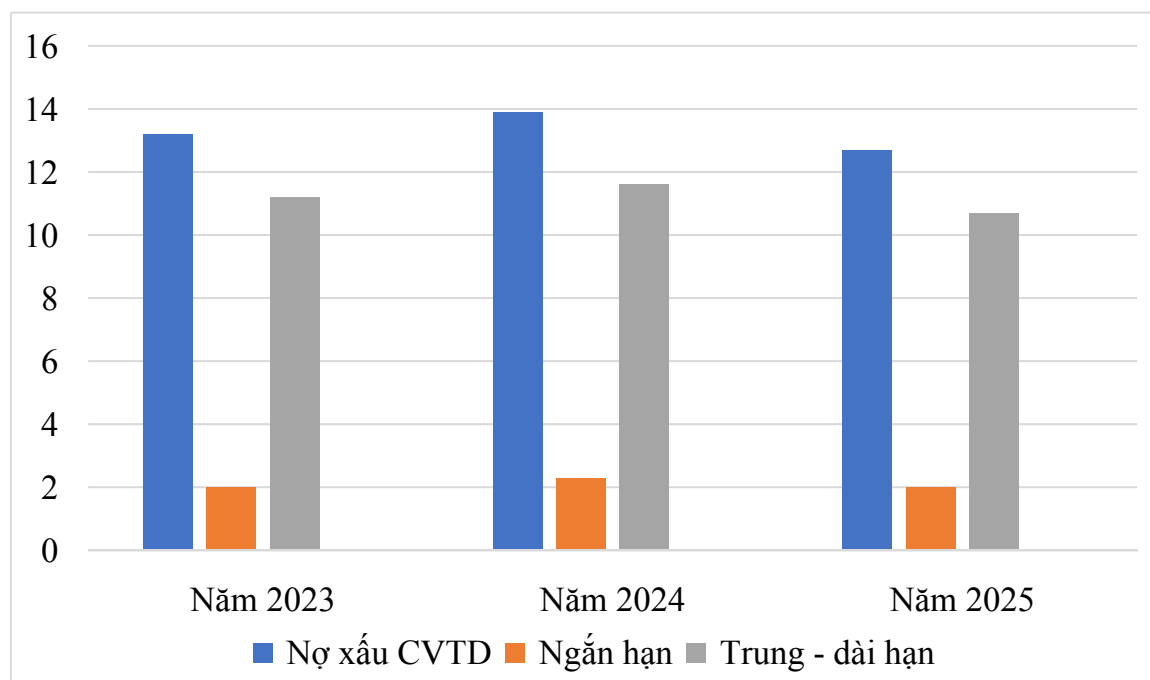
Ngược lại, dư nợ ngắn hạn ghi nhận mức tăng chậm hơn, năm 2024 tăng 17,28% và năm 2025 19,03%. Tỷ trọng dư nợ ngắn hạn giảm nhẹ từ 36,37% xuống 35,72% cho thấy nhu cầu vay chi tiêu ngắn hạn hoặc vay phục vụ sinh hoạt hằng ngày tăng không nhiều. Một phần nguyên nhân có thể đến từ việc khách hàng thắt chặt chi tiêu do ảnh

hưởng kinh tế, hoặc ngân hàng sàng lọc hồ sơ vay ngắn hạn chặt chẽ hơn nhằm hạn chế rủi ro phát sinh từ các khoản vay không có tài sản bảo đảm.

Đáng chú ý hơn, sự dịch chuyển về cơ cấu kỳ hạn theo hướng tăng mạnh dư nợ trung – dài hạn giúp danh mục cho vay tiêu dùng của ngân hàng trở nên bền vững hơn. Tỷ trọng nhóm này duy trì trên 63% cho thấy ngân hàng đang tập trung vào phân khúc có khả năng sinh lợi ổn định, ít rủi ro hơn so với vay ngắn hạn. Đồng thời, điều này cũng phản ánh chiến lược thúc đẩy các gói vay giá trị lớn – nhóm sản phẩm có mức lãi suất và biên lợi nhuận thường cao hơn.

Dư nợ CVTD giai đoạn 2023 - 2025 là dấu hiệu tích cực, vừa thể hiện sự mở rộng thị trường cho vay, vừa khẳng định ngân hàng đang kiểm soát tốt cấu trúc danh mục cho vay theo hướng an toàn. Việc dư nợ trung – dài hạn tăng mạnh đóng vai trò then chốt, góp phần đảm bảo thu nhập lãi ổn định và tạo nền tảng cho ngân hàng tiếp tục phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong giai đoạn tiếp theo.

Biểu đồ 2.14: Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng phân theo kỳ hạn Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng
DVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Nợ xấu cho vay tiêu dùng của ngân hàng có xu hướng biến động nhưng nhìn chung được kiểm soát ở mức thấp. Năm 2024, nợ xấu CVTD đạt 13,90 tỷ đồng, tăng 0,69 tỷ đồng (5,22%) so với năm 2023 tuy nhiên sang năm 2025 giảm còn 12,7 tỷ đồng, tương ứng mức giảm 1,2 tỷ đồng (- 8,63%). Sự tăng tỷ lệ trong năm 2024 có thể phản ánh tác

động của môi trường kinh tế chưa thực sự ổn định, thu nhập của một bộ phận khách hàng bị ảnh hưởng, dẫn đến khả năng trả nợ suy giảm. Tuy vậy, ngân hàng đã nhanh chóng có các biện pháp siết chặt quản lý sau vay, nên bước sang năm 2025 nợ xấu đã giảm trở lại.

Nợ xấu trung - dài hạn chiếm tỷ trọng lớn do đặc điểm khoản vay có giá trị cao và thời gian trả nợ dài. Năm 2024, nhóm này tăng lên 11,6 tỷ đồng, nhưng đến năm 2025 giảm xuống 10,7 tỷ đồng (giảm 0,9 tỷ đồng, tương ứng -7,76%). Điều này cho thấy các biện pháp tái cấu trúc nợ, nhắc nợ định kỳ, và theo dõi dòng tiền của khách hàng dài hạn đã phát huy hiệu quả. Bên cạnh đó, việc ngân hàng tăng cường thẩm định khả năng tài chính đối với các khoản vay lớn cũng góp phần kéo giảm mức độ rủi ro trong năm 2025.

Đối với nợ xấu ngắn hạn, quy mô dao động nhẹ. Năm 2024 tăng 0,29 tỷ đồng so với 2023 nhưng năm 2025 đã quay về mức 2 tỷ đồng như ban đầu. Xu hướng này cho thấy nhóm vay ngắn hạn ít biến động và rủi ro thấp hơn, do các khoản vay thường có giá trị nhỏ, thời gian thu hồi nhanh và được theo dõi chặt chẽ. Tỷ trọng nợ xấu ngắn hạn chỉ dao động quanh mức 15 - 16%, thể hiện chất lượng quản lý khoản vay ngắn hạn khá ổn định.

Cuối cùng, tỷ lệ nợ xấu CVTD, chỉ số này giảm dần qua ba năm, từ 1,15% xuống còn 0,78%. Việc duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới 2% cho thấy danh mục cho vay tiêu dùng của ngân hàng nằm trong ngưỡng an toàn và tuân thủ yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước. Tỷ lệ nợ xấu trung - dài hạn cũng giảm từ 1,53% xuống 1,02%, phản ánh sự cải thiện rõ rệt về chất lượng hoạt động cho vay ở nhóm khoản vay dài hạn, vốn tiềm ẩn rủi ro cao hơn so với nhóm ngắn hạn.

Nhìn chung, nợ xấu có thời điểm tăng nhưng ngân hàng đã kiểm soát tốt xu hướng này và dần đưa chất lượng cho vay trở về mức ổn định. Việc tỷ lệ nợ xấu giảm liên tục cho thấy hiệu quả trong khâu thẩm định, giám sát và xử lý nợ, đồng thời khẳng định khả năng quản trị rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng ngày càng được nâng cao. Đây là nền tảng quan trọng giúp ngân hàng duy trì tốc độ tăng trưởng hoạt động bền vững trong các năm tiếp theo.

Bảng 2.6: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo mục đích tại Ngân hàng TMCP Quân đội 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	TT(%)	Số tiền	TT(%)	Số tiền	TT(%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số CVTD	530,13	100	699,48	100	865,92	100	169,35	31,94	166,44	23,79
Vay mua nhà	119,76	22,59	184,60	26,39	265,49	30,66	64,84	54,14	80,89	43,82
Vay xây, sửa nhà	112,17	21,16	137,03	19,59	171,97	19,86	24,86	22,16	34,94	25,50
Vay mua ô tô	84,02	15,85	114,29	16,34	135,78	15,68	30,27	36,03	21,49	18,80
Cho vay khác	214,18	40,40	263,56	37,68	292,68	33,80	49,38	23,06	29,12	11,05
2. Doanh số thu nợ CVTD	340,55	100	480,36	100	600,60	100	139,81	41,05	120,24	25,03
Vay mua nhà	79,72	23,41	142,62	29,69	193,39	32,20	62,90	78,90	50,77	35,60
Vay xây, sửa nhà	76,45	22,45	78,01	16,24	114,41	19,05	1,56	2,04	36,40	46,66
Vay mua ô tô	59,73	17,54	77,67	16,17	92,80	15,45	17,94	30,04	15,13	19,48
Cho vay khác	124,65	36,60	182,06	37,90	200	33,30	57,41	46,06	17,94	9,85
3. Dư nợ CVTD	1.150,37	100	1.369,49	100	1.634,81	100	219,12	19,05	265,32	19,37

Vay mua nhà	274,94	23,90	316,92	23,14	389,02	23,80	41,98	15,27	72,10	22,75
Vay xây, sửa nhà	242,61	21,09	301,63	22,02	359,19	21,97	59,02	24,33	57,56	19,08
Vay mua ô tô	186,47	16,21	223,09	16,29	266,07	16,27	36,62	19,64	42,98	19,27
Cho vay khác	446,35	38,80	527,85	38,54	620,53	37,96	81,50	18,26	92,68	17,56
4. Nợ xấu CVTD	13,21	100	13,90	100	12,70	100	0,69	5,22	-1,20	-8,63
Vay mua nhà	3,95	29,90	4,80	34,53	4,39	34,57	0,85	21,52	-0,41	-8,54
Vay xây, sửa nhà	3,63	27,48	3,54	25,47	3,30	25,98	-0,09	-2,48	-0,24	-6,78
Vay mua ô tô	3,03	22,94	2,85	20,50	2,78	21,89	-0,18	-5,94	-0,07	-2,46
Cho vay khác	2,60	19,68	2,71	19,50	2,23	17,56	0,11	4,23	-0,48	-17,71
5. Tỷ lệ nợ xấu	1,15		1,01		0,78					
Vay mua nhà	1,44		1,51		1,13					
Vay xây, sửa nhà	1,50		1,17		0,92					
Vay mua ô tô	1,62		1,28		1,04					
Cho vay khác	0,58		0,51		0,36					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Giai đoạn 2023 – 2025 cho thấy cơ cấu cho vay tiêu dùng theo mục đích tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng có sự chuyển dịch rõ rệt theo hướng ưu tiên các khoản vay có mức độ an toàn cao. Tổng doanh số cho vay tăng mạnh từ 530,13 tỷ đồng năm 2023 lên 865,92 tỷ đồng năm 2025 tăng 63,34%. Điều này phản ánh nhu cầu tiêu dùng của khách hàng cá nhân tại Đà Nẵng tiếp tục mở rộng, đồng thời cho thấy chi nhánh chủ động đẩy mạnh hoạt động cho vay thông qua các chương trình ưu đãi lãi suất, đơn giản hóa quy trình giải ngân, nhằm đến nhóm khách hàng có thu nhập ổn định.

Nhóm vay mua nhà là động lực tăng trưởng chính của danh mục khi doanh số giải ngân tăng từ 119,76 tỷ đồng (2023) lên 265,49 tỷ đồng (2025) kéo theo tỷ trọng tăng từ 22,59% lên 30,66%. Điều này xuất phát từ xu hướng tích lũy tài sản dài hạn của người dân, trong khi bất động sản vẫn được xem là kênh đầu tư an toàn. Khoản vay mua nhà thường có tài sản đảm bảo giá trị lớn, nên mức độ rủi ro thấp hơn so với các nhóm vay khác. Việc tỷ trọng nhóm này tăng liên tục cho thấy chi nhánh đang phát triển theo hướng bền vững và an toàn hơn.

Dư nợ vay xây – sửa nhà ghi nhận mức tăng trưởng từ 242,61 tỷ đồng (năm 2023) lên 359,19 tỷ đồng (năm 2025). Tuy nhiên, xét về cơ cấu, tỷ trọng nhóm này sau khi tăng lên 22,02% vào năm 2024 đã có dấu hiệu sụt giảm nhẹ về mức 21,97% vào năm 2025. Diễn biến này cho thấy dù quy mô vẫn mở rộng nhưng tốc độ tăng trưởng của mảng xây sửa nhà đang bắt đầu chậm lại so với tốc độ tăng trưởng chung của toàn danh mục. Nguyên nhân là do khách hàng có xu hướng chuyển dịch sang mua nhà mới thay vì sửa chữa, đồng thời ngân hàng đang tập trung nguồn lực ưu tiên cho phân khúc vay mua nhà có mức độ an toàn và tài sản bảo đảm tốt hơn.

Đối với nhóm vay mua ô tô, dư nợ tăng từ 186,47 tỷ đồng lên 266,07 tỷ đồng trong giai đoạn 2023 – 2025. Tuy nhiên, tỷ trọng của nhóm này trong tổng dư nợ không duy trì được đà tăng liên tục, sau khi đạt đỉnh 16,29% vào năm 2024 đã giảm nhẹ xuống còn 16,27% vào năm 2025. Điều này chứng tỏ tốc độ mở rộng của dư nợ cho vay ô tô đang thấp hơn một chút so với tốc độ tăng trưởng của tổng dư nợ tiêu dùng. Hệ quả này xuất phát từ việc khách hàng thận trọng hơn trước các khoản vay mua tài sản nhanh mất giá, trong khi ngân hàng cũng chủ động kiểm soát sự tăng trưởng nóng ở phân khúc này để đảm bảo chất lượng tài sản thế chấp.

Nhóm “cho vay khác” tuy chiếm tỷ trọng lớn nhất năm 2023 nhưng lại giảm dần từ 40,40% xuống 33,80% năm 2025. Giá trị tuyệt đối tăng từ 214,18 tỷ đồng lên 292,68 tỷ

đồng, song chậm hơn so với các nhóm khác. Đây là nhóm vay có giá trị nhỏ, ít tài sản đảm bảo và rủi ro cao, nên việc giảm tỷ trọng cho thấy ngân hàng đang cơ cấu lại danh mục theo hướng hạn chế các khoản vay tiềm ẩn rủi ro.

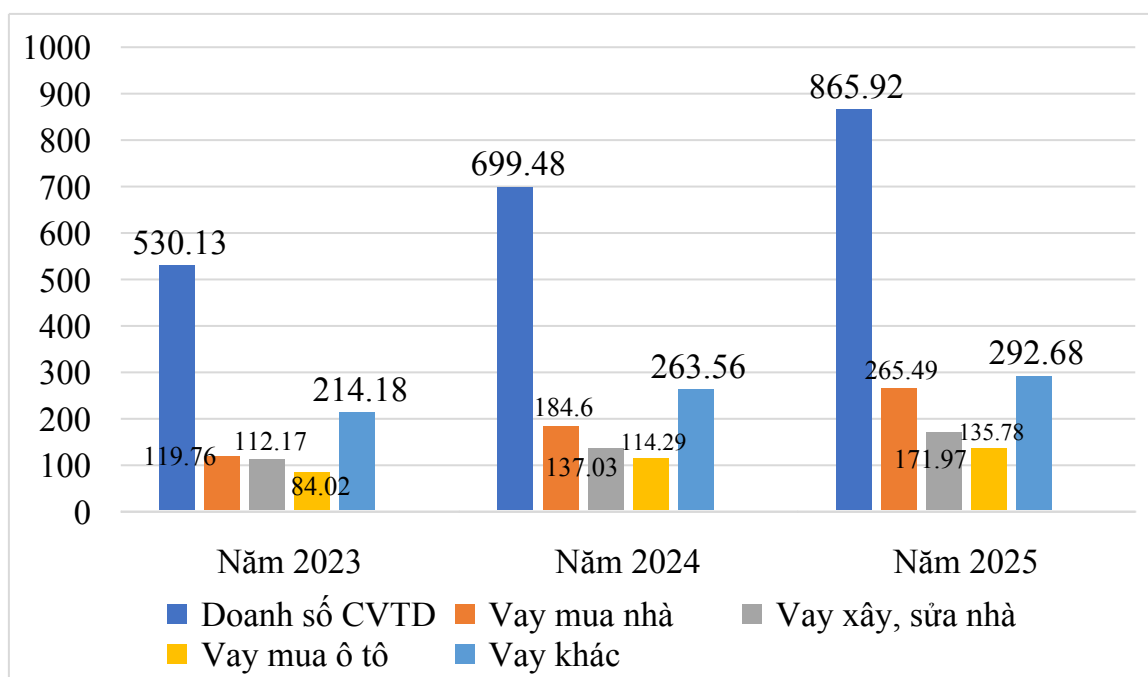
Về doanh số thu nợ, kết quả thu hồi vốn cải thiện rõ rệt, tăng từ 340,55 tỷ đồng năm 2023 lên 600,60 tỷ đồng năm 2025. Trong đó, thu nợ vay mua nhà tăng từ 79,72 tỷ đồng lên 193,39 tỷ đồng, phản ánh chất lượng cho vay tốt hơn ở nhóm này. Ngược lại, thu nợ nhóm “cho vay khác” tăng chậm hơn, từ 124,65 tỷ đồng lên 200 tỷ đồng, cho thấy rủi ro vẫn còn hiện hữu và cần kiểm soát chặt hơn.

Dư nợ CVTD tăng từ 1.150,37 tỷ đồng năm 2023 lên 1.634,81 tỷ đồng năm 2025, tương ứng với tỷ lệ tăng từ 19,05% trong năm 2024 và đến năm 2025 tiếp tục tăng lên đến 19,37%. Trong đó, dư nợ vay mua nhà tăng mạnh nhất, từ 274,94 tỷ đồng lên 389,02 tỷ đồng, giúp nhóm này tiếp tục mở rộng vai trò chủ đạo trong danh mục cho vay. Điều này cho thấy dòng vốn cho vay đang tập trung vào các khoản vay dài hạn, có tính ổn định, góp phần gia tăng thu nhập lãi cho ngân hàng trong tương lai.

Về nợ xấu, dù giá trị tuyệt đối biến động nhẹ từ 13,21 tỷ đồng năm 2023 lên 13,90 tỷ đồng năm 2024 rồi giảm xuống 12,70 tỷ đồng năm 2025, tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh từ 1,15% xuống 0,78%. Kết quả này là minh chứng cho việc cơ cấu danh mục theo hướng an toàn phát huy hiệu quả. Nợ xấu vay mua nhà tăng nhẹ từ 3,95 tỷ đồng lên 4,39 tỷ đồng làm tỷ lệ nợ xấu tăng từ 1,44% lên 1,51%, nợ xấu tăng nhanh hơn dư nợ trong năm 2024, nhưng tính chung đến năm 2025 thì tỷ lệ nợ xấu đã được kéo giảm xuống còn 1,13%. Trong khi đó, nợ xấu nhóm vay mua ô tô giảm từ 3,03 tỷ đồng xuống 2,78 tỷ đồng và nhóm cho vay khác giảm từ 2,60 tỷ đồng xuống 2,23 tỷ đồng. Việc chi nhánh siết chặt thẩm định và tăng cường theo dõi sau vay giúp nâng cao chất lượng cho vay và giảm thiểu rủi ro.

Giai đoạn 2023 – 2025 đang dịch chuyển theo hướng bền vững, các khoản vay có mức độ rủi ro cao từng bước được kiểm soát, trong khi dư nợ có tài sản bảo đảm ngày càng được ưu tiên mở rộng. Sự thay đổi này góp phần nâng cao chất lượng cho vay, hạn chế phát sinh nợ xấu, đồng thời vẫn đảm bảo tăng trưởng dư nợ hợp lý. Đây là nền tảng quan trọng giúp chi nhánh phát triển ổn định và nâng cao năng lực cạnh tranh

Biểu đồ 2.15: Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Giai đoạn 2023 – 2025 tổng doanh số cho vay tiêu dùng tại chi nhánh tăng liên tục từ 530,13 tỷ đồng lên 865,92 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 31,94% năm 2024 và 23,79% năm 2025. Mức tăng ổn định này cho thấy nhu cầu vay tiêu dùng trên địa bàn duy trì ở mức cao, đồng thời phản ánh nỗ lực mở rộng của chi nhánh thông qua chính sách lãi suất cạnh tranh và quy trình thẩm định ngày càng linh hoạt.

Trong cơ cấu từng nhóm mục đích vay, vay mua nhà là nhóm có tốc độ tăng trưởng mạnh nhất. Doanh số tăng từ 119,76 tỷ đồng năm 2023 lên 265,49 tỷ đồng năm 2025, tương ứng tăng 54,14% năm 2024 và 43,82% năm 2025. Sự mở rộng này cho thấy nhu cầu sở hữu nhà ở ngày càng cao, đặc biệt trong bối cảnh thị trường bất động sản có nhiều chính sách hỗ trợ và khách hàng hướng đến tích lũy tài sản dài hạn. Đây cũng là nhóm vay có tài sản đảm bảo giá trị lớn, giúp ngân hàng yên tâm mở rộng, qua đó làm tăng tỷ trọng từ 22,59% lên 30,66%.

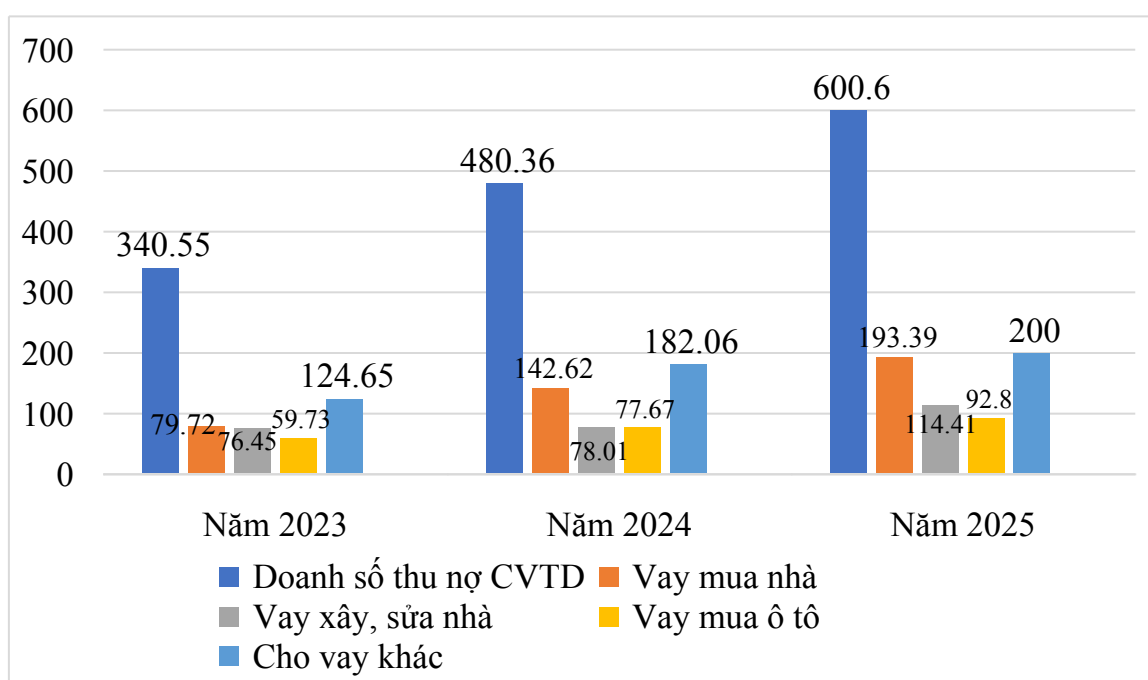
Đối với vay xây - sửa nhà, doanh số tăng từ 112,17 tỷ lên 171,97 tỷ đồng, tương ứng tăng 22,16% năm 2024 và 25,50% năm 2025, nhưng tỷ trọng lại giảm nhẹ từ 21,16% xuống 19,86%. Điều này cho thấy nhu cầu sửa chữa nhà không còn tăng mạnh như trước, một phần do thu nhập của người dân cải thiện, kéo theo xu hướng chuyển dịch từ sửa

chữa sang mua nhà mới. Mặt khác, chi nhánh cũng ưu tiên vốn vào nhóm vay mua nhà nên tăng trưởng của nhóm này bị chậm lại tương đối.

Đối với vay mua ô tô, doanh số tăng từ 84,02 tỷ lên 135,78 tỷ đồng sau giai đoạn 2023 – 2025, song tỷ trọng có xu hướng giảm từ 15,85% xuống 15,68%. Mức tăng 36,03% năm 2024 và 18,80% năm 2025 cho thấy nhu cầu mua xe vẫn còn, nhưng không bùng nổ. Chi phí sở hữu xe (xăng dầu, bảo dưỡng, bảo hiểm...) tăng cao và thu nhập không ổn định khiến khách hàng thận trọng hơn. Đồng thời, tài sản đảm bảo là ô tô khấu hao nhanh nên ngân hàng không mở rộng quá mạnh phân khúc này.

Ngược lại nhóm cho vay khác, mặc dù vẫn chiếm tỷ trọng đáng kể, lại có xu hướng giảm từ 40,40% năm 2023 xuống 33,8% năm 2025. Giá trị tuyệt đối tăng từ 214,18 tỷ lên 292,68 tỷ đồng, nhưng tốc độ giảm dần lại (23,06% năm 2024, giảm còn 11,05% năm 2025). Điều này phản ánh chủ trương cơ cấu lại danh mục theo hướng an toàn hơn, hạn chế các khoản vay nhỏ lẻ, ít tài sản đảm bảo và có mức độ rủi ro cao hơn so với các khoản vay nhà ở.

Biểu đồ 2.16: Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

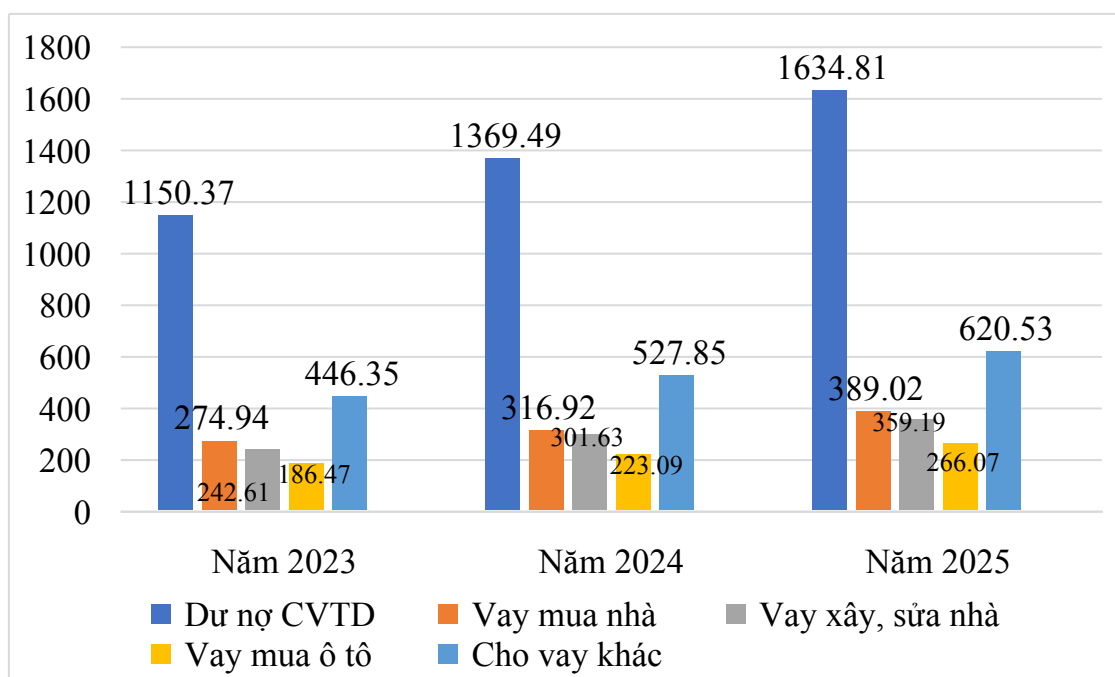
Hoạt động doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng của ngân hàng thể hiện xu hướng cải thiện rõ rệt, minh chứng cho hiệu quả của công tác quản lý hoạt động cho vay tiêu dùng và theo dõi khách hàng sau giải ngân. Năm 2023, doanh số thu nợ đạt 340,55 tỷ đồng

sang năm 2024 tăng lên 480,36 tỷ đồng, tương ứng mức tăng 41,05%. Đến năm 2025 con số này tiếp tục tăng lên 600,6 tỷ đồng, tăng thêm 25,03% so với năm 2024. Mặc dù tốc độ mở rộng không còn mạnh như năm trước, nhưng sự gia tăng đều đặn qua các năm phản ánh năng lực thu hồi vốn của ngân hàng ngày càng ổn định hơn. Đây là dấu hiệu tích cực vì tỷ lệ thu nợ tăng thường song hành với mức độ tuân thủ nghĩa vụ trả nợ của khách hàng và chất lượng cho vay tiêu dùng được đảm bảo.

Doanh số thu nợ theo mục đích vay, nhóm vay mua nhà có sự tăng trưởng nổi bật. Từ 79,72 tỷ đồng năm 2023, thu nợ của nhóm này tăng mạnh lên 142,62 tỷ đồng năm 2024 và đạt 193,39 tỷ đồng năm 2025. Mức tăng lần lượt 78,90% và 35,60% không chỉ phản ánh quy mô cho vay lớn hơn mà còn cho thấy mức độ an toàn của các khoản vay dài hạn có tài sản bảo đảm. Đối với vay xây, sửa nhà, doanh số thu nợ tăng chậm trong năm 2024 nhưng bật lên mạnh mẽ trong năm 2025 với mức tăng 46,66%, cho thấy dòng tiền trả nợ của nhóm khách hàng này được cải thiện đáng kể. Hoạt động thu nợ từ vay mua ô tô tăng trưởng tương đối ổn định, phù hợp với diễn biến của thị trường ô tô trong nước khi nhu cầu tiêu dùng có xu hướng giảm nhẹ nhưng vẫn duy trì ở mức khá. Nhóm cho vay khác tiếp tục giữ vai trò chủ lực trong cơ cấu thu nợ, song tốc độ tăng dần chậm lại, phản ánh sự dịch chuyển nhu cầu tiêu dùng sang các khoản vay có giá trị lớn hơn như vay mua nhà.

Sự tăng trưởng của doanh số thu nợ trong cả ba năm cho thấy quá trình quay vòng vốn được cải thiện, giúp ngân hàng giảm áp lực về dòng tiền và duy trì mức nợ xấu trong phạm vi kiểm soát. Việc thu nợ diễn ra thuận lợi ở hầu hết các nhóm khoản vay chứng tỏ chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng đang được duy trì tốt.

Biểu đồ 2.17: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Dư nợ cho vay tiêu dùng trong giai đoạn 2023 – 2025 duy trì xu hướng tăng trưởng ổn định. Từ mức 1.150,37 tỷ đồng năm 2023, dư nợ tăng lên 1.369,49 tỷ đồng năm 2024 (tăng 19,05%), và đạt 1.634,81 tỷ đồng năm 2025 (tăng 19,37%). Mức tăng tương đối đồng đều qua ba năm cho thấy danh mục cho vay tiêu dùng được mở rộng có kiểm soát, phản ánh định hướng phát triển bền vững thay vì tăng trưởng nóng. Sự gia tăng dư nợ tập trung chủ yếu ở các sản phẩm có nhu cầu cao như vay mua nhà, vay xây sửa nhà và các khoản cho vay khác, cho thấy chi nhánh đã từng bước đa dạng hóa sản phẩm, đáp ứng tốt hơn nhu cầu tài chính của khách hàng cá nhân, đồng thời nâng cao hiệu quả khai thác thị trường cho vay tiêu dùng trên địa bàn.

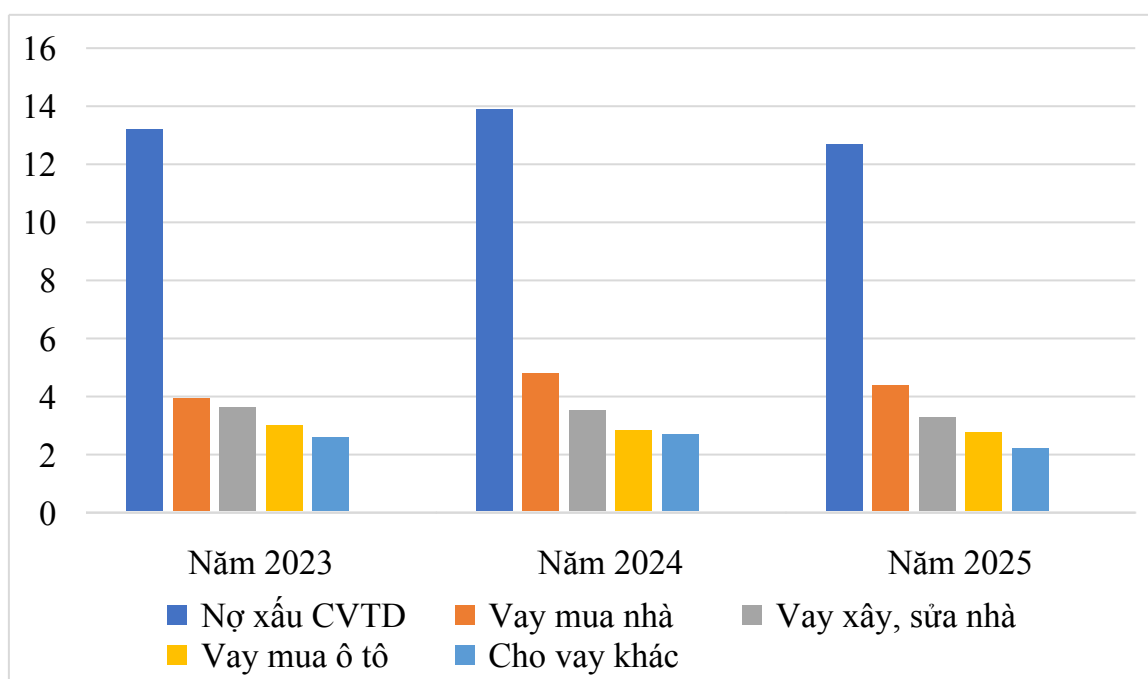
Cơ cấu dư nợ có sự dịch chuyển theo hướng ưu tiên các khoản vay có tính ổn định cao, thể hiện rõ nhất ở nhóm vay mua nhà. Dư nợ nhóm này tăng từ 274,94 tỷ đồng năm 2023 lên 316,92 tỷ đồng năm 2024 và đạt 389,02 tỷ đồng năm 2025, tương ứng mức tăng 15,27% và 22,75%. Việc tỷ trọng vay mua nhà biến động nhẹ nhưng vẫn duy trì ở mức cao, từ 23,90% năm 2023 xuống 23,14% năm 2024 rồi tăng lên 23,80% năm 2025. Cho thấy chi nhánh đang dịch chuyển danh mục sang các khoản vay dài hạn có tài sản bảo đảm, giúp giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng và đảm bảo dòng thu nhập ổn định trong dài hạn.

Ngược lại, dư nợ vay xây – sửa nhà tăng nhưng tỷ trọng lại giảm nhẹ. Mức dư nợ từ 242,61 tỷ đồng năm 2023 tăng lên 359,19 tỷ đồng năm 2025, song tỷ trọng tăng nhẹ từ 21,09% lên 21,97%. Điều này phản ánh việc mở rộng cho vay ở nhóm này diễn ra chậm hơn so với các nhóm vay khác. Nguyên nhân có thể đến từ nhu cầu sửa chữa nhà ở giảm dần hoặc ngân hàng ưu tiên phân bổ vốn cho nhóm vay mua nhà do mức độ an toàn cao hơn.

Với nhóm vay mua ô tô, dư nợ tăng từ 186,47 tỷ lên 266,07 tỷ đồng trong ba năm nhưng tỷ trọng có sự tăng trưởng nhẹ từ 16,21% lên 16,27%. Điều này cho thấy tốc độ tăng dư nợ không theo kịp sự mở rộng của danh mục nói chung. Đây là hệ quả của việc khách hàng thận trọng hơn với các khoản vay có tài sản nhanh mất giá, trong khi ngân hàng cũng kiềm chế mở rộng mạnh ở nhóm này để hạn chế rủi ro khấu hao tài sản.

Đáng chú ý hơn là nhóm “cho vay khác” vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu dư nợ, dao động quanh mức 38%. Dư nợ nhóm này tăng từ 446,35 tỷ đồng năm 2023 lên 620,53 tỷ đồng năm 2025, với mức tăng lần lượt 18,26% và 17,56%. Mặc dù nhóm này có đặc điểm rủi ro cao hơn do đa phần là khoản vay nhỏ lẻ và ít tài sản bảo đảm, việc duy trì tỷ trọng lớn cho thấy chi nhánh vẫn đảm bảo được khả năng kiểm soát rủi ro, đồng thời khai thác tốt nhu cầu cho vay tiêu dùng phổ thông của khách hàng.

Biểu đồ 2.18: Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng phân theo sản phẩm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng)

Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng giai đoạn 2023 – 2025 tại MB – Chi nhánh Đà Nẵng ghi nhận xu hướng cải thiện tích cực, mặc dù trong ngắn hạn có những biến động nhẹ. Nợ xấu năm 2023 đạt 13,21 tỷ đồng, sang năm 2024 tăng lên 13,90 tỷ đồng (tăng 0,69 tỷ đồng, tương ứng 5,22%) do chi nhánh mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng, đặc biệt ở các nhóm vay lớn. Tuy nhiên, bước sang năm 2025, nợ xấu giảm còn 12,70 tỷ đồng (giảm 1,2 tỷ đồng, tương ứng giảm 8,63%), thể hiện hiệu quả của công tác thu hồi nợ và quản trị rủi ro được tăng cường.

Nợ xấu từ vay mua nhà chiếm tỷ trọng lớn nhất và tăng từ 29,90% năm 2023 lên 34,57% năm 2025, do dư nợ nhóm này tăng mạnh qua các năm, dù vậy giá trị nợ xấu đã giảm nhẹ 0,41 tỷ đồng trong năm 2025, cho thấy việc kiểm soát rủi ro ở nhóm khoản vay có tài sản đảm bảo được thực hiện hiệu quả.

Ngược lại, nhóm vay xây – sửa nhà duy trì mức nợ xấu thấp hơn và giảm dần qua hai năm liên tiếp, lần lượt giảm 2,48% và 6,78%, phản ánh khả năng thu hồi vốn tốt lên và quá trình sàng lọc khách hàng được tăng cường. Đối với vay mua ô tô, nợ xấu giảm từ 3,03 tỷ đồng xuống 2,48 tỷ đồng sau 2 năm phù hợp với định hướng siết chặt cho vay đối với tài sản có tốc độ khấu hao cao. Trong khi đó, nhóm cho vay khác có diễn biến hai chiều khi tăng 0,11 tỷ đồng năm 2024 nhưng giảm mạnh 0,48 tỷ đồng vào năm 2025, cho thấy rủi ro từ các khoản vay nhỏ lẻ vẫn hiện hữu nhưng đã được xử lý đáng kể trong năm cuối.

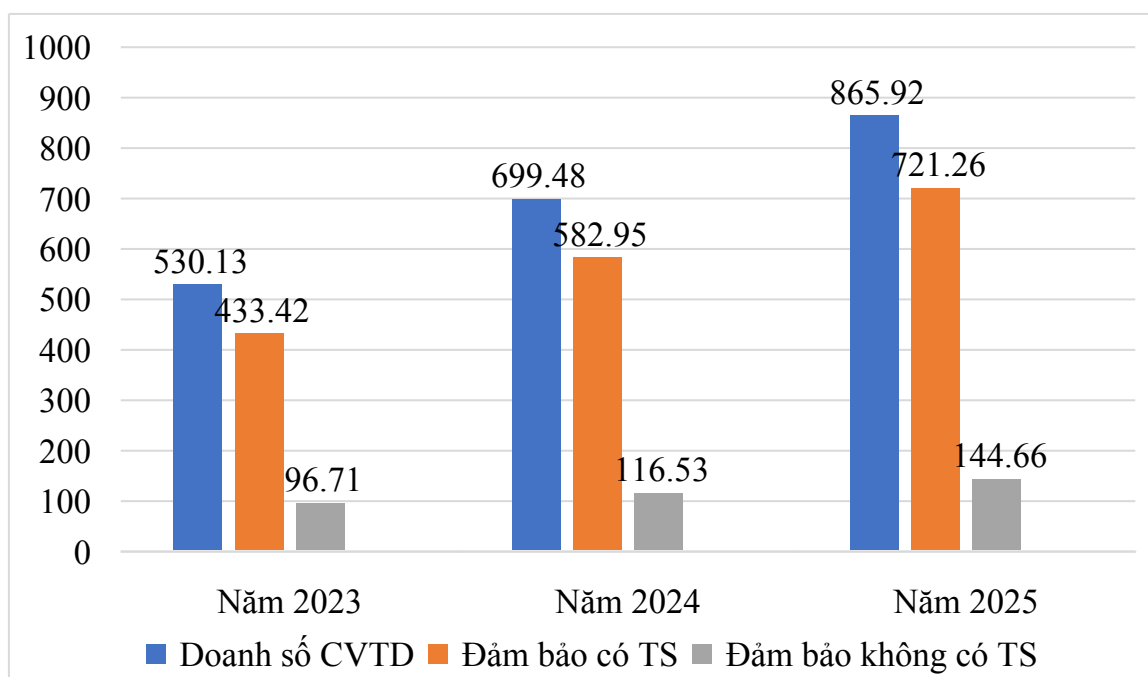
Tỷ lệ nợ xấu giảm liên tục từ 1,15% năm 2023 xuống 1,01% năm 2024 và đạt mức 0,78% năm 2025, phản ánh chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng có sự cải thiện đáng kể. Tỷ lệ nợ xấu của từng nhóm vay cũng đồng loạt giảm, vay mua nhà từ 1,44% xuống 1,13%. Với nhóm xây - sửa nhà từ 1,50% xuống 0,92%, vay mua ô tô từ 1,62% xuống 1,04% và cho vay khác từ 0,58% xuống 0,36%. Những kết quả này cho thấy chi nhánh đã triển khai hiệu quả các biện pháp quản trị rủi ro, kiểm soát chặt chẽ các khoản vay tiềm ẩn rủi ro, đồng thời chuyển dịch cơ cấu cho vay tiêu dùng theo hướng an toàn hơn, góp phần ổn định chất lượng cho vay trong giai đoạn nghiên cứu.

Bảng 2.7: Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo biện pháp bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Quân đội 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	TT(%)	Số tiền	TT(%)	Số tiền	TT(%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số CVTD	530,13	100	699,48	100	865,92	100	169,35	31,94	166,44	23,79
Đảm bảo có tài sản	433,42	81,76	582,95	83,34	721,26	83,29	149,53	34,50	138,31	23,73
Đảm bảo không có tài sản	96,71	18,24	116,53	16,66	144,66	16,71	19,82	20,49	28,13	24,14
Doanh số thu nợ CVTD	340,55	100	480,36	100	600,60	100	139,81	41,05	120,24	25,03
Đảm bảo có tài sản	273,24	80,23	402,38	83,77	495,01	82,42	129,14	47,26	92,63	23,02
Đảm bảo không có tài sản	67,31	19,77	77,98	16,23	105,59	17,58	10,67	15,85	27,61	35,41
Dư nợ CVTD	1.150,37	100	1.369,49	100	1.634,81	100	219,12	19,05	265,32	19,37
Đảm bảo có tài sản	932,45	81,06	1.113,02	81,27	1.339,27	81,92	180,57	19,37	226,25	20,33
Đảm bảo không có tài sản	217,92	18,94	256,47	18,73	295,54	18,08	38,55	17,69	39,07	15,23
Nợ xấu CVTD	13,21	100	13,90	100	12,70	100	0,69	5,22	-1,20	-8,63
Đảm bảo có tài sản	9,85	74,56	9,57	68,85	8,09	63,70	-0,28	-2,84	-1,48	-15,46
Đảm bảo không có tài sản	3,36	25,44	4,33	31,15	4,61	36,30	0,97	28,87	0,28	6,47
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	1,15		1,01		0,78					
Đảm bảo có tài sản	1,06		0,86		0,60					
Đảm bảo không có tài sản	1,54		1,69		1,56					

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Biểu đồ 2.19: Tình hình Doanh số CVTD phân theo biện pháp bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Doanh số cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng tăng trưởng rõ rệt trong giai đoạn 2023 – 2025. Tổng doanh số cho vay tiêu dùng tăng từ 530,13 tỷ đồng năm 2023 lên 699,48 tỷ đồng năm 2024 và đạt 865,92 tỷ đồng vào năm 2025. Mức tăng trưởng liên tục qua các năm phản ánh nhu cầu vay vốn tiêu dùng của khách hàng cá nhân ngày càng lớn, đồng thời thể hiện định hướng đẩy mạnh hoạt động dịch vụ cho vay, bán lẻ của chi nhánh.

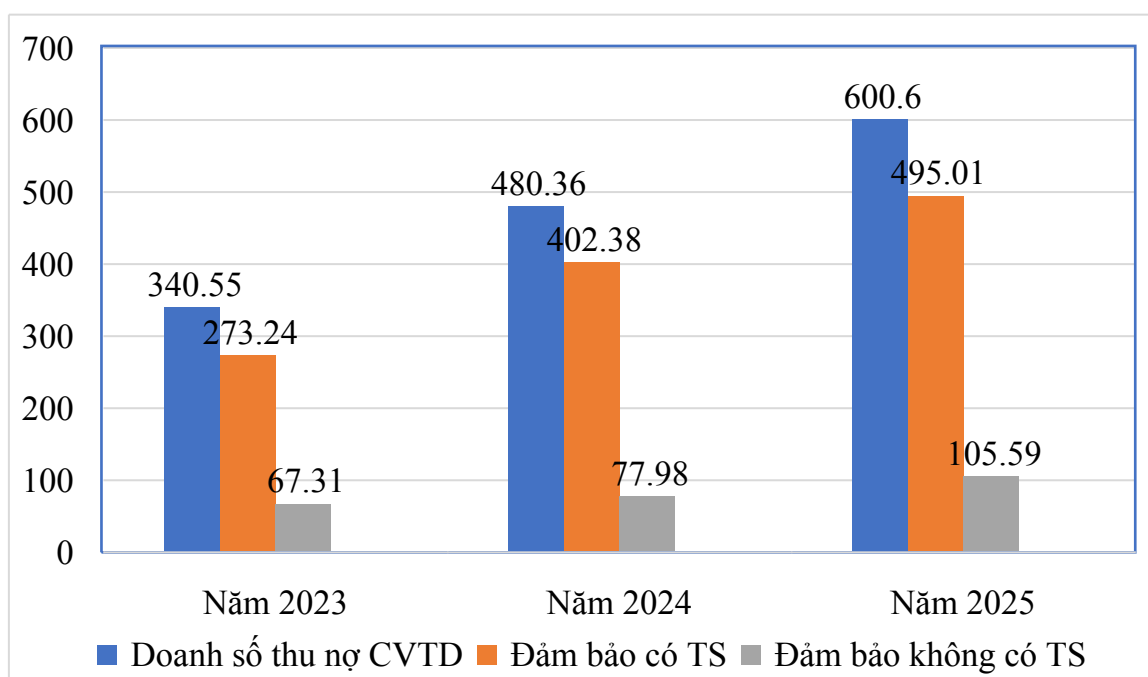
Các khoản vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh số và có xu hướng gia tăng qua từng năm. Cụ thể, giá trị cho vay có tài sản bảo đảm tăng mạnh từ 433,42 tỷ đồng lên 721,26 tỷ đồng sau ba năm, kéo theo tỷ trọng tăng từ 81,76% lên 83,29%. Điều này cho thấy ngân hàng đang ưu tiên các khoản vay có mức độ an toàn cao hơn nhằm hạn chế rủi ro hoạt động cho vay tiêu dùng. Việc gia tăng nhóm này giúp đảm bảo khả năng thu hồi nợ trong trường hợp phát sinh vấn đề, phù hợp với định hướng kiểm soát rủi ro trong bối cảnh thị trường còn nhiều biến động.

Các khoản vay không có tài sản bảo đảm vẫn duy trì tăng về giá trị tuyệt đối, tuy nhiên tỷ trọng trong tổng doanh số có xu hướng giảm nhẹ do ngân hàng ưu tiên mở rộng các khoản vay có tài sản bảo đảm nhằm kiểm soát rủi ro tốt hơn. Doanh số tăng từ 96,71 tỷ đồng năm 2023 lên 144,66 tỷ đồng năm 2025, khiến tỷ trọng giảm nhẹ từ 18,24%

xuống 16,71%. Xu hướng này phản ánh sự thận trọng của ngân hàng đối với nhóm khách hàng có mức độ rủi ro cao hơn, đặc biệt khi việc đánh giá thu nhập và khả năng trả nợ của nhóm này còn nhiều hạn chế.

Diễn biến trên cho thấy chi nhánh đang điều chỉnh hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng ưu tiên an toàn, kiểm soát rủi ro tốt hơn thay vì chỉ tập trung vào mở rộng quy mô. Việc tăng mạnh các khoản vay có tài sản bảo đảm giúp củng cố chất lượng cho vay tạo nền tảng ổn định cho sự phát triển.

Biểu đồ 2.20: Doanh số thu nợ CVTD phân theo biện pháp bảo đảm tại Ngân hàng TMCP Quân đội – CN Đà Nẵng ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Quy mô về doanh số thu nợ CVTD tăng từ 340,55 tỷ đồng năm 2023 lên 480,36 tỷ đồng năm 2024 và đạt 600,6 tỷ đồng năm 2025, tương ứng mức tăng 41,05% và 25,03%. Kết quả này cho thấy công tác thu hồi nợ của ngân hàng ngày càng hiệu quả. Nguyên nhân chủ yếu là do dư nợ cho vay tiêu dùng tăng qua các năm, kéo theo số tiền thu nợ tăng tương ứng, đồng thời ngân hàng đẩy mạnh công tác quản lý sau cho vay và thu hồi nợ đến hạn.

Doanh số thu nợ có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng lớn và tăng mạnh, từ 273,24 tỷ đồng năm 2023 lên 402,38 tỷ đồng năm 2024 và đạt 495,01 tỷ đồng năm 2025. Điều này xuất phát từ việc các khoản vay có tài sản bảo đảm thường có mức độ rủi ro thấp

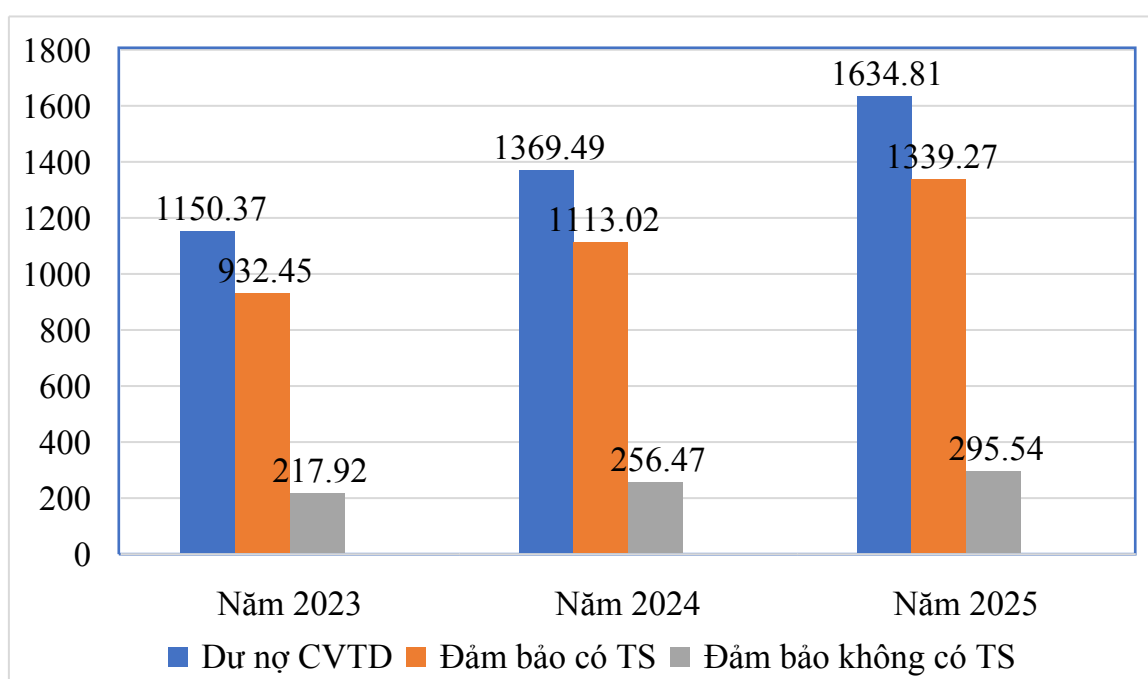
hơn, khách hàng có ý thức trả nợ tốt hơn, đồng thời ngân hàng có cơ sở pháp lý và tài sản để hỗ trợ thu hồi khi phát sinh rủi ro.

Đối với thu nợ không có tài sản bảo đảm, doanh số tăng từ 67,31 tỷ đồng năm 2023 lên 77,98 tỷ đồng năm 2024 và đạt 105,59 tỷ đồng năm 2025 trong đó tốc độ tăng trưởng năm 2025 đạt 35,41%, cao hơn đáng kể so với mức 15,85% của năm 2024. Nguyên nhân là do ngân hàng đã cải thiện quy trình thẩm định, tăng cường giám sát khách hàng và áp dụng các biện pháp thu hồi nợ hiệu quả hơn đối với nhóm vay tín chấp. Doanh số thu nợ CVTD tăng trưởng tốt, ở cả hai nhóm có và không có tài sản bảo đảm.

Biểu đồ 2.21: Dư nợ CVTD phân theo biện pháp bảo đảm tại Ngân hàng TMCP

Quân đội – CN Đà Nẵng

ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Dư nợ CVTD tăng từ 1.150,37 tỷ đồng năm 2023 lên 1.369,49 tỷ đồng năm 2024 và đạt 1.634,81 tỷ đồng năm 2025, với tốc độ tăng tương đối ổn định quanh mức trên 19% mỗi năm. Điều này cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng được mở rộng đều đặn. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân ngày càng gia tăng, đặc biệt trong các lĩnh vực phục vụ đời sống, đồng thời ngân hàng đẩy mạnh khai thác thị trường và mở rộng tệp khách hàng.

Dư nợ có tài sản bảo đảm tăng từ 932,45 tỷ đồng năm 2023 lên 1.113,02 tỷ đồng năm 2024 và đạt 1.339,27 tỷ đồng năm 2025. Mức tăng khá cao phản ánh việc ngân hàng tập trung phát triển các khoản vay có tài sản bảo đảm. Nguyên nhân là do hình thức này giúp

giảm thiểu rủi ro cho vay, đồng thời các khoản vay thường có giá trị lớn và thời hạn dài nên làm cho dư nợ tăng nhanh.

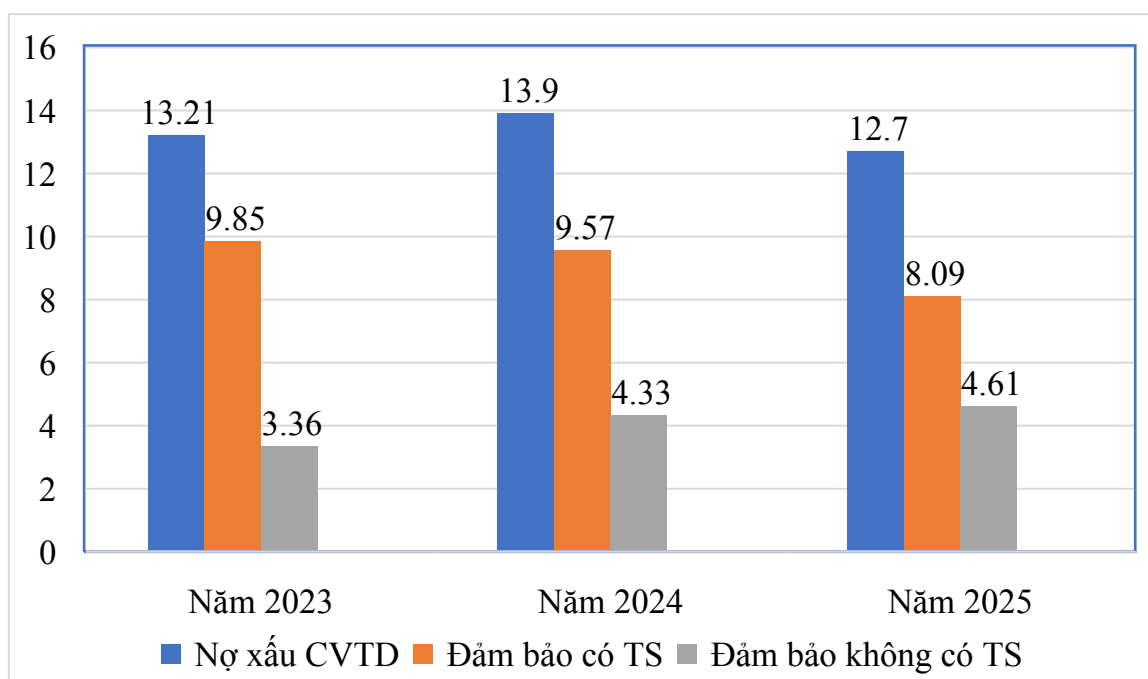
Dư nợ không có tài sản bảo đảm cũng tăng từ 217,92 tỷ đồng năm 2023 lên 256,47 tỷ đồng năm 2024 và đạt 295,54 tỷ đồng năm 2025, tuy nhiên tốc độ tăng thấp hơn so với nhóm có tài sản bảo đảm. Điều này xuất phát từ việc ngân hàng thận trọng hơn đối với các khoản vay tín chấp do rủi ro cao, áp dụng quy trình xét duyệt chặt chẽ hơn và kiểm soát hạn mức cấp tín dụng.

Dư nợ CVTD tăng trưởng ổn định, trong đó nhóm có tài sản bảo đảm giữ vai trò chủ đạo, góp phần đảm bảo an toàn cho vay và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Biểu đồ 2.22: Nợ xấu CVTD phân theo biện pháp bảo đảm tại Ngân hàng TMCP

Quân đội – CN Đà Nẵng

ĐVT: Tỷ đồng



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng)

Nợ xấu CVTD tăng từ 13,21 tỷ đồng năm 2023 lên 13,9 tỷ đồng năm 2024, sau đó giảm xuống còn 12,7 tỷ đồng năm 2025. Diễn biến này phản ánh năm 2024 chất lượng cho vay chịu áp lực khi quy mô cho vay tiêu dùng mở rộng, dẫn đến rủi ro gia tăng. Đến năm 2025, nợ xấu giảm cho thấy ngân hàng đã kiểm soát tốt hơn hoạt động cho vay tiêu dùng, tăng cường thu hồi nợ và sàng lọc khách hàng hiệu quả hơn.

Nợ xấu có tài sản bảo đảm giảm nhẹ từ 9,85 tỷ đồng năm 2023 xuống 9,57 tỷ đồng năm 2024, sau đó giảm còn 8,09 tỷ đồng năm 2025. Điều này cho thấy nhóm khoản vay

này có mức độ ổn định cao hơn, do ngân hàng có tài sản bảo đảm làm cơ sở xử lý khi phát sinh rủi ro, từ đó giúp hạn chế sự gia tăng nợ xấu và hỗ trợ giảm nợ xấu trong năm 2025.

Nợ xấu không có tài sản bảo đảm tăng liên tục từ 3,36 tỷ đồng năm 2023 lên 4,33 tỷ đồng năm 2024 và đạt 4,61 tỷ đồng năm 2025. Xu hướng này cho thấy rủi ro ở nhóm vay tín chấp cao hơn và khó kiểm soát hơn, do phụ thuộc chủ yếu vào khả năng tài chính và ý thức trả nợ của khách hàng, nên khi có biến động về thu nhập thì khả năng phát sinh nợ xấu sẽ tăng.

Tỷ lệ nợ xấu CVTD có xu hướng giảm dần qua các năm, từ 1,15% năm 2023 xuống 1,01% năm 2024 và tiếp tục giảm còn 0,78% năm 2025. Diễn biến này cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng ngày càng được cải thiện rõ rệt.

Mặc dù giá trị tuyệt đối của nợ xấu có sự biến động nhẹ, đặc biệt tăng trong năm 2024, nhưng tỷ lệ nợ xấu vẫn giảm nhờ tốc độ tăng của dư nợ cao hơn so với tốc độ tăng của nợ xấu. Điều này phản ánh việc mở rộng hoạt động cho vay đi kèm với kiểm soát rủi ro tương đối hiệu quả. Đến năm 2025, tỷ lệ nợ xấu giảm mạnh xuống dưới 1% cho thấy ngân hàng đã nâng cao hiệu quả trong công tác thẩm định, giám sát khoản vay và thu hồi nợ. Đồng thời, việc tập trung nhiều hơn vào các khoản vay có tài sản bảo đảm cũng góp phần hạn chế rủi ro tín dụng.

Nhìn chung tỷ lệ nợ xấu có xu hướng giảm qua các năm, phản ánh sự tăng trưởng bền vững trong hoạt động cho vay tiêu dùng mà còn thể hiện năng lực quản trị rủi ro ngày càng được cải thiện, giúp ngân hàng duy trì hoạt động cho vay ở mức an toàn.

2.7 Đánh giá kết quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - CN Đà Nẵng

2.7.1. Kết quả đạt được

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Đà Nẵng (MB) đạt được nhiều kết quả tích cực và tăng trưởng ổn định, đóng góp quan trọng vào hiệu quả hoạt động chung của chi nhánh. Doanh số và dư nợ cho vay tiêu dùng liên tục tăng qua các năm, thể hiện sự mở rộng quy mô và sự phù hợp của chiến lược phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng mà chi nhánh đang theo đuổi.

Trước bối cảnh nhu cầu vay tiêu dùng ngày càng tăng trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, MB Đà Nẵng đã nhanh chóng nắm bắt xu hướng, triển khai nhiều sản phẩm cho vay đa dạng như vay mua ô tô, mua - xây - sửa nhà, vay tiêu dùng tín chấp theo lương,

vay sản xuất kinh doanh quy mô hộ gia đình... Những sản phẩm này được điều chỉnh linh hoạt theo từng nhóm khách hàng, đặc biệt hướng đến nhóm khách hàng trẻ, cán bộ công chức, người lao động có thu nhập ổn định và lực lượng quân nhân - nhóm khách hàng truyền thống và có độ an toàn cao.

Một trong những kết quả quan trọng là quy mô và chất lượng khách hàng cá nhân tăng mạnh, phản ánh uy tín của MB Đà Nẵng trên thị trường tài chính địa phương. Số lượng khách hàng vay vốn mới tăng đều qua từng năm, trong khi tỷ lệ khách hàng quay lại và sử dụng nhiều sản phẩm dịch vụ cũng được cải thiện đáng kể. Điều này cho thấy chi nhánh không chỉ mở rộng thị phần mà còn nâng cao chất lượng phục vụ và khả năng giữ chân khách hàng.

Sự phát triển sản phẩm, đội ngũ nhân sự tại MB Đà Nẵng đóng vai trò quan trọng trong kết quả đạt được. Ban lãnh đạo có tầm nhìn, am hiểu thị trường Đà Nẵng, chủ động xây dựng mối quan hệ với chính quyền, các khu công nghiệp, doanh nghiệp lớn và các đơn vị quân đội. Đội ngũ cán bộ tín dụng được đào tạo bài bản, có khả năng thẩm định và phục vụ khách hàng nhanh chóng, chuyên nghiệp; đặc biệt tinh thần hỗ trợ khách hàng ngoài giờ làm việc đã góp phần nâng cao hình ảnh ngân hàng.

Chất lượng cho vay được kiểm soát tốt, tỷ lệ nợ xấu trong cho vay tiêu dùng duy trì ở mức thấp. Chi nhánh sử dụng công nghệ hiện đại trong quản lý hoạt động cho vay, áp dụng các hệ thống cảnh báo sớm rủi ro, tự động nhắc nợ và theo dõi dư nợ, đồng thời tuân thủ quy trình thẩm định chặt chẽ đối với từng khoản vay. Nhờ vậy, MB – CN Đà Nẵng đảm bảo được mục tiêu “tăng trưởng đi đôi với an toàn”.

Trong thời gian tới, với xu hướng tiêu dùng tăng cao và nhu cầu tiếp cận dịch vụ tài chính chính thống của người dân Đà Nẵng ngày càng lớn, cho vay tiêu dùng sẽ tiếp tục là một trụ cột quan trọng trong chiến lược phát triển của Chi nhánh Đà Nẵng.

2.7.2. Hạn chế

Xuất phát từ thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội MB – Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian qua, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định, ảnh hưởng đến hiệu quả và khả năng mở rộng trong dài hạn. Những hạn chế này chính là cơ sở thực tiễn để đề xuất các giải pháp phù hợp.

Thứ nhất, mức tăng trưởng cho vay tiêu dùng còn thiếu tính ổn định và chưa thực sự bền vững. Mặc dù dư nợ cho vay tiêu dùng có xu hướng gia tăng qua các năm, tuy nhiên

tốc độ tăng trưởng chưa đồng đều giữa các giai đoạn và còn phụ thuộc vào điều kiện thị trường. Điều này phản ánh việc MB - Chi nhánh Đà Nẵng chưa xây dựng được chiến lược phát triển ổn định cho phân khúc này, đồng thời khả năng khai thác và mở rộng tệp khách hàng vẫn còn hạn chế. Nếu tình trạng này kéo dài, sẽ ảnh hưởng đến mục tiêu gia tăng tỷ trọng cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ và làm giảm hiệu quả phân bổ nguồn vốn.

Thứ hai, điều kiện vay vốn và tiêu chuẩn xét duyệt còn tương đối chặt chẽ. Ngân hàng vẫn đặt ra các yêu cầu cao về thu nhập, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ của khách hàng, đặc biệt đối với các khoản vay tín chấp. Mặc dù điều này góp phần đảm bảo an toàn tín dụng, song lại làm thu hẹp phạm vi tiếp cận vốn của nhiều khách hàng tiềm năng. Nhóm khách hàng trẻ, lao động tự do hoặc chưa có lịch sử tín dụng rõ ràng thường gặp khó khăn trong việc tiếp cận vốn, từ đó làm giảm khả năng mở rộng thị phần của ngân hàng.

Thứ ba, quy trình cho vay tuy đã được cải tiến nhưng vẫn còn tồn tại một số bước xử lý thủ công. Trong các khâu thẩm định hồ sơ và phê duyệt khoản vay, việc phụ thuộc vào yếu tố con người khiến thời gian xử lý chưa thực sự tối ưu. Điều này không chỉ làm kéo dài thời gian giải ngân mà còn ảnh hưởng đến trải nghiệm của khách hàng, nhất là trong bối cảnh các tổ chức tài chính khác đang đẩy mạnh số hóa và rút ngắn quy trình hoạt động cho vay.’/

Thứ tư, công tác quản lý rủi ro và kiểm soát sau cho vay còn gặp nhiều khó khăn. Do đặc điểm của cho vay tiêu dùng là số lượng khoản vay lớn, giá trị mỗi khoản vay nhỏ và phân tán, nên việc giám sát và thu hồi nợ đòi hỏi nguồn lực lớn. Nếu không có hệ thống kiểm soát hiệu quả, ngân hàng có thể đối mặt với nguy cơ gia tăng nợ xấu, ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng và hiệu quả hoạt động chung.

Thứ năm, hoạt động marketing và phát triển khách hàng chưa thực sự nổi bật và chưa tạo được lợi thế cạnh tranh rõ rệt. Các chương trình quảng bá sản phẩm cho vay tiêu dùng còn thiếu tính sáng tạo, chưa tận dụng hiệu quả các kênh truyền thông số để tiếp cận khách hàng mục tiêu. Điều này khiến mức độ nhận diện sản phẩm chưa cao và làm giảm khả năng thu hút khách hàng mới.

Thứ sáu, mức độ ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay tiêu dùng chưa đồng bộ và chưa khai thác hết tiềm năng. Một số quy trình vẫn chưa được số hóa hoàn toàn, dẫn đến hiệu quả vận hành chưa cao và khó đáp ứng nhu cầu xử lý nhanh của khách

hàng. Trong bối cảnh chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ trong ngành ngân hàng, hạn chế này có thể làm suy giảm năng lực cạnh tranh của chi nhánh.

2.7.3. Nguyên nhân

Nguyên nhân dẫn đến việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP MB – Chi nhánh Đà Nẵng còn gặp nhiều khó khăn như sau:

- MB – Chi nhánh Đà Nẵng chưa xây dựng được chiến lược phát triển cho vay tiêu dùng mang tính ổn định và dài hạn. Trong thời gian qua, hoạt động cho vay của MB – Chi nhánh Đà Nẵng vẫn tập trung nhiều vào khách hàng doanh nghiệp và các khoản vay truyền thống nên cho vay tiêu dùng chưa được đầu tư tương xứng. Công tác mở rộng khách hàng cá nhân chưa thực sự đồng bộ, việc khai thác thị trường còn hạn chế, dẫn đến tốc độ tăng trưởng cho vay tiêu dùng chưa ổn định và phụ thuộc nhiều vào biến động của thị trường.

- Chính sách tín dụng và tiêu chuẩn xét duyệt còn khá chặt chẽ. Ngân hàng luôn đặt mục tiêu đảm bảo an toàn vốn và kiểm soát nợ xấu nên yêu cầu cao về thu nhập, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ của khách hàng. Điều này khiến nhiều khách hàng tiềm năng, đặc biệt là lao động tự do, người trẻ hoặc khách hàng chưa có lịch sử tín dụng rõ ràng gặp khó khăn trong việc tiếp cận vốn, từ đó ảnh hưởng đến khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng.

- Quá trình chuyển đổi số trong hoạt động cho vay tiêu dùng chưa hoàn thiện. Mặc dù ngân hàng đã ứng dụng công nghệ vào một số khâu trong quy trình cho vay, tuy nhiên nhiều bước thẩm định và phê duyệt vẫn còn phụ thuộc vào xử lý thủ công. Hệ thống dữ liệu và quy trình vận hành chưa được tự động hóa hoàn toàn, làm cho thời gian xử lý hồ sơ và giải ngân chưa thực sự nhanh, ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ khách hàng.

- Nguồn lực dành cho công tác quản lý và kiểm soát sau cho vay còn hạn chế. Do cho vay tiêu dùng có số lượng khách hàng lớn và các khoản vay phân tán nên việc theo dõi, kiểm tra và thu hồi nợ đòi hỏi nhiều nhân lực và chi phí quản lý. Trong khi đó, công tác kiểm soát sau cho vay tại MB - Chi nhánh Đà Nẵng chưa được hỗ trợ đầy đủ bởi hệ thống công nghệ hiện đại, dẫn đến khó khăn trong việc giám sát chất lượng cho vay và hạn chế nguy cơ phát sinh nợ xấu.

- Hoạt động marketing và phát triển khách hàng chưa thật sự hiệu quả. Các chương trình quảng bá sản phẩm cho vay tiêu dùng còn thiếu tính sáng tạo và chưa tận dụng tốt các nền tảng truyền thông số để tiếp cận khách hàng mục tiêu. Bên cạnh đó, việc xây

dựng hình ảnh và lợi thế cạnh tranh cho sản phẩm cho vay tiêu dùng chưa nổi bật so với các ngân hàng và công ty tài chính khác, làm giảm khả năng thu hút khách hàng mới.

- Mức độ ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay tiêu dùng chưa đồng bộ. Một số quy trình và hệ thống hỗ trợ vẫn chưa được kết nối hoàn chỉnh, dẫn đến hiệu quả vận hành chưa cao và khả năng khai thác dữ liệu khách hàng còn hạn chế. Trong bối cảnh các ngân hàng đang đẩy mạnh chuyển đổi số và tự động hóa dịch vụ tài chính, hạn chế này làm giảm năng lực cạnh tranh của MB – Chi nhánh Đà Nẵng trong hoạt động mở rộng cho vay tiêu dùng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng đã đạt được những kết quả tích cực cả về quy mô lẫn chất lượng. Dư nợ cho vay tiêu dùng tăng trưởng qua các năm, phản ánh nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân ngày càng gia tăng, đồng thời cho thấy sự mở rộng hoạt động của ngân hàng trong lĩnh vực bán lẻ. Doanh số cho vay và doanh số thu nợ duy trì đà tăng ổn định, thể hiện khả năng khai thác khách hàng cũng như công tác quản lý khoản vay có sự cải thiện rõ rệt. Chất lượng cho vay nhìn chung được kiểm soát ở mức an toàn, tỷ lệ nợ xấu tuy có biến động nhưng vẫn nằm trong giới hạn cho phép. Điều này cho thấy công tác thẩm định và quản lý rủi ro đã được chú trọng và từng bước hoàn thiện. Danh mục cho vay có xu hướng chuyển dịch theo hướng thận trọng hơn, ưu tiên các khoản vay có tài sản bảo đảm nhằm hạn chế rủi ro trong điều kiện thị trường còn nhiều biến động. Tuy nhiên, hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như quy mô tăng trưởng chưa tương xứng với tiềm năng thị trường, sản phẩm cho vay chưa thực sự đa dạng và quy trình cho vay vẫn còn những điểm cần cải thiện để nâng cao trải nghiệm khách hàng.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG

3.1. Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP MB – Chi nhánh Đà Nẵng

Trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng của người dân ngày càng gia tăng cùng với sự cạnh tranh mạnh mẽ giữa các ngân hàng. Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng xác định hoạt động cho vay tiêu dùng là một trong những lĩnh vực trọng tâm nhằm thúc đẩy tăng trưởng và nâng cao hiệu quả kinh doanh. Định hướng phát triển trong thời gian tới được xây dựng theo hướng tăng trưởng bền vững, kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Hoạt động cho vay tiêu dùng được định hướng mở rộng về quy mô nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu đa dạng của khách hàng cá nhân. Sự gia tăng thu nhập và mức sống của người dân kéo theo nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống ngày càng lớn, vì vậy việc đẩy mạnh tăng trưởng dư nợ sẽ giúp khai thác hiệu quả thị trường tiềm năng. Tuy nhiên, tăng trưởng luôn đi kèm với yêu cầu kiểm soát chất lượng cho vay, do đó ngân hàng chú trọng hoàn thiện quy trình thẩm định, tăng cường kiểm tra sau vay và nâng cao khả năng nhận diện rủi ro.

Danh mục cho vay tiêu dùng được định hướng theo hướng ưu tiên các khoản vay có tài sản bảo đảm nhằm nâng cao mức độ an toàn. Thực tế cho thấy các khoản vay này có khả năng thu hồi cao hơn trong trường hợp phát sinh rủi ro, từ đó giúp ngân hàng hạn chế tổn thất và duy trì sự ổn định trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Việc tập trung vào các khoản vay phục vụ nhu cầu nhà ở hoặc tiêu dùng giá trị lớn góp phần tạo ra nguồn thu ổn định và lâu dài.

Sản phẩm cho vay tiêu dùng được phát triển theo hướng đa dạng và linh hoạt hơn để phù hợp với từng nhóm khách hàng. Mỗi đối tượng khách hàng có đặc điểm thu nhập và nhu cầu khác nhau, do đó việc thiết kế các gói vay với điều kiện phù hợp sẽ giúp nâng cao khả năng tiếp cận vốn. Khi khách hàng dễ dàng tiếp cận dịch vụ, quy mô cho vay tiêu dùng sẽ được mở rộng một cách hiệu quả.

Ứng dụng công nghệ số được đẩy mạnh trong toàn bộ quy trình cho vay tiêu dùng nhằm nâng cao chất lượng phục vụ và tăng khả năng cạnh tranh. Việc đơn giản hóa thủ tục, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ không chỉ giúp cải thiện trải nghiệm khách hàng mà còn góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Công nghệ cũng hỗ trợ trong

việc phân tích dữ liệu và đánh giá khách hàng, từ đó giúp quá trình ra quyết định cho vay trở nên chính xác hơn.

Công tác phát triển khách hàng được chú trọng thông qua việc mở rộng tệp khách hàng cá nhân và tăng cường hợp tác với các doanh nghiệp, đơn vị cung cấp hàng hóa dịch vụ. Khi ngân hàng xây dựng được mối quan hệ bền vững với khách hàng, nhu cầu sử dụng sản phẩm cho vay tiêu dùng sẽ gia tăng, góp phần thúc đẩy tăng trưởng hoạt động cho vay.

Nguồn nhân lực được xem là yếu tố then chốt quyết định hiệu quả triển khai định hướng phát triển. Việc nâng cao trình độ chuyên môn, kỹ năng tư vấn và đạo đức nghề nghiệp của cán bộ tín dụng sẽ giúp quá trình thẩm định và quản lý khoản vay được thực hiện hiệu quả hơn, từ đó nâng cao chất lượng cho vay và hạn chế rủi ro phát sinh.

3.2. Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng

3.2.1. Xây dựng chiến lược phát triển cho vay tiêu dùng theo hướng ổn định và bền vững.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt trong việc xây dựng một chiến lược phát triển cho vay tiêu dùng mang tính dài hạn, ổn định và bền vững là yêu cầu cấp thiết đối với MB – Chi nhánh Đà Nẵng. Trước hết, cần xác định rõ vai trò của cho vay tiêu dùng không chỉ là một hoạt động bổ trợ mà phải trở thành một trong những trụ cột tăng trưởng quan trọng trong cơ cấu hoạt động cho vay. Trên cơ sở đó, ngân hàng cần xây dựng chiến lược phát triển cụ thể theo từng giai đoạn (ngắn hạn, trung hạn và dài hạn), với các chỉ tiêu định lượng rõ ràng về quy mô dư nợ, tốc độ tăng trưởng, tỷ trọng trong tổng dư nợ cũng như mức độ kiểm soát rủi ro.

- *Chú trọng đến việc cơ cấu lại danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng theo hướng đa dạng hóa và phù hợp với từng phân khúc khách hàng:* Cụ thể, cần thiết kế các sản phẩm cho vay riêng biệt cho từng nhóm đối tượng như cán bộ công chức có thu nhập ổn định, người lao động trong khu vực tư nhân, hộ kinh doanh cá thể, hay nhóm khách hàng trẻ có nhu cầu tiêu dùng cao nhưng khả năng tích lũy còn hạn chế. Việc phân khúc rõ ràng không chỉ giúp nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng mà còn góp phần tối ưu hóa danh mục sản phẩm cho vay, phân tán rủi ro và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

- *Nghiên cứu thị trường cần được đẩy mạnh và thực hiện một cách bài bản, có hệ thống:* MB - Chi nhánh Đà Nẵng cần chủ động thu thập, phân tích và cập nhật thường

xuây các thông tin liên quan đến xu hướng tiêu dùng, mức thu nhập, hành vi tài chính của khách hàng trên địa bàn. Việc ứng dụng các công cụ phân tích dữ liệu (data analytics) sẽ giúp ngân hàng dự báo chính xác hơn nhu cầu vay trong từng thời kỳ, từ đó xây dựng các chính sách cho vay linh hoạt, phù hợp với diễn biến của thị trường. Đồng thời, việc theo dõi sát sao các biến động kinh tế vĩ mô cũng giúp chủ động điều chỉnh chiến lược nhằm hạn chế rủi ro và đảm bảo tính ổn định trong tăng trưởng.

- *Thiết lập cơ chế giám sát và đánh giá hiệu quả thực hiện chiến lược:* MB - Chi nhánh Đà Nẵng cần xây dựng hệ thống chỉ tiêu đánh giá (KPIs) cụ thể cho hoạt động cho vay tiêu dùng, đồng thời thực hiện kiểm tra, đánh giá định kỳ để kịp thời phát hiện những hạn chế và điều chỉnh phù hợp. Việc gắn kết giữa mục tiêu chiến lược với hiệu quả thực thi sẽ giúp đảm bảo tính nhất quán trong toàn bộ hoạt động, từ khâu hoạch định đến triển khai.

- *Tăng cường liên kết và mở rộng hệ sinh thái hợp tác nhằm phát triển khách hàng cho vay tiêu dùng:* MB – Chi nhánh Đà Nẵng cần chủ động xây dựng mối quan hệ hợp tác với các doanh nghiệp, chủ đầu tư bất động sản, showroom ô tô, siêu thị điện máy, trường học và các đơn vị cung cấp dịch vụ tiêu dùng trên địa bàn nhằm mở rộng nguồn khách hàng tiềm năng. Thông qua các chương trình liên kết, ngân hàng có thể triển khai các gói vay ưu đãi phù hợp với từng nhu cầu cụ thể như vay mua nhà, vay mua ô tô, vay phục vụ học tập hay tiêu dùng cá nhân. Việc mở rộng hệ sinh thái hợp tác không chỉ giúp ngân hàng tiếp cận khách hàng nhanh chóng và hiệu quả hơn mà còn góp phần gia tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường. Đồng thời, thông qua việc hợp tác với các đối tác uy tín, ngân hàng có thể nâng cao chất lượng thông tin khách hàng, hỗ trợ công tác thẩm định và giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Tóm lại, việc xây dựng chiến lược phát triển cho vay tiêu dùng theo hướng ổn định và bền vững không chỉ giúp nâng cao khả năng khai thác thị trường, gia tăng quy mô hoạt động cho vay mà còn góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, đảm bảo tăng trưởng an toàn và hiệu quả trong dài hạn. Đây chính là nền tảng quan trọng để Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng một cách chuyên nghiệp, hiện đại và phù hợp với xu thế phát triển của ngành ngân hàng.

3.2.2. Điều chỉnh chính sách tín dụng theo hướng linh hoạt, nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng

Việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng không chỉ phụ thuộc vào quy mô nguồn vốn mà còn chịu tác động trực tiếp từ mức độ phù hợp của chính sách tín dụng đối với từng nhóm khách hàng. Trong bối cảnh nhu cầu vay vốn ngày càng đa dạng, nếu chính sách tín dụng không được điều chỉnh kịp thời theo hướng linh hoạt, ngân hàng sẽ khó tiếp cận được các phân khúc khách hàng tiềm năng, đặc biệt là nhóm khách hàng chưa có lịch sử tín dụng hoặc có thu nhập chưa ổn định. Do đó, MB – Chi nhánh Đà Nẵng cần chủ động hoàn thiện chính sách tín dụng nhằm vừa mở rộng khả năng tiếp cận vốn, vừa đảm bảo kiểm soát rủi ro hiệu quả.

- *Tiến hành rà soát toàn diện các tiêu chí xét duyệt cho vay hiện hành*: Đặc biệt đối với các khoản vay tín chấp, để loại bỏ những điều kiện không còn phù hợp và điều chỉnh theo hướng linh hoạt hơn. Việc đánh giá khách hàng cần chuyển dần từ cách tiếp cận truyền thống, phụ thuộc nhiều vào tài sản bảo đảm, sang phương thức đánh giá dựa trên khả năng tạo thu nhập và mức độ uy tín tài chính. Đây là xu hướng tất yếu trong hoạt động ngân hàng hiện đại, giúp nâng cao khả năng tiếp cận vốn của khách hàng mà vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro.

- *Áp dụng các mô hình chấm điểm tín dụng (credit scoring)*: nhằm lượng hóa mức độ rủi ro của khách hàng trên cơ sở nhiều tiêu chí khác nhau. Không chỉ dừng lại ở dữ liệu nội bộ như lịch sử giao dịch hay quan hệ tín dụng, ngân hàng cần mở rộng khai thác các nguồn dữ liệu bên ngoài như hóa đơn điện, nước, viễn thông, hành vi tiêu dùng hoặc dòng tiền thực tế. Việc tích hợp và phân tích dữ liệu đa chiều sẽ giúp ngân hàng có cái nhìn toàn diện hơn về khách hàng, từ đó nâng cao độ chính xác trong quyết định cấp tín dụng và giảm thiểu rủi ro phát sinh.

- *Phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với từng phân khúc khách hàng là yếu tố then chốt để mở rộng thị phần*. Đối với nhóm khách hàng chưa có lịch sử tín dụng hoặc có thu nhập không ổn định, MB - Chi nhánh Đà Nẵng có thể triển khai các khoản vay với hạn mức nhỏ, thời hạn ngắn và cơ chế kiểm soát chặt chẽ nhằm vừa đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, vừa từng bước hình thành lịch sử tín dụng cho khách hàng. Đồng thời, ngân hàng cần đa dạng hóa các hình thức chứng minh thu nhập, không chỉ giới hạn ở bảng lương mà còn chấp nhận các nguồn thu nhập khác như sao kê tài khoản, hoạt động kinh doanh cá thể hoặc dòng tiền thực tế.

- *Tăng cường các biện pháp quản trị rủi ro nhằm đảm bảo chất lượng danh mục cho vay:* Việc phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro, thiết lập hạn mức cho vay phù hợp và giám sát chặt chẽ quá trình sử dụng vốn sẽ giúp hạn chế phát sinh nợ xấu. Đây là yếu tố quan trọng giúp ngân hàng vừa mở rộng hoạt động tiêu dùng vừa duy trì sự an toàn và hiệu quả trong hoạt động.

Nhìn chung, việc điều chỉnh chính sách cho vay theo hướng linh hoạt, phù hợp với đặc điểm của từng nhóm khách hàng sẽ tạo điều kiện thuận lợi để MB – Chi nhánh Đà Nẵng mở rộng tệp khách hàng, gia tăng quy mô cho vay tiêu dùng và nâng cao năng lực cạnh tranh trên thị trường. Đây là giải pháp mang tính nền tảng, góp phần thúc đẩy tăng trưởng hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng bền vững trong giai đoạn tới.

3.2.3. Hoàn thiện và đơn giản hóa quy trình cho vay theo hướng tự động hóa và rút ngắn thời gian xử lý

Trong xu thế cạnh tranh ngày càng chú trọng đến tốc độ và sự thuận tiện trong cung ứng dịch vụ tài chính, thời gian xử lý hồ sơ cho vay trở thành một trong những yếu tố quyết định khả năng thu hút khách hàng. Một quy trình còn rườm rà, phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công sẽ làm giảm hiệu suất vận hành, đồng thời ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm của người vay. Vì vậy, việc tái cấu trúc quy cho vay theo hướng tinh gọn và hiện đại hóa là yêu cầu mang tính tất yếu đối với MB – Chi nhánh Đà Nẵng.

- *Tổ chức đánh giá lại toàn bộ các bước xử lý hồ sơ hiện nay nhằm nhận diện những khâu chồng chéo, thiếu hiệu quả hoặc không còn phù hợp:* Trên cơ sở đó, tiến hành đơn giản hóa thủ tục, chuẩn hóa biểu mẫu và xây dựng quy trình xử lý thống nhất giữa các bộ phận liên quan. Việc thiết lập một quy trình rõ ràng, minh bạch không chỉ giúp hạn chế sai sót nghiệp vụ mà còn tạo điều kiện nâng cao năng suất lao động của cán bộ tín dụng.

- *Ứng dụng công nghệ vào hoạt động xét duyệt quy trình cho vay cần được đẩy mạnh hơn nữa:* Đối với các khoản vay có giá trị nhỏ và mức độ rủi ro thấp, ngân hàng có thể triển khai cơ chế phê duyệt tự động dựa trên các tiêu chí đã được thiết lập sẵn. Hệ thống này cho phép xử lý nhanh chóng khối lượng lớn hồ sơ trong thời gian ngắn, đồng thời đảm bảo tính nhất quán trong quyết định cho vay. Nhờ vậy, thời gian từ lúc tiếp nhận đến khi giải ngân được rút ngắn đáng kể, góp phần nâng cao khả năng đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

- *Tổ chức lại quy trình phục vụ theo mô hình tập trung*: Trong đó khách hàng có thể thực hiện các thủ tục vay vốn thông qua một đầu mối duy nhất hoặc trên nền tảng trực tuyến. Cách tiếp cận này giúp giảm thiểu việc di chuyển, hạn chế tiếp xúc nhiều bộ phận và tạo cảm giác thuận tiện trong quá trình giao dịch. Đồng thời, việc tích hợp các bước xử lý trên cùng một hệ thống còn giúp ngân hàng kiểm soát tốt hơn tiến độ hồ sơ và nâng cao hiệu quả phối hợp nội bộ.

- *Từng bước chuyển đổi sang môi trường xử lý hồ sơ điện tử, bao gồm việc áp dụng định danh khách hàng trực tuyến, chữ ký số và lưu trữ dữ liệu số*: Việc số hóa không chỉ góp phần rút ngắn thời gian xử lý mà còn nâng cao tính bảo mật, giảm chi phí vận hành và tạo nền tảng cho việc mở rộng quy mô hoạt động trong tương lai.

Có thể khẳng định rằng, việc cải tiến quy trình theo hướng đơn giản, nhanh gọn và ứng dụng công nghệ sẽ mang lại lợi ích toàn diện cho cả ngân hàng và khách hàng. Khi thủ tục được tối ưu và thời gian xử lý được rút ngắn sẽ nâng cao được khả năng cạnh tranh, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi để mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng một cách hiệu quả và bền vững.

3.2.4. Tăng cường công tác quản lý rủi ro và kiểm soát sau cho vay

Trong quá trình mở rộng cho vay tiêu dùng, việc kiểm soát rủi ro không chỉ dừng lại ở khâu thẩm định ban đầu mà còn cần được duy trì xuyên suốt trong toàn bộ vòng đời của khoản vay. Đặc thù của hoạt động cho vay tiêu dùng là số lượng khoản vay lớn, giá trị mỗi khoản vay nhỏ và phân tán, do đó nếu thiếu cơ chế theo dõi chặt chẽ sau giải ngân, ngân hàng rất dễ đối mặt với nguy cơ gia tăng nợ quá hạn. Vì vậy, việc nâng cao hiệu quả quản lý rủi ro và giám sát sau cho vay là yếu tố then chốt nhằm đảm bảo chất lượng cho vay và duy trì tăng trưởng bền vững tại MB – Chi nhánh Đà Nẵng.

- *Xây dựng và hoàn thiện hệ thống giám sát cho vay trên nền tảng công nghệ, cho phép theo dõi tình trạng khoản vay theo thời gian thực*: Thông qua việc ứng dụng các công cụ phân tích dữ liệu, ngân hàng có thể kịp thời nhận diện những dấu hiệu bất thường như chậm trả nợ, thay đổi dòng tiền hoặc hành vi tài chính của khách hàng. Cơ chế cảnh báo sớm này giúp cán bộ tín dụng chủ động đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp trước khi rủi ro chuyển biến thành nợ xấu, từ đó giảm thiểu tổn thất cho ngân hàng.

- *Phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro cần được thực hiện một cách khoa học và thường xuyên cập nhật*: Trên cơ sở đó, ngân hàng có thể áp dụng các chính sách quản lý khác nhau đối với từng nhóm khách hàng, chẳng hạn như tăng cường giám sát đối với

nhóm có rủi ro cao hoặc ưu tiên chăm sóc đối với nhóm khách hàng tốt. Cách tiếp cận này không chỉ giúp tối ưu hóa nguồn lực quản lý mà còn nâng cao hiệu quả kiểm soát rủi ro trong toàn bộ danh mục cho vay.

- *Tăng cường các biện pháp nhắc nợ và thu hồi nợ theo hướng chuyên nghiệp và chủ động*: MB - Chi nhánh Đà Nẵng cần đa dạng hóa các hình thức nhắc nợ như tin nhắn, cuộc gọi tự động hoặc thông báo qua ứng dụng ngân hàng điện tử nhằm đảm bảo khách hàng luôn nắm rõ nghĩa vụ trả nợ. Đối với các khoản vay có dấu hiệu quá hạn, cần triển khai kịp thời các biện pháp xử lý phù hợp, kết hợp giữa hỗ trợ khách hàng và đảm bảo thu hồi vốn. Đồng thời, việc xây dựng quy trình xử lý nợ quá hạn rõ ràng, nhất quán sẽ góp phần nâng cao hiệu quả thu hồi và hạn chế phát sinh rủi ro kéo dài.

- *Tăng cường phối hợp chặt chẽ với Trung tâm Thông tin tín dụng Quốc gia Việt Nam (CIC)*: Các tổ chức tín dụng khác và các đơn vị cung cấp dữ liệu tài chính nhằm xây dựng hệ thống quản lý thông tin khách hàng toàn diện, phục vụ hiệu quả cho công tác quản lý rủi ro và kiểm soát sau cho vay. Trong điều kiện hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng phát triển cả về quy mô lẫn số lượng khách hàng, việc khai thác dữ liệu tín dụng không chỉ dừng lại ở mục tiêu hỗ trợ thẩm định ban đầu mà còn phải trở thành công cụ theo dõi và giám sát liên tục trong suốt vòng đời khoản vay. Đây là giải pháp có ý nghĩa đặc biệt quan trọng đối với MB – Chi nhánh Đà Nẵng nhằm hạn chế tình trạng cấp tín dụng trùng lặp, kiểm soát khả năng trả nợ của khách hàng và giảm thiểu nguy cơ phát sinh nợ xấu trong quá trình mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng.

Ngoài ra, MB - Chi nhánh Đà Nẵng cũng cần chú trọng nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ trong công tác quản lý rủi ro thông qua đào tạo chuyên sâu về nhận diện và xử lý rủi ro hoạt động cho vay. Việc kết hợp giữa yếu tố con người và công nghệ sẽ giúp nâng cao chất lượng kiểm soát, đảm bảo hoạt động cho vay tiêu dùng được vận hành một cách an toàn và hiệu quả.

3.2.5. Đẩy mạnh hoạt động marketing và phát triển khách hàng theo hướng hiện đại

Trong điều kiện hành vi tiêu dùng dịch chuyển mạnh sang môi trường số và mức độ cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gia tăng, việc đổi mới phương thức tiếp cận khách hàng trở thành yếu tố then chốt quyết định khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng. Đối với MB – Chi nhánh Đà Nẵng, hoạt động marketing không chỉ dừng lại ở việc quảng

bán sản phẩm mà cần được định hướng như một công cụ chiến lược nhằm thu hút, duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng một cách bền vững.

- *Xây dựng một chiến lược truyền thông có tính hệ thống*: Trong đó xác định rõ nhóm khách hàng mục tiêu, thông điệp cốt lõi và kênh triển khai phù hợp. Nội dung truyền tải cần nhấn mạnh vào tính tiện lợi, tốc độ xử lý và lợi ích thiết thực của các sản phẩm cho vay tiêu dùng, từ đó tạo sự khác biệt và nâng cao mức độ nhận diện trên thị trường. Đồng thời, việc đồng bộ hình ảnh thương hiệu trên các nền tảng sẽ góp phần củng cố niềm tin và gia tăng mức độ nhận biết của khách hàng.

- *Khai thác hiệu quả các nền tảng số trong việc tiếp cận khách hàng*: Việc sử dụng mạng xã hội, website và ứng dụng ngân hàng điện tử không chỉ giúp mở rộng phạm vi tiếp cận mà còn tạo điều kiện tương tác trực tiếp với người dùng. Thông qua các công cụ phân tích dữ liệu, ngân hàng có thể xác định đúng nhu cầu và hành vi của từng nhóm khách hàng, từ đó triển khai các chiến dịch truyền thông mang tính cá nhân hóa, nâng cao khả năng chuyển đổi và tối ưu chi phí tiếp thị.

- *Phát triển các chương trình hợp tác với đối tác bên ngoài cần được chú trọng nhằm mở rộng kênh phân phối sản phẩm*: Liên kết với các cửa hàng bán lẻ, siêu thị, doanh nghiệp bất động sản hoặc các đơn vị cung cấp dịch vụ tiêu dùng để triển khai các gói vay tích hợp ngay tại điểm bán. Mô hình này giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn tại thời điểm phát sinh nhu cầu, đồng thời tạo điều kiện gia tăng doanh số cho vay một cách hiệu quả và linh hoạt.

- *Duy trì và phát triển nhóm khách hàng hiện hữu thông qua các chính sách chăm sóc phù hợp*: Các chương trình ưu đãi về lãi suất, phí dịch vụ hoặc quà tặng có thể được thiết kế dựa trên mức độ gắn bó và lịch sử giao dịch của khách hàng. Việc nâng cao trải nghiệm và sự hài lòng sẽ góp phần tạo dựng lòng trung thành, đồng thời thúc đẩy hiệu ứng lan tỏa thông qua giới thiệu từ khách hàng hiện tại.

3.2.6. Đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động cho vay tiêu dùng

Sự phát triển mạnh mẽ của công nghệ số đang làm thay đổi căn bản cách thức cung ứng dịch vụ tài chính, trong đó hoạt động cho vay tiêu dùng không còn phụ thuộc hoàn toàn vào giao dịch trực tiếp tại quầy mà đang dần chuyển sang môi trường trực tuyến. Điều này đặt ra yêu cầu cấp thiết đối với MB – Chi nhánh Đà Nẵng trong việc đẩy nhanh

quá trình chuyển đổi số nhằm nâng cao hiệu quả vận hành và khả năng phục vụ khách hàng.

- *Tập trung đầu tư và hoàn thiện các nền tảng công nghệ phục vụ toàn bộ quy trình cho vay tiêu dùng:* Khách hàng có thể thực hiện đăng ký vay vốn trực tuyến thông qua website hoặc ứng dụng ngân hàng, đồng thời sử dụng các giải pháp định danh điện tử (eKYC) để xác thực thông tin một cách nhanh chóng và chính xác. Việc tích hợp chức năng ký kết hợp đồng điện tử và giải ngân trực tuyến sẽ giúp rút ngắn đáng kể thời gian xử lý, giảm thiểu thủ tục giấy tờ và tạo sự thuận tiện tối đa cho người sử dụng dịch vụ. Đây là yếu tố quan trọng góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng trong bối cảnh nhu cầu giao dịch từ xa ngày càng phổ biến.

- *Tận dụng các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo (AI) và dữ liệu lớn (Big Data) trong công tác phân tích và ra quyết định hoạt động cho vay:* Thông qua việc thu thập và xử lý dữ liệu từ nhiều nguồn khác nhau, ngân hàng có thể xây dựng các mô hình đánh giá khách hàng với độ chính xác cao, từ đó đưa ra quyết định cho vay nhanh chóng và phù hợp với từng trường hợp cụ thể. Việc ứng dụng AI còn giúp tự động hóa một số khâu trong quy trình xét duyệt, giảm thiểu sự phụ thuộc vào yếu tố con người và hạn chế sai sót trong quá trình xử lý.

- *Khai thác dữ liệu lớn còn hỗ trợ ngân hàng trong việc dự báo nhu cầu vay vốn, nhận diện xu hướng tiêu dùng và xây dựng các sản phẩm cho vay phù hợp với từng nhóm khách hàng:* Điều này không chỉ giúp nâng cao hiệu quả kinh doanh mà còn tạo điều kiện để ngân hàng tiếp cận sâu hơn vào các phân khúc khách hàng tiềm năng, đặc biệt là nhóm khách hàng trẻ và có thói quen sử dụng công nghệ.

- *Chú trọng đảm bảo an toàn thông tin và bảo mật dữ liệu trong quá trình chuyển đổi số:* Việc đầu tư vào hệ thống bảo mật, kiểm soát truy cập và phòng ngừa rủi ro công nghệ sẽ giúp hạn chế các nguy cơ phát sinh, đồng thời củng cố niềm tin của khách hàng khi sử dụng dịch vụ trực tuyến.

Nhìn chung, việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số không chỉ giúp tối ưu hóa quy trình cho vay tiêu dùng mà còn tạo nền tảng quan trọng để MB – Chi nhánh Đà Nẵng nâng cao năng lực cạnh tranh, mở rộng quy mô hoạt động và phát triển theo hướng hiện đại, bền vững trong thời gian tới.

3.3. Một số kiến nghị

Để hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng phát triển hiệu quả và bền vững trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, cần có sự hỗ trợ đồng bộ từ nhiều phía, bao gồm Ngân hàng Nhà nước, các cơ quan quản lý và hội sở chính của ngân hàng. Những kiến nghị được đề xuất không chỉ nhằm tháo gỡ các khó khăn hiện tại mà còn tạo nền tảng thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong dài hạn.

3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

- Việc hoàn thiện hệ thống pháp lý liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng có ý nghĩa quan trọng trong việc đảm bảo tính minh bạch, thống nhất và dễ áp dụng trong toàn hệ thống ngân hàng. Khi các quy định được xây dựng theo hướng rõ ràng và ổn định, các Ngân hàng thương mại có thể chủ động hơn trong việc xây dựng chính sách cho vay phù hợp với từng nhóm khách hàng, đồng thời hạn chế các rủi ro phát sinh từ sự thiếu đồng bộ của văn bản pháp luật.

- Công tác thanh tra, giám sát cần được tăng cường với tần suất và chất lượng cao hơn nhằm kiểm soát chặt chẽ hoạt động cho vay tiêu dùng, đặc biệt trong bối cảnh quy mô cho vay ngày càng mở rộng. Khi hoạt động giám sát được thực hiện hiệu quả, các dấu hiệu rủi ro sẽ được phát hiện sớm, từ đó giúp đảm bảo sự an toàn và ổn định của hệ thống tài chính.

- Việc phát triển và nâng cấp hệ thống thông tin cho vay cần được chú trọng theo hướng hiện đại, liên thông và cập nhật thường xuyên. Khi dữ liệu về lịch sử tín dụng của khách hàng được đầy đủ và chính xác, ngân hàng sẽ có cơ sở vững chắc hơn trong việc thẩm định, ra quyết định cho vay và kiểm soát rủi ro hoạt động cho vay một cách hiệu quả.

3.3.2. Kiến nghị đối với các cơ quan quản lý Nhà nước

- Việc duy trì ổn định kinh tế vĩ mô và tạo điều kiện nâng cao thu nhập cho người dân có ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân. Khi nền kinh tế phát triển ổn định, cơ hội việc làm được mở rộng và thu nhập của người dân được cải thiện, nhu cầu vay tiêu dùng sẽ gia tăng theo hướng tích cực, đồng thời chất lượng hoạt động cho vay cũng được nâng cao.

- Các chính sách hỗ trợ phát triển thị trường lao động, khuyến khích sản xuất kinh doanh và ổn định giá cả sẽ góp phần tạo môi trường thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu

dùng phát triển. Khi đời sống người dân được cải thiện, khả năng tiếp cận và sử dụng các sản phẩm tài chính cũng sẽ tăng lên.

- Hoạt động tuyên truyền, giáo dục về quản lý tài chính cá nhân cần được đẩy mạnh nhằm nâng cao nhận thức của người dân trong việc sử dụng vốn vay hợp lý. Khi khách hàng hiểu rõ về nghĩa vụ trả nợ và có kế hoạch tài chính cụ thể, rủi ro hoạt động cho vay sẽ được giảm thiểu, đồng thời góp phần hình thành thói quen tiêu dùng lành mạnh trong xã hội.

3.3.3. Kiến nghị đối với hội sở chính của Ngân hàng TMCP Quân đội

- Việc xây dựng và điều chỉnh chính sách cho vay theo hướng linh hoạt, phù hợp với đặc điểm từng khu vực sẽ giúp chủ động hơn trong việc triển khai hoạt động kinh doanh. Khi chính sách được thiết kế sát với thực tế thị trường địa phương, MB - Chi nhánh Đà Nẵng có thể khai thác hiệu quả nhu cầu khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh.

- Hội sở cần tăng cường phân cấp, trao quyền hợp lý cho ngân hàng trong một số hoạt động cho vay nhằm rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao hiệu quả phục vụ khách hàng. Khi ngân hàng có quyền chủ động cao hơn, khả năng phản ứng với nhu cầu thị trường cũng sẽ nhanh và linh hoạt hơn.

- Việc đầu tư phát triển công nghệ và hạ tầng dữ liệu cần được đẩy mạnh nhằm hỗ trợ quá trình số hóa hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi hệ thống công nghệ được nâng cấp đồng bộ, các quy trình nghiệp vụ sẽ được tự động hóa ở mức cao hơn, giúp nâng cao hiệu quả vận hành và cải thiện trải nghiệm khách hàng.

3.3.4. Kiến nghị về nguồn nhân lực

- Công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực cần được chú trọng nhằm nâng cao trình độ chuyên môn và kỹ năng nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ tín dụng. Khi nhân sự được trang bị đầy đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết, quá trình thẩm định và quản lý khoản vay sẽ được thực hiện một cách chính xác và hiệu quả hơn.

- Việc xây dựng lộ trình phát triển nghề nghiệp rõ ràng cho cán bộ sẽ giúp định hướng mục tiêu lâu dài, từ đó nâng cao sự gắn bó và tinh thần làm việc. Khi nhân viên có cơ hội phát triển, họ sẽ có động lực nâng cao năng lực và đóng góp tích cực vào hoạt động chung của ngân hàng.

- Cơ chế đãi ngộ cần được thiết kế hợp lý, gắn với hiệu quả công việc nhằm khuyến khích sự nỗ lực và sáng tạo của cán bộ nhân viên. Khi chính sách khen thưởng và phúc

lợi được thực hiện minh bạch, ngân hàng sẽ giữ chân được nguồn nhân lực chất lượng cao và hạn chế tình trạng biến động nhân sự.

Việc triển khai đồng bộ các kiến nghị sẽ tạo điều kiện thuận lợi để hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững. Khi các yếu tố về pháp lý, kinh tế và nội tại ngân hàng được cải thiện, khả năng mở rộng hoạt động cho tiêu dùng sẽ được nâng cao, góp phần thúc đẩy sự phát triển chung của ngân hàng trong thời gian tới.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng đang ngày càng khẳng định vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân, đồng thời góp phần gia tăng hiệu quả kinh doanh và mở rộng lĩnh vực ngân hàng bán lẻ. Trên cơ sở phân tích thực trạng, chương 3 đã đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững, phù hợp với định hướng phát triển chung của ngân hàng.

Các giải pháp tập trung vào việc mở rộng hoạt động cho vay, đa dạng hóa sản phẩm, đẩy mạnh số hóa quy trình, phát triển khách hàng mục tiêu và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Những nội dung này không chỉ giúp cải thiện hiệu quả hoạt động hiện tại mà còn tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển lâu dài. Đồng thời, một số kiến nghị cũng được đưa ra nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho chi nhánh trong quá trình triển khai và hoàn thiện hoạt động kinh doanh.

Việc thực hiện đồng bộ các giải pháp nêu trên sẽ giúp Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng nâng cao năng lực cạnh tranh, mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng, kiểm soát tốt rủi ro và từng bước khẳng định vị thế trên thị trường. Qua đó, chi nhánh có thể hướng đến mục tiêu phát triển ổn định, bền vững và đóng góp tích cực vào kết quả chung của toàn hệ thống ngân hàng.

KẾT LUẬN CHUNG

Trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng ngày càng gia tăng, hoạt động cho vay tiêu dùng đóng vai trò quan trọng đối với các ngân hàng thương mại nói chung và Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng nói riêng. Thông qua việc nghiên cứu cơ sở lý luận và phân tích thực trạng giai đoạn 2023 – 2025, đề tài cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh đã đạt được nhiều kết quả tích cực như quy mô dư nợ, doanh số cho vay và doanh số thu nợ đều tăng trưởng ổn định, chất lượng tín dụng được kiểm soát tương đối tốt và tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức an toàn.

Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại MB – Chi nhánh Đà Nẵng vẫn còn tồn tại một số hạn chế như tốc độ tăng trưởng chưa tương xứng với tiềm năng, sản phẩm cho vay chưa đa dạng, quy trình xử lý còn một số bất cập và mức độ ứng dụng công nghệ chưa đồng bộ. Trên cơ sở đó, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững, bao gồm hoàn thiện chính sách tín dụng, đẩy mạnh chuyển đổi số, nâng cao công tác quản lý rủi ro, phát triển khách hàng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.

Nếu được triển khai đồng bộ và hiệu quả, các giải pháp trên sẽ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh, mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng và thúc đẩy sự phát triển bền vững của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Đà Nẵng trong thời gian tới.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2024). Thông tư 31/2024/TT-NHNN *quy định về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro*. Hiệu lực từ 01/07/2024
2. Quốc hội (2024). *Luật Các tổ chức tín dụng*, số 32/2024/QH15, ban hành ngày 18/01/2024
3. Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) (2023), *Báo cáo thường niên 2023*, Hà Nội.
4. Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) (2024). *Báo cáo thường niên 2024*. Hà Nội.
5. Ngân hàng TMCP Quân đội (MB) (2025). *Báo cáo thường niên 2025*. Hà Nội.
6. Ngân hàng TMCP Quân đội (MB). *Trang chủ*: <https://www.mbbank.com.vn/>
7. Tô Ngọc Hưng và các cộng sự (2022). *Giáo trình Tín dụng Ngân hàng*. NXB Lao Động.
8. Trần Thị Xuân Hương và các cộng sự (2020). *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*. NXB Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.