

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG

KHOA KINH TẾ - NGÀNH TÀI CHÍNH NGÂN HÀNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

**GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI –
CHI NHÁNH NAM ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH SƠN TRÀ**

Giảng viên hướng dẫn	:	ThS. Trần Ngọc Minh Trang
Sinh viên thực hiện	:	Trương Thị Như Ngọc
Mã sinh viên	:	2154020166
Khóa học	:	2021 – 2025
Lớp	:	21NH2

Đà Nẵng, Tháng 05 Năm 2025

Đà Nẵng, ngày 19 tháng 5 năm 2025

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Năm học: 2024 – 2025

1. Thông tin tác giả thực hiện

- Họ và tên sinh viên : TRƯƠNG THỊ NHƯ NGỌC
- Chuyên ngành : TÀI CHÍNH – NGÂN HÀNG
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2021 – 2025

2. Tên đề tài Khóa luận tốt nghiệp

GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI
NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CN NAM ĐÀ NẴNG – PGD SƠN TRÀ

Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp

Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội –
PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024

Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD
Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024

Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân
Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024

Cán bộ hướng dẫn: THS. TRẦN NGỌC MINH TRANG

- 3. Ngày giao nhiệm vụ làm Khóa luận tốt nghiệp : 10/2/2025
- 4. Ngày sinh viên phải hoàn thành Khóa luận : 19/5/2025

Nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp đã

được bộ môn thông qua

Trưởng bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

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

LỜI CẢM ƠN

Trước tiên, em xin cảm ơn trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng nói chung cũng như khoa Kinh tế nói riêng, vì đã luôn tạo mọi điều kiện tốt nhất để giúp đỡ, hỗ trợ và truyền tải kiến thức bổ ích đến em trong thời gian học tập cũng như thực tiễn.

Tiếp theo, với lòng biết ơn sâu sắc, em xin cảm ơn cô Trần Ngọc Minh Trang vì đã luôn theo sát, chỉ bảo, động viên, kiên nhẫn và hỗ trợ em hết mình, sẵn sàng giải đáp mọi thắc mắc và góp ý nhiệt tình cho em. Cô đã luôn tận tình truyền đạt những kinh nghiệm quý báu cho em trong suốt thời gian thực tập, tạo mọi điều kiện tốt nhất để em hoàn thành tốt bài KLTN này trong thời gian qua.

Em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Chị Trịnh Thị Trang - Chuyên viên KHCN, và các anh chị chuyên viên khác đã dành thời gian lắng nghe, hướng dẫn và giúp đỡ em trong suốt kỳ thực tập này.

Tuy nhiên, đây là lần đầu tiên tiếp xúc với công việc thực tế vì còn hạn chế về kiến thức và kinh nghiệm của em nên trong quá trình thực tập không tránh khỏi những sai sót nên mong quý ngân hàng và thầy cô bỏ qua và em rất mong nhận được sự giúp đỡ, chỉ bảo của các thầy cô, anh chị trong cơ quan để bài KLTN được hoàn chỉnh hơn.

Cuối cùng, em xin cảm ơn Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Sơn Trà đã tạo cho em cơ hội được thực tập và học hỏi nhiều kinh nghiệm quý báu từ Đơn Vị. Em xin chúc quý Thầy Cô và các Anh Chị tại Đơn vị sức khỏe và thành công trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn.

Sinh viên

Trương Thị Như Ngọc

NHẬN XÉT CỦA GVHD

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CHỮ KÝ GVHD

(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	1
1.1. Khái quát về hoạt động cho vay của NHTM.....	1
1.1.1. Khái niệm về hoạt động cho vay của NHTM.....	1
1.1.2. Nguyên tắc cho vay của NHTM.....	1
1.1.3. Vai trò của hoạt động cho vay của NHTM	2
1.1.4. Phân loại cho vay của NHTM	2
1.2. Tổng quan về cho vay tiêu dùng của NHTM	4
1.2.1. Khái niệm về cho vay tiêu dùng của NHTM.....	4
1.2.2. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng của NHTM	4
1.2.3. Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM	5
1.2.4. Phân loại cho vay tiêu dùng của NHTM	6
1.2.4.1. Căn cứ vào mục đích vay	6
1.2.4.2. Căn cứ vào thời hạn vay	6
1.2.4.3. Căn cứ vào phương thức hoàn trả.....	6
1.2.4.4. Căn cứ vào hình thức đảm bảo	7
1.2.5. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM	7
1.2.6. Các yếu tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng của NHTM	9
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CN NAM ĐÀ NẴNG – PGD SƠN TRÀ.....	13
2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân Đội	13
2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Quân Đội	13
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân Đội	13
2.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà.....	15
2.2.1. Sơ đồ tổ chức của MB Sơn Trà	17
2.2.2. Chức năng các phòng ban của MB Sơn Trà.....	17
2.2.3. Tình hình về đội ngũ nhân sự PGD Sơn Trà	18
2.2.4. Chức năng của MB Sơn Trà	19

2.2.5. Nhiệm vụ của MB Sơn Trà.....	20
2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà.....	20
2.3.1. Sản phẩm kinh doanh của PGD Sơn Trà.....	20
2.3.2. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024	21
2.3.3. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024	24
2.3.4. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024.....	27
2.4. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024	31
2.4.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà	31
2.4.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà.....	34
2.4.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà.....	36
2.4.3.1. Tình hình chung cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024.....	36
2.4.3.2. Cho vay tiêu dùng theo mục đích vay	40
2.4.3.3. Cho vay tiêu dùng theo thời hạn.....	48
2.4.3.4. Cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo.....	53
2.5. Đánh giá chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024.....	59
2.5.1. Những thành tựu	59
2.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân	59
CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CN NAM ĐÀ NẴNG – PGD SƠN TRÀ	62
3.1 Xu hướng và định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng- PGD Sơn Trà	62

3.1.1. Xu hướng đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng.....	62
3.1.2. Định hướng đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng- PGD Sơn Trà.....	62
3.2. Một số giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng- PGD Sơn Trà	63
3.2.1. Tích cực hỗ trợ, tư vấn khách hàng trong quy trình thủ tục cho vay	63
3.2.2. Tăng cường giám sát khoản vay và xử lý thu hồi dứt điểm nợ xấu	64
3.2.3. Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng.....	65
3.2.4. Tăng số lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực.....	66
3.3. Một số kiến nghị nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà.....	67
3.3.1. Đối với Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội	67
3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước.....	68
3.3.3. Đối với Chính phủ	68
KẾT LUẬN	71

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 1.1	Số lượng nhân lực PGD MB Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024	Trang 18
Bảng 2.1	Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024	Trang 21
Bảng 2.2	Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024	Trang 24
Bảng 2.3	Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024	Trang 27
Bảng 2.4	Tình hình chung hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 - 2024	Trang 36
Bảng 2.5	Cho vay tiêu dùng theo mục đích vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 - 2024	Trang 41
Bảng 2.6	Cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024	Trang 49
Bảng 2.7	Cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024	Trang 54

DANH SÁCH HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ

Hình 1.1	Logo Ngân hàng TMCP Quân Đội	Trang 12
Hình 1.2	Sơ đồ cơ cấu tổ chức của MB – PGD Sơn Trà	Trang 16

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TMCP	Thương Mại Cổ Phần
NHNN	Ngân hàng nhà nước
MB	Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội
CN	Chi nhánh
PGD	Phòng giao dịch
HCNS	Hành chính nhân sự
TGCCCKH	Tiền gửi có kỳ hạn
TGKKH	Tiền gửi không kỳ hạn
HĐTD	Hoạt động tín dụng
HĐDV	Hoạt động dịch vụ
MB Sơn Trà	Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà
QHKH	Quan hệ khách hàng
CVTD	Cho vay tiêu dùng
TSDB	Tài sản đảm bảo
BTS	Bằng tài sản
KBTS	Không bằng tài sản
CIC	Trung tâm thông tin tín dụng
CBTD	Cán bộ tín dụng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lí do chọn đề tài

Quá trình hội nhập với nền kinh tế thế giới ngày càng sâu rộng đã tạo ra một bối cảnh cạnh tranh khốc liệt trong lĩnh vực tài chính, đặc biệt là trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng (CVTD). Những kinh nghiệm và thực tiễn phát triển của các ngân hàng trên toàn cầu không chỉ là nguồn tham khảo quý báu mà còn là yếu tố quyết định đối với sự thành công của các tổ chức tài chính tại Việt Nam, trong đó có Ngân hàng TMCP Quân Đội.

Hiện nay, trên thị trường tài chính quốc tế, việc giảm tỷ trọng thu nhập từ hoạt động tín dụng so với thu nhập từ dịch vụ khác đã trở thành một xu hướng không thể phủ nhận. Điều này phản ánh sự thay đổi trong nhu cầu vay vốn từ ngân hàng của các tổ chức kinh tế và các doanh nghiệp, khi mà họ đang tìm kiếm các phương thức huy động vốn hiệu quả và chi phí thấp hơn thông qua thị trường chứng khoán hoặc các hình thức khác. Trong bối cảnh này, thị trường cho vay, đặc biệt là CVTD, đang trở thành một thị trường cạnh tranh đầy tiềm năng và khốc liệt.

Tại Việt Nam, CVTD đang phát triển mạnh mẽ trong những năm gần đây, với mức tăng trưởng vượt trội so với các lĩnh vực khác. Tuy nhiên, để khai thác hết tiềm năng của thị trường này và đối mặt với sự cạnh tranh không ngừng từ cả ngân hàng trong nước và nước ngoài, Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà cần phải có một chiến lược cho vay hiệu quả. Đây là nhiệm vụ quan trọng và cấp bách đối với Ngân hàng trong việc duy trì và mở rộng thị trường, đồng thời đảm bảo sự cạnh tranh và bền vững trong ngành tài chính. Vì vậy, đòi hỏi Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà phải có một chiến lược đẩy mạnh CVTD hiệu quả. Xuất phát từ thực trạng trên, em đã chọn đề tài “Giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà” làm khóa luận tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Việc nghiên cứu trong đề tài nhằm đề xuất các giải pháp giúp đẩy mạnh hoạt động CVTD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà.

3. Nhiệm vụ nghiên cứu

Để thực hiện được mục tiêu nghiên cứu trên, khóa luận phải thực hiện được các nhiệm vụ sau:

- Hệ thống hóa những nội dung lí luận cơ bản về CVTD và đẩy mạnh hoạt động CVTD tại NHTM.

- Phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động CVTD của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà, tìm ra hạn chế và nguyên nhân.

- Đề xuất, kiến nghị các giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động CVTD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà trong thời gian tới.

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

4.1. Đối tượng nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu về cho vay tiêu dùng và giải pháp đẩy mạnh hoạt động CVTD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà.

4.2. Phạm vi nghiên cứu

Về thời gian: Đề tài được nghiên cứu trong khoảng thời gian 3 năm 2022 – 2024.

Về không gian: Đề tài được phân tích và thực hiện tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà.

Về nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu hoạt động CVTD. Từ đó, xây dựng các nhóm giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động CVTD tại ngân hàng này trong thời gian tới.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp thu thập tài liệu

Khóa luận tiến hành thu thập dữ liệu từ các báo cáo hoạt động của ngân hàng qua các năm, tạp chí và sách chuyên ngành, website, các trang báo điện tử cùng các công trình khoa học có liên quan.

5.2. Phương pháp phân tích thông tin và xử lý thông tin

5.2.1. Phương pháp phân tích thông tin

Khóa luận sử dụng phương pháp thống kê và mô tả, phương pháp nghiên cứu lý thuyết, phương pháp tổng hợp các dữ liệu đã thu thập được.

- Phương pháp thống kê và mô tả về các số liệu kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024.

- Phương pháp nghiên cứu lý thuyết sử dụng trong việc nghiên cứu cách thức đo lường mở rộng tín dụng.

- Phương pháp tổng hợp sử dụng trong việc tổng hợp kinh nghiệm mở rộng CVTD các ngân hàng khác.

5.2.2. Phương pháp xử lý thông tin

Tất cả các thông tin sau khi thu thập được tổng hợp dưới dạng bảng biểu và xử lý bằng mềm phềm Excel để tính toán dữ liệu.

6. Kết cấu của khóa luận

Ngoài phần mở đầu, kết luận và danh mục tài liệu tham khảo, luận văn được kết cấu thành 3 chương.

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

Chương 2: Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 - 2024

Chương 3: Một số giải pháp nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà

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

1.1. Khái quát về hoạt động cho vay của NHTM

1.1.1. Khái niệm về hoạt động cho vay của NHTM

Theo quy định tại khoản 23 Điều 4 Luật các TCTD 2024 số 32/2024/QH15: “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 khoản thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay”.

Cho vay là hoạt động kinh doanh chủ yếu của NHTM, nhằm mục đích tạo ra lợi nhuận. Doanh thu từ việc cho vay được sử dụng để bù đắp các chi phí như tiền gửi, dự trữ, kinh doanh và quản lý, vốn trôi nổi, thuế và rủi ro đầu tư.

1.1.2. Nguyên tắc cho vay của NHTM

Nguyên tắc cho vay của NHTM được quy định rõ tại Điều 4 Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành như sau: Hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng, phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật có liên quan bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường. Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích, hoàn trả nợ gốc và lãi tiền vay đúng thời hạn đã thỏa thuận với tổ chức tín dụng.

a. Nguyên tắc trả đúng hạn:

Người được cho vay phải có nghĩa vụ trả cả tiền lãi lẫn tiền gốc đúng thời hạn đã thỏa thuận. Nếu vượt quá thời hạn mà người được cho vay vẫn chưa trả thì phải bị phạt theo điều khoản đã ký từ trước.

b. Nguyên tắc vay đúng mục đích:

Sau khi được chấp thuận cho vay, người được cho vay phải sử dụng vốn theo đúng với mục đích vay được thể hiện trong hồ sơ vay vốn.

c. Nguyên tắc vay phải có đảm bảo:

Việc tiền vay có thể hoàn trả đầy đủ hay không là điều chưa chắc chắn. Cho nên, khi đi vay khách hàng sẽ thực hiện theo nguyên tắc cho vay: đảm bảo bằng tài sản hoặc đảm bảo không bằng tài sản theo quy định của chính phủ. Điều này tạo điều kiện tốt cho Ngân hàng, giúp Ngân hàng thu hồi nợ, kịp thời thu lại vốn khi khách hàng không tuân thủ hợp đồng cho vay.

1.1.3. Vai trò của hoạt động cho vay của NHTM

- *Đối với nền kinh tế*

Đối với quốc gia thì sản xuất và lưu thông hàng hóa luôn giữ vị trí quan trọng là một trong những hoạt động quyết định sự phát triển của một quốc gia. Thông gia các hoạt động cho vay sẽ thúc đẩy sản xuất kinh doanh và lưu thông hàng hóa tốt hơn. Thúc đẩy sự phân công lao động tạo điều kiện làm ăn cho các đơn vị, vùng miền giúp cho người dân có việc làm ổn định, giúp họ tạo ra thêm được nguồn thu nhập. Thu nhập đời sống nhân dân càng cao và ngày càng cải thiện ổn định thì giúp nhà nước đạt được mục tiêu ổn định xã hội, giảm thất nghiệp và cải thiện đời sống người dân.

- *Đối với ngân hàng*

Các ngân hàng hiện nay lượng khách đi vay đang ngày càng tăng lên thông qua các dịch vụ, chính sách của ngân hàng dành cho khách hàng như: mua với lãi suất ưu đãi, mua trả góp 0%, lãi suất ưu đãi đối với các khoản vay... Hình thức này giúp kích thích khách hàng tiêu dùng, mua sắm vừa giúp ngân hàng thu hút thêm khách hàng cho ngân hàng.

Xu hướng cạnh tranh hiện nay giữa các ngân hàng đang rất cao, vậy nên các NHTM sẽ phải đa dạng hóa sản phẩm. Dịch vụ liên tục để đáp ứng nhu cầu khách hàng hiện tại và thu hút thêm nhiều khách hàng mới.

- *Đối với khách hàng*

Cho vay có mục đích giúp cho những khách hàng có nhu cầu về vốn chi tiêu hơn so với năng lực tài chính mà họ có. Thông qua cho vay giúp họ được hưởng những tiện ích mà họ mong muốn. Những nhu cầu về hàng hóa như nhà cửa, phương tiện đi lại, giải trí, du lịch đòi hỏi khách hàng phải có nguồn tài chính tốt hơn và cao hơn để đáp ứng nhu cầu.

1.1.4. Phân loại cho vay của NHTM

a. Phân loại theo thời hạn cho vay:

- Cho vay ngắn hạn: Dành cho việc bù đắp thiếu hụt vốn lưu động của doanh nghiệp và nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

- Cho vay trung hạn: Sử dụng chủ yếu cho việc đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, mở rộng sản xuất kinh doanh.

- Cho vay dài hạn: Dành cho các dự án có quy mô lớn, có thời hạn trên 5 năm.

b. Phân loại theo mục đích sử dụng vốn:

- Cho vay kinh doanh: Phục vụ nhu cầu vốn kinh doanh của doanh nghiệp và cá nhân, với sự quan tâm chủ yếu đến tính hiệu quả của kế hoạch kinh doanh.

- Cho vay tiêu dùng: Đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cá nhân, dựa trên mức thu nhập của người vay.

c. Phân loại theo phương pháp hoàn trả:

- Cho vay trả góp: Thanh toán số nợ gốc và lãi theo kỳ hạn đã thỏa thuận.

- Cho vay phi trả góp: Thanh toán toàn bộ số nợ một lần theo kỳ hạn đã thỏa thuận.

- Cho vay hoàn trả theo yêu cầu (áp dụng trong trường hợp cho vay thấu chi).

d. Phân loại theo đối tượng trả nợ:

- Cho vay trực tiếp: Ngân hàng cung cấp vốn trực tiếp cho người vay.

- Cho vay gián tiếp: Thông qua mua lại các khế ước hoặc chứng từ nợ đã phát sinh.

e. Phân loại theo hình thức bảo đảm tiền vay vốn:

- Cho vay đảm bảo bằng tài sản: Đòi hỏi tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.

- Cho vay đảm bảo không bằng tài sản: Dựa trên uy tín của khách hàng, có thể được Chính phủ ủy thác.

1.2. Tổng quan về cho vay tiêu dùng của NHTM

1.2.1. Khái niệm về cho vay tiêu dùng của NHTM

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

1.2.2. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng của NHTM

Cho vay tiêu dùng là một hình thức cấp tín dụng của ngân hàng, mang những đặc điểm riêng biệt so với các loại cho vay khác. Một số đặc điểm quan trọng của cho vay tiêu dùng bao gồm:

- Số lượng khoản vay lớn, nhưng quy mô nhỏ: Cho vay tiêu dùng thường tập trung vào việc đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng hàng ngày của cá nhân và hộ gia đình, do đó có số lượng lớn các khoản vay nhỏ.
- Lãi suất thường cao: Do chi phí tổ chức cho vay cao, lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với các loại cho vay khác.
- Nhạy cảm theo chu kỳ kinh tế: Nhu cầu vay tiêu dùng thường biến động theo chu kỳ kinh tế, tăng khi nền kinh tế phát triển và giảm khi có suy thoái.
- Rủi ro lớn:
 - + Khách hàng vay tiêu dùng thường là các cá nhân nên việc chứng minh tài chính thường khó. Nếu như các doanh nghiệp có bảng cân đối kế toán, báo cáo kết quả kinh doanh để chứng minh nguồn thu nhập và chi tiêu của mình thì thu nhập của các cá nhân vay tiêu dùng chính là căn cứ để ngân hàng xét cho vay và thu nợ. Khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy thoái, người vay có thể bị thất nghiệp, do đó ngân hàng sẽ gặp nhiều rủi ro hơn trong việc thu hồi nợ.
 - + Do người vay là cá nhân, thường là công nhân viên, giới trẻ mới ra trường, hay mới lập gia đình,... nên không có tài sản đảm bảo hay thế chấp. Vì vậy rủi ro nợ quá hạn và mất khả năng hoàn vốn trả rất cao và cao nhất trong danh mục cho vay của ngân hàng. Vì vậy các ngân hàng thường yêu cầu lãi suất cao, yêu cầu người vay phải mua bảo hiểm thất nghiệp, bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm hàng hóa đã mua,...
- Mức thu nhập và trình độ học vấn ảnh hưởng lớn: Khách hàng có thu nhập cao và trình độ học vấn cao có xu hướng vay nhiều hơn và có nhu cầu tiêu dùng các sản phẩm giá trị cao.

- Nguồn trả nợ biến động lớn: Nguồn trả nợ của khách hàng thường phụ thuộc vào tình hình làm việc và thu nhập từ công việc của họ.
- Tư cách của khách hàng quan trọng: Tư cách của khách hàng đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định khả năng hoàn trả của khoản vay.
- Thủ tục cho vay tương đối đơn giản, nhanh chóng để tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng. Khách hàng cần chuẩn bị một số giấy tờ cơ bản như căn cước công dân, sổ hộ khẩu, và giấy tờ chứng minh thu nhập. Sau khi nộp hồ sơ, ngân hàng sẽ tiến hành thẩm định và đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng. Khi hồ sơ được chấp nhận, số tiền vay sẽ được giải ngân một cách nhanh chóng vào tài khoản của khách hàng.

Tất cả các đặc điểm này cần được ngân hàng quản lý và đánh giá một cách cẩn thận để đảm bảo tính bền vững và hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.2.3. Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

Vai trò của cho vay tiêu dùng rất đa chiều và quan trọng đối với các cấp độ trong xã hội:

Đối với nền kinh tế: Cho vay tiêu dùng có thể được coi là một công cụ kích thích tăng trưởng và phát triển kinh tế. Việc kích cầu tiêu dùng thông qua cho vay tiêu dùng không chỉ tạo ra cơ hội tiêu thụ sản phẩm mà còn thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hóa. Điều này góp phần vào việc giải quyết công ăn việc làm, tăng thu nhập và giảm tệ nạn xã hội, từ đó tạo ra một cuộc sống lành mạnh cho cộng đồng. Tuy nhiên, sự không cân đối trong việc sử dụng cho vay tiêu dùng có thể dẫn đến giảm khả năng tiết kiệm trong nước.

Đối với các tổ chức tín dụng, cho vay tiêu dùng không chỉ là một mảng kinh doanh tiềm năng mà còn là cơ hội để mở rộng thị trường và tăng lợi nhuận. Mặc dù có rủi ro cao, nhưng việc quản lý rủi ro hiệu quả có thể mang lại lợi ích lớn cho các tổ chức tín dụng.

Đối với người tiêu dùng, cho vay tiêu dùng cung cấp nguồn vốn linh hoạt và giúp họ giải quyết các nhu cầu chi tiêu cấp bách như giáo dục, y tế. Thời hạn và phương thức trả nợ linh hoạt giúp người vay có thể quản lý tài chính cá nhân một cách hiệu quả hơn, tránh xa khỏi các nguồn vốn không đáng tin cậy như “tín dụng đen”.

1.2.4. Phân loại cho vay tiêu dùng của NHTM

1.2.4.1. Căn cứ vào mục đích vay

Cho vay tiêu dùng cư trú: Được cấp nhằm tài trợ cho nhu cầu mua, xây dựng, cải tạo nhà cho khách hàng (cá nhân hoặc hộ gia đình). Đặc điểm của loại vay này là quy mô thường lớn và thời gian vay lâu dài. Việc đánh giá giá trị tài sản tài trợ đóng vai trò quan trọng đối với ngân hàng.

Cho vay tiêu dùng phi cư trú: Phục vụ các nhu cầu cải thiện đời sống như mua sắm phương tiện, đồ dùng, du lịch, học hành, y tế hoặc giải trí. Thường có quy mô nhỏ và thời gian vay ngắn. Mức độ rủi ro đối với ngân hàng thấp hơn so với cho vay tiêu dùng cư trú.

1.2.4.2. Căn cứ vào thời hạn vay

Cho vay tiêu dùng ngắn hạn: Là các khoản vay có thời hạn tối đa 1 năm.

Cho vay tiêu dùng trung hạn: Bao gồm các khoản vay có thời hạn trên 1 năm đến 5 năm.

Cho vay tiêu dùng dài hạn: Là các khoản vay có thời hạn vay trên 5 năm, thường áp dụng đối với khoản cho vay mua nhà.

1.2.4.3. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

Cho vay tiêu dùng trả góp: Khách hàng trả nợ cho ngân hàng theo nhiều lần, theo các kỳ hạn nhất định do ngân hàng quy định. Thích hợp cho các khoản vay lớn hoặc khách hàng thu nhập không đủ để thanh toán toàn bộ nợ trong một lần.

Cho vay tiêu dùng phi trả góp: Theo phương thức này, tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng một lần khi đến hạn, áp dụng với các khoản vay có giá trị nhỏ, thời hạn ngắn.

Cho vay tiêu dùng trả một lần: Là hình thức vay mà khách hàng trả nợ một lần khi hợp đồng tín dụng đến hạn. Thích hợp cho các khoản vay nhỏ và thời hạn ngắn.

Cho vay tiêu dùng tuần hoàn: Khách hàng được phép sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành séc thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai để thực hiện việc vay và trả nợ nhiều kỳ một cách tuần hoàn.

1.2.4.4. Căn cứ vào hình thức đảm bảo

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

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

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

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

1.2.5. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM

a. Mức độ đa dạng hóa sản phẩm

Đây có thể nói là một chỉ tiêu phản ánh khả năng cung ứng của Ngân hàng. Mức độ đa dạng hoá càng cao thì khách hàng có nhiều lựa chọn khi vay, Ngân hàng càng thu hút nhiều khách hàng.

b. Số lượng khách hàng

Khi lượng khách hàng cho vay tiêu dùng tăng thì tức là hoạt động cho vay tiêu dùng đang được mở rộng. Khi số lượng khách hàng cho vay tiêu dùng tăng không đồng nghĩa với việc dự nợ cho vay tiêu dùng tăng vì còn phụ thuộc vào giá trị mà dịch vụ khách hàng chọn. Số lượng khách hàng đồng thời cũng phản ánh tới qui mô và chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng. Số khách hàng tìm đến ngân hàng càng nhiều thì cho thấy chất lượng dịch vụ ở đó đang tốt và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

c. Doanh số cho vay của hoạt động cho vay tiêu dùng

Doanh số cho vay tiêu dùng là chỉ tiêu mà ngân hàng phát ra trong một khoản thời gian nhất định, kể cả số nợ đã được thu lại hay chưa thu. Thông hướng doanh số cho vay tiêu dùng được xác định theo tháng, quý và năm.

Có thể hiểu doanh số cho vay phản ánh khả năng luân chuyển vốn, tốc độ tăng trưởng tín dụng của Ngân hàng qua kết quả phát triển và mở rộng của hoạt động cho vay.

Nếu tốc độ tăng trưởng của doanh số cho vay càng tăng thì việc phát triển, mở rộng hoạt động cho vay càng tốt. Ngược lại, khi tốc độ tăng trưởng của doanh số cho vay giảm thì Ngân hàng đang gặp khó khăn, không nên mở rộng hoạt động cho vay.

d. Doanh số thu nợ của hoạt động cho vay tiêu dùng

Doanh số thu nợ là tổng số tiền mà ngân hàng thu được nợ từ khách hàng trong kỳ hay là tổng số tiền mà khách hàng đã hoàn trả cho ngân hàng trong một thời kỳ nhất định. Nếu doanh số thu nợ tăng phản ánh số tiền mà khách hàng đã trả nợ cho ngân hàng trong kỳ tăng và ngược lại.

Doanh số thu nợ sẽ cho biết kết quả thu nợ của Ngân hàng trong quá trình cho vay. Nếu doanh số thu nợ càng cao thì cho thấy việc thu nợ của Ngân hàng hiệu quả, hạn chế được rủi ro. Ngược lại, nếu doanh số thu nợ kém chứng tỏ Ngân hàng đang gặp rủi ro cao.

e. Dư nợ cuối kỳ của hoạt động cho vay tiêu dùng

Dư nợ cuối kỳ là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà khách hàng nợ Ngân hàng vào một thời điểm xác định (nợ gốc và nợ lãi). Dư nợ được tính dựa vào hai chỉ tiêu doanh số thu nợ và doanh số cho vay.

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

Có thể hiểu, khi dư nợ cho vay tăng thì quy mô cho vay tiêu dùng được mở rộng, phát triển và ngược lại.

f. Nợ xấu của hoạt động cho vay tiêu dùng

Nợ xấu là chỉ tiêu phản ánh các khoản nợ quá hạn (gốc và lãi) thuộc các nhóm 3, 4 và 5 quy định trong điều khoản của quyết định 31/2024/TT-NHNN của Chính phủ.

+ Nợ nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn): Bao gồm các khoản nợ bị chậm trả từ 91 ngày đến 180 ngày, hoặc những khoản nợ đã được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai.

+ Nợ nhóm 4 (Nợ nghi ngờ): Các khoản nợ bị chậm từ 181 ngày đến 360 ngày; Các khoản nợ đã cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu, nhưng tiếp tục quá hạn tới 90 ngày theo thời hạn cơ cấu lại.

+ Nợ nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn): Đây là các khoản nợ quá hạn thanh toán trên 360 ngày, hoặc những khoản nợ đã được cơ cấu lại thời hạn trả nợ nhưng khách hàng vẫn không thực hiện đúng nghĩa vụ trả nợ.

Nợ xấu là một trong những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng tín dụng của một Ngân hàng.

g. Tỷ lệ nợ xấu của hoạt động cho vay tiêu dùng

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu của hoạt động CVTD} = \text{Nợ xấu} / \text{Dư nợ cuối kỳ} * 100\%$$

Chỉ tiêu này được dùng để đánh giá rủi ro, chất lượng tín dụng của Ngân hàng. Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện chất lượng tín dụng của Ngân hàng càng kém lúc này Ngân hàng phải đôn đốc thu hồi nợ, và xem xét lại toàn bộ hoạt động tín dụng, nếu không sẽ gây ra nhiều tổn thất cho Ngân hàng.

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

a. Yếu tố chủ quan

- *Chính sách tín dụng*

Một chính sách tín dụng đúng đắn, linh hoạt, đa dạng và hợp lý sẽ mang lại lợi ích cho Ngân hàng. Nó bao gồm nhiều yếu tố như: hạn mức tín dụng, kỳ hạn, lãi suất, phương thức cho vay, chính sách tín dụng tốt sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến vay. Và ngược lại một chính sách tín dụng cứng nhắc, thiếu linh hoạt, bất hợp lý, không đáp ứng được nhu cầu của khách hàng. Họ sẽ hạn chế việc đi vay và mức cạnh tranh trong hoạt động giữa các Ngân hàng giảm xuống.

- *Chất lượng, trình độ, đạo đức cán bộ tín dụng*

Chất lượng, trình độ, đạo đức là những yếu tố vô cùng quan trọng mang tính quyết định tới thành công trong hoạt động Ngân hàng nói chung và trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng nói riêng. Chất lượng cán bộ tốt thì mới đủ khả năng đáp ứng yêu cầu công việc. Ngoài ra đạo đức, trình độ chuyên môn nghề nghiệp cũng quyết định đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Một cán bộ, nhân viên thân thiện, có trình độ sẽ làm cho khách hàng hài lòng và tin tưởng hơn, họ dễ trở thành khách hàng quen thuộc của Ngân hàng

- *Cơ sở vật chất, thiết bị và ứng dụng khoa học công nghệ*

Cơ sở vật chất, thiết bị đầy đủ hiện đại và việc ứng dụng thật tốt máy móc thiết bị sẽ giúp cho Ngân hàng tiết kiệm được thời gian và chi phí. Khi Ngân hàng ứng dụng thật tốt khoa học, công nghệ sẽ giúp tạo cảm giác nhanh chóng và chính xác khiến cho khách hàng cảm thấy an tâm hơn khi sử dụng dịch vụ. Trong thời buổi công nghệ 4.0 nếu Ngân hàng nào không chú trọng việc đầu tư cho việc ứng dụng khoa học, công nghệ thì Ngân hàng đó sẽ đi thụt lùi với xã hội.

- *Hoạt động quảng cáo, tiếp thị*

Các chương trình khuyến mãi và ưu đãi có thể thu hút khách hàng và tạo ra sự hấp dẫn đối với sản phẩm. Sự hiện diện sản phẩm trên nhiều kênh tiếp thị truyền thông xã hội, quảng cáo trực tuyến và truyền thông truyền thống có thể tăng cường sự nhận biết thương hiệu và thu hút khách hàng tiềm năng.

- *Quy trình cho vay tiêu dùng*

Đây là một trong các nhân tố có ảnh hưởng rất lớn đến chất lượng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Quy trình cho vay tiêu dùng không chặt chẽ có ảnh hưởng tới quá trình thẩm định và quyết định cho vay. Mỗi khách hàng trước khi được ngân hàng cho vay đều phải trải qua một quy trình nhất định. Quy trình này có thể chia thành các giai đoạn: lập hồ sơ cho vay, thẩm định, quyết định cho vay, giải ngân, thu hồi nợ và thanh lý hợp đồng cho vay. Các giai đoạn có mối liên hệ mật thiết với nhau, kết quả của giai đoạn trước là cơ sở cho giai đoạn sau thực hiện và nó tác động đến chất lượng của công việc của giai đoạn sau. Vì vậy, cần xây dựng một quy trình cho vay chặt chẽ và hợp lý, một mặt giảm thời gian thẩm định giúp khách hàng nhanh chóng tiếp cận được với nguồn vốn, mặt khác góp phần giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng giúp nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng.

b. Yếu tố khách quan

Tình trạng kinh tế vĩ mô: Một nền kinh tế phát triển và ổn định thường tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay, doanh số cho vay tiêu dùng và khả năng thanh toán của khách hàng. Bên cạnh đó, sự biến động của lạm phát và lãi suất thị trường có thể ảnh hưởng đến chi phí vốn của ngân hàng và do đó ảnh hưởng đến lãi suất cho vay.

Môi trường pháp lý: Môi trường pháp lý ổn định và minh bạch là điều kiện tiên quyết để phát triển cho vay tiêu dùng. Luật lệ rõ ràng và công bằng giúp ngân hàng tạo ra một môi trường tin cậy cho khách hàng và đảm bảo sự ổn định cho hoạt động vay vốn.

Năng lực vay vốn của khách hàng: Năng lực vay vốn của khách hàng phản ánh khả năng trả nợ và sự ổn định tài chính. Khách hàng có thu nhập ổn định và ý thức trả nợ tốt sẽ giúp giảm rủi ro cho ngân hàng và thúc đẩy phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

Môi trường tự nhiên: Các biến cố tự nhiên như lũ lụt, thiên tai...có thể xảy ra bất kỳ lúc nào, có thể ảnh hưởng tới quá trình sản xuất kinh doanh của cá nhân và các doanh nghiệp, làm giảm thu nhập, có thể đẩy người dân vào khó khăn. Mặc dù trong quá trình xét duyệt cho vay, ngân hàng đã luôn chú ý đến giảm thiểu rủi ro, nhưng đó là những rủi ro bất khả kháng, làm giảm khả năng trả nợ của khách hàng, có khi đẩy ngân hàng vào tình trạng mất vốn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 của khóa luận trình bày tổng quan cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại ngân hàng thương mại (NHTM). Nội dung chương bao gồm các vấn đề cơ bản như: khái niệm, đặc điểm, vai trò và một số quy định pháp lý liên quan đến hoạt động cho vay của NHTM. Phần tiếp theo trình bày tổng quan về hoạt động cho vay tiêu dùng, tập trung vào các nội dung: khái niệm, đặc điểm, vai trò cũng như các hình thức phân loại. Bên cạnh đó, chương còn đưa ra các chỉ tiêu định lượng cơ bản để đánh giá sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM, bao gồm: Doanh số cho vay, dư nợ cho vay, doanh số thu nợ, nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu. Ngoài ra, chương cũng phân tích các yếu tố chủ quan và khách quan ảnh hưởng đến hoạt động này.

Những nội dung lý luận được trình bày trong chương 1 là cơ sở quan trọng để phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà trong chương 2 của khóa luận.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CN NAM ĐÀ NẴNG – PGD SƠN TRÀ

2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân Đội

2.1.1. Giới thiệu chung về Ngân hàng TMCP Quân Đội

- Tên đầy đủ của MB Bank: Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội.
- Tên giao dịch bằng tiếng Anh: Military Commercial Joint Stock Bank.
- Tên viết tắt: MB Bank
- Mã chứng khoán: MBB
- Trụ sở chính: 18, Lê Văn Lương, Cầu Giấy, Hà Nội.
- Hotline: 1900 5454 26
- Website: <https://www.mbbank.com.vn/>
- Logo Ngân hàng MB:



Hình 1.1: Logo Ngân hàng TMCP Quân Đội (Nguồn: Internet)

- Ý nghĩa của logo:

Biểu tượng ngôi sao trong logo được lấy cảm hứng từ ngôi sao trên quốc kỳ Việt Nam, kế thừa từ ngôi sao trong logo hiện tại, như một di sản và là yếu tố cốt lõi mang bản sắc của MB, nhưng được phát triển và cấu thành bởi những yếu tố đồ họa đại diện cho văn hóa, công nghệ, tinh thần kết nối, truyền tải hình ảnh ngân hàng thông minh với hàm lượng công nghệ cao. Bên cạnh đó, chữ MB được thiết kế vững chãi, tinh gọn, thể hiện hình ảnh hiện đại hơn nhưng vẫn chuyên nghiệp và tin cậy. Màu đỏ và màu xanh đã đồng hành cùng MB trong quá trình hình thành và phát triển, thể hiện niềm tự hào về các giá trị vững vàng, tin cậy, sẽ được kết hợp với những gam màu trẻ trung nhằm tạo ra một diện mạo tươi mới, hiện đại, và gần gũi với mọi người.

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

Ngân hàng TMCP Quân Đội được thành lập vào ngày 4/11/1994, ban đầu có số vốn điều lệ là 20 tỷ đồng, số lượng nhân sự là 25 và một điểm giao dịch duy nhất tại 28A Điện Biên Phủ, Hà Nội.

Mười năm đầu (1994-2004) là giai đoạn mang tính “mở lối” định hình phương châm hoạt động, xác định chiến lược kinh doanh và xác định thương hiệu. Kiên định với mục tiêu và tầm nhìn dài hạn, MB áp dụng linh hoạt các giải pháp hợp lý để từng bước tích lũy kinh nghiệm và năng lực tài chính, từng bước khẳng định vai trò và có những đóng góp quan trọng vào sự phát triển của nền kinh tế, góp phần thực hiện nhiệm vụ kinh tế - quốc phòng của Quân đội. MB đã vững vàng vượt qua cuộc khủng hoảng tài chính Châu Á năm 1997 và là ngân hàng cổ phần duy nhất có lãi; Năm 2004, tròn 10 năm thành lập, tổng vốn huy động của MB tăng gấp trên 500 lần, tổng tài sản trên 7.000 tỷ đồng, lợi nhuận trên 500 tỷ và khai trương trụ sở mới to đẹp hơn tại số 3 Liễu Giai, Ba Đình, Hà Nội.

Giai đoạn 2005-2009, MB áp dụng một loạt các giải pháp đổi mới tổng thể từ mở rộng quy mô hoạt động, phát triển mạng lưới, đầu tư công nghệ, tăng cường nhân sự, hướng mạnh về khách hàng với việc tách bạch chức năng quản lý và chức năng kinh doanh giữa Hội sở và Chi nhánh, tổ chức lại đơn vị kinh doanh theo nhóm khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp vừa và nhỏ, nguồn vốn và kinh doanh tiền tệ... có thể nói, giai đoạn 2005 – 2009 đã tạo cơ sở vững chắc để MB đẩy mạnh triển khai các sáng kiến chiến lược sau này, góp phần đưa MB trở thành một trong những định chế tài chính hàng đầu Việt Nam hiện nay. Năm 2009, đánh dấu 15 năm phát triển, MB vinh dự nhận Huân chương Lao động Hạng Ba do Chủ tịch nước trao tặng.

Năm 2011, MB đã thực hiện thành công việc niêm yết cổ phiếu MBB trên Sở giao dịch chứng khoán TP.HCM, vinh dự đón nhận Huân chương lao động Hạng Nhất vào năm 2014 và Danh hiệu Anh Hùng Lao Động vào năm 2015 do Chủ tịch nước trao tặng.

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

Hiện nay, MB có tổng số vốn điều lệ lên tới 53.000 tỷ đồng với hơn 18.000 cán bộ nhân viên và có mặt trên khắp cả nước với 284 chi nhánh, phòng giao dịch dọc 53 tỉnh thành phố, bên cạnh đó còn đặt 01 văn phòng đại diện tại Nga và 02 chi nhánh tại Campuchia và Lào.

Giai đoạn năm 2019-2021, mặc dù chịu ảnh hưởng của đại dịch Covid trên toàn thế giới nhưng tốc độ tăng trưởng của MB rất mạnh mẽ trong hoạt động kinh doanh, nhanh chóng trở thành một ngân hàng năng động, nằm trong Top doanh nghiệp đạt lợi nhuận trên 10.000 tỷ đồng, Top 5 các Ngân hàng tốt nhất Việt Nam. Bên cạnh đó, MB đã vinh dự đạt các giải thưởng: MB là ngân hàng dẫn đầu tốc độ tăng trưởng doanh số chi tiêu thẻ tín dụng; MB vinh dự là một trong bốn ngân hàng đạt thương hiệu quốc gia năm 2018; MB lọt Top 5 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín năm 2019; MB được vinh danh tại Giải thưởng “Ngân hàng Việt Nam tiêu biểu 2020”; Nền tảng số của MB nhận giải thưởng Sao Khuê 2020; MB nằm trong Top 4 ngân hàng uy tín năm 2021; MB vào top 50 công ty niêm yết tốt nhất Việt Nam 2021 của Forbes.

Trong năm 2022, MB đã được vinh danh Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á 2022. Cùng các giải thưởng Top 50 thương hiệu mạnh nhất Việt Nam năm 2022; Top doanh nghiệp kinh doanh văn hóa; Top 10 doanh nghiệp lợi nhuận tốt nhất Việt Nam 2022; MB đạt Top 3 doanh nghiệp được nhà đầu tư yêu thích nhất.

Năm 2023, MB lọt top 10 Doanh nghiệp có báo cáo thường niên xuất sắc 2023; MB nhận 3 giải thưởng từ Brand Finance năm 2023 và được Tổ chức Quốc tế thẻ Mastercard trao giải thưởng sáng kiến số hóa đột phá năm 2023.

Đến năm 2024, MB – tiếp tục vinh danh giải thưởng “Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á” năm 2024 và giải thưởng MB thuộc Top 500 doanh nghiệp lớn nhất Đông Nam Á.

2.2. Quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà

Ngày 19/5/2004 Chủ tịch Hội Đồng Quản trị Ngân hàng TMCP Quân Đội Phạm Tuấn đã ký quyết định số 65/QĐ/NHQB-HĐQT thành lập Chi nhánh thành phố Đà Nẵng. Ngày 28/7/2004 Chi nhánh Ngân hàng TMCP Quân Đội tại TP.Đà Nẵng đã chính thức đi vào hoạt động tại địa chỉ 404 Hoàng Diệu, Q. Hải Châu, TP. Đà Nẵng và trở thành chi nhánh đầu tiên của MB tại khu vực Miền Trung. Vào ngày 26/09/2012, Ngân hàng TMCP Quân Đội đã khai trương Chi nhánh Nam Đà Nẵng và đang hoạt động tại 152 đường 2/9, TP. Đà Nẵng.

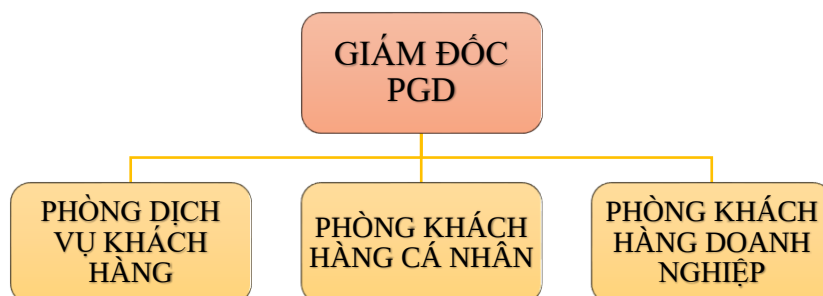
Sau hơn 20 năm thành lập, ngân hàng không ngừng lớn mạnh và phát triển. Đáp ứng tốt nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và đã khai trương thêm nhiều phòng PGD trên khắp Đà Nẵng như PGD Cẩm Lệ, , PGD Hoà Khánh, PGD Hải Châu, PGD Sông Hàn, PGD Sơn Trà, PDG Lê Duẩn. Trong đó, PGD Sơn Trà là đơn vị trực thuộc Chi nhánh Nam Đà Nẵng.

Ngày 05/12/2012, Thống đốc Ngân hàng nhà nước đã kí quyết định thành lập MB Sơn Trà tại địa điểm 1081 Ngô Quyền, Sơn Trà, Đà Nẵng.

Sau một thời gian hoạt động tại 1081 Ngô Quyền thì PGD được chuyển về địa điểm mới. Căn cứ văn bản số 557/ ĐAN-TTGSNH ngày 28/5/2021 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, Chi nhánh Đà Nẵng v/v Chấp thuận thay đổi địa điểm Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Sơn Trà. Phòng giao dịch mới tại địa điểm 222 – 224 đường Ngũ Hành Sơn, phường Mỹ An, quận Ngũ Hành Sơn, Thành phố Đà Nẵng. Vì địa điểm mới này thuộc khu vực đông dân cư, gần các trường học và nhiều hộ sản xuất kinh doanh. Do đó, khách hàng có nhu cầu về vốn và dịch vụ ngân hàng cao hơn, giúp cho Phòng giao dịch tăng doanh thu và khách hàng, tạo cơ hội phát triển trong tương lai.

2.2.1. Sơ đồ tổ chức của MB Sơn Trà

Hình 1.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của MB – PGD Sơn Trà



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng -PGD Sơn Trà)

2.2.2. Chức năng các phòng ban của MB Sơn Trà

Giám Đốc PGD: Là bộ phận quản lý và điều hành chung mọi hoạt động kinh doanh của Phòng giao dịch và chịu trách nhiệm trước Ngân hàng TMCP Quân Đội và cơ quan pháp luật.

Phòng dịch vụ khách hàng: Thực hiện các giao dịch hàng ngày như mở tài khoản, chuyển khoản, khóa thẻ, thay mã PIN, gửi tiết kiệm, rút tiền từ tài khoản tiết kiệm, thu chi tiền mặt.... Hỗ trợ yêu cầu dịch vụ khách hàng trực tiếp và yêu cầu từ dịch vụ thư thoại. Thực hiện chế độ hạch toán, kế toán thống kê theo quy định; xây dựng, quyết toán kế hoạch tài chính của chi nhánh. Thực hiện quản lý kho quỹ, cung ứng tiền mặt cho hoạt động của chi nhánh. Tổng hợp, lưu trữ hồ sơ tài liệu, bên cạnh đó phòng dịch vụ đảm nhận vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Chịu trách nhiệm tư vấn và bán các sản phẩm huy động, tài khoản, bảo hiểm và thẻ, đồng thời thực hiện các giao dịch vay cầm cố chứng từ có giá.

Kiểm soát viên: Là người chịu trách nhiệm kiểm soát, đảm bảo các hoạt động giao dịch hàng ngày tại quầy, rà soát hồ sơ chứng từ, kiểm soát hoạt động bằng tiền mặt và các hoạt động khác.

Phòng KHCN: Tổ chức hoạt động bán hàng tại MB Sơn Trà theo các chỉ tiêu kinh doanh được giao, chịu trách nhiệm kiểm soát triển khai cấp tín dụng cho khách hàng cá nhân cũng như định kỳ báo cáo công việc và các nhiệm vụ khác theo sự phân công.

Chuyên viên KHCN: Là người sẽ thực hiện các công việc liên quan đến hoạt động tín dụng của Ngân hàng dành cho các khách hàng cá nhân. Cũng sẽ là người trực tiếp thực hiện các hoạt động tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ các cá nhân có nhu cầu với tín dụng của ngân hàng. Và chịu trách nhiệm chính trong hoạt động hỗ trợ, trao đổi trực tiếp và đưa ra các giải pháp tín dụng cho khách hàng cá nhân.

Phòng KHDN: Tổ chức hoạt động bán hàng tại MB Sơn Trà theo các chỉ tiêu kinh doanh được giao, chịu trách nhiệm kiểm soát triển khai cấp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp cũng như định kỳ báo cáo công việc và các nhiệm vụ khác theo sự phân công.

Chuyên viên KHDN: Là người sẽ thực hiện các công việc liên quan đến hoạt động tín dụng của Ngân hàng dành cho khách hàng doanh nghiệp. Cũng sẽ là người trực tiếp thực hiện các hoạt động tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ các doanh nghiệp có nhu cầu với tín dụng của ngân hàng. Và chịu trách nhiệm chính trong hoạt động hỗ trợ, trao đổi trực tiếp và đưa ra các giải pháp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp.

2.2.3. Tình hình về đội ngũ nhân sự PGD Sơn Trà

Với đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và đam mê nghề nghiệp, dưới sự lãnh đạo đầy tâm huyết của quản lý cấp trên, MB Sơn Trà luôn sẵn lòng lắng nghe và đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng, cam kết mang đến dịch vụ chất lượng và trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng. Hầu hết các nhân viên của PGD đều có trình độ học vấn cao, do đó họ có khả năng tổ chức quản lý tốt và ý thức công việc cao. Sau đây là bảng tình hình về đội ngũ nhân sự của PGD Sơn Trà:

Bảng 1.1: Số lượng nhân lực PGD MB Sơn Trà giai đoạn 2022-2024

Đvt: Người

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024
Số nhân viên	12	11	12
Phân theo giới tính			
Nam	5	4	4
Nữ	7	7	8
Phân theo trình độ			
Đại học	12	11	12
Cao đẳng	0	0	0
THPT	0	0	0

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

Theo bảng thống kê cho thấy số lượng nhân viên của PGD Sơn Trà có xu hướng tăng giảm nhẹ qua 3 năm. Trong năm 2022, tình hình kinh tế xã hội đã dần ổn định sau đại dịch Covid-19 nên nguồn nhân lực có xu hướng tăng để đáp ứng nhu cầu cho việc đẩy mạnh hoạt động kinh doanh của PGD. Nhưng đến năm 2023 xu hướng công nghệ số trong lĩnh vực Ngân hàng phát triển cho phép khách hàng thực hiện các giao dịch một cách tự động mà không cần đến sự hỗ trợ của nhân viên, làm tăng tính tiện lợi, nhanh chóng và bảo mật cao cho khách hàng do đó dẫn đến sự giảm số lượng về nhân viên tại PGD. Năm 2024, số nhân viên của PGD tăng lên vào cuối năm, cho thấy PGD đang tích cực điều chỉnh chiến lược nhân lực để phù hợp với nhu cầu phát triển và môi trường kinh doanh hiện tại. Bên cạnh đó, PGD đã triển khai và tham gia vào các dự án mới nên việc tăng cường tuyển dụng nhân sự cũng nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Tuy nhiên, việc giảm số lượng nhân viên chủ yếu xảy ra ở nhân viên nam, trong khi số lượng nhân viên nữ tăng. Và trình độ nhân sự tại PDG được chọn lọc đáng kể, với tỷ lệ nhân viên có trình độ đại học là tuyệt đối. Điều đó giúp cho PGD có khả năng làm việc dễ dàng hơn, giải quyết công việc nhanh chóng và chính xác hơn. Và cũng có khả năng tiếp cận và sử dụng các công nghệ mới hiệu quả hơn, giúp tối ưu hóa quy trình làm việc và giảm thời gian xử lý.

2.2.4. Chức năng của MB Sơn Trà

Huy động vốn bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ với nhiều hình thức tiền gửi tiết kiệm, tiền hưởng lãi bậc thang, tiết kiệm dự thưởng, tiền gửi thanh toán, phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, kỳ phiếu và các giấy tờ có giá khác để huy động vốn của các tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo quy định của NHTM.

Hỗ trợ, chăm sóc khách hàng cung cấp các dịch vụ hỗ trợ, giải đáp thắc mắc và tư vấn sản phẩm dịch vụ cho khách hàng. Duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện tại đồng thời thu hút khách hàng mới. Thực hiện giao dịch, quản lý tài khoản, tiếp thị và bán sản phẩm tài chính như thẻ tín dụng, vay vốn, bảo hiểm và các sản phẩm tiết kiệm.

Cấp tín dụng bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ, cho vay ngắn hạn, trung hạn, dài hạn và chiết khấu các loại giấy tờ, chứng từ có giá, cho vay tài trợ theo dự án, cho vay đồng tài trợ với các ngân hàng thương mại khác, cho vay tài trợ xuất nhập khẩu, cho vay dài hạn các dự án lớn, cho vay khép kín chu kỳ sản xuất - lưu thông, cho vay các chương trình chỉ định, ủy thác của Chính Phủ.

Thanh toán quốc tế bằng đồng Việt Nam và ngoại tệ: thanh toán chuyển tiền điện tử trong cả nước, thanh toán quốc tế qua mạng SWIFT, Telex. Bảo lãnh đồng Việt Nam và ngoại tệ: bảo lãnh, tái bảo lãnh tín dụng, bảo lãnh đấu thầu, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng. Kinh doanh tiền tệ tín dụng và dịch vụ ngân

hàng đối ngoại: tiếp nhận và triển khai các dự án ủy thác vốn, dự án tài trợ kỹ thuật, dự án làm dịch vụ giải ngân.

2.2.5. Nhiệm vụ của MB Sơn Trà

Chấp hành chế độ kho quỹ, bảo đảm an toàn tiền mặt, vàng bạc, đá quý, chứng từ có giá trị. Tích lũy vốn trong quá trình hoạt động, đảm bảo an toàn tài sản của khách hàng, của Nhà nước, giữ vững tỷ lệ an toàn vốn đảm bảo khả năng thanh toán với khách hàng.

Nhận vốn ủy thác từ các chương trình tài trợ quốc gia, nhận tiền gửi thanh toán, tiền gửi tiết kiệm và các kỳ phiếu. Kinh doanh các dịch vụ như thanh toán các loại thẻ tín dụng, thực hiện các dịch vụ sản phẩm mới của ngân hàng.

Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận vốn, huy động vốn, cho vay trong khuôn khổ điều lệ của ngân hàng theo chính sách, chế độ của Nhà nước. Tổ chức hạch toán, kiểm soát và quyết toán theo chế độ tài chính kế toán hiện hành. Thực hiện nghiệp vụ thanh toán trong và ngoài hệ thống ngân hàng.

2.3. Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà

2.3.1. Sản phẩm kinh doanh của PGD Sơn Trà

a. Khách hàng cá nhân

- Ngân hàng số: SMS Banking; app MBBank; Emb; Mua ngoại tệ tiền mặt trên App MBBank; Vay cầm cố tiền gửi tiết kiệm (Sổ quỳ) trên App MBBank; Vay thông minh trên App MBBank;...
- Tiền gửi: Tiền gửi số cố định; Tiền gửi số tích lũy; Chứng chỉ tiền gửi tích lũy CDs; Tiền gửi Bình An Phú Quý;...
- Chuyển tiền, thanh toán khách hàng cá nhân: Chuyển tiền du học; chuyển tiền ra nước ngoài qua tài khoản; Dịch vụ Quy đổi ngoại tệ tự động cho KHCN; Chuyển tiền mặt Bankplus; ...
- Bảo hiểm nhân thọ: MBAL An Cư; Bảo hiểm Bệnh hiểm nghèo; Bảo hiểm Tai nạn; BH Tử vong và Thương tật toàn bộ vĩnh viễn; Bảo hiểm hỗ trợ viện phí và chi phí phẫu thuật;...
- Cho vay: Cho vay mua đổi nhà; Vay xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở; Cho vay SXKD ngắn hạn; Cho vay mua ô tô; Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo; Cho vay tín chấp quân nhân;...
- Dịch vụ thẻ: Thẻ MB Hi LoL; Thẻ MB Mastercard Hi Green; Thẻ tín dụng quốc tế MB Priceless World Elite Mastercard; Dịch vụ phòng chờ sân bay-

Thẻ Priority Pass; Thẻ tín dụng quốc tế MB Priority; Thẻ ghi nợ quốc tế MB Visa; Thẻ ViettelPay MB; ...

- Dịch vụ khác: Dịch vụ thu hộ NSNN; Thanh toán giao dịch chuyển nhượng bất động sản; Gói dịch vụ Quân nhân; Giữ hộ giấy tờ; Cho thuê kết an toàn;...

b. Khách hàng doanh nghiệp

- Ngân hàng số: Thanh toán QR động trên Biz MBBank; Giải ngân xây lắp Online trên BIZ MBBank; Chuyển ngoại tệ trong nước online; Kết nối ngân hàng điện tử dành cho KHDN của MB trên các phần mềm kế toán; ...
- Tiền gửi: Tiền gửi có kỳ hạn trả lãi cuối kỳ; Chứng chỉ tiền gửi; Tiền gửi đầu tư số trên Biz MBBank; ...
- Tín dụng và bảo lãnh: Cho vay theo món; Cho vay vốn kinh doanh trả góp; Cho vay mua ô tô phục vụ sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp; Tài trợ ngành Nhựa;...
- Tài trợ thương mại: Nghiệp vụ thư tín dụng (LC) nhập khẩu; Nghiệp vụ nhờ thu nhập khẩu; Chiết khấu bộ chứng từ xuất khẩu; Tài trợ xuất khẩu trước giao hàng theo LC gốc; Nghiệp vụ thư tín dụng (LC) xuất khẩu; ...
- Tài khoản và gói tài khoản: Mở tài khoản doanh nghiệp online; Tài khoản vốn chuyên dùng; Gói giải pháp kinh doanh; Thẻ tín dụng MB Visa Commerce;...
- Dịch vụ: Dịch vụ thu tiền Bảo hiểm Xã hội; Nộp thuế điện tử với Tổng Cục Thuế; Dịch vụ trả lương qua tài khoản;...

2.3.2. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024

Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà chủ yếu là tiền gửi tiết kiệm và cụ thể như bảng sau:

Bảng 2.1: Tình hình hoạt động huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 - 2024*Đvt: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền	Tỉ trọng	Số tiền tăng/ giảm	Tỉ lệ (%)	Số tiền tăng/ giảm	Tỉ lệ (%)
TGCKH	389.428	75,04%	547.250	76,14%	730.813	74,41%	157.822	40,53	183.563	33,54
TGCKH ngắn hạn	300.214	77,09%	444.125	81,16%	582.148	79,66%	143.911	47,94	138.023	31,08
TGCKH trung – dài hạn	89.214	22,91%	103.125	18,84%	148.665	20,34%	13.911	15,59	45.540	44,16
TGKKH	129.523	24,96%	171.524	23,86%	251.326	25,59%	42.001	32,43	79.802	46,53
Tổng tiền gửi	518.951	100,00%	718.774	100,00%	982.139	100,00%	199.823	38,51	263.365	36,64

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà)

Qua bảng tình hình huy động vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022-2024 cho ta thấy tình hình huy động vốn của PGD Sơn Trà có xu hướng tăng dần qua các năm. Cụ thể: Năm 2023 tổng số tiền gửi 718.774 triệu đồng, tăng 199.823 triệu đồng so với năm 2022 (518.951 triệu đồng) tương ứng với 38,51%. Năm 2024 tổng số tiền gửi là 982.139 triệu đồng, tăng 263.365 triệu đồng so với năm 2023, tương ứng với 36,64%. Năm 2022, đại dịch Covid-19 tiếp tục gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động sản xuất - kinh doanh của mọi quốc gia trên thế giới. Trong nước, làn sóng dịch Covid-19 bùng phát với biến chủng mới có tốc độ lây lan nhanh chóng, nguy hiểm diễn biến phức tạp tại nhiều địa phương, ảnh hưởng nghiêm trọng đến đời sống, an toàn của người dân và đặc biệt phát triển kinh tế - xã hội. Tại Đà Nẵng, đặc biệt là ngành du lịch, đã phải đối mặt với sự suy giảm nghiêm trọng do giảm số lượng khách du lịch. Nhiều doanh nghiệp phải đóng cửa hoặc hoạt động với quy mô nhỏ hơn, gây ra sự suy thoái kinh tế. Nguồn thu người dân không ổn định vì phải chịu đựng việc cách ly xã hội kéo dài.

Bước qua năm 2023, khi dịch COVID-19 ổn định nền kinh tế Việt Nam đã cho thấy nhiều dấu hiệu phục hồi và phát triển mạnh mẽ. Bên cạnh đó, tình hình kinh tế ở Đà Nẵng cũng dần ổn định, lượng khách du lịch đang trên đà phục hồi. MB Sơn Trà đã có chính sách linh hoạt và hấp dẫn để thu hút khách hàng gửi tiền, đồng thời duy trì mức lãi suất hợp lý để cân bằng giữa huy động và cho vay. Cụ thể, Ngân hàng đã đưa ra các gói huy động tiền gửi với lãi suất giao động từ 6,8% - 7%/năm. Đây là nguyên nhân giúp cho dịch vụ tiền gửi năm 2023 tăng so với năm 2022.

Trong năm 2024 nền kinh tế phục hồi đã tạo ra một môi trường thuận lợi cho các dịch vụ tiền gửi tại ngân hàng. Với sự tăng trưởng kinh tế, nhu cầu tiết kiệm và đầu tư của người dân cũng tăng lên. MB Sơn Trà đã triển khai các sản phẩm tiết kiệm mới như Tiền gửi tiết kiệm Bình An Phú Quý và các sản phẩm tiết kiệm có điều kiện để phục vụ nhu cầu đa dạng của khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng đã tăng cường chăm sóc khách hàng, cung cấp các dịch vụ hỗ trợ tài chính, tư vấn tài chính và các chương trình khuyến mãi để thu hút và giữ chân khách hàng.

Tiền gửi có kỳ hạn cũng đang tăng dần qua các năm. Nguồn huy động vốn tiền gửi có kỳ hạn dưới 12 tháng chiếm tỷ trọng cao nhất trên tổng tỷ lệ vốn huy động. Năm 2023 tăng 47,94% so với năm 2022 và năm 2024 tăng 31,08% so với năm 2023. Điều này cho thấy với nền kinh tế phục hồi, thu nhập của người dân ổn định hơn, dẫn đến việc nhiều khách hàng có nhu cầu gửi tiền tiết kiệm để bảo vệ tài sản và kiếm lợi nhuận từ tiền lãi. Vì vậy, MB Sơn Trà đã triển khai nhiều chương trình khuyến mãi và ưu đãi dành cho khách hàng gửi tiền có kỳ hạn ngắn như việc tặng quà, hoàn tiền và các tiện ích khác khi gửi tiền để thu hút được lượng lớn khách hàng tham gia.

Tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng là nguồn vốn ổn định, dài hạn và đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự ổn định tài chính và phát triển bền vững cho ngân hàng. Cụ thể MB Sơn Trà đã huy động được số tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng qua các năm như sau: Năm 2022 là 89.214 triệu đồng tương ứng với 22,91%; năm 2023 là 103.125 triệu đồng tương ứng với 18,84%; năm 2024 là 148.665 triệu đồng tương ứng với 20,34% trên tổng số tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng. MB Sơn Trà đã cung cấp các mức lãi suất hấp dẫn cho các khoản tiền gửi dài hạn để khuyến khích khách hàng gửi tiền trong kỳ hạn trên 12 tháng để hưởng lợi nhuận cao hơn. Ngân hàng đã có những phần quà tặng giá trị vào dịp Tết Nguyên Đán và sinh nhật do nhân viên của PGD trực tiếp đến gửi cho khách hàng. Bên cạnh đó, khách hàng còn được hưởng ưu đãi về lãi suất từ 0,1% - 0,3%/năm khi gửi tiền có kỳ hạn trên 12 tháng tại MB Sơn Trà. Điều này đã góp phần làm cho việc huy động tiền gửi tại MB Sơn Trà tăng lên.

Tiền gửi không kỳ hạn của MB Sơn Trà chiếm tỷ trọng không quá cao. Cụ thể vào năm 2022 chiếm 129.523 triệu đồng tương ứng với 24,96%; năm 2023 chiếm 171.524 triệu đồng tương ứng với 23,86%; năm 2024 chiếm 251.326 triệu đồng tương ứng với 25,59%. Nguyên nhân giúp tiền gửi không kỳ hạn tăng lên là vì ngân hàng áp dụng công nghệ số giúp khách hàng dễ dàng quản lý và gửi tiền một cách tiện lợi, nhanh chóng thông qua app MB của ngân hàng.

2.3.3. Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024

Trong giai đoạn 2022 – 2024, ngành ngân hàng nói chung và MB Sơn Trà nói riêng đã đối mặt với nhiều khó khăn do tác ảnh hưởng của đại dịch. Các doanh nghiệp, đặc biệt là các cơ sở kinh doanh, chủ yếu đang tập trung vào vay ngắn hạn để duy trì hoạt động trong thời gian dịch bệnh, hạn chế vay dài hạn cho các khoản đầu tư mở rộng. Những thách thức này đã được phản ánh rõ ràng qua các chỉ số chính khi đánh giá hoạt động cho vay của MB Sơn Trà. Điều này thể hiện qua các chỉ số chính được sử dụng để đánh giá hoạt động cho vay của ngân hàng.

Bảng 2.2: Tình hình hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 - 2024

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền tăng/ giảm	Tỉ lệ (%)	Số tiền tăng/ giảm	Tỉ lệ (%)
Doanh số cho vay	518.476	718.377	981.479	199.901	38,56	263.102	36,62
Doanh số thu nợ	472.449	665.777	865.571	193.328	40,92	199.794	30,01
Dư nợ cuối kỳ	220.555	273.155	389.063	52.600	23,85	115.908	42,43
Nợ xấu	2.380,13	2.643,68	2.212,60	263,55	11,07	-431,08	-16,31
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,08%	0,97%	0,57%	-0,11%	-10,32	-0,40%	-41,24

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

Doanh số cho vay: Một trong những thước đo chính để đánh giá hiệu suất hoạt động cho vay của ngân hàng là doanh số cho vay. Qua bảng trên cho ta thấy doanh số cho vay của MB Sơn Trà đã tăng lên đáng kể trong giai đoạn 2022 – 2024. Cụ thể năm 2022 là 518.476 triệu đồng lên đến 718.377 triệu đồng năm 2023 và tiếp tục tăng đến 2024 là 981.479 triệu đồng. Nguyên nhân là do doanh nghiệp và các cá nhân có nhu cầu vay vốn để chi trả cho các chi phí như: thanh toán tiền lương, mua nguyên vật liệu,... Bên cạnh đó, khách hàng cũng cần vốn để sản xuất kinh doanh, mua bất động sản, hoặc mua sắm trang thiết bị; còn doanh nghiệp thường dùng khoản vay liên quan đến các dự án lớn như xây dựng hạ tầng, phát triển bất động sản hay đầu tư vào các dự án xây dựng có quy mô lớn. Và ngân hàng cũng có các chính sách ưu đãi, lãi suất hấp dẫn, thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh cho các khoản vay trở thành lựa chọn thuận lợi cho doanh nghiệp và cá nhân.

Doanh số thu nợ: Qua bảng tình hình hoạt động cho vay tại MB Sơn Trà trên cho ta thấy các chỉ số doanh số thu nợ tăng theo từng năm. Cụ thể: Doanh số thu nợ năm 2023 và năm 2022 chênh lệch 193.328 triệu đồng, chiếm 40,92%; năm 2024 so với năm 2023 chênh lệch 199.794 triệu đồng, chiếm 30,01%. Điều này cho thấy ngân hàng đã tích cực chú trọng thu hồi nợ thông qua việc nhắc nhở và đôn đốc khách hàng trả nợ, đồng thời nhiều khách hàng cũng ý thức trả nợ đầy đủ và đúng hạn để xây dựng lịch sử tín dụng tốt cho các khoản vay sau. Ngoài ra, Ngân hàng chủ động nhắc nhở khách hàng khi đến hạn trả qua các hình thức như: báo trên app MB, gửi tin nhắn, điện thoại, gửi email,...

Dư nợ cuối kỳ: Dư nợ cuối kỳ là một chỉ số quan trọng đánh giá sự ổn định và khả năng duy trì nguồn vốn của ngân hàng. Qua bảng 2.2 cho thấy, tổng dư nợ cho vay của MB Sơn Trà trong giai đoạn 2022- 2024 tăng trưởng qua các năm. Năm 2022 dư nợ cho vay đạt 220.555 triệu đồng. Năm 2023 tăng thêm 52.620 triệu đồng (tăng 23,85%) so với năm 2022, đến năm 2024 dư nợ cho vay đạt 389.063 triệu đồng, tăng 42,43% so với năm 2023. Nguyên nhân là do nền kinh tế có dấu hiệu phục hồi sau đại dịch Covid, các thành phần kinh tế cần có vốn để sản xuất kinh doanh, ngân hàng hỗ trợ cho các doanh nghiệp, cá nhân vay vốn. Qua đó cho thấy MB Sơn Trà có xu hướng tập trung vào hoạt động cho vay với lãi suất cho vay trung bình từ 5,9% - 7,9%/năm, đặc biệt là ngân hàng có chính sách cho vay dễ dàng hơn với sản phẩm “Vay Nhanh Siêu Tốc – Bức Phá Kinh Doanh”.

Nợ xấu: Qua bảng 2.2 thấy rằng nợ xấu đã thay đổi qua các năm. Cụ thể: từ 2.380,13 triệu đồng vào năm 2022 lên 2.643,68 triệu đồng vào năm 2023 và giảm xuống còn 2.212,60 triệu đồng vào năm 2024. Điều này phần nào phản ánh tác động của Đại dịch Covid-19 đối với khả năng thanh toán của khách hàng, đặc biệt là trong

lĩnh vực kinh doanh. Tỷ lệ nợ xấu năm 2022 là 1.08% tức là trong 100 đồng nợ quá hạn có 1.08 đồng nợ xấu. Nguyên nhân là dịch bệnh và giãn cách kéo dài khiến nhiều hộ kinh doanh buôn bán thua lỗ, ảnh hưởng trực tiếp đến thu nhập trả nợ của khách hàng. Nhiều khách hàng không có khả năng trả nợ, buộc PGD phải hỗ trợ gia hạn nợ, dẫn đến nợ xấu của PGD tăng cao. Đến năm 2023, MB Sơn Trà đã chủ động cơ cấu lại nợ cho khách hàng nên nợ xấu giảm. Do đó, tỷ lệ nợ xấu năm 2023 giảm còn 0,97%. Sang đến năm 2024, tỷ lệ này có giảm xuống còn 0,57%. Điều này thể hiện một xu hướng tích cực trong quản lý rủi ro của Ngân hàng. Đây là sự nỗ lực của cả tập thể MB Sơn Trà trong việc quyết liệt theo chỉ đạo của Hội Sở, các cán bộ tín dụng đã tích cực đôn đốc xử lý các khoản vay của khách hàng như gọi điện cho khách hàng để thông báo về khoản vay đến hạn, nhân viên trực tiếp đến nơi ở của khách hàng,... Vì không trả nợ đúng hạn sẽ ảnh hưởng đến lịch sử nợ xấu của khách hàng và hạn chế khách hàng tham gia các sản phẩm vay sau này. Sự điều hành linh hoạt của Ban lãnh đạo đã góp phần đưa tỷ lệ nợ xấu về mức thấp nhất trong cùng hệ thống MB từ đó góp phần giảm thiểu rủi ro gia tăng lợi nhuận.

2.3.4. Tình hình kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024

Trong những năm gần đây, MB Sơn Trà đã không ngừng nỗ lực và đạt được những thành tựu nổi bật trong hoạt động kinh doanh. Với chiến lược phát triển bền vững, PGD đã thực hiện nhiều cải tiến đột phá trong quản lý rủi ro và cấp tín dụng, giúp tăng trưởng tổng thu nhập một cách ấn tượng. Để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng, MB Sơn Trà đã triển khai các dịch vụ tài chính linh hoạt và hiệu quả. Nhờ đó, PGD đã bảo vệ vững chắc lợi nhuận dù trong bối cảnh môi trường kinh doanh đầy biến động. Dưới đây là các chỉ số phản ánh tình hình hoạt động kinh doanh của MB Sơn Trà trong giai đoạn năm 2022 - 2024.

Bảng 2.3: Tình hình hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 - 2024

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền tăng/ giảm	Tỉ lệ (%)	Số tiền tăng/ giảm	Tỉ lệ (%)
Tổng doanh thu	58.891	100%	79.898	100%	113.532	100%	21.007	35,67	33.634	42,10
Thu từ HĐTD	39.124	66,43%	54.315	67,98%	75.124	66,17%	15.191	38,83	20.809	38,31
Thu từ HDDV	16.452	25%	20.591	26%	31.756	27%	4.139	25,16	11.165	54,22
Thu từ HĐ khác	3.315	5%	4.992	6%	6.652	6%	1.677	50,59	1.660	33,25
Tổng chi phí	42.199	100%	58.428	100%	79.085	100%	16.229	38,46	20.657	35,35
Chi trả lãi	30.853	73,11%	44.315	75,85%	55.364	70,01%	13.462	43,63	11.049	24,93
Chi trả DV khác	9.352	22,16%	11.524	19,72%	19.652	24,85%	2.172	23,22	8.128	70,53
Chi phí khác	1.994	4,73%	2.589	4,43%	4.069	5,15%	595	29,84	1.480	57,16
Lợi nhuận	16.692		21.470		34.447		4.778	28,62	12.977	60,44

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

Tổng doanh thu: Trong bối cảnh hoạt động ngân hàng vẫn còn nhiều khó khăn, cạnh tranh ngày càng gay gắt, nhưng MB Sơn Trà đã thực hiện theo định hướng "Tăng trưởng hợp lý, tái cơ cấu hiệu quả" và đạt được kết quả đáng khích lệ. Tổng thu nhập của MB Sơn Trà tăng dần trong 3 năm gần đây. Cụ thể: Năm 2023 tổng thu nhập đạt 79.898 triệu đồng, tăng 21.007 triệu đồng tương ứng 35,67% so với năm 2022, năm 2024 tăng 33.634 triệu đồng tương ứng 42,10% so với năm 2023. Nguồn thu nhập từ HĐTD chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng thu nhập, đã đóng góp một phần quan trọng vào sự tăng trưởng nhanh chóng này. Ngoài ra, nguồn thu nhập từ HĐDV và hoạt động khác cũng đóng góp mạnh mẽ vào tăng trưởng tổng thu nhập, với tỷ lệ tăng trưởng lần lượt là 25,16% và 50,59% năm 2023 so với năm 2022; tỷ lệ tăng trưởng năm 2024 so với năm 2023 lần lượt là 54,22% và 33,25%. Việc mở rộng các loại dịch vụ tài chính, bảo hiểm, tư vấn đầu tư, và giao dịch ngoại hối không chỉ giúp ngân hàng thu hút thêm nhiều đối tượng khách hàng, mà còn tạo ra các dòng tiền mới, bù đắp khi một nguồn thu nhập gặp khó khăn. Điều này có thể là kết quả của sự đa dạng hóa nguồn thu nhập từ HĐDV và các hoạt động khác có thể chỉ ra rằng đã góp phần tăng trưởng doanh thu và giảm rủi ro.

Tổng chi phí: Tổng chi phí của MB Sơn Trà đã tăng từ 42.199 triệu đồng năm 2022 lên 58.428 triệu đồng năm 2023 và 79.085 triệu đồng năm 2024. Chênh lệch chi phí giữa năm 2023 và 2022 là 16.229 triệu đồng, tương ứng với mức tăng trưởng 38,46%. Chênh lệch chi phí giữa năm 2024 và 2023 là 20.657 triệu đồng, tương ứng với mức tăng 35,35%. Nguyên nhân chính dẫn đến sự gia tăng này bao gồm sự mở rộng hoạt động kinh doanh và đầu tư của MB Sơn Trà, tăng cường các dịch vụ tài chính để thu hút khách hàng, và sự cạnh tranh khốc liệt trên thị trường tài chính. Bên cạnh đó, MB Sơn Trà đã đầu tư nhiều vào các dịch vụ và sản phẩm cụ thể như VietQR, các tờ rơi giới thiệu sản phẩm,... nhằm đa dạng hóa nguồn thu nhập, dẫn đến chi phí dịch vụ và các chi phí khác gia tăng. Ngoài ra, việc điều chỉnh lãi suất và chính sách tín dụng cũng góp phần làm tăng chi phí hoạt động. Những yếu tố này phản ánh sự nỗ lực của MB Sơn Trà trong việc duy trì và mở rộng thị phần, đồng thời đảm bảo tăng trưởng bền vững trong bối cảnh kinh tế biến động.

Tổng lợi nhuận: Trong giai đoạn 2022-2024, MB Sơn Trà đã có những thay đổi tích cực trong hoạt động kinh doanh, được thể hiện qua biến động về lợi nhuận. Năm 2022, lợi nhuận của ngân hàng đạt 16.692 triệu đồng. Sang năm 2023, lợi nhuận tăng lên 21.470 triệu đồng, số tiền chênh lệch là 4.778 triệu đồng, tương ứng với 28,62%. Nguyên nhân là do giai đoạn này vẫn còn chịu tác động nặng nề của đại dịch, dẫn đến nhiều khó khăn trong kinh doanh. Khách hàng cá nhân và doanh nghiệp đều

gặp khó khăn về tài chính, làm giảm nhu cầu vay vốn và sử dụng dịch vụ ngân hàng. Tuy nhiên, năm 2024, lợi nhuận của MB Sơn Trà đạt mức ấn tượng 34.447 triệu đồng, tăng 12.977 triệu đồng so với năm trước, tương đương 60,44%. Điều này cho thấy MB Sơn Trà đã nỗ lực mở rộng các dịch vụ tài chính đa dạng và linh hoạt, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng để thu hút thêm nguồn vốn và tăng trưởng lợi nhuận. Ngoài ra, môi trường kinh doanh dần ổn định và các chính sách hỗ trợ từ phía chính phủ cũng góp phần tạo điều kiện thuận lợi cho MB Sơn Trà phát triển.

2.4. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024

2.4.1. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà

a. Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo

- Đặc điểm sản phẩm:
 - Cho vay tối đa 80% nhu cầu vốn và không quá 03 tỷ đồng
 - Thời gian vay: tối đa 84 tháng
 - Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý nhanh chóng
- Đối tượng khách hàng:
 - Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự từ 19 – 70 tuổi
 - Thu nhập tối thiểu của khách hàng và vợ/chồng: 10 triệu đồng/tháng
 - Tài sản đảm bảo đa dạng: Bất động sản, Giấy tờ có giá, Sổ/Thẻ tiết kiệm, Hợp đồng tiền gửi, Ô tô.
- Hồ sơ vay vốn:
 - Mẫu đơn đề nghị vay vốn (theo mẫu của MB)
 - Hồ sơ pháp lý: Chứng minh nhân dân hoặc Căn cước công dân/ Hộ chiếu; Hộ khẩu thường trú/ tạm trú KT3; Giấy đăng ký kết hôn/Chứng nhận độc thân
 - Hồ sơ chứng minh mục đích: Biên bản xác nhận nhu cầu vốn vay
 - Hồ sơ thu nhập: Hợp đồng lao động, bảng sao kê lương/tài khoản ngân hàng...
 - Hồ sơ tài sản đảm bảo: Giấy chứng nhận sở hữu tài sản.

b. Cho vay tín chấp

- Đặc điểm sản phẩm:
 - Không cần tài sản thế chấp, không cần công ty bảo lãnh, khách hàng đã được hỗ trợ đến hàng trăm triệu đồng từ sản phẩm cho vay tiêu dùng không tài sản đảm bảo của MB
 - Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh
 - Mức cho vay: Tối đa lên đến 800 triệu đồng
 - Thời gian cho vay: Tối đa 60 tháng
 - Phương thức trả nợ linh hoạt, phù hợp với dòng tiền của khách hàng.
- Đối tượng khách hàng:

- Khách hàng có độ tuổi không quá 55 tuổi đối với nữ và 60 tuổi đối với nam tại thời điểm kết thúc khoản vay
 - Khách hàng có hộ khẩu/ sổ tạm trú (KT3) tại Tỉnh/Thành phố nơi MB có trụ sở
 - Khách hàng được trả lương qua tài khoản và có thời gian công tác tại Đơn vị quản lý hiện tại tối thiểu 01 năm
 - Khách hàng đáp ứng nhu cầu các quy định và điều kiện cho vay của MB.
 - Hồ sơ vay vốn:
 - Đơn đề nghị vay vốn kiêm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB)
 - Chứng minh nhân dân/ Căn cước công dân/ Hộ chiếu, Hộ khẩu/ Sổ tạm trú (KT3), đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
 - Hợp đồng lao động/ Hợp đồng làm việc/ Quyết định biên chế
 - Giấy tờ chứng minh thu nhập hàng tháng tại Đơn vị quản lý và nguồn trả nợ khác.
- c. *Cho vay mua ô tô*
- Đặc điểm sản phẩm:
 - Phê duyệt tự động: Có kết quả phê duyệt siêu tốc ngay sau 5 phút khi đăng ký thông tin vay qua App MBBank
 - Thời gian vay lên đến 84 tháng
 - Tỷ lệ cho vay lên tới 80% giá trị xe bao gồm thuế/lệ phí khi khách hàng thế 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 hàng lựa chọn
 - Khách hàng chủ động theo dõi khoản vay, lịch trả nợ dự kiến, trả nợ một phần/tất toán trước hạn khoản vay hoàn toàn trên App MBBank.
 - Đối tượng khách hàng:
 - Khách hàng có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự
 - Khách hàng có độ tuổi từ đủ 19 tuổi đến không quá 70 tuổi tại thời điểm kết thúc khoản vay
 - Khách hàng có hộ khẩu/sổ tạm trú (KT3) tại Tỉnh/Thành phố nơi MB có trụ sở
 - Khách hàng có khả năng tài chính đảm bảo nguồn trả nợ cho khoản vay
 - Khách hàng đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB.
 - Hồ sơ vay vốn:
 - Đơn đề nghị vay vốn kiêm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB)
 - CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân

- Giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay
 - Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ
 - Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm.
- d. *Cho vay mua đất thổ cư*
- Đặc điểm sản phẩm:
 - Không phải trả nợ gốc lên tới 5 năm/chỉ trả 15% nợ gốc trong 10 năm đầu tiên
 - Thu nhập chỉ từ 10 triệu đồng/ tháng
 - Thời gian trả góp lên tới 35 năm
 - Mức cho vay lên đến: 80% giá trị tài sản đảm bảo
 - Thủ tục đơn giản, phê duyệt 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 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.
 - Hồ sơ vay vốn:
 - Đơn đề nghị vay vốn kiêm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB)
 - CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
 - Giấy tờ chứng minh mục đích vay vốn: Hợp đồng mua bán, hợp đồng đặt cọc, quyết định trúng đấu giá...
 - Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ: Hợp đồng lao động, Sao kê lương, đăng ký kinh doanh...
 - Giấy tờ liên quan đến TSBĐ: Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Giấy phép xây dựng...
- e. *Cho vay xây, sửa nhà và trang bị nội thất nhà ở*
- Đặc điểm sản phẩm:
 - 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 tài sản đảm bảo độc lập là quyền sử dụng 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.
 - Đối tượng khách hàng:
- Khách hàng trẻ độ tuổi từ 23 - 40 tuổi, 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.
 - Hồ sơ vay vốn:
- Đơn đề nghị vay vốn kiêm cam kết trả nợ (theo mẫu của MB)
- CMND/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Sổ tạm trú (KT3), Đăng ký kết hôn/Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
- Giấy tờ chứng minh mục đích vay vốn: Hợp đồng mua bán, hợp đồng đặt cọc, quyết định trúng đấu giá...
- Giấy tờ chứng minh nguồn trả nợ: Hợp đồng lao động, Sao kê lương, đăng ký kinh doanh...
- Giấy tờ liên quan đến tài sản đảm bảo: Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, Giấy phép xây dựng...

2.4.2. Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà

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

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

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

Bước 2: Thẩm định khoản vay

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

- Thứ nhất, thẩm định khách hàng: Thẩm định năng lực pháp luật nhân sự, năng lực hành vi dân sự, tư cách của người đi vay.
- Thứ hai, thẩm định mục đích sử dụng vốn vay: Thẩm định mục đích sử dụng vốn vay có phù hợp với quy định hay không.
- Thứ ba, thẩm định tình hình tài chính và khả năng thanh toán của khách hàng: Phân tích đánh giá khách hàng thông qua việc phân tích, đánh giá bảng lương, hợp đồng lao động, uy tín khách hàng, phương án kinh doanh,... giúp ngân hàng hiểu khách hàng hơn.
- Thứ tư, thẩm định tài sản đảm bảo: Nếu khoản vay được đảm bảo bằng tài sản đảm bảo (nhà ở, quyền sử dụng đất, ô tô,...) ngân hàng cần phải thẩm định tính pháp lý của tài sản đảm bảo, giá trị của tài sản đảm bảo.

Dựa trên hồ sơ tín dụng mà khách hàng cung cấp và kết quả thẩm định, Chuyên viên QHKKH thực hiện chấm điểm khách hàng, lập tờ trình tín dụng. Trong trường hợp khách hàng không đủ điều kiện vay thì chuyên viên QHKKH phải thông báo ngay với khách hàng.

Bước 3: Xét duyệt và quyết định cho vay

Sau quá trình thẩm định, chuyên viên QHKKH thông báo lại với cấp trên để trình lên cấp trên duyệt, đưa ra quyết định cho vay và thông báo cho khách hàng biết rõ nội dung. Giám đốc của PGD được phép phê duyệt và đưa ra quyết định cho vay đối với các khoản vay có giá trị đến 2 tỷ đồng và không có ngoại lệ về hồ sơ vay vốn. Các trường hợp còn lại phải chuyển cho Chuyên gia phê duyệt/ Hội đồng tín dụng/ Ủy ban tín dụng tại Hội sở để phê duyệt khoản vay. Cấp phê duyệt sẽ dựa vào hồ sơ tín dụng và tờ trình của Chuyên viên QHKKH để đưa ra quyết định.

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

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

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

Bước 5: Giải ngân

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

Bước 6: Kiểm tra sau vay

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

Bước 7: Thu hồi nợ, tắt toán khoản vay

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

2.4.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà

2.4.3.1. Tình hình chung cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024

Bảng 2.4: Tình hình chung hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022-2024*Đvt: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	518.476	100%	718.377	100%	981.479	100%	199.901	38,56	263.102	36,62
Cho vay tiêu dùng	100.480	19,38%	151.665	21,11%	246.764	25,14%	51.185	50,94	95.099	62,70
Doanh số thu nợ	472.449	100%	665.777	100%	865.571	100%	193.328	40,92	199.794	30,01
Cho vay tiêu dùng	84.745	17,94%	124.649	18,72%	207.147	23,93%	39.904	47,09	82.498	66,18
Dư nợ cuối kỳ	220.555	100%	273.155	100%	389.063	100%	52.600	23,85	115.908	42,43
Cho vay tiêu dùng	45.354	20,56%	72.730	26,49%	111.987	28,78%	27.016	59,57	39.617	54,74
Nợ xấu	2.380,13	100%	2.643,68	100%	2.212,60	100%	263,55	11,07	-431,08	-16,31
Cho vay tiêu dùng	342,79	14,46%	399,13	15,10%	301,52	13,63%	56,34	16,44	-97,61	-24,56
Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,08%		0,97%		0,57%		-		-	
Cho vay tiêu dùng	0,76%		0,55%		0,27%		-		-	

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn)

a. Doanh số cho vay tiêu dùng

Trong ba năm từ 2022 – 2024, doanh số cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà đã có những thay đổi đáng kể. Tổng doanh số cho vay chung tăng từ 518.471 triệu đồng năm 2022 lên 718.377 triệu đồng năm 2023, tương ứng tăng 199.901 triệu đồng (38,56%). Đến năm 2024, tổng doanh số đạt 981.479 triệu đồng, tăng thêm 263.102 triệu đồng (36,62%) so với năm 2023. Trong đó, doanh số CVTD cũng có sự tăng trưởng đáng kể. Năm 2022, doanh số CVTD đạt 100.480 triệu đồng, chiếm 19,38% tổng doanh số cho vay. Năm 2023, con số này tăng lên 151.665 triệu đồng, chiếm 21,11% với mức tăng 51.185 triệu đồng (50,94%) so với năm 2022. Đến năm 2024, doanh số CVTD đạt 246.764 triệu đồng, chiếm 25,14% tổng doanh số, với mức tăng thêm 95.099 triệu đồng (62,70%) so với năm 2023.

Có sự tăng lên mạnh mẽ của doanh số CVTD tại PGD những năm qua là nhờ sự phát triển của nền kinh tế và xã hội. Bắt đầu từ năm 2022, nền kinh tế nước ta dần phục hồi, NHNN giảm mặt bằng lãi suất, ổn định tỷ giá, quản lý thị trường vàng, ổn định kinh tế vĩ mô, tạo điều kiện thuận lợi cho cá nhân mua hàng hóa, dịch vụ phục vụ cho các mục đích tiêu dùng của cá nhân và các hộ gia đình. Bên cạnh đó, giai đoạn 2022 – 2024, Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà đã triển khai cho vay dành cho Quân nhân và cán bộ công nhân viên chức của các đơn vị trả lương qua MB, đây là bộ phận có nguồn thu ổn định từ các cơ quan, doanh nghiệp trả lương qua hệ thống ngân hàng, lương chuyển vào trích một phần thu nợ, hạn chế rủi ro tín dụng và thu nợ dễ dàng. Ngoài ra, việc nhà nước liên tục điều chỉnh tăng mức lương cơ sở cũng là nguyên nhân gia tăng nhu cầu mua sắm, chi tiêu phục vụ mục đích tiêu dùng của của đội ngũ cán bộ, công nhân viên. Điều này khiến lượng khách hàng có nhu cầu vay vốn tiêu dùng tăng lên vì khách hàng yên tâm vào mức thu nhập hiện tại và tương lai của bản thân dẫn đến doanh số CVTD của MB Sơn Trà ngày càng tăng.

Hơn nữa, ngân hàng có các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với nhu cầu khách hàng như cho vay mua ô tô, vay sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở, vay mua đất thổ cư. Có thể nhận thấy tỷ trọng doanh số vay tiêu dùng so với doanh số cho vay của ngân hàng có sự tăng đáng kể từ năm 2022 đến năm 2024, với tỷ lệ tăng lần lượt là 19,38% trong năm 2022 và đạt 25,14% năm 2024. Nguyên nhân là sau đại dịch các NHTM tăng hoạt động cho vay tiêu dùng và MB Sơn Trà cũng tăng theo xu hướng đó thể hiện qua việc đẩy mạnh cho vay tiêu dùng qua các sản phẩm như: Gói tín dụng "Vay nhanh siêu tốc - Bút tốc kinh doanh", "MB HOME LOAN – Vay mua nhà siêu tốc", "MB DREAM HOME - Cùng MB mở khóa ngôi nhà ước mơ". Các cán bộ tín

dụng cũng đã hỗ trợ nhiệt tình cho khách hàng trong quá trình làm hồ sơ vay tại ngân hàng.

b. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng

Trong giai đoạn từ năm 2022 – 2024, tổng doanh số thu nợ chung tăng từ 472.449 triệu đồng năm 2022 lên 665.777 triệu đồng năm 2023, tương ứng với mức tăng 193.328 triệu đồng (40,92%). Đến năm 2024, tổng doanh số thu nợ đạt 865.571 triệu đồng, tăng thêm 199.794 triệu đồng (30,01%) so với năm 2023. Đặc biệt, doanh số thu nợ từ CVTD cũng có sự tăng trưởng đáng kể. Năm 2022, doanh số thu nợ CVTD đạt 84.745 triệu đồng, chiếm 17,94% tổng doanh số thu nợ chung. Đến năm 2023, con số này tăng lên 124.649 triệu đồng, chiếm 18,72%, với mức tăng 39.904 triệu đồng (47,09%) so với năm 2022. Năm 2024, doanh số thu nợ CVTD đạt 207.147 triệu đồng, chiếm 23,93% tổng doanh số thu nợ, với mức tăng thêm 82.498 triệu đồng (66,18%) so với năm 2023. Như vậy, các chỉ số cho thấy MB Sơn Trà đang thực hiện tốt công tác quản lý và thu hồi nợ hiệu quả, khả năng thanh khoản của ngân hàng được cải thiện và giúp ngân hàng có nguồn vốn mới để cho vay. Để có được điều này là do nền kinh tế phục hồi sau đại dịch đã làm tăng khả năng trả nợ của khách hàng. Các cán bộ tín dụng đã theo sát và kiểm soát các khoản nợ, nhắc nhở khách hàng khi đến hạn trả nợ. Bên cạnh đó, có nhiều khách hàng cũng ý thức trả nợ đầy đủ và đúng hạn để xây dựng lịch sử tín dụng tốt cho các khoản vay sau.

c. Dư nợ cho vay tiêu dùng

Dư nợ cho vay tiêu dùng từng năm đều cho thấy sự gia tăng, phản ánh rõ thực trạng và chính sách tăng trưởng tín dụng của từng ngành tại thời điểm nhất định. Trong thời gian gần đây, MB Sơn Trà đã tập trung vào việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng thể hiện qua việc đa dạng hóa sản phẩm như: Gói tín dụng "Vay nhanh siêu tốc - Bứt tốc kinh doanh" mang đến cơ hội tiếp cận nguồn vốn nhanh chóng và dễ dàng, là giải pháp tài chính hiệu quả và kịp thời cho các cá nhân và hộ gia đình. Với lãi suất cạnh tranh và quy trình giải ngân tiện lợi qua nền tảng số, MB Sơn Trà tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng tiếp cận và sử dụng vốn hiệu quả, mở ra cơ hội phát triển và tăng cường quy mô dư nợ cho vay. Điều này đã góp phần làm cho hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng ngày càng phát triển mạnh mẽ. Trong ba năm từ 2022 đến 2024, dư nợ tại MB Sơn Trà đã có những biến động rõ rệt. Tổng dư nợ chung tăng từ 220.555 triệu đồng năm 2022 lên 273.155 triệu đồng năm 2023, tương ứng với mức tăng 52.600 triệu đồng (23,85%). Đến năm 2024, tổng dư nợ đạt 389.063 triệu đồng, tăng thêm 115.908 triệu đồng (42,43%) so với năm 2023. Trong đó, dư nợ CVTD cũng tăng đáng kể. Năm 2022, dư nợ CVTD đạt 45.354 triệu đồng, chiếm

20,56% tổng dư nợ chung. Năm 2023, con số này tăng lên 72.730 triệu đồng, chiếm 26,49%, với mức tăng 27.016 triệu đồng (59,57%) so với năm 2022. Đến năm 2024, dư nợ CVTD đạt 111.987 triệu đồng, chiếm 28,78% tổng dư nợ, với mức tăng thêm 39.617 triệu đồng (54,74%) so với năm 2023. Điều này cho thấy ngân hàng đang tập trung và chú trọng đặc biệt vào hoạt động cho vay tiêu dùng, đồng thời có chiến lược đẩy mạnh và phát triển thị trường tiêu dùng. Đây là một dấu hiệu tích cực cho thấy sự cam kết và chiến lược đẩy mạnh của ngân hàng trong lĩnh vực này.

d. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu của cho vay tiêu dùng

Trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024, tình hình nợ xấu tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà đã có những biến động đáng kể. Tổng nợ xấu chung tăng từ 2.380 triệu đồng năm 2022 lên 2.643 triệu đồng năm 2023, tương ứng với mức tăng 263 triệu đồng (11,05%). Tuy nhiên, đến năm 2024, tổng nợ xấu chung giảm xuống còn 2.212 triệu đồng, giảm 431 triệu đồng (-16,31%) so với năm 2023. Đối với nợ xấu CVTD, năm 2022 là 342,79 triệu đồng, chiếm 14,46% tổng nợ xấu. Năm 2023, nợ xấu CVTD tăng lên 399,13 triệu đồng, chiếm 15,10%, với mức tăng 56,34 triệu đồng (16,44%). Đến năm 2024, nợ xấu CVTD giảm xuống còn 301,52 triệu đồng, chiếm 13,63%, giảm 97,61 triệu đồng (-24,56%) so với năm 2023. Mặc dù gặp nhiều thách thức nhưng trên cơ sở bám sát chỉ đạo của Chính phủ, MB Sơn Trà đã tăng cường các biện pháp thanh tra, giám sát, đảm bảo an toàn hoạt động của ngân hàng. Nhờ đó, nợ xấu của ngân hàng luôn nằm trong phạm vi an toàn và thuộc giới hạn cho phép của ngân hàng. Bên cạnh đó, MB Sơn Trà cần tiếp tục kiểm soát giảm thiểu tỷ lệ nợ xấu để tránh tình trạng tỷ lệ này tăng dần qua từng năm, sẽ ảnh hưởng không nhỏ đến năng lực cạnh tranh, làm giảm khả năng sinh lời của vốn và tài sản, giảm tỷ lệ an toàn vốn, kìm chế quy mô tín dụng, hạn chế mở rộng kênh phân phối, suy giảm năng lực nhân sự... Vì thế, trong thời gian tới, PGD cần phải có những chính sách nhằm thẩm định chặt chẽ hơn, giảm thiểu nợ xấu, nâng cao năng lực cạnh tranh về lĩnh vực tài chính.

2.4.3.2. Cho vay tiêu dùng theo mục đích vay

Trong bối cảnh kinh tế xã hội ngày càng phát triển, nhu cầu vay tiêu dùng đã trở thành một phần quan trọng trong đời sống của nhiều người dân. Các khoản vay này không chỉ hỗ trợ tài chính tức thời mà còn góp phần cải thiện chất lượng cuộc sống, đáp ứng nhiều mục tiêu đa dạng từ mua sắm, sửa chữa nhà cửa, đầu tư vào giáo dục đến chi trả các chi phí y tế. Tính linh hoạt và sự tiện lợi của các sản phẩm cho vay tiêu dùng đã tạo ra một động lực mạnh mẽ cho sự tăng cường trong thị trường cho vay. Cho vay tiêu dùng theo mục đích vay được thể hiện qua bảng dưới đây:

Bảng 2.5: Cho vay tiêu dùng theo mục đích vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 - 2024

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)
Doanh số CVTD	100.480	100%	151.665	100%	246.764	100%	51.185	50,94	95.099	62,70
Cho vay mua nhà, sửa chữa nhà	59.012	58,73%	89.728	59,16%	146.154	59,23%	30.716	52,05	56.426	62,89
Cho vay mua ô tô	20.210	20,11%	32.427	21,38%	55.203	22,37%	12.217	60,45	22.776	70,24
Cho vay mua đất thổ cư	11.411	11,36%	18.521	12,21%	32.379	13,12%	7.110	62,31	13.858	74,82
Cho vay khác	9.847	9,80%	10.989	7,25%	13.028	5,28%	1.142	11,60	2.039	18,55
Doanh số thu nợ CVTD	84.745	100%	124.649	100%	207.147	100%	39.904	47,09	82.498	66,18
Cho vay mua nhà, sửa chữa nhà	50.014	59,02%	75.774	60,79%	126.218	60,93%	25.760	51,51	50.444	66,57
Cho vay mua ô tô	14.318	16,90%	21.469	17,22%	38.508	18,59%	7.151	49,94	17.039	79,37
Cho vay mua đất thổ cư	11.439	13,50%	17.417	13,97%	30.571	14,76%	5.978	52,26	13.154	75,52
Cho vay khác	8.974	10,59%	9.989	8,01%	11.850	5,72%	1.015	11,31	1.861	18,63
Dư nợ CVTD	45.354	100%	72.370	100%	111.987	100%	27.016	59,57	39.617	54,74

Cho vay mua nhà, sửa chữa nhà	23.057	50,84%	37.011	51,14%	56.947	50,85%	13.954	60,52	19.936	53,87
Cho vay mua ô tô	11.597	25,57%	22.555	31,17%	39.250	35,05%	10.958	94,49	16.695	74,02
Cho vay mua đất thổ cư	7.534	16,61%	8.638	11,94%	10.446	9,33%	1.104	14,65	1.808	20,93
Cho vay khác	3.166	6,98%	4.166	5,76%	5.344	4,77%	1.000	31,59	1.178	28,28
Nợ xấu CVTD	342,79	100%	399,13	100%	301,52	100%	56,34	16,44	-97,61	-24,46
Cho vay mua nhà, sửa chữa nhà	184,16	53,72%	197,45	49,47%	141,18	46,82%	13,29	7,22	-56,27	-28,50
Cho vay mua ô tô	93,48	27,27%	117,36	29,40%	103,29	34,26%	23,88	25,55	-14,07	-11,99
Cho vay mua đất thổ cư	37,21	10,86%	48,31	12,10%	39,52	13,11%	11,10	29,83	-8,79	-18,19
Cho vay khác	27,94	8,15%	36,01	9,02%	17,53	5,81%	8,07	28,88	-18,48	-51,32
Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	0,76%		0,55%		0,27%		-	-	-	-
Cho vay mua nhà, sửa chữa nhà	0,80%		0,53%		0,25%		-	-	-	-
Cho vay mua ô tô	0,81%		0,52%		0,26%		-	-	-	-
Cho vay mua đất thổ cư	0,49%		0,56%		0,38%		-	-	-	-
Cho vay khác	0,88%		0,86%		0,33%		-	-	-	-

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

a. Doanh số cho vay tiêu dùng

Trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024, hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà đã có những biến chuyển rõ rệt. Tổng doanh số CVTD tăng từ 100.480 triệu đồng năm 2022 lên 151.665 triệu đồng năm 2023, tương ứng với mức tăng 51.185 triệu đồng (50,94%). Đến năm 2024, tiếp tục tăng lên 246.764 triệu đồng, tăng thêm 95.099 triệu đồng (62,70%) so với năm 2023.

Xét theo mục đích cho vay, khoản cho vay mua nhà và sửa nhà chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng CVTD. Năm 2022, doanh số cho vay này đạt 59.012 triệu đồng (58,73%), tăng lên 89.728 triệu đồng (59,16%) năm 2023, với mức tăng 30.716 triệu đồng (52,05%). Năm 2024, doanh số cho vay mua nhà và sửa nhà đạt 146.154 triệu đồng (59,23%), tăng thêm 56.426 triệu đồng (62,89%) so với năm 2023. Nguyên nhân là do nhu cầu mua nhà và sửa nhà tăng lên. Bên cạnh đó, ngân hàng ra mắt gói vay ưu đãi dành cho người trẻ với tên gọi “ MB DREAM HOME ”. Ngân hàng áp dụng chính sách cho vay lên đến 80% giá trị TSDB trong 35 năm cho phép khách hàng có thể kéo dài thời gian trả nợ, từ đó giảm thiểu áp lực trả gốc lãi hàng tháng. Có thể thấy, lãi suất hấp dẫn, thời hạn dài và thủ tục đơn giản, đồng thời phương thức trả nợ linh hoạt, giải ngân nhanh chóng. Các gói vay ưu đãi đang được MB Sơn Trà triển khai không chỉ góp phần san sẻ áp lực tài chính cho khách hàng trên hành trình xây dựng tổ ấm, mà còn là giải pháp hữu hiệu để hỗ trợ việc nắm bắt cơ hội sở hữu nhà ở trong thời điểm lý tưởng như hiện nay.

Khoản vay mua ô tô cũng có sự tăng trưởng mạnh mẽ. Năm 2022, doanh số cho vay này là 20.210 triệu đồng (20,11%), tăng lên 32.427 triệu đồng (21,38%) năm 2023, tương ứng với mức tăng 12.217 triệu đồng (60,45%). Đến năm 2024, doanh số cho vay mua ô tô đạt 55.203 triệu đồng (22,37%), tăng thêm 22.776 triệu đồng (70,24%) so với năm 2023. Có sự thay đổi này là do nhu cầu mua ô tô của người dân tăng lên nhanh chóng khi Nghị định 125/2018 bắt đầu có hiệu lực, thuế nhập khẩu linh kiện ô tô giảm về 0% khiến giá ô tô nhập khẩu sản xuất, lắp ráp trong nước giảm mạnh, giá ô tô giảm sâu là nguyên nhân chính khiến doanh số cho vay mua ô tô của PGD tăng nhanh. Bên cạnh đó, ngân hàng tung gói vay “ MB CAR – Sắm xế sang đón ưu đãi vàng” với lãi suất ưu đãi 7.5% và cán bộ ngân hàng hướng dẫn, hỗ trợ nhanh chóng cho khách hàng về các thủ tục cho vay như: hồ sơ vay, các giấy tờ liên quan,... để khách hàng có thể tiếp cận vốn vay một cách nhanh nhất.

Khoản cho vay mua đất thổ cư từ 11.411 triệu đồng (11,36%) năm 2022 lên 18.521 triệu đồng (12,21%) năm 2023, với mức tăng 7.110 triệu đồng (62,31%). Đến

năm 2024, đạt 32.379 triệu đồng (13,12%), tăng thêm 13.858 triệu đồng (74,82%) so với năm 2023. Có sự gia tăng về doanh số cho vay mua đất là giá bất động sản trên địa bàn có xu hướng tăng và doanh số cho vay cũng tăng lên đáng kể. Nguyên nhân do sau đại dịch nền kinh tế Việt Nam dần ổn định nên nhu cầu mua đất của người dân tăng lên. Song song đó, ngân hàng có các chính sách cho vay tốt và thủ tục cho nhanh chóng. Tuy nhiên, nhằm giảm thiểu những rủi ro từ sự tăng lên quá nhanh của thị trường bất động sản, ban lãnh đạo ngân hàng MB Sơn Trà đã chủ trương thắt chặt hơn đối với cho vay mua đất thổ cư, các thủ tục xét duyệt cũng nghiêm ngặt hơn.

Cuối cùng, doanh số cho vay khác cũng có sự tăng trưởng, từ 9.847 triệu đồng (9,8%) năm 2022 lên 10.989 triệu đồng (7,25%) năm 2023, tương ứng với mức tăng 1.142 triệu đồng (11,60%). Đến năm 2024, đạt 13.028 triệu đồng (5,28%), tăng thêm 2.039 triệu đồng (18,55%) so với năm 2023.

Nhìn chung, các khoản cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà đã tăng trưởng đều đặn qua các năm, phản ánh sự phát triển bền vững và sự gia tăng nhu cầu vay vốn của khách hàng. Điều này cho thấy ngân hàng đã có những chính sách hiệu quả trong việc hỗ trợ khách hàng và mở rộng hoạt động cho vay.

b. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng

Trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024, doanh số thu nợ CVTD tại MB Sơn Trà đã có những thay đổi đáng chú ý. Năm 2022, doanh số thu nợ CVTD là 84.745 triệu đồng, đến năm 2023 tăng lên 124.649 triệu đồng, với mức tăng 39.904 triệu đồng (47,09%) so với năm 2022. Đến năm 2024, con số này đạt 207.147 triệu đồng, tăng thêm 82.498 triệu đồng (66,18%) so với năm 2023.

Phân theo mục đích cho vay, doanh số thu nợ cho vay mua nhà và sửa nhà tăng từ 50.014 triệu đồng (59,02%) năm 2022 lên 75.774 triệu đồng (60,79%) năm 2023, với mức tăng 25.760 triệu đồng (51,51%). Đến năm 2024, con số này đạt 126.218 triệu đồng (60,93%), tăng thêm 50.444 triệu đồng (66,57%) so với năm 2023.

Doanh số thu nợ cho vay mua ô tô cũng có sự tăng trưởng mạnh. Năm 2022, doanh số thu nợ là 14.318 triệu đồng (16,90%), tăng lên 21.469 triệu đồng (17,22%) năm 2023, với mức tăng 7.151 triệu đồng (49,94%). Đến năm 2024, doanh số thu nợ đạt 38.508 triệu đồng (18,59%), tăng thêm 17.039 triệu đồng (79,37%) so với năm 2023.

Doanh số thu nợ cho vay mua đất thổ cư tăng từ 11.439 triệu đồng (13,50%) năm 2022 lên 17.417 triệu đồng (13,97%) năm 2023, với mức tăng 5.978 triệu đồng (52,265). Đến năm 2024, doanh số thu nợ đạt 30.571 triệu đồng (14,76%), tăng thêm 13.154 triệu đồng (75,52%) so với năm 2023.

Cuối cùng, doanh số thu nợ cho vay khác năm 2022 đạt 8.974 triệu đồng (10,59%), tăng lên 9.989 triệu đồng (8,01%) năm 2023, với mức tăng 1.015 triệu đồng (11,31%). Đến năm 2024, doanh số thu nợ cho vay khác tăng lên 11.850 triệu đồng (5,72%), với mức tăng 1.861 triệu đồng (18,63%) so với năm 2023.

Để đạt được kết quả này cho thấy năm 2022 – 2024 nền kinh tế phục hồi sau đại dịch nên người dân có thu nhập tốt hơn và khả năng trả nợ của khách hàng tốt đã giúp cho PGD nâng cao doanh số thu hồi nợ của ngân hàng. Mặt khác, MB Sơn Trà đã thực hiện tốt công tác thẩm định, cán bộ tín dụng đã kiểm tra, kiểm soát mục đích sử dụng vốn của khách hàng và đôn đốc, nhắc nhở khách hàng trả nợ đúng thời hạn qua các hình thức như: điện thoại, gửi tin nhắn, thông báo trên ứng dụng MB, gửi email,...

c. Dư nợ cho vay tiêu dùng

Qua bảng số liệu cho thấy, dư nợ đối với mục đích sửa chữa, mua nhà chiếm tỷ trọng cao nhất và có xu hướng gia tăng về giá trị. Trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024, dư nợ CVTD tại MB Sơn Trà đã có những thay đổi rõ rệt. Tổng dư nợ CVTD tăng từ 45.354 triệu đồng năm 2022 lên 72.370 triệu đồng năm 2023, tương ứng với mức tăng 27.016 triệu đồng (59,57%). Đến năm 2024, tổng dư nợ đạt 111.987 triệu đồng, tăng thêm 39.617 triệu đồng (54,74%) so với năm 2023.

Xét theo mục đích cho vay: Dư nợ cho vay mua nhà và sửa nhà chiếm tỷ trọng lớn nhất. Năm 2022, dư nợ cho vay này là 23.057 triệu đồng (50,84%), tăng lên 37.011 triệu đồng (51,14%) năm 2023, với mức tăng 13.954 triệu đồng (60,52%). Năm 2024, dư nợ cho vay mua nhà và sửa nhà đạt 56.947 triệu đồng (50,58%), tăng thêm 19.936 triệu đồng (53,87%) so với năm 2023. Đạt kết quả này do doanh số cho vay mua nhà, sửa nhà tại PGD luôn chiếm tỷ trọng cao và tăng qua các năm. Nguyên nhân là do sự phục hồi kinh tế sau đại dịch đã tạo điều kiện thuận lợi cho người dân và hộ gia đình tự tin hơn trong việc tiếp cận các khoản vay để mua nhà và sửa nhà. Đồng thời, lãi suất cho vay hấp dẫn trong khoản 6,8% – 7,9%, các gói vay ưu đãi và giải ngân nhanh từ MB Sơn Trà cũng góp phần thúc đẩy nhu cầu vay của khách hàng.

Dư nợ cho vay mua đất thổ cư: Năm 2022, dư nợ cho vay này là 7.534 triệu đồng (16,61%), tăng lên 8.638 triệu đồng (11,94%) năm 2023, với mức tăng 1.104 triệu đồng (14,65%). Năm 2024, dư nợ cho vay mua đất thổ cư đạt 10.446 triệu đồng (9,33%), tăng thêm 1.808 triệu đồng (20,93%) so với năm 2023. Nguyên nhân là do khách hàng tăng tài sản dài hạn dưới hình thức bất động sản. Đối với nhiều khách hàng, bất động sản không chỉ là nơi ở mà còn là một hình thức đầu tư dài hạn, giúp bảo vệ tài sản trước lạm phát và có khả năng sinh lời trong tương lai. Hơn nữa, các chính sách hỗ trợ từ ngân hàng cũng góp phần thúc đẩy sự gia tăng của các khoản vay mua đất thổ cư. MB Sơn Trà đã đưa ra gói tín dụng hấp dẫn như “ MB DREAM HOME – Cùng MB mở khóa ngôi nhà ước mơ” với ưu đãi thanh toán 5 năm đầu khách hàng chỉ cần trả lãi, không phải trả nợ gốc và 5 năm tiếp theo chỉ phải trả tối thiểu 15% nợ gốc, kỳ hạn thanh toán linh hoạt, giúp khách hàng có điều kiện tiếp cận vốn dễ dàng hơn. Các thủ tục vay vốn ngày càng được tối giản, nhanh chóng hơn, tạo động lực cho nhiều người tham gia vay để mua đất thổ cư.

Dư nợ cho vay mua ô tô cũng có sự tăng trưởng mạnh. Năm 2022, dư nợ cho vay này là 11.103 triệu đồng (24,54%), tăng lên 14.991 triệu đồng (23,72%) năm 2023, tương ứng với mức tăng 3.860 triệu đồng (34,68%). Đến năm 2024, dư nợ cho vay mua ô tô đạt 25.694 triệu đồng (22,18%), tăng thêm 10.703 triệu đồng (71,40%) so với năm 2023. Cuối cùng, dư nợ cho vay khác cũng tăng từ 5.166 triệu đồng (11,39%) năm 2022 lên 5.306 triệu đồng (8,39%) năm 2023, tương ứng với mức tăng 140 triệu đồng (2,71%). Đến năm 2024, con số này đạt 6.544 triệu đồng (5,65%), tăng thêm 1.238 triệu đồng (23,33%) so với năm 2023. Đối với mục đích vay mua ô tô và những khoản vay khác (vay du học, vay chữa bệnh...), dư nợ của các khoản vay cũng tăng cho thấy nhu cầu tiêu dùng của người dân trên địa bàn ngày càng cao, MB Sơn Trà cần tích cực phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng một cách hiệu quả nhất nhằm đảm bảo cơ cấu cho vay hợp lý, đảm bảo sự phát triển cho vay tiêu dùng một cách bền vững, an toàn.

Nhìn chung, các khoản dư nợ cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà đã tăng trưởng đều đặn qua các năm. Sự tăng trưởng này phản ánh nhu cầu vay vốn ngày càng cao của khách hàng và hiệu quả của ngân hàng trong việc mở rộng hoạt động cho vay.

d. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

Mặc dù doanh số CVTD và doanh số thu nợ CVTD có xu hướng tăng trưởng nhưng không tránh khỏi được các khoản nợ xấu.

Giai đoạn 2022 - 2024, tình hình CVTD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà đã trải qua nhiều biến động, đặc biệt là về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu. Đầu tiên, năm 2022, nợ xấu CVTD của PGD là 342,79 triệu đồng. Đến năm 2023, nợ xấu tăng lên 399,13 triệu đồng, với mức tăng 56,34 triệu đồng (16,44%). Tuy nhiên, vào năm 2024, nợ xấu đã giảm xuống còn 301,52 triệu đồng với mức giảm 97,61 triệu đồng (-24,46%). Mặc dù có sự tăng giảm qua các năm, tỷ lệ nợ xấu nhìn chung đã được kiểm soát tốt và duy trì trong phạm vi an toàn.

Xét theo mục đích cho vay, nợ xấu có sự biến động rõ rệt. Đối với cho vay mua nhà và sửa nhà, năm 2022, nợ xấu là 184,16 triệu đồng, chiếm 53,72% tổng nợ xấu CVTD. Đến năm 2023, tăng lên 197,45 triệu đồng, chiếm 49,47%, với mức tăng là 13,29 triệu đồng (7,22%). Tuy nhiên, vào năm 2024, nợ xấu giảm xuống còn 141,18 triệu đồng, chiếm 46,82% với mức giảm là 65,27 triệu đồng (-28,50) so với năm 2023. Với cho vay mua ô tô, nợ xấu năm 2022 là 93,48 triệu đồng, chiếm 27,27% tổng nợ xấu CVTD. Sang năm 2023, nợ xấu tăng lên 117,36 triệu đồng, chiếm 29,40%, với mức tăng là 23,88 triệu đồng (25,55%). Đến năm 2024, nợ xấu giảm xuống còn 103,29 triệu đồng, chiếm 34,26%, với mức giảm là 14,07 triệu đồng (-11,99%) so với năm 2023. Cho vay mua đất thổ cư, nợ xấu năm 2022 là 37,21 triệu đồng, chiếm 10,86% tổng nợ xấu CVTD. Sang năm 2023, nợ xấu tăng lên 48,31 triệu đồng, chiếm 12,10% với mức tăng 11,10 triệu đồng (29,83%). Năm 2024, nợ xấu giảm còn 39,52 triệu đồng, chiếm 13,11%, với mức giảm 8,79 triệu đồng (-18,19%). Cho vay khác, nợ xấu năm 2022 là 27,94 triệu đồng, chiếm 8,15% tổng nợ xấu CVTD. Năm 2023, nợ xấu tăng lên 36,01 triệu đồng, chiếm 9,02% với mức tăng là 8,07 triệu đồng (28,88%) so với năm 2022. Đến năm 2024, nợ xấu giảm còn 17,53 triệu đồng, chiếm 5,81%, với mức giảm 18,48 triệu đồng (-51,32%) so với năm 2023.

Nhìn chung, tỷ lệ nợ xấu CVTD của PGD có xu hướng biến động trong giai đoạn này. Từ mức 0,76% năm 2022, tỷ lệ nợ xấu giảm xuống 0,55% năm 2023, rồi giảm trở lại còn 0,27% vào năm 2024.

Sự gia tăng nợ xấu CVTD trong năm 2023 cho thấy nền kinh tế vẫn đang trong giai đoạn phục hồi sau đại dịch và chịu ảnh hưởng của biến động toàn cầu, khiến khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ. Tuy nhiên, với các biện pháp

quản lý và kiểm soát chặt chẽ, PGD đã giảm nợ xấu đáng kể vào năm 2024. Tuy nhiên, MB Sơn Trà cần tiếp tục kiểm soát và hạn chế nợ xấu mới phát sinh, nâng cao chất lượng tín dụng và giám sát chặt chẽ các hoạt động cấp tín dụng, tình hình xử lý nợ xấu.

2.4.3.3. Cho vay tiêu dùng theo thời hạn

Trong bối cảnh kinh tế hiện nay, khi áp lực lạm phát và xu hướng tiết kiệm gia tăng, thời hạn vay đang trở thành tiêu chí quan trọng để đảm bảo khả năng thanh toán và duy trì ổn định tài chính cá nhân. Các chỉ số dưới đây phản ánh tình hình cho vay tiêu dùng theo thời hạn của PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024.

Bảng 2.6: Cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 - 2024

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)
Doanh số CVTD	100.480	100%	151.665	100%	246.764	100%	51.185	50,94	95.099	62,70
Doanh số CVTD ngắn hạn	9.847	9,80%	10.989	7,25%	13.028	5,28%	1.142	11,60	2.039	18,55
Doanh số CVTD trung - dài hạn	90.633	90,20%	140.676	92,75%	233.736	94,72%	50.043	55,21	93.060	66,15
Doanh số thu nợ CVTD	84.745	100%	124.649	100%	207.147	100%	39.904	47,09	82.498	66,18
Doanh số thu nợ CVTD ngắn hạn	8.974	10,59%	9.989	8,01%	11.850	5,72%	1.015	11,31	1.861	18,63
Doanh số thu nợ CVTD trung - dài hạn	75.771	89,41%	114.660	91,99%	195.297	94,28%	38.889	51,32	80.637	70,33
Dư nợ CVTD	45.354	100%	72.370	100%	111.987	100%	27.016	59,57	39.617	54,74
Dư nợ CVTD ngắn hạn	3.166	6,98%	4.166	5,76%	5.344	4,77%	1.000	31,59	1.178	28,28
Dư nợ CVTD trung - dài hạn	42.188	93,02%	68.204	94,24%	106.643	95,23%	26.016	61,67	38.439	56,36
Nợ xấu CVTD	342,79	100%	399,13	100%	301,52	100%	56,34	16,44	-97,61	-24,46

Nợ xấu CVTD ngắn hạn	28,55	8,33%	36,37	9,11%	18,73	6,21%	7,82	27,39%	-17,64	-48,50%
Nợ xấu CVTD trung - dài hạn	314,24	91,67%	362,76	90,89%	282,79	93,79%	48,52	15,44%	-79,97	-22,04%
Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	0,76%		0,55%		0,27%		-	-	-	-
Tỷ lệ nợ xấu CVTD ngắn hạn	0,90%		0,87%		0,35%		-	-	-	-
Tỷ lệ nợ xấu CVTD trung - dài hạn	0,74%		0,53%		0,27%		-	-	-	-

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

a. Doanh số cho vay tiêu dùng

Doanh số CVTD ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng dưới 10% và ổn định. Cụ thể năm 2022 là 9.847 triệu đồng (9,8%) lên 10.989 triệu đồng (7,25%) năm 2023, với mức tăng 1.142 triệu đồng (11,60%) so với năm 2022. Sang năm 2024 doanh số đạt 13.028 triệu đồng (5,28%), với mức tăng 2.039 triệu đồng (18,55%) so với năm 2023. Điều này có thể xuất phát từ nhu cầu chi tiêu cá nhân, mua sắm, hoặc các khoản vay phục vụ tiêu dùng ngắn hạn trong bối cảnh thị trường tài chính linh hoạt hơn. Đặc biệt, Ngân hàng còn có ưu đãi vay dành riêng cho Quân nhân với mức lãi suất 9%/năm.

Doanh số cho vay tiêu dùng trung - dài hạn luôn có tỷ trọng cao và chiếm đa số trong doanh số cho vay tiêu dùng, cụ thể: Năm 2022 là 90.633 triệu đồng lên 140.676 triệu đồng năm 2023 (92,75%), với mức tăng 50.043 triệu đồng (55,21%) so với năm 2022 và đạt 233.736 triệu đồng năm 2024 (94,72%), với mức tăng 93.060 triệu đồng (66,15%) so với năm 2023. Sự gia tăng này liên quan đến các khoản: cho vay mua ô tô, sửa chữa nhà, đầu tư dài hạn, khi người dân có niềm tin vào nền kinh tế và khả năng trả nợ trong dài hạn. Ngoài ra, MB Sơn Trà có chính sách hỗ trợ vay vốn, chương trình tín dụng ưu đãi và sự ổn định của lãi suất từ 6,8% – 7,9%/năm.

b. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng.

Doanh số thu nợ CVTD ngắn hạn tuy chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng doanh số thu nợ CVTD, nhưng vẫn duy trì sự ổn định qua các năm. Dù vậy, mức tăng trưởng có sự biến động lớn: năm 2023 ghi nhận mức tăng 11,31% so với năm 2022, nhưng sang năm 2024, tăng lên 18,63%. Điều này phản ánh giai đoạn hậu Covid, khi nền kinh tế vẫn đang trong quá trình phục hồi, khiến khả năng trả nợ của người vay chưa thực sự mạnh. Tuy nhiên, ngân hàng vẫn quản lý tốt việc thu nợ, đảm bảo nguồn thu nhập ổn định cho PGD.

Trong khi đó, doanh số thu nợ trung - dài hạn lại chiếm tỷ trọng lớn hơn và có sự tăng trưởng đột biến vào năm 2024 với mức tăng lên đến 70,33% so với năm 2023. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ những ảnh hưởng kéo dài của đại dịch trong năm 2022, dẫn đến việc nhiều khoản vay trung - dài hạn được giãn nợ theo chỉ đạo của NHNN. Đến năm 2024, khi nền kinh tế dần ổn định, các khoản nợ này được thu hồi, góp phần tạo ra mức tăng trưởng mạnh mẽ. Chính sách giãn nợ vào thời điểm khó khăn đã giúp người vay có thời gian điều chỉnh tài chính, đồng thời đảm bảo sự lưu thông vốn và ổn định hoạt động CVTD tại ngân hàng.

c. Dư nợ cho vay tiêu dùng

Nhìn vào cơ cấu dư nợ CVTD giai đoạn 2022 - 2024, cho thấy sự tăng trưởng mạnh mẽ ở cả hai loại hình cho vay. Dư nợ CVTD ngắn hạn tăng từ 5.166 triệu đồng năm 2022 lên 5.306 triệu đồng năm 2023. Sang năm 2024, tiếp tục đạt 6.544 triệu đồng. Trong khi đó, dư nợ trung - dài hạn tăng từ 40.188 triệu đồng năm 2022 lên 57.907 triệu đồng năm 2023, rồi đạt 109.311 triệu đồng năm 2024. Có thể thấy rằng dư nợ CVTD ngắn hạn duy trì tỷ trọng dưới 12%, trong khi dư nợ CVTD trung - dài hạn luôn chiếm trên 86%. Nguyên nhân là do các khoản vay trung - dài hạn thường phục vụ những nhu cầu tài chính lớn, như vay mua nhà hoặc vay mua ô tô, với giá trị khoản vay cao, thời gian trả nợ dài và có các chương trình ưu đãi lãi suất như các gói vay như: “MB DREAM HOME – Cùng MB mở khóa ngôi nhà ước mơ”, “MB CAR – Sắm xế sang đón ưu đãi vàng” , khiến khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn dài hạn hơn. Điều này giúp khách hàng giảm áp lực tài chính bằng cách phân bổ số tiền trả góp theo từng tháng, thay vì phải thanh toán toàn bộ trong thời gian ngắn.

d. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

Nhìn chung tỷ lệ nợ xấu của CVTD trong giai đoạn 2022 - 2024, cho thấy có xu hướng giảm đối với cả hai loại hình cho vay. Đối với CVTD ngắn hạn, tỷ lệ nợ xấu từ 0,90% năm 2022 xuống 0,87% năm 2023 rồi giảm mạnh xuống còn 0,35% năm 2024. Tương tự, nợ xấu của CVTD trung - dài hạn cũng có xu hướng giảm, từ 0,74% năm 2022 xuống 0,53% năm 2023 và còn 0,27% năm 2024. Qua bảng trên cho thấy tỷ lệ nợ xấu của CVTD ngắn hạn và trung - dài hạn có sự tăng giảm qua các năm, nhưng sự sụt giảm mạnh trong năm gần đây phản ánh việc ngân hàng đã tăng cường quản lý rủi ro hiệu quả. Các chính sách kiểm soát, giám sát khoản vay và điều chỉnh lãi suất hợp lý có thể đã giúp cải thiện khả năng trả nợ của khách hàng, hạn chế nguy cơ phát sinh nợ xấu. Xu hướng này cho thấy cho vay tiêu dùng đang dần ổn định hơn, giúp ngân hàng duy trì tăng trưởng mà vẫn kiểm soát tốt chất lượng tài sản.

2.4.3.4. Cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo

Trong bối cảnh hiện nay, cho vay tiêu dùng đã trở thành một phần quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu tài chính của người tiêu dùng. Cho vay tiêu dùng bằng hình thức bảo đảm cho phép người vay sử dụng tài sản có giá trị như nhà đất, xe ô tô hay tài sản cá nhân khác làm bảo đảm khoản vay. Các chỉ tiêu cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm của MB Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024 được thể hiện qua bảng dưới đây:

Bảng 2.7: Cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Sơn Trà
giai đoạn 2022 - 2024

Dvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2022		Năm 2023		Năm 2024		Chênh lệch 2023/2022		Chênh lệch 2024/2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)	Số tiền tăng/giảm	Tỷ lệ (%)
Doanh số CVTD	100.480	100%	151.665	100%	246.764	100%	51.185	50,94	95.099	62,70
Đảm bảo BTS	90.507	90,07%	140.653	92,74%	233.757	94,73%	50.146	55,41	93.104	66,19
Đảm bảo KBTS	9.973	9,93%	11.012	7,26%	13.007	5,27%	1.039	10,42	1.995	18,12
Doanh số thu nợ CVTD	84.745	100%	124.649	100%	207.147	100%	39.904	47,09	82.498	66,18
Đảm bảo BTS	75.963	89,64%	114.810	92,11%	196.202	94,72%	38.847	51,14	81.392	70,89
Đảm bảo KBTS	8.782	10,36%	9.839	7,89%	10.945	5,28%	1.057	12,04	1.106	11,24
Dư nợ CVTD	45.354	100%	72.370	100%	111.987	100%	27.016	59,57	39.617	54,74
Đảm bảo BTS	40.169	88,57%	66.012	91,21%	103.567	92,48%	25.842	64,34	37.555	56,89
Đảm bảo KBTS	5.185	11,43%	6.358	8,79%	8.420	7,52%	1.173	22,62	2.062	32,43
Nợ xấu CVTD	342,79	100%	399,13	100%	301,52	100%	56,34	16,44	-97,61	-24,46
Đảm bảo BTS	315,56	92,06%	362,77	90,89%	280,91	93,16%	47,21	14,96	-81,86	-22,57
Đảm bảo KBTS	27,23	7,94%	36,36	9,11%	20,61	6,84%	9,13	33,53	-15,75	-43,32

Tỷ lệ nợ xấu CVTD (%)	0,76%	0,55%	0,27%	-	-	-	-
Đảm bảo BTS	0,79%	0,55%	0,27%	-	-	-	-
Đảm bảo KBTS	0,53%	0,57%	0,24%	-	-	-	-

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà)

a. Doanh số CVTD

Khách hàng vay có TSDB thường là những người có khả năng tài chính ổn định hơn, có thể cung cấp tài sản làm đảm bảo cho khoản vay. Trong khi đó, nhóm khách hàng vay tín chấp thường là những người có thu nhập không ổn định hơn hoặc không có khả năng cung cấp tài sản đảm bảo.

Hoạt động CVTD có TSDB đã ghi nhận sự tăng trưởng ổn định trong những năm qua. Năm 2022, doanh số đạt 90.507 triệu đồng (90,07%) tăng lên 140.653 triệu đồng (92,74%) năm 2023, với mức tăng 50.146 triệu đồng (55,41%). Sang năm 2024, tiếp tục đạt mức 233.757 triệu đồng (94,73%), với mức tăng 93.104 triệu đồng (66,19%). Sự gia tăng tỷ trọng cho vay có TSDB không chỉ phản ánh mức độ an toàn của các khoản vay mà còn cho thấy sự tin tưởng từ khách hàng, khi họ sẵn sàng thế chấp tài sản của mình để cam kết thanh toán đúng hạn. Khách hàng có TSDB sẽ có khả năng được vay cao hơn, lãi suất vay ưu đãi hơn và thời gian thẩm định có thể kéo dài hơn.

Song song với đó, cho vay tín chấp cũng có sự tăng trưởng. Năm 2022, doanh số đạt 9.973 triệu đồng (9,93%), tăng lên 11.012 triệu đồng (7,26%) vào năm 2023, với mức tăng 1.039 triệu đồng (10,42%). Sang năm 2024, doanh số cho vay tín chấp tiếp tục tăng lên 13.007 triệu đồng (5,27%), với mức tăng là 1.995 triệu đồng (18,12%). Nguyên nhân là do sự phục hồi kinh tế sau đại dịch Covid đã thúc đẩy nhu cầu vay vốn tiêu dùng của người dân. Ngoài ra, Ngân hàng có các chính sách vay với thời hạn vay linh hoạt tối đa lên đến 60 tháng, không cần TSDB. Bên cạnh đó, MB Sơn Trà đã triển khai nhiều sản phẩm hấp dẫn, thu hút khách hàng như các gói vay: Vay tín chấp cá nhân, Vay tín chấp dành cho cán bộ công nhân viên chức nhà nước, Vay tín chấp tự động dành cho Quân nhân,...

b. Doanh số thu nợ CVTD

Trong lĩnh vực thu nợ cho vay tiêu dùng, nhóm khách hàng có TSDB đã ghi nhận sự tăng trưởng đáng kể. Năm 2022, doanh số đạt 75.963 triệu đồng (89,64%) tăng lên 114.810 triệu đồng (92,11%) năm 2023, với mức tăng 38.847 triệu đồng (51,14%). Sang năm 2024, tiếp tục đạt mức 196.202 triệu đồng (94,72%), với mức tăng 81.392 triệu đồng (70,89%). Sự gia tăng này cho thấy MB Sơn Trà đã áp dụng hiệu quả các chính sách thu hồi nợ. Cán bộ tín dụng giám sát chặt chẽ các khoản nợ có rủi ro và nhắc nhở khách hàng về thời hạn trả nợ. Điều đó cho thấy cán bộ nhân viên của MB Sơn Trà đã quản lý tốt về công tác thu hồi nợ. Bên cạnh đó không ngừng tìm kiếm những khách hàng tiềm năng có nhu cầu vay tiêu dùng có TSDB và cùng với sự tự giác, uy tín của khách hàng đã góp phần tăng doanh số thu nợ của PGD.

Ngược lại, đối với nhóm khách hàng cho vay tín chấp có doanh số thu nợ chậm hơn. Trong giai đoạn 2022 – 2024, doanh số thu nợ của nhóm này chỉ tăng từ 8.782 triệu đồng trong năm 2022 lên 10.945 triệu đồng năm 2024, dẫn đến tỷ trọng thu nợ nhẹ từ 10,36% xuống còn 5,28%. Điều này có thể cho thấy sự ổn định tài chính của nhóm khách hàng không ổn định hoặc ý thức trả nợ chưa cao. Về phía ngân hàng, quy trình thẩm định khách hàng chưa chặt chẽ có thể dẫn đến việc cho vay cho những đối tượng có rủi ro cao. Đồng thời, việc giám sát chưa chặt chẽ sau giải ngân và chính sách thu hồi nợ chưa hiệu quả làm giảm khả năng thu hồi nợ của PGD. Để khắc phục tình trạng này, ngân hàng cần cải thiện quy trình quản lý rủi ro và tăng cường hỗ trợ khách hàng như: nhắc nhở khách hàng khi đến hạn trả nợ bằng hình thức điện thoại, nhắn tin,...

c. Dư nợ CVTD

Trong giai đoạn từ năm 2022 đến năm 2024, dư nợ từ hoạt động CVTD của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà đã trải qua sự biến động đáng kể, đặc biệt là khi phân loại giữa khách hàng đảm bảo BTS và đảm bảo KBTS.

Đối với khách hàng có TSĐB, dư nợ CVTD đã tăng từ 40.169 triệu đồng vào năm 2022 lên 103.567 triệu đồng vào năm 2024, chiếm tỷ trọng từ 88,57% lên 92,48% tổng dư nợ CVTD. Nguyên nhân là do nhu cầu vay vốn của khách hàng ngày càng tăng sau sự phục hồi kinh tế hoặc các chính sách hỗ trợ từ Chính phủ. Thêm vào đó, MB Sơn Trà đã triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất và điều kiện dễ dàng nhằm thu hút khách hàng.

Trong khi đó, dư nợ CVTD của khách hàng vay tín chấp cũng tăng. Từ năm 2022 đến năm 2024, dư nợ này tăng từ 5.185 triệu đồng lên 8.420 triệu đồng. Sự tăng trưởng này có thể phản ánh việc ngân hàng đẩy mạnh thị trường cho vay tiêu dùng đối với nhóm khách hàng này. Ngân hàng đã đưa ra các chính sách ưu đãi đối với vay tín chấp như gói vay: “Cho vay tín chấp cá nhân MBBank” với lãi suất 17,62%/năm, “Vay tín chấp tự động dành cho Quân Nhân MBBank” lãi suất 9%/năm.

d. Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu

Giai đoạn 2022-2024, tình hình cho CVTD chia theo TSĐB tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà đã có những biến động rõ rệt về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu. Đầu tiên, tổng nợ xấu CVTD của MB Sơn Trà vào năm 2022 là 342,79 triệu đồng. Đến năm 2023, nợ xấu tăng mạnh lên 399,13 triệu đồng. Tuy nhiên, đến năm 2024, nợ xấu giảm xuống còn 301,52 triệu đồng.

Các khoản vay có TSĐB, cụ thể: Năm 2022, nợ xấu của cho vay có TSĐB là 315,56 triệu đồng, chiếm 92,06% tổng nợ xấu CVTD. Đến năm 2023, con số này tăng

lên 362,77 triệu đồng, chiếm 90,89%. Sang năm 2024, nợ xấu giảm xuống còn 280,91 triệu đồng, chiếm 93,16%. Chênh lệch giữa 2023/2022 là 47,21 triệu đồng (14,96%) và giữa 2024/2023 là -81,86 triệu đồng (-22,57%).

Các khoản vay tín chấp, cụ thể: Năm 2022, nợ xấu của các khoản vay tín chấp là 27,23 triệu đồng, chiếm 7,94% tổng nợ xấu CVTD. Năm 2023, con số này tăng lên 36,36 triệu đồng, chiếm 9,11%. Sang năm 2024, nợ xấu giảm xuống còn 20,61 triệu đồng, chiếm 6,84%. Chênh lệch giữa 2023/2022 là 9,13 triệu đồng (33,53%) và giữa 2024/2023 là -15,75 triệu đồng (-43,32%).

Từ các số liệu trên, có thể thấy rằng nợ xấu CVTD đối với các khoản vay có TSDB chiếm tỷ trọng lớn hơn so với các khoản vay tín chấp. Tuy nhiên, mức độ biến động của nợ xấu các khoản vay tín chấp lại lớn hơn, đặc biệt là sự gia tăng mạnh vào năm 2023 và sau đó giảm mạnh vào năm 2024. Cho thấy việc thẩm định của ngân hàng không tránh khỏi sai sót trong việc xử lý hồ sơ và khách hàng gặp khó khăn tài chính dẫn đến việc không trả nợ đúng hạn, buộc PGD phải hỗ trợ gia hạn nợ, dẫn đến nợ xấu tăng lên vào năm 2023. Tuy nhiên, ngân hàng đã tăng cường giám sát các khoản vay, cải thiện quy trình thẩm định khách hàng và triển khai các chương trình hỗ trợ tái cơ cấu nợ cho khách hàng gặp khó khăn nên PGD đã giảm nợ xấu đáng kể vào năm 2024.

Tỷ lệ nợ xấu CVTD có TSDB và cho vay tín chấp của MB Sơn Trà có xu hướng tăng giảm trong giai đoạn này. Về khoản vay có TSDB, từ mức 0,78% năm 2023, giảm xuống 2,7% năm 2023, rồi tiếp tục giảm còn 0,25% vào năm 2024. Bên cạnh đó, cho vay tín chấp năm 2022 ở mức 0,52%, sau đó tăng lên 0,74% năm 2023, rồi giảm còn 0,38% vào năm 2024. Nguyên nhân là do sự phục hồi của nền kinh tế sau đại dịch đã cải thiện thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng. Đồng thời, ngân hàng cũng đã duy trì liên lạc thường xuyên với khách hàng, áp dụng các chính sách ưu đãi và chương trình hỗ trợ khách hàng như giảm lãi suất hoặc gia hạn thời gian trả nợ cho khách hàng. Vì vậy, MB Sơn Trà đã có những nỗ lực đáng kể trong việc kiểm soát nợ xấu và đảm bảo tỷ lệ nợ xấu nằm trong phạm vi an toàn. Trong tương lai, PGD cần tiếp tục tăng trưởng nhưng phải đảm bảo an toàn, đồng thời thu hồi nợ vay đúng hạn để hoạt động CVTD phát triển bền vững.

2.5. Đánh giá chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà giai đoạn 2022 – 2024

2.5.1. Những thành tựu

Trong những năm qua, Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng - PGD Sơn Trà có được sự phát triển mạnh mẽ. Cùng với sự phát triển toàn diện của ngân hàng, cho vay tiêu dùng cũng được xem là một công cụ quan trọng làm kích cầu tiêu dùng, qua đó làm tăng sản lượng và tạo thêm các cơ hội việc làm, đóng góp vào tăng trưởng kinh tế. Những thành công của hoạt động CVTD đạt được gồm:

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

MB Sơn Trà đã luôn bám sát chương trình của Ngân hàng Nhà nước và sự chỉ đạo của chính quyền địa phương, nắm bắt kịp thời những diễn biến về lãi suất và các biện pháp khuyến mãi của các tổ chức tín dụng cùng địa bàn, từ đó có những biện pháp ứng phó kịp thời không để mất khách hàng. Về tập trung công tác thu hồi nợ xấu, ngân hàng thường xuyên thực hiện công tác phân loại nợ, chấm điểm khách hàng đảm bảo khách quan, đúng chất lượng tín dụng. Tăng cường kỷ cương, nâng cao pháp luật, giữ vững thương hiệu, uy tín với khách hàng. Kiểm soát quy trình cho vay chặt chẽ, quá trình cho vay xét duyệt thận trọng, trước khi giải ngân hồ sơ phải thông qua trước từng bộ phận.

MB Sơn Trà được ghi nhận với các thành tích xuất sắc trong hoạt động cho vay tiêu dùng, đã được trao tặng danh hiệu “Phòng giao dịch tiêu biểu” nhờ vào sự nhanh chóng trong việc xử lý hồ sơ, tư vấn tận tình cho khách hàng và đảm bảo chất lượng dịch vụ.

2.5.2. Những hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả đạt được trong thời gian qua thì hoạt động CVTD của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Nam Đà Nẵng- PGD Sơn Trà vẫn còn nhiều hạn chế, cụ thể như sau:

Quy trình thủ tục cho vay vốn còn phức tạp gây tâm lý e ngại cho khách hàng. Bởi khách hàng cần chuẩn bị nhiều giấy tờ như chứng minh thu nhập, hợp đồng lao động, sao kê tài khoản ngân hàng,... để được xét duyệt vay. Nhiều khách hàng vẫn

chưa nắm rõ và thực hiện đúng thủ tục vay nên tình trạng hồ sơ vay bị kéo dài về mặt thời gian có thể mất 5-7 ngày để được xét duyệt. Ngoài ra, bộ hồ sơ vay của khách hàng có giấy tờ và chữ ký khá nhiều nên lúc làm hồ sơ có một số khách hàng còn bỡ ngỡ và gặp khó khăn. Do đó, một số bộ phận khách hàng chuyển sang vay tiền của họ hàng, người quen, thậm chí là tín dụng đen.

Mặc dù công tác thu nợ tốt nhưng nợ xấu vẫn còn tồn tại. Nguyên nhân là một số khách hàng không có thu nhập ổn định hoặc không có kế hoạch tài chính rõ ràng, sử dụng khoản vay không đúng mục đích dẫn đến mất khả năng trả nợ đúng hạn. Bên cạnh đó, có thể do một số cán bộ tín dụng vì chạy theo chỉ tiêu mà bỏ qua những bước quan trọng trong quá trình thẩm định tín chấp dẫn đến chấp thuận khoản vay có rủi ro cao.

Quy mô cho vay còn khá thấp, doanh số và dư nợ CVTD chưa tương xứng với tiềm năng của Ngân hàng cũng như của thị trường. Các poster về sản phẩm chỉ có tại quầy giao dịch nên nguyên nhân có thể do: Khách hàng trên địa bàn chưa thực sự tiếp cận được các sản phẩm CVTD. Chỉ những khách hàng có việc đến PGD thì mới được giới thiệu về sản phẩm cho vay phù hợp; Một số nhân viên ngân hàng chưa hiểu hết về sản phẩm nên khi tư vấn cho khách hàng chưa tốt dẫn đến khách hàng rời đi và lựa chọn ngân hàng khác.

Hoạt động quảng cáo vẫn còn nhiều hạn chế, chưa tiếp cận được nhiều các khách hàng tiềm năng ở địa bàn quận Sơn Trà. Nguyên nhân là do PGD vẫn còn sử dụng các phương pháp và chiến lược quảng cáo truyền thống như tại quầy, website, gọi điện,... dẫn đến các việc quảng cáo thông tin về sản phẩm CVTD chưa được đạt hiệu quả mong muốn, các sản phẩm cho vay chưa được tiếp cận. Qua khảo sát của PGD thì hầu hết các khách hàng trả lời lúc đây không hề biết về sản phẩm của ngân hàng, chỉ khi họ đến ngân hàng để sử dụng dịch vụ đáp ứng nhu cầu thì mới được giới thiệu về các sản phẩm do ngân hàng cung cấp.

Đội ngũ nhân viên đa số là trẻ điều này mang lại sự năng động và sáng tạo. Tuy nhiên vẫn còn hạn chế về kinh nghiệm thực tế nên có thể gặp khó khăn trong việc xử lý hồ sơ vay như đánh giá tín dụng chưa chính xác, lỗi trong quá trình kiểm tra giấy tờ dẫn đến phải bổ sung nhiều lần hoặc bị trả lại. Ngoài ra, nhân viên trẻ không chịu được áp lực từ khách hàng, từ lãnh đạo nên sự gấn bó không cao dẫn đến PGD có tỷ lệ người trẻ nghỉ việc cao, lãng phí thời gian đào tạo.

Tóm tắt chương 2

Trong nội dung chương 2 khóa luận đã trình bày về thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà. Từ việc phân tích tình hình huy động vốn và cho vay, tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng đã chỉ ra các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay: doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cho vay và nợ xấu. Thông qua đó khóa luận trình bày những kết quả đạt được, những hạn chế và nêu một số nguyên nhân dẫn đến các hạn chế đó. Từ những thực trạng đó đã đề ra những giải pháp, kiến nghị ở chương 3.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP ĐẨY MẠNH HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CN NAM ĐÀ NẴNG – PGD SƠN TRÀ

3.1 Xu hướng và định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng- PGD Sơn Trà

3.1.1. Xu hướng đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng

Xu hướng cho vay tiêu dùng của các ngân hàng đang phản ánh sự thích ứng với điều kiện kinh tế và thị trường hiện tại. Đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng là một xu hướng tất yếu và là một phần quan trọng của chiến lược phát triển của các NHTM tại Việt Nam. Trong những năm gần đây, Việt Nam đã chứng kiến sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế, điều này tạo ra một thị trường đầy tiềm năng cho các hoạt động cho vay tiêu dùng. Đặc biệt, với dân số đông và tình hình gia tăng của nhu cầu nhà ở, việc cho vay mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà vẫn tiếp tục chiếm tỷ trọng chủ yếu trong hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM.

Tiếp theo, việc cho vay qua thẻ cũng đang là một xu hướng đáng chú ý. Thị trường thẻ tại Việt Nam đang phát triển mạnh mẽ và cung cấp một cơ hội lớn cho các NHTM mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng thông qua thẻ tín dụng. Việc này phản ánh nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng của cá nhân, đặc biệt là trong lĩnh vực học tập, chữa bệnh và du lịch nước ngoài.

Cuối cùng, hoạt động cho vay tiêu dùng thông thường cũng đang trở thành một phần quan trọng của chiến lược đẩy mạnh của các NHTM. Điều này phản ánh nhu cầu ngày càng lớn của người dân trong việc mua sắm các đồ tiện ích và phương tiện đi lại. Tuy nhiên, hiện vẫn còn một số hạn chế về phạm vi và mức độ tiếp cận của các đối tượng vay vốn. Tuy nhiên, tiềm năng để đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng thông thường vẫn rất lớn, và các NHTM cần đẩy mạnh chính sách và chiến lược cụ thể để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của người dân.

3.1.2. Định hướng đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng- PGD Sơn Trà

Với tình hình hội nhập kinh tế và sự cạnh tranh mạnh mẽ về hoạt động cho vay tiêu dùng của các NHTM với nhau, MB Sơn Trà cần có những chiến lược đẩy mạnh nhằm nâng cao hiệu quả cho vay:

Tăng trưởng cho vay tiêu dùng gắn liền với khả năng kiểm soát rủi ro, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay. Thực hiện tăng trưởng tín dụng theo phương châm an toàn, cân trọng, có hiệu quả, đảm bảo tuân thủ các quy trình, quy chế cho vay của MB Sơn Trà.

Nâng cao chất lượng sản phẩm vay, phân loại hợp lý từng loại sản phẩm đối với mỗi người tiêu dùng. Đẩy mạnh chính sách tuyên truyền, quảng bá sản phẩm tới khách hàng nhiều hơn,

Xây dựng tốt các chính sách cho vay, điều chỉnh lãi suất phù hợp với thời thế và khách hàng. Duy trì và đẩy mạnh chính sách đối với khách hàng, nâng cao chất lượng tinh thần, thái độ của cán bộ, tăng độ uy tín nhằm mang lại cảm giác an toàn đối với khách hàng khi sử dụng sản phẩm vay.

Tìm hiểu thị trường, phân tích nhu cầu khách hàng tại khu vực để nhanh chóng điều chỉnh đưa ra những chính sách phù hợp cùng với sự thay đổi của khách hàng.

3.2. Một số giải pháp đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng- PGD Sơn Trà

3.2.1. Tích cực hỗ trợ, tư vấn khách hàng trong quy trình thủ tục cho vay

Hướng dẫn chi tiết về quy trình cho vay được soạn thảo với mục đích giúp cho quá trình cho vay diễn ra thống nhất, khoa học, hạn chế và phòng ngừa rủi ro, góp phần đáp ứng ngày một tốt hơn nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Khi hướng dẫn khách hàng làm hồ sơ vay vốn, CBTD cần hướng dẫn khách hàng một cách rõ ràng và cẩn thận việc lập và hoàn thiện hồ sơ vay vốn, bộ hồ sơ vay vốn bao gồm những tài liệu về hồ sơ khách hàng vay vốn, hồ sơ khoản vay, hồ sơ đảm bảo tiền vay. Các tài liệu gửi đến ngân hàng phải là bản chính trừ trường hợp khách hàng chỉ có một bản chính duy nhất thì ngân hàng nhận bản sao công chứng. CBTD căn cứ từng phương án, dự án cụ thể có thể cho phép khách hàng được bổ sung hồ sơ sau nếu như chưa cần thiết để tạo điều kiện cho khách hàng. Đối với những khách hàng thiếu giấy tờ trong hồ sơ vay vốn, CBTD cần tư vấn và giải thích kỹ hơn về các giấy tờ cần thiết để bổ sung.

Về công tác thẩm định: Thẩm định là khâu quan trọng trong nhằm đảm bảo chất lượng khoản vay, nó quyết định tới việc có cho khách hàng vay hay không, đồng thời quyết định mức an toàn tín dụng. Trong khâu này, việc thu thập thông tin về khách hàng là vô cùng quan trọng. Đối với khách hàng bán lẻ, việc thẩm định chủ yếu dựa vào các thông tin do khách hàng cung cấp. Thông thường, các thông tin này có thể có độ chính xác không cao. Vì vậy, các cán bộ làm công tác thẩm định cần chủ động tìm hiểu thông tin về khách hàng qua các nguồn sau:

- Xem xét thông tin của khách hàng tại các hồ sơ lưu nội bộ của ngân hàng.
- Trực tiếp gặp gỡ, tìm hiểu khách hàng về nơi ở, nơi làm việc, cơ sở kinh doanh của khách hàng.
- Tìm hiểu qua trung tâm thông tin tín dụng (CIC) của NHNN: CIC cung cấp các thông tin về tình hình tài sản đảm bảo, quan hệ tín dụng của khách hàng tại các tổ

chức tín dụng khác. Đây là nguồn thông tin tham khảo quan trọng cho biết tình hình tài chính của khách hàng.

Ngân hàng TMCP Quân Đội - CN Nam Đà Nẵng- PGD Sơn Trà cũng nên xây dựng hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ cho khách hàng vay vốn tiêu dùng, xây dựng hệ thống thu thập cơ sở dữ liệu khách hàng, đồng thời kết hợp đầu tư ứng dụng công nghệ thông tin vào hoạt động để quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng, hỗ trợ hoạt động xét duyệt tín dụng. Mỗi khách hàng sẽ được xếp hạng tín dụng tùy vào các yếu tố hữu quan bao gồm: tình hình tài chính của khách hàng và giao dịch qua tài khoản của khách hàng tại ngân hàng. Hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ giúp theo dõi, nhận dạng, kiểm soát rủi ro trong phê duyệt tín dụng. Đồng thời, tạo ra cơ sở dữ liệu cho việc xây dựng chính sách khách hàng, chính sách tín dụng cho phù hợp với từng đối tượng khách hàng.

3.2.2. Tăng cường giám sát khoản vay và xử lý thu hồi dứt điểm nợ xấu

Cán bộ cần phải thường xuyên giám sát khách hàng sau khi giải ngân để đánh giá tình hình sử dụng vốn có đúng mục đích đã cam kết không và kiểm soát mức độ rủi ro tín dụng phát sinh trong quá trình sử dụng vốn, giúp CBTD có chính sách kịp thời, tránh tình trạng khách hàng không trả được nợ. Ngoài tăng cường số cuộc kiểm tra trong năm, phải thực hiện việc kiểm tra thường xuyên theo tháng, quý và thành lập các tổ kiểm tra đối chiếu đột xuất. Cũng đồng thời nên tiến hành các biện pháp sau:

- Giám sát hoạt động cho vay của khách hàng
- Thăm hỏi và kiểm soát nơi cư trú của khách hàng. Việc này giúp ngân hàng có thể kiểm soát nhanh chóng và chính xác về chất lượng và vị thế của khách hàng.
- Kiểm tra việc đánh giá tài sản thế chấp theo giá trị hiện tại và hiện trạng của tài sản.
- Kiểm tra từ các nguồn thông tin khác như: Trung tâm thông tin tín dụng, tòa án, cơ quan thuế.

Nhân viên PGD Sơn Trà có trách nhiệm theo dõi lịch trả nợ, thường xuyên cập nhật thông tin. Tuy nhiên có vài trường hợp khách hàng không kịp trả nợ đúng hạn theo thời gian thì ngân hàng phải có thông báo kịp thời. Cần chú ý đến những khoản vay quá hạn và những khoản vay chưa đến hạn nhưng khách hàng có khả năng không trả được nợ do mất khả năng thanh toán, do thua lỗ, do vi phạm pháp luật. Để đảm bảo khả năng thu hồi nợ bình thường và mức rủi ro được cho phép nên có quy trình chặt chẽ xử lý nợ quá hạn, khai thác những khoản nợ còn khả năng thu hồi và thanh lý những khoản vay không còn khả năng thu hồi. Bên cạnh đó, CBTD cần tích cực tìm

hiếu nguyên nhân với những khách hàng trả nợ khoản vay không đúng hạn và từ đó cần hỗ trợ, tư vấn để có thể góp phần đưa ra giải pháp cho khách hàng.

3.2.3. Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng

Việc cho người dân hiểu biết về ngân hàng và những lợi ích mà ngân hàng mang lại cho họ là rất cần thiết để đẩy mạnh cho vay. Nếu công tác tuyên truyền này được thực hiện tốt sẽ có tác dụng trong việc thay đổi thói quen tích lũy để tiêu dùng và tâm lý sợ đi vay của người dân. Qua đó sẽ tăng số lượng khách hàng góp phần thúc đẩy CVTD phát triển. Muốn vậy, Ngân hàng cần đẩy mạnh hoạt động marketing và cần thực hiện những vấn đề sau:

Tuyên truyền, quảng bá ngay tại ngân hàng bằng cách bố trí cho khách hàng có thể quan sát, thấy được hình ảnh về ngân hàng, sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng như poster về sản phẩm CVTD cần đặt ở cửa ra vào của PGD, khu vực quầy giao dịch nơi khách hàng chờ có thể nhìn thấy được. Ngoài ra, các tờ rơi về CVTD nên được thiết kế một cách bắt mắt, cuốn hút, ấn tượng, các nội dung cần thiết phải đầy đủ, từ ngữ súc tích, dễ hiểu. Ví dụ như, nếu sản phẩm hướng đến giới trẻ thì các poster nên được thiết kế theo các xu hướng hiện hành, để từ đó sản phẩm có thể tiếp cận tới tệp khách hàng trẻ tốt hơn. Bên cạnh đó, CBTD cần tích cực tiếp cận, phát tờ rơi tại khu vực dân cư gần PGD hoạt động, trung bình 1-2 lần/tháng.

Cử các cán bộ đi sâu sát đến từng cơ quan, đơn vị để tuyên truyền, phổ biến về nghiệp vụ cho vay để người dân hiểu về tiện ích mà sản phẩm cho vay mang lại cho họ. Đồng thời, cần có được sự ủng hộ nhiệt tình của các cán bộ lãnh đạo tại địa phương của PGD hoạt động để qua đó việc tiếp cận và tập hợp những nhu cầu của người dân cũng như việc tiến hành thực hiện nghiệp vụ diễn ra một cách suôn sẻ. Bởi vì đây là nơi xác nhận và đánh giá nhu cầu vay vốn của người dân một cách công khai, chuẩn xác và kịp thời. Qua đó, ngân hàng thực hiện giải ngân nhanh chóng và đảm bảo tín dụng an toàn. Việc cho vay qua các tổ chức địa phương sẽ đảm bảo an toàn vốn vay của ngân hàng. Vì ở các địa phương, nếu không trả nợ kịp thời vốn vay qua tổ chức sẽ có nhiều biện pháp, trong đó nhắc nhở qua các cuộc họp, qua hệ thống loa phát thanh... do tâm lý tập quán tại địa phương, điều này sẽ gây tâm lý e ngại. Chính vì tâm lý nên người đi vay luôn thực hiện đúng nghĩa vụ của mình theo quy định.

Hàng năm, ngân hàng tổ chức hội nghị, hội thảo khách hàng, các chương trình bán hàng ngoài trời trên địa bàn nhằm tiếp cận tới nhiều khách hàng tiềm năng, qua đó tạo được mối quan hệ thân thiết hơn với khách hàng, để đánh giá những mặt được, chưa được về hoạt động CVTD, từ đó có các biện pháp cải thiện, nâng cao chất lượng phục vụ. Qua hội nghị khách hàng, giúp ngân hàng hiểu rõ những khó khăn, giải đáp các thắc mắc của khách hàng, đánh giá và nắm bắt được các nhu cầu mới nảy sinh

trong khách hàng, từ đó đưa ra các cách thức cung ứng sản phẩm, cải tiến sản phẩm sao cho phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

Hơn nữa, tăng cường các chiến dịch quảng cáo trên Internet như PGD nên xây dựng fanpage trên các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Zalo, Tiktok,...có phân cấp cho CBTD quản lý và thực hiện trả lời khách hàng qua Fanpage khi cần thiết. Ngoài ra, động viên, thúc đẩy CBTD cập nhật thường xuyên về hình ảnh của sản phẩm, chính sách CVTD của ngân hàng trên tài khoản cá nhân của CBTD trên mạng xã hội, trên các nhóm cộng đồng liên quan đến tài chính ngân hàng. Thêm vào đó, CBTD có thể lập các nhóm khách hàng trên Zalo thông qua số điện thoại từ dữ liệu của ngân hàng hoặc khách hàng cung cấp để từ đó khách hàng có thể cập nhật kịp thời những thông tin về chính sách, lãi suất cho vay, các ưu đãi về CVTD theo từng đợt, các quy định về CVTD,...

3.2.4. Tăng số lượng và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Hiện nay, số lượng nhân viên cho vay tiêu dùng của ngân hàng còn khá khiêm tốn, so với tiềm năng phát triển mạnh mẽ của cho vay tiêu dùng thì số lượng hiện nay không thể đáp ứng nhu cầu đó. Do đó PGD cần phải nhanh chóng tuyển dụng thêm các nhân viên cho vay tiêu dùng mới để đáp ứng nhu cầu cho khách hàng. Giúp cho việc đẩy mạnh cho vay tiêu dùng được dễ dàng hơn, có quy mô ngày một lớn hơn.

Thêm nữa, hiện tại PGD chưa có những chính sách để tuyển CTV cho vay tiêu dùng cho PGD mà chủ yếu là cán bộ của PGD. Nếu ngân hàng có thêm chế độ tuyển CTV cho vay thì họ là người mang lại thêm một nguồn khách hàng cho PGD, họ sẽ chủ động tìm kiếm, tiếp cận khách hàng, tư vấn giới thiệu cho đối tượng khách hàng về những sản phẩm tiêu dùng của PGD, sau đó lập hồ sơ thẩm định tín dụng, theo dõi kết quả và xử lý cho khách hàng. Đối với PGD sẽ giảm bớt chi phí về tiền lương vì thường CTV mức lương sẽ thấp và không có chế độ đãi ngộ như nhân viên chính thức. Tuy nhiên, để tạo động lực cho CTV trong công tác, PGD nên có các chính sách hoa hồng cụ thể trên trường hợp đồng CVTD. Riêng đối với CTV họ sẽ được tăng thêm thu nhập, cải thiện tài chính và đối với sinh viên đang đi học hoặc mới ra trường sẽ tích lũy thêm được nhiều kinh nghiệm và trau dồi được kỹ năng khi làm việc...

Trình độ nghiệp vụ: PGD cần thường xuyên tổ chức các buổi hướng dẫn, bồi dưỡng kiến thức nghiệp vụ, trình độ trong thẩm định, chú trọng nghiệp vụ marketing, kỹ năng bán hàng, thương thảo hợp đồng và văn hóa trong kinh doanh. Định kỳ hàng tháng, có những chương trình học tập, trao đổi kinh nghiệm thực tế giữa lãnh đạo và nhân viên để bổ sung thông tin, trong đó từng phòng hoặc từng nhóm chịu trách nhiệm chủ trì. Hàng quý, phối hợp với phòng đào tạo của trụ sở chính, tổ chức các buổi đào tạo trình độ cán bộ như các lớp về đăng ký giao dịch đảm bảo, định giá tài sản và thẩm

định dự án... PGD cần tập trung đào tạo cán bộ kỹ thuật, am hiểu về các thuật ngữ kinh tế, kỹ thuật trong ngành nghề mà khách hàng vay vốn để thực hiện thẩm định các dự án hiệu quả. Ngoài ra, PGD cần phát động phong trào tự học, tự nghiên cứu, nâng cao nhận thức, trình độ chuyên môn, nghiệp vụ tránh sự tụt hậu trước sự thay đổi của cơ chế thị trường, của công nghệ trong quá trình phát triển và hội nhập của ngân hàng.

PGD cần có các chính sách khen thưởng, khen thưởng định kỳ hàng tháng, hàng quý để động viên kịp thời với những CBTD hoàn thành tốt công việc, có thể xây dựng hệ thống chấm điểm kết quả công việc của cán bộ nhân viên trong ngân hàng. Với cán bộ tín dụng, lương và thưởng thường được dựa vào số dư nợ, số lượng khách hàng, hiệu quả và chất lượng tín dụng. Việc xác định mức tổn thất ước tính của từng danh mục cho vay của từng CBTD sẽ định lượng rõ chất lượng tín dụng của từng cán bộ ngân hàng. Nếu cán bộ có dư nợ cao, đồng thời chất lượng tín dụng cũng cao thì lương và thưởng của họ sẽ cao và có cơ hội thăng tiến, ngược lại nếu các CBTD có dư nợ cao nhưng chất lượng tín dụng thấp thì không thể thăng tiến. Điều này buộc CBTD phải luôn nỗ lực, tránh rủi ro và nâng cao chất lượng, hiệu quả kinh doanh nếu không sẽ nhận mức lương – thưởng rất thấp. Ngoài ra việc đưa các chính sách khen thưởng, PGD cũng phải kiên quyết loại bỏ, chuyển qua bộ phận khác của những cán bộ thiếu tư cách đạo đức, thiếu trung thực. Có chế tài xử phạt với cán bộ vi phạm đạo đức nghề nghiệp ví dụ 1 lần thì bị cảnh cáo trong phòng, 2 lần cảnh cáo toàn PGD, 3 lần thì cho nghỉ việc.

3.3. Một số kiến nghị nhằm đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà

3.3.1. Đối với Ngân hàng Thương mại cổ phần Quân Đội

Hoàn thiện quy trình cho vay

Ngân hàng cần có những biện pháp giúp tối thiểu hóa các thủ tục hành chính để rút ngắn thời gian qua quyết định vay vốn, tạo sự hài lòng cho khách hàng và tăng thêm tính cạnh tranh so với các NHTM khác. Thủ tục vay cần đảm bảo nhanh về thời gian, linh hoạt và hiệu quả trong khi thực hiện nhưng vẫn đảm bảo chất lượng. Tuy nhiên, trong quy định về quy trình cho vay của ngân hàng còn nhiều điểm chưa thực sự cụ thể, khiến cho các CBTD còn gặp nhiều khó khăn khi áp dụng. Để hoạt động CVTD trở nên hiệu quả hơn, đi theo đúng hướng của NHNN cũng như phù hợp với tình hình kinh tế nhà nước hiện nay. Ngân hàng TMCP Quân Đội cần phải tiếp tục nghiên cứu để đưa ra các văn bản hướng dẫn chi tiết, hoàn thiện, hợp lý hơn giúp cho quá trình cho vay được thực hiện thuận tiện, chính xác hơn, tạo điều kiện có các cán bộ của ngân hàng dễ dàng nắm bắt và hoàn thành công việc.

Nâng cao công tác tổ chức, quản lý, chất lượng nhân sự

Ngân hàng cần thực hiện tốt hơn nữa các chính sách chiến lược nhân sự, cụ thể: tiến hành bố trí sắp xếp công việc cho các cán bộ theo chuyên môn đào tạo và phù hợp khả năng của họ. Bên cạnh đó CBTD cần phải tự đào tạo mình bằng cách trau dồi kinh nghiệm, học hỏi những người đi trước, thường xuyên đọc sách báo để cập nhật các văn bản mới, các chính sách mới của Nhà nước, các kiến thức phục vụ công tác thẩm định. Thường xuyên tổ chức các khóa đào tạo chuyên môn giúp cán bộ nâng cao trình độ, kỹ năng, sự nhạy bén trong phân tích, xử lý công việc,... Tổ chức đánh giá năng lực chuyên môn theo từng địa phương, từng khu vực định kỳ 6 tháng/ lần, có khen thưởng cho những PGD, cá nhân có kết quả tốt, đồng thời có biện pháp hỗ trợ các CBTD còn yếu kém.

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

Thứ nhất, Ngân hàng Nhà nước cần sớm hoàn thiện và ban hành các văn bản pháp lý về hoạt động CVTD. Các NHTM hiện nay vẫn phải dựa vào các văn bản pháp luật tín dụng chung của nhà nước và tự xây dựng cho mình những quy định riêng về hoạt động này nhưng còn gặp nhiều khó khăn. Trong thời gian tới, NHNN cần ban hành các văn bản hướng dẫn cụ thể về hoạt động CVT D cũng như quy định về các loại hình sản phẩm, dịch vụ để tạo cơ sở pháp lý thống nhất và bảo vệ quyền lợi cho các NHTM.

Thứ hai, NHNN cần tăng cường công tác giám sát hoạt động cho vay của các NHTM, giám sát thường xuyên hoạt động của các tổ chức tín dụng nhằm phát triển và ngăn chặn kịp thời các hành vi vi phạm, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm. Công tác thanh tra, giám sát nhằm nâng cao tính công khai, minh bạch của hoạt động ngân hàng để củng cố lòng tin khách hàng vào hệ thống ngân hàng Việt Nam. Để hỗ trợ việc cung cấp vốn kịp thời cho các ngân hàng, NHNN cần quan tâm hơn các đến các hoạt động của ngân hàng. Điều này, có thể thấy được tình hình kinh doanh của bất kỳ ngân hàng nào đang gặp khó khăn. Nguồn huy động vốn có đủ cho hoạt động hay tỷ lệ dự trữ tối thiểu ở các ngân hàng đều có chính sách phù hợp hay không. Do đó, NHNN phải thành lập ban kiểm soát, đến từng ngân hàng để kịp thời bổ sung vốn ngay. Tránh tình trạng cháy vốn hoặc vốn dư thừa làm ảnh hưởng đến hoạt động của ngân hàng và nền kinh tế.

3.3.3. Đối với Chính phủ

Phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng là một xu thế tất yếu với các NHTM Việt Nam hiện nay bởi những lợi ích to lớn mà nó đem lại không chỉ đối với bản thân ngân hàng hay người tiêu dùng mà còn đối với cả nền kinh tế xã hội. Do đó, Nhà nước

cũng như các cơ quan pháp lý cần tạo điều kiện hỗ trợ mọi mặt để loại hình cho vay tiêu dùng ngày càng phát triển.

Trước hết, nhà nước cần xác định rõ và thúc đẩy chiến lược phát triển kinh tế theo hướng phát triển các ngành mũi nhọn, ưu tiên phát triển các ngành nông nghiệp sản xuất tiêu dùng và các ngành dịch vụ. Như vậy sẽ góp phần đáng kể vào việc gia tăng mức cung về hàng hóa, dịch vụ tiêu dùng đáp ứng được mức cung cầu ngày càng gia tăng của dân cư. Ngoài ra việc củng cố cơ cấu ngành một cách hợp lý sẽ giảm bớt tình trạng thất nghiệp, tạo công ăn việc làm cho người lao động, nâng cao chất lượng đời sống người dân. Không chỉ vậy, Nhà nước cần đưa ra các chính sách phát triển kinh tế - chính trị - xã hội tạo điều kiện cho nền kinh tế phát triển, nâng cao thu nhập và mức sống dân cư thúc đẩy nhu cầu về hàng hóa và dịch vụ tiêu dùng. Nhà nước cần có những biện pháp xử lý nghiêm minh những hành vi tham nhũng dưới mọi hình thức của cán bộ, tránh hiện tượng lạm dụng chức vụ gây ra thiệt hại đến lợi ích của nhà nước. Bên cạnh các biện pháp xử phạt, Chính phủ cần có những chính sách khen thưởng đối với những lãnh đạo, cán bộ xuất sắc hoàn thành tốt những chỉ tiêu công việc nhằm khuyến khích tinh thần trách nhiệm làm việc của mỗi cán bộ.

Tóm tắt chương 3

Trên cơ sở phân tích thực trạng chương 2, toàn bộ chương 3 đã nêu lên định hướng hoạt động hoạt động kinh doanh cũng như mục tiêu cụ thể của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà trong những năm tới. Đồng thời, chương 3 đã nêu lên một số giải pháp với mong muốn có thể góp phần đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch.

KẾT LUẬN

Từ thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà trong thời gian vừa qua, cần đưa ra những giải pháp đẩy mạnh chất lượng cho vay tiêu dùng, tập trung xử lý những hạn chế ảnh hưởng không tốt đến chất lượng tín dụng của MB Sơn Trà.

Đồng thời cũng kiến nghị NHNN một số vấn đề để tạo lập một môi trường kinh doanh và quản trị rủi ro có hiệu quả, phát triển một hệ thống tài chính ổn định và bền vững. Sự nỗ lực của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Nam Đà Nẵng – PGD Sơn Trà cùng với sự hỗ trợ có hiệu quả của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, công tác quản lý cho vay tiêu dùng sẽ đáp ứng nhu cầu về tăng trưởng tín dụng an toàn và hiệu quả góp phần cho sự phát triển nhanh và bền vững của nền kinh tế Việt Nam trong quá trình hội nhập.

Do hạn chế về kiến thức thực tiễn nên có nhiều vấn đề em chưa phân tích sâu hơn trong bài viết này. Mong quý thầy cô, quý ngân hàng rộng lượng bỏ qua.

Một lần nữa em xin chân thành cảm ơn sự hướng dẫn tận tình của ThS. Trần Ngọc Minh Trang, các anh chị nhân viên tại MB Sơn Trà đã giúp em học được nhiều điều mới mà em chưa từng được học tại nhà trường, để em có thể hoàn thành bài khóa luận của mình một cách tốt nhất.

Em xin chân thành cảm ơn.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Trang web của MB Bank: <https://www.mbbank.com.vn/Certificate>
2. Trang web của Tạp chí ngân hàng: <https://tapchitaichinh.vn/>
3. <https://nhandan.vn/phat-trien-hoat-dong-cho-vay-tieu-dung-lanh-manh-ben-vung-post782839.html>
4. PGS. TS Nguyễn Minh Kiều, Nghiệp vụ ngân hàng hiện đại, Đại học Mở TP. Hồ Chí Minh
5. Trang web: Slideshare.net
6. Luật Tổ chức tín dụng 2017