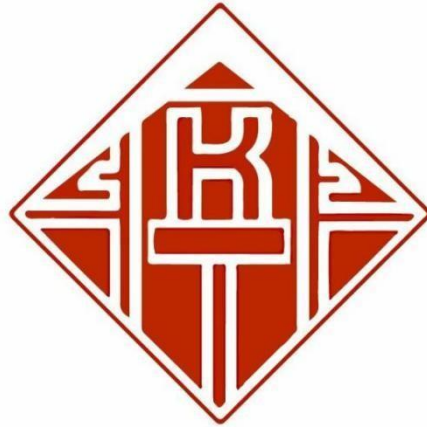


BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KIẾN TRÚC ĐÀ NẴNG



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á – CHI
NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Ngô Đức Chiến

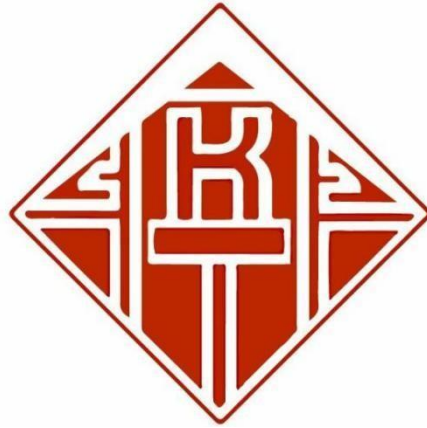
Sinh viên thực hiện : Trương Thị Lương Tâm

Khóa học : 2022 – 2026

Lớp : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

ĐỀ TÀI

**GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á – CHI
NHÁNH ĐÀ NẴNG – PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ**

Giảng viên hướng dẫn : Th.S Ngô Đức Chiến

Sinh viên thực hiện : Trương Thị Lương Tâm

Khóa học : 2022 – 2026

Lớp : 22NH1

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

LỜI CẢM ƠN

Trước hết, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến Quý thầy cô Ngành Tài chính – Ngân hàng cùng toàn thể giảng viên Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã tận tình giảng dạy và truyền đạt cho em những kiến thức quý báu trong suốt bốn năm học tập tại trường. Những kiến thức và kinh nghiệm mà thầy cô chia sẻ chính là nền tảng quan trọng giúp em hoàn thành khóa luận tốt nghiệp và chuẩn bị hành trang cho công việc sau này.

Đặc biệt, em xin bày tỏ lòng biết ơn sâu sắc đến Thầy Ngô Đức Chiên – Giảng viên trực tiếp hướng dẫn đã tận tình chỉ bảo, định hướng và góp ý cho em trong suốt quá trình thực hiện đề tài “Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ”. Nhờ sự hướng dẫn và những góp ý mang tính chuyên môn của thầy, em đã từng bước hoàn thiện bài khóa luận của mình. Em xin kính chúc thầy luôn dồi dào sức khỏe và thành công trong sự nghiệp giảng dạy.

Qua thời gian thực tập tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ, em đã có cơ hội vận dụng kiến thức đã học vào thực tế, đồng thời hiểu rõ hơn về quy trình cho vay tiêu dùng và công tác phục vụ khách hàng cá nhân. Em xin chân thành cảm ơn Ban Giám đốc cùng các anh/chị cán bộ, nhân viên tại đơn vị đã tạo điều kiện thuận lợi và nhiệt tình hướng dẫn, hỗ trợ em trong suốt quá trình thực tập và hoàn thành báo cáo này.

Do hạn chế về kiến thức và kinh nghiệm thực tiễn, bài khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót. Em rất mong nhận được sự góp ý của Quý thầy cô để bài viết được hoàn thiện hơn. Cuối cùng, em xin kính chúc Quý thầy cô và toàn thể anh/chị tại Ngân hàng luôn mạnh khỏe và đạt được nhiều thành công trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn !

Đà Nẵng, ngày 25 tháng 5 năm 2026

Sinh viên thực hiện

Trương Thị Lương Tâm

NHẬN XÉT CỦA GVHD

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

MỤC LỤC

CHƯƠNG I : TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại.....	1
1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại	2
1.1.3. Vai trò của Ngân hàng thương mại.....	3
1.1.4. Các nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng thương mại.....	4
1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại.....	5
1.2.1. Khái niệm cho vay	5
1.2.2. Nguyên tắc cho vay.....	6
1.2.3. Phân loại cho vay	6
1.3. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương Mại....	8
1.3.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng	8
1.3.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng	9
1.3.3. Vai trò của cho vay tiêu dùng	11
1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến cho vay tiêu dùng.....	11
1.4.1. Nhân tố khách quan.....	11
1.4.2. Nhân tố chủ quan	12
1.5. Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng	14
KẾT LUẬN CHƯƠNG I.....	16
CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ GIAI ĐOẠN 2023 – 2025	17
2.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank).....	17
2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á.....	17
2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Đông Nam Á	17
2.2. Giới thiệu về Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ	19
2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển.....	20
2.2.2. Chức năng nhiệm vụ của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ	20
2.2.3. Cơ cấu tổ chức.....	21
2.2.4. Chức năng và nhiệm vụ.....	22
2.2.5. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	23
2.2.5.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	23
2.2.5.2. Tình hình cho vay của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	28
2.2.5.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – PGD Điện Biên Phủ - CN Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025.....	35

2.2.5.4. Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025 ...	44
2.3. Thực trạng mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng- PGD Điện Biên Phủ.....	45
2.3.1. Quy trình cho vay tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ.....	45
2.3.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - PGD Điện Biên Phủ.....	53
2.3.2.1. Thực trạng chung cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - PGD Điện Biên Phủ.....	53
Biểu đồ 2.8 Tình hình nợ xấu TD tại SeABank – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên.....	57
2.3.2.2. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025.	58
2.3.2.3 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo mục đích tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	67
2.3.2.4 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	76
2.4. Đánh giá chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng- PGD Điện Biên Phủ	87
2.4.1. Những mặt thành công của SeABank- Chi nhánh Đà Nẵng- PGD Điện Biên Phủ đã đạt được.....	87
2.4.2. Những mặt hạn chế của SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng- PGD Điện Biên Phủ	89
2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế cho vay tiêu dùng của SeABank- Chi nhánh Đà Nẵng -PGD Điện Biên Phủ.....	91
KẾT LUẬN CHƯƠNG II	94
CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD ĐIỆN BIÊN PHỦ.....	95
3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ.....	95
3.2. Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ.....	97
3.2.1. Tái cấu trúc quy trình cho vay theo hướng tinh gọn, kiểm soát rủi ro theo chiều sâu	97
3.2.2. Nâng chuẩn thẩm định và thiết lập cơ chế giám sát “sống” đối với khoản vay tín chấp.....	98
3.2.3. Mở rộng thị trường thông qua mô hình liên kết và tiếp cận “đúng điểm phát sinh	

nhu cầu”	99
3.2.4. Nâng cao năng lực đội ngũ và ứng dụng công nghệ như một “đòn bẩy” cạnh tranh dài hạn.....	100
3.2.5. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng và phát triển các gói vay phù hợp với từng nhóm khách hàng.....	101
3.3. Một số kiến nghị.....	103
3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và cơ quan quản lý.....	103
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank)	104
3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ.....	105
KẾT LUẬN CHƯƠNG III.....	106
KẾT LUẬN.....	107

DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1. Bảng tình hình huy động vốn tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	24
Bảng 2.2. Bảng tình hình cho vay tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	29
Bảng 2.3. Bảng kết quả hoạt động kinh doanh tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	37
Bảng 2.4 Tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025.....	54
Bảng 2.5 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	59
Bảng 2.6 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo mục đích tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	68
Bảng 2.7 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	78

DANH MỤC CÁC HÌNH

Hình 1.1 : Logo SeABank.....	17
Sơ đồ 1.1 : Cơ cấu tổ chức của SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ.....	22
Sơ đồ 1.2 : Quy trình cho vay tiêu dùng.....	46

DANH MỤC CÁC BIỂU ĐỒ

Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn tại SeABank – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	25
Biểu đồ 2.2 Tình hình cho vay tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	30
Biểu đồ 2.3 Tình hình nợ xấu tại SeABank – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025 (ĐVT: Triệu đồng).....	33
Biểu đồ 2.4 Tình hình thu nhập tại SeABank – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	38
Biểu đồ 2.5 Tình hình chi phí tại SeABank – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	40
Biểu đồ 2.6 Tình hình lợi nhuận tại SeABank – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025	43
Biểu đồ 2.7 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025.....	55
Biểu đồ 2.8 Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng tại SeABank – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025 (ĐVT: Triệu đồng).....	57
Biểu đồ 2.9 Doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	60
Biểu đồ 2.10 Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	61
Biểu đồ 2.11 Dư nợ cuối kì cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	63
Biểu đồ 2.12 Nợ xấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025.....	65
Biểu đồ 2.13 Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025.....	69
Biểu đồ 2.14 Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	71

Biểu đồ 2.15	Dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng theo mục đích của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	73
Biểu đồ 2.16	Nợ xấu cho vay tiêu dùng theo mục đích của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025.....	75
Biểu đồ 2.17	Doanh số cho vay tiêu dùng theo TSDB của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025.....	80
Biểu đồ 2.18	Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo TSDB của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	82
Biểu đồ 2.19	Dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng theo TSDB của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025.....	84
Biểu đồ 2.20	Nợ xấu cho vay tiêu dùng theo TSDB của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025	86

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

TỪ VIẾT TẮT	Ý NGHĨA
NHTM	Ngân hàng thương mại
NHNN	Ngân hàng nhà nước
TCTD	Tổ chức tín dụng
TMCP	Thương mại cổ phần
PGD	Phòng giao dịch
KHCN	Khách hàng cá nhân
DVKH	Dịch vụ khách hàng
CN	Chi nhánh
CBTD	Cán bộ tín dụng
NH	Ngân hàng
KH	Khách hàng
TSDB	Tài sản đảm bảo
HĐCV	Hợp đồng cho vay
HĐBĐTV	Hợp đồng bảo đảm tiền vay
DSCV TD	Doanh số cho vay tiêu dùng
DSTN TD	Doanh số thu nhập tiêu dùng
DNCK TD	Dư nợ cuối kì tiêu dùng
TLNX	Tỷ lệ nợ xấu
CVTD	Cho vay tiêu dùng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong những năm gần đây, cùng với sự phát triển của nền kinh tế và quá trình hội nhập ngày càng sâu rộng, đời sống vật chất và tinh thần của người dân ngày càng được nâng cao. Nhu cầu chi tiêu cho nhà ở, phương tiện đi lại, trang thiết bị sinh hoạt, học tập, chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ phục vụ đời sống ngày càng gia tăng. Tuy nhiên, không phải lúc nào nguồn tài chính sẵn có của mỗi cá nhân hay hộ gia đình cũng đủ để đáp ứng kịp thời các nhu cầu đó. Chính vì vậy, hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại ngày càng đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ người dân tiếp cận nguồn vốn, góp phần nâng cao chất lượng cuộc sống và thúc đẩy phát triển kinh tế – xã hội.

Đối với các ngân hàng thương mại, cho vay tiêu dùng hiện nay không chỉ là một nghiệp vụ tín dụng đơn thuần mà còn là một trong những định hướng phát triển trọng tâm trong chiến lược ngân hàng bán lẻ. So với cho vay doanh nghiệp, cho vay tiêu dùng thường có giá trị khoản vay nhỏ hơn nhưng số lượng khách hàng lớn và đa dạng. Điều này giúp ngân hàng mở rộng tệp khách hàng cá nhân, gia tăng thu nhập từ lãi vay cũng như các dịch vụ liên quan, đồng thời góp phần phân tán rủi ro tín dụng. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng thương mại và sự tham gia mạnh mẽ của các công ty tài chính tiêu dùng, việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng vừa là cơ hội, vừa là thách thức đối với mỗi ngân hàng.

Thành phố Đà Nẵng là một trong những trung tâm kinh tế – xã hội lớn của khu vực miền Trung, có tốc độ đô thị hóa nhanh và cơ cấu dân số trẻ. Những năm gần đây, kinh tế thành phố phát triển khá ổn định, đặc biệt là trong các lĩnh vực dịch vụ, du lịch và thương mại. Thu nhập và mức sống của người dân từng bước được cải thiện, kéo theo nhu cầu tiêu dùng ngày càng đa dạng và phong phú. Đây là điều kiện thuận lợi để các ngân hàng thương mại đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng, khai thác tiềm năng của thị trường khách hàng cá nhân trên địa bàn. Tuy nhiên, sự cạnh tranh giữa các ngân hàng cũng ngày càng quyết liệt, đòi hỏi các đơn vị phải không ngừng hoàn thiện sản phẩm, cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng phục vụ nhằm thu hút và giữ chân khách hàng.

Trong thời gian thực tập tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ (SeABank Điện Biên Phủ), em có cơ hội tiếp cận trực tiếp với hoạt động tín dụng tại đơn vị, đặc biệt là mảng cho vay khách

hàng cá nhân và cho vay tiêu dùng. Qua quá trình quan sát, tìm hiểu hồ sơ và trao đổi với các anh/chị cán bộ tín dụng, em nhận thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch đã đạt được những kết quả nhất định, góp phần quan trọng vào tăng trưởng dư nợ và doanh thu của đơn vị. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tương đối đa dạng, đáp ứng nhiều mục đích khác nhau của khách hàng như vay mua nhà, mua xe, sửa chữa nhà cửa, vay tiêu dùng tín chấp hoặc vay có tài sản đảm bảo.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại phòng giao dịch vẫn còn một số hạn chế nhất định. Quy mô cho vay chưa thực sự tương xứng với tiềm năng của thị trường trên địa bàn; công tác tiếp cận và tìm kiếm khách hàng mới còn phụ thuộc nhiều vào mối quan hệ truyền thống; hoạt động marketing và quảng bá sản phẩm chưa được triển khai một cách mạnh mẽ và đồng bộ. Ngoài ra, trong bối cảnh nền kinh tế còn tiềm ẩn nhiều biến động, thu nhập của một bộ phận khách hàng chưa ổn định, việc mở rộng cho vay tiêu dùng cũng đặt ra yêu cầu cao hơn về quản lý rủi ro và kiểm soát chất lượng tín dụng.

Bên cạnh đó, xu hướng chuyển đổi số trong lĩnh vực ngân hàng đang diễn ra ngày càng mạnh mẽ. Khách hàng hiện nay có xu hướng ưu tiên các sản phẩm vay vốn có thủ tục đơn giản, thời gian giải quyết nhanh và có thể thực hiện qua các kênh trực tuyến. Điều này đòi hỏi các ngân hàng nói chung và phòng giao dịch nói riêng phải tăng cường ứng dụng công nghệ vào quy trình cho vay, đồng thời nâng cao năng lực của đội ngũ cán bộ nhằm đáp ứng yêu cầu mới của thị trường. Việc nghiên cứu và đề xuất các giải pháp phù hợp để mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong bối cảnh hiện nay vì thế càng trở nên cần thiết.

Xuất phát từ những vấn đề nêu trên, cùng với mong muốn vận dụng những kiến thức đã được học trong quá trình học tập vào thực tiễn, em quyết định lựa chọn đề tài: **“Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ”** làm đề tài khóa luận tốt nghiệp. Thông qua đề tài này, em mong muốn phân tích rõ thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị trong giai đoạn 2023–2025, từ đó đề xuất một số giải pháp mang tính khả thi nhằm góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.

Đồng thời, việc nghiên cứu đề tài này cũng giúp em củng cố và hệ thống hóa kiến thức đã học, rèn luyện kỹ năng thu thập và phân tích số liệu, nâng cao khả năng tư duy

và đánh giá vấn đề trong lĩnh vực tín dụng ngân hàng. Đây là cơ hội để em gắn kết giữa lý thuyết và thực tiễn, chuẩn bị nền tảng kiến thức và kinh nghiệm cần thiết cho công việc sau khi tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Mục tiêu chung:

Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025, từ đó đề xuất các giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng, góp phần nâng cao hiệu quả kinh doanh của đơn vị.

Mục tiêu cụ thể:

Hệ thống hóa cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại, bao gồm khái niệm, đặc điểm, phân loại, vai trò, các chỉ tiêu đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng.

Phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025, qua đó đánh giá những kết quả đạt được cũng như những hạn chế còn tồn tại.

Đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ trong thời gian tới.

3. Câu hỏi nghiên cứu

- Cho vay tiêu dùng là gì? Đặc điểm của cho vay tiêu dùng? Phân loại cho vay tiêu dùng? Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng đối với ngân hàng thương mại? Những chỉ tiêu nào được sử dụng để đo lường hoạt động cho vay tiêu dùng? Các nhân tố nào ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại?
- Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025 như thế nào?
- Những giải pháp nào là cần thiết nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn tiếp theo?

4. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- **Đối tượng nghiên cứu:** Đề tài tập trung nghiên cứu thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng, trên cơ sở đó đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.
- **Phạm vi nghiên cứu về không gian:** Nghiên cứu được thực hiện tại SeABank Điện Biên Phủ

- **Phạm vi nghiên cứu về thời gian:** Số liệu và nội dung nghiên cứu được thực hiện trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025.

5. Ý nghĩa nghiên cứu

- **Về mặt lý luận:** Đề tài góp phần hệ thống hóa và làm rõ những vấn đề lý luận cơ bản về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại, bao gồm khái niệm, đặc điểm, vai trò, các tiêu chí đánh giá và các nhân tố ảnh hưởng đến việc mở rộng cho vay tiêu dùng. Việc tổng hợp và phân tích các cơ sở lý thuyết không chỉ giúp củng cố nền tảng kiến thức chuyên ngành Tài chính – Ngân hàng mà còn tạo cơ sở khoa học cho việc nghiên cứu và đánh giá thực tiễn hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị nghiên cứu.
- **Về mặt thực tiễn:** Thông qua việc phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ giai đoạn 2023–2025, đề tài chỉ ra những kết quả đạt được, những hạn chế còn tồn tại và nguyên nhân của các hạn chế đó. Trên cơ sở này, các giải pháp được đề xuất có ý nghĩa tham khảo đối với đơn vị trong việc hoạch định chiến lược phát triển tín dụng bán lẻ, mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng và năng lực cạnh tranh trong bối cảnh thị trường ngày càng cạnh tranh.

6. Phương pháp nghiên cứu

Trong quá trình thực hiện đề tài, tác giả chủ yếu sử dụng phương pháp thu thập thông tin và phương pháp phân tích. Cụ thể, các số liệu được thu thập từ báo cáo hoạt động kinh doanh, báo cáo tín dụng và các tài liệu nội bộ của ngân hàng, kết hợp với việc tìm hiểu các tài liệu, giáo trình và văn bản liên quan. Trên cơ sở đó, tiến hành phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ, từ đó đưa ra những nhận định và đề xuất giải pháp phù hợp.

7. Cấu trúc đề tài

- Chương 1: Tổng quan cơ sở lý luận 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 Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ.
- Chương 3: Đề xuất các giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ.

CHƯƠNG I : TỔNG QUAN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại (NHTM) có vai trò đặc biệt quan trọng đối với nền kinh tế nói chung và từng cộng đồng địa phương nói riêng, bởi đây là định chế tài chính trung gian thực hiện chức năng huy động và phân bổ vốn trong nền kinh tế. Tuy nhiên, trong quá trình phát triển của hệ thống tài chính – ngân hàng, đặc biệt trước những thay đổi về pháp lý và sự xuất hiện của nhiều loại hình tổ chức tài chính mới, việc phân biệt NHTM với các tổ chức tài chính khác đã xuất hiện một số nhầm lẫn. Do đó, khái niệm NHTM được tiếp cận dưới nhiều góc độ khác nhau.

Theo pháp luật Hoa Kỳ, ngân hàng thương mại được hiểu là tổ chức tài chính thực hiện các chức năng cơ bản như nhận tiền gửi, cung ứng tín dụng và cung cấp dịch vụ thanh toán cho các chủ thể trong nền kinh tế. Đồng thời, ngân hàng còn là tổ chức tham gia hệ thống bảo hiểm tiền gửi liên bang và chịu sự quản lý chặt chẽ của pháp luật về vốn, mức độ an toàn và phạm vi hoạt động. Trước sự phát triển của thị trường tài chính, phạm vi hoạt động của ngân hàng ngày càng được mở rộng sang nhiều dịch vụ tài chính khác như đầu tư, môi giới và liên kết với các tổ chức tài chính. Vì vậy, ngân hàng thương mại ngày nay được xem là tổ chức cung cấp danh mục dịch vụ tài chính đa dạng và toàn diện, đóng vai trò như một “siêu thị tài chính” trong hệ thống tài chính.

Theo World Bank (Ngân hàng Thế giới), ngân hàng là tổ chức tài chính nhận tiền gửi chủ yếu dưới dạng tiền gửi không kỳ hạn hoặc có thể rút trong thời gian ngắn, đồng thời thực hiện hoạt động cho vay và cung ứng các dịch vụ tài chính. Trong hệ thống đó có thể bao gồm ngân hàng thương mại, ngân hàng đầu tư, ngân hàng nhà ở và các ngân hàng tổng hợp.

Tại Pháp, theo Đạo luật Ngân hàng năm 1941, NHTM được hiểu là những cơ sở thường xuyên nhận tiền của công chúng dưới hình thức ký thác hoặc hình thức khác và sử dụng số tiền đó để thực hiện nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng và cung cấp dịch vụ tài chính.

Tại Việt Nam, khái niệm NHTM được quy định cụ thể trong pháp luật. Theo khoản 23 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng 2024: “Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy

định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận”.

Từ quy định trên có thể khái quát: Ngân hàng thương mại là tổ chức được thành lập và hoạt động theo quy định của pháp luật, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ – tín dụng, với hoạt động thường xuyên là nhận tiền gửi dưới nhiều hình thức khác nhau và sử dụng nguồn vốn đó để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán và các dịch vụ tài chính khác cho các chủ thể trong nền kinh tế, nhằm mục tiêu lợi nhuận.

Như vậy, xét về bản chất NHTM là định chế tài chính trung gian giữ vai trò then chốt trong nền kinh tế thị trường, là kênh dẫn vốn quan trọng giữa người có vốn nhàn rỗi và người có nhu cầu sử dụng vốn. Lịch sử hình thành ngân hàng có từ khoảng 3000 năm trước Công nguyên, bắt nguồn từ hoạt động đổi tiền của các thương nhân, sau đó phát triển thành các tổ chức nhận tiền gửi, cho vay và thanh toán.

Trong bối cảnh hội nhập kinh tế quốc tế và toàn cầu hóa hiện nay, các NHTM không ngừng mở rộng phạm vi hoạt động, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ và phát triển mạng lưới trên phạm vi toàn cầu. Tuy nhiên, dù có sự thay đổi về hình thức và mô hình hoạt động, chức năng cốt lõi của NHTM vẫn là nhận tiền gửi, cấp tín dụng và cung ứng dịch vụ thanh toán trên cơ sở tuân thủ pháp luật và đảm bảo an toàn hệ thống tài chính.

1.1.2. Chức năng của Ngân hàng thương mại

1.1.2.1 Chức năng trung gian tài chính

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

1.1.2.2 Chức năng trung gian thanh toán

Ngân hàng thương mại là người quản lý tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng, do đó NHTM thực hiện được chức năng trung gian thanh toán cho khách hàng. Trong chức năng này, NHTM đóng vai trò là một tổ chức trung gian thực hiện việc thanh toán, chi trả thay cho những khách hàng có nhu cầu thanh toán qua ngân hàng

theo sự ủy nhiệm của khách hàng. Để thực hiện chức năng này, NHTM phải tổ chức mở tài khoản tiền gửi thanh toán cho khách hàng, phát hành và quản lý các phương tiện thanh toán, tổ chức thực hiện thanh toán khi nhận được lệnh thanh toán của khách hàng. Chức năng trung gian thanh toán mang lại sự tiện lợi cho khách hàng trong hoạt động thanh toán đồng thời góp phần thu hút lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, nâng cao uy tín thương hiệu ngân hàng trên thị trường.

1.1.2.3 Chức năng tạo tiền

Trong chức năng này đòi hỏi phải có sự tham gia của nhiều ngân hàng, và nhiều khách hàng. Khi kết hợp chức năng trung gian tín dụng và chức năng trung gian thanh toán, NHTM có khả năng tạo ra một lượng tiền trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng lớn hơn gấp nhiều lần so với lượng tiền gửi ban đầu của khách hàng. Lượng tiền ghi sổ do NHTM tạo ra phụ thuộc vào số tiền gửi ban đầu của khách hàng, số lượng ngân hàng tham gia vào quá trình tạo tiền và tỷ lệ dự trữ bắt buộc. Ngân hàng thương mại được xem là một doanh nghiệp đặc biệt.

1.1.3. Vai trò của Ngân hàng thương mại

- *Điều tiết và phân bổ nguồn vốn trong nền kinh tế:*

Ngân hàng thương mại là kênh dẫn vốn quan trọng, tập trung các nguồn vốn nhàn rỗi để cung ứng cho hoạt động sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng. Qua đó, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

- *Thúc đẩy phát triển thị trường tài chính:*

Sự phát triển của ngân hàng thương mại góp phần hoàn thiện cấu trúc thị trường tài chính thông qua việc cung ứng đa dạng các sản phẩm, dịch vụ tài chính. Đồng thời, ngân hàng có mối quan hệ tương hỗ với các định chế tài chính khác như công ty chứng khoán, công ty bảo hiểm, quỹ đầu tư,... tạo nên sự liên kết và phát triển đồng bộ của thị trường tài chính.

- *Góp phần thực thi chính sách tiền tệ quốc gia*

Ngân hàng thương mại là kênh truyền dẫn quan trọng trong việc thực thi chính sách tiền tệ do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ban hành.

Thông qua các công cụ như lãi suất, dự trữ bắt buộc, tái cấp vốn và nghiệp vụ thị trường mở, Ngân hàng Nhà nước tác động đến hoạt động của các ngân hàng thương mại, từ đó điều tiết khối lượng tiền cung ứng, kiểm soát lạm phát và ổn định kinh tế vĩ mô.

- *Thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và ổn định xã hội*

Thông qua hoạt động cấp tín dụng, ngân hàng thương mại tạo điều kiện cho các doanh nghiệp mở rộng sản xuất, nâng cao năng lực cạnh tranh, đồng thời hỗ trợ người dân cải thiện đời sống thông qua các khoản vay tiêu dùng. Điều này góp phần tạo việc làm, gia tăng thu nhập và ổn định an sinh xã hội.

1.1.4. Các nghiệp vụ cơ bản của Ngân hàng thương mại

1.1.4.1. Nghiệp vụ huy động vốn

- Nhận tiền gửi của tổ chức và cá nhân dưới nhiều hình thức như tiền gửi không kỳ hạn, có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác.
- Phát hành giấy tờ có giá như chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu ngân hàng.
- Vay vốn từ các tổ chức tín dụng khác hoặc từ Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- Các hình thức huy động vốn hợp pháp khác theo quy định.

1.1.4.2. Nghiệp vụ cho vay

1.1.4.2.1. Cho vay:

Ngân hàng thương mại thực hiện cho vay đối với tổ chức và cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn phục vụ sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, tiêu dùng hoặc thực hiện các dự án đầu tư phát triển.

1.1.4.2.2. Bảo lãnh Ngân hàng:

Ngân hàng được thực hiện các loại bảo lãnh như: bảo lãnh vay vốn, bảo lãnh thanh toán, bảo lãnh thực hiện hợp đồng, bảo lãnh dự thầu và các hình thức bảo lãnh khác. Ngân hàng cam kết thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng khi khách hàng không thực hiện đúng cam kết. Tổng mức bảo lãnh đối với một khách hàng và toàn bộ danh mục bảo lãnh phải tuân thủ giới hạn an toàn so với vốn tự có theo quy định pháp luật.

1.1.4.2.3. Chiết khấu:

Ngân hàng được chiết khấu thương phiếu và các giấy tờ có giá ngắn hạn cho tổ chức, cá nhân. Ngoài ra, Ngân hàng cũng có thể tái chiết khấu các giấy tờ có giá này với các tổ chức tín dụng khác nhằm bổ sung nguồn vốn và điều hòa thanh khoản.

1.1.4.2.4. Cho thuê tài chính:

Ngân hàng thương mại có thể cung cấp dịch vụ cho thuê tài chính thông qua việc thành lập công ty cho thuê tài chính trực thuộc. Hoạt động của công ty này phải tuân thủ quy định pháp luật về tổ chức và hoạt động của công ty cho thuê tài chính.

1.1.4.2.5. Bao thanh toán:

Bao thanh toán là hình thức cấp tín dụng dành cho khách hàng doanh nghiệp, trong đó ngân hàng ứng trước tiền cho doanh nghiệp trên cơ sở các khoản phải thu. Các loại bao thanh toán phổ biến gồm: bao thanh toán truy đòi, miễn truy đòi, ứng trước, chiết khấu hoặc thanh toán khi đến hạn, áp dụng trong cả giao dịch nội địa và quốc tế.

1.1.4.2.6 Các nghiệp vụ khác:

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

1.2. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại Ngân hàng thương mại

1.2.1. Khái niệm cho vay

Theo thông tư số 12/2024/TT-NHNN, Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc tổ chức tín dụng giao, hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ

tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho tổ chức tín dụng.

1.2.2. Nguyên tắc cho vay

Nguyên tắc cho vay được quy định rõ tại Thông tư số 12/2024/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 đã cam kết, hoàn trả nợ gốc, lãi tiền vay, phí đầy đủ, đúng hạn theo thỏa thuận với tổ chức tín dụng.

- *Nguyên tắc sử dụng vốn 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 Ngân hàng vay vốn. Chính vì vậy ngân hàng sẽ giám sát chặt chẽ quá trình sử dụng vốn vay.
- *Nguyên tắc trả nợ gốc, lãi, phí tiền vay đầy đủ đúng và thời hạn:* Khi trả, người được cho vay sẽ phải trả cả gốc lẫn lãi và phí tiền vay cho phía ngân hàng. Tiền lãi có thể trả theo kỳ theo thỏa thuận giữa hai bên trong hồ sơ vay vốn.
- *Nguyên tắc có đảm bảo:* Là loại cho vay dựa trên các bảo đảm như thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của bên thứ ba. Sự đảm bảo cho phép các ngân hàng có được nguồn thu nợ thứ hai bằng cách bán tài sản đó khi nguồn thu nợ thứ nhất từ quá trình sản xuất kinh doanh của khách hàng không đủ để trả nợ ngân hàng. Hình thức này thường áp dụng với khách hàng chưa có uy tín, hoặc uy tín không cao với ngân hàng.

1.2.3. Phân loại cho vay

a. Căn cứ vào thời hạn vay:

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

- *Cho vay ngắn hạn:* Là các khoản vay có thời hạn cho vay đến 12 tháng và được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.
- *Cho vay trung hạn:* Là các khoản vay có thời hạn cho vay từ 12 tháng đến 60 tháng. Cho vay trung hạn chủ yếu được sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến

hoặc đổi mới thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh.

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

b. Căn cứ theo hình thức bảo đảm:

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

- *Cho vay không có tài sản bảo đảm:* Là loại cho vay không yêu cầu khách hàng phải thế chấp, cầm cố tài sản hoặc có bên thứ ba bảo lãnh. Việc cấp tín dụng trong trường hợp này chủ yếu dựa trên uy tín, năng lực tài chính, thu nhập và lịch sử tín dụng của khách hàng. Ngân hàng sẽ xem xét các yếu tố như mức thu nhập ổn định, khả năng trả nợ, mức độ minh bạch thông tin và quan hệ tín dụng trước đó để quyết định cho vay. Hình thức này thường áp dụng đối với khách hàng có uy tín cao, có tình hình tài chính lành mạnh hoặc đối với các khoản vay có giá trị nhỏ và thời hạn ngắn.

c. Căn cứ vào phương thức hoàn trả:

Trả một lần: Khách hàng có thể trả nợ gốc một lần khi đáo hạn, thông thường áp dụng cho các khoản vay có thời hạn từ một năm trở xuống (khoản vay ngắn hạn)

Trả theo định kỳ: Khách hàng sẽ thực hiện trả nợ trên cơ sở cam kết kế hoạch trả nợ ban đầu khi tiến hành ký kết hợp đồng vay, trả hàng tháng, trả 3 tháng, trả 6 tháng một lần.

d. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

Cho vay tiêu dùng: Cho vay tiêu dùng là khoản cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi

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

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

1.3. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương Mại

1.3.1 Khái niệm cho vay tiêu dùng

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

Quan điểm về mở rộng cho vay tiêu dùng của Ngân hàng Thương Mại.

Việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại là quá trình ngân hàng chủ động gia tăng quy mô tín dụng tiêu dùng thông qua việc tăng dư nợ, mở rộng số lượng khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm và điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng hợp lý, phù hợp với chiến lược kinh doanh trong từng thời kỳ. Mục tiêu của việc mở rộng không chỉ dừng lại ở tăng trưởng về mặt số lượng mà còn phải đảm bảo chất lượng tín dụng, kiểm soát rủi ro và duy trì hiệu quả sinh lời bền vững.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các tổ chức tín dụng, việc phát triển cho vay tiêu dùng trở thành một trong những định hướng quan trọng giúp ngân hàng nâng cao vị thế trên thị trường. Hoạt động này không những góp phần gia tăng thu nhập từ lãi và phí dịch vụ mà còn giúp ngân hàng xây dựng hình ảnh năng động, hiện đại, đáp ứng tốt nhu cầu tài chính ngày càng đa dạng của người dân.

Mục đích của việc mở rộng cho vay tiêu dùng là tạo điều kiện thuận lợi để cá nhân

¹ Theo Tô Ngọc Hưng & các cộng sự (2022).

tiếp cận nguồn vốn phục vụ các nhu cầu chi tiêu chính đáng như mua sắm, sửa chữa nhà ở, mua phương tiện đi lại, học tập hoặc các mục đích hợp pháp khác. Đồng thời, đây cũng là giải pháp giúp ngân hàng tăng trưởng doanh số, cải thiện lợi nhuận và đa dạng hóa danh mục tín dụng. Tuy nhiên, quá trình mở rộng cần được thực hiện trên cơ sở quản trị rủi ro chặt chẽ, đảm bảo tuân thủ các quy định pháp lý và duy trì tỷ lệ nợ xấu trong giới hạn an toàn, nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng ổn định và bền vững.

1.3.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng

- Quy mô cho vay tiêu dùng và nhu cầu vay tiêu dùng

Quy mô của từng hợp đồng vay thường nhỏ và các món vay thì rất lớn do đó chi phí giao dịch bình quân cao, dẫn đến lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao: các khách hàng tìm đến ngân hàng vay tiêu dùng thường có nhu cầu vay vốn không lớn. Đó là vì khi xác định mua sắm bất cứ vật dụng gì thì người tiêu dùng phải có một khoản tích trữ từ trước (vì ngân hàng hầu như không cho vay 100% nhu cầu vốn). Hơn nữa, giá cả hàng hóa dịch vụ tiêu dùng thường không lớn so với quy mô của một ngân hàng. Dù giá trị khoản vay nhỏ hay là lớn thì nhân viên ngân hàng vẫn phải thực hiện đúng và đầy đủ các bước trong quy trình tín dụng.

Nhu cầu cho vay ngân hàng của khách hàng ít co giãn với lãi suất: Người tiêu dùng quan tâm đến khoản tiền mà họ phải trả hàng tháng hơn là lãi suất. Mức thu nhập và trình độ dân trí tác động rất lớn đến việc sử dụng các khoản tiền vay của người tiêu dùng. Lãi suất cho vay tiêu dùng cao ảnh hưởng lớn đến quyết định vay vốn của cá nhân hoặc hộ gia đình.

1.3.2.1 Đối tượng cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng được chia thành nhiều nhóm khác nhau dựa trên khả năng tài chính của khách hàng, đối tượng mà các ngân hàng hướng tới khi thực hiện cho vay tiêu dùng là các cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu vay vốn nhằm mục đích phục vụ nhu cầu tiêu dùng, việc phân loại các đối tượng vay sẽ giúp các ngân hàng thương mại đưa ra những sản phẩm tiêu dùng phù hợp và đem lại hiệu quả cao nhất. Có rất nhiều cách thức để phân loại đối tượng cho vay tiêu dùng, dưới đây là các hình thức phân loại phổ biến thường gặp:

+ Đối tượng có thu nhập thấp: Họ là những người có hoàn cảnh khó khăn, mong muốn cải thiện đời sống của mình tốt hơn nhưng lại bị hạn chế do thu nhập không đủ để

thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng thường nhu cầu vay tín dụng không cao, việc vay vốn thường tạo ra cân đối giữa thu nhập và chi tiêu. Do đó, các ngân hàng cũng cân nhắc đưa ra những biện pháp phù hợp để thu hút họ đến ngân hàng trong hiện tại và cả tương lai. Xét tại thời điểm hiện nay thì đây là những khách hàng tiềm năng đối với các ngân hàng thương mại.

+ Đối tượng có thu nhập trung bình: Khi thu nhập tăng thì nhu cầu tiêu dùng cũng tăng. Đối với những người thuộc đối tượng này thì có xu hướng tăng mạnh bởi các khoản tích lũy tuy ít nhưng song thu nhập trong tương lai của họ có phần ổn định đủ để chi trả cho những nhu cầu hiện tại, đối tượng muốn vay tiêu dùng hơn là dùng chính tiền tích lũy, dự phòng của mình.

+ Đối tượng có thu nhập cao: Những người thuộc đối tượng này thường vay tiêu dùng với mục đích coi đó như một khoản linh hoạt để chi tiêu khi mà tiền vốn tích lũy của mình chưa cao hay lợi nhuận do đầu tư mang lại chưa thu được và trợ giúp thêm cho khả năng thanh toán khi mà vốn của họ mang đi đầu tư trung và dài hạn. Mặc dù các khoản vay nhằm mục đích tiêu dùng chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng số tài sản mà họ sở hữu nhưng nó lại là món hàng lớn so với các đối tượng khách hàng nên ngân hàng đặc biệt hết sức quan tâm đến nhóm đối tượng này.

1.3.2.2 Lãi suất cho vay tiêu dùng

Lãi suất vay tiêu dùng của ngân hàng dao động tùy thuộc vào hình thức vay, tài sản đảm bảo và chính sách của từng ngân hàng. Tuy nhiên, mức lãi suất cụ thể còn tùy thuộc vào ngân hàng, gói vay, hình thức vay (tín chấp hay thế chấp) và điều kiện của người vay.

- Mức độ rủi ro của cho vay tiêu dùng

Thứ nhất là nguồn trả nợ có biến động lớn: Chênh lệch giữa lương, thưởng thu nhập với chi phí sinh hoạt của cá nhân, hộ gia đình chính là nguồn để hoàn trả nợ gốc và lãi cho ngân hàng. Các yếu tố này lại dễ bị ảnh hưởng khi có sự thay đổi về các điều kiện khách quan và chủ quan: Điều kiện kinh tế, xã hội, tiến bộ khoa học kỹ thuật, sức khỏe... ảnh hưởng đến tài chính và khả năng trả nợ của cá nhân và hộ gia đình. Thực tế thì khi nền kinh tế biến động hoặc xảy ra sự cố cho khách hàng, các nguồn thu nhập đều bị tác động theo mức độ khác nhau. Vì thế, công tác thẩm định của ngân hàng cần phải kỹ lưỡng, chính xác nhằm hạn chế tối đa nguy cơ rủi ro.

Thứ hai là tư cách khách hàng là yếu tố khó xác định: Tư cách khách hàng ảnh

hưởng đến khả năng thu hồi vốn và lấy lãi suất của ngân hàng. Chất lượng khách hàng đáng tin cậy khi xác định được mức độ thiện chí trả nợ của khách hàng. Việc thu thập thông tin của nhóm khách hàng này khó đầy đủ và chính xác, dẫn tới ngân hàng đưa ra quyết định sai lầm, rủi ro tín dụng là điều khó tránh khỏi.

1.3.3. Vai trò của cho vay tiêu dùng

- *Vai trò đối với khách hàng:* Vai trò của cho vay tiêu dùng đối với khách hàng là giúp đáp ứng nhanh chóng các nhu cầu tài chính cá nhân và gia đình, từ mua sắm, du lịch, học phí đến các trường hợp khẩn cấp, nâng cao chất lượng cuộc sống và cải thiện khả năng tín dụng khi được sử dụng hợp lý và có kế hoạch trả nợ rõ ràng. Cho vay tiêu dùng còn mang lại sự linh hoạt với nhiều hình thức vay, thủ tục đơn giản và thời gian giải ngân nhanh chóng.

- *Vai trò đối với ngân hàng:* Vai trò của cho vay tiêu dùng đối với ngân hàng là tạo ra nguồn thu nhập chính từ lãi suất cho vay, đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, mở rộng mối quan hệ với khách hàng cá nhân, đồng thời phân tán rủi ro tín dụng bằng cách cung cấp vốn cho nhu cầu chi tiêu thiết yếu của đời sống.

- *Vai trò đối với nền kinh tế:* Cho vay tiêu dùng đóng vai trò kích cầu tiêu dùng, góp phần tăng trưởng kinh tế bằng cách thúc đẩy sản xuất và lưu thông hàng hóa. Nó cũng giúp luân chuyển vốn, làm đa dạng hóa hoạt động ngân hàng, từ đó nâng cao thu nhập và phân tán rủi ro cho các tổ chức tín dụng.

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

Căn cứ vào hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng ta có 2 nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng như sau:

1.4.1. Nhân tố khách quan

- *Khách hàng:* Là người có nhu cầu phục vụ đời sống như mua nhà, mua xe, sửa chữa nhà ở, chi tiêu sinh hoạt, học tập... Vì vậy, thu nhập, khả năng tài chính và ý thức trả nợ của khách hàng là yếu tố có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng khoản vay. Nếu khách hàng có nguồn thu nhập ổn định, minh bạch và có lịch sử tín dụng tốt thì rủi ro tín dụng sẽ được hạn chế. Ngược lại, trường hợp khách hàng có thu nhập không ổn định hoặc thiếu thiện chí trong việc thực hiện nghĩa vụ trả nợ sẽ làm gia tăng nguy cơ nợ quá hạn và nợ xấu cho ngân hàng.

- *Môi trường kinh tế:* Môi trường kinh tế vĩ mô là một trong những yếu tố có tác động sâu rộng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng thương mại. Các chỉ tiêu như

tốc độ tăng trưởng GDP, tỷ lệ lạm phát, thu nhập bình quân đầu người, tỷ lệ thất nghiệp, chính sách tài khóa và tiền tệ... đều ảnh hưởng trực tiếp đến nhu cầu vay vốn và khả năng trả nợ của khách hàng cá nhân. Trong điều kiện nền kinh tế tăng trưởng ổn định, thu nhập của người dân được cải thiện và mức sống được nâng cao, nhu cầu chi tiêu và đầu tư cho đời sống gia đình có xu hướng gia tăng, từ đó thúc đẩy nhu cầu vay tiêu dùng. Đồng thời, khả năng tạo thu nhập ổn định giúp khách hàng đảm bảo nghĩa vụ trả nợ đúng hạn, góp phần nâng cao chất lượng tín dụng của ngân hàng. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy giảm, lạm phát cao hoặc thị trường lao động biến động tiêu cực, thu nhập của người dân có thể bị ảnh hưởng, làm gia tăng tâm lý thận trọng trong chi tiêu và hạn chế nhu cầu vay vốn. Bên cạnh đó, rủi ro mất khả năng thanh toán cũng có xu hướng tăng lên, ảnh hưởng đến hiệu quả và mức độ an toàn của hoạt động cho vay tiêu dùng.

- *Môi trường pháp lý*: Hoạt động cho vay tiêu dùng chịu sự điều chỉnh của hệ thống pháp luật về ngân hàng và tín dụng, đặc biệt là các quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Sự thay đổi trong các quy định về lãi suất, điều kiện cho vay, giới hạn cấp tín dụng hoặc quy định về bảo đảm tiền vay có thể ảnh hưởng trực tiếp đến quy mô và phương thức triển khai cho vay tiêu dùng tại ngân hàng. Một môi trường pháp lý rõ ràng, ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi để ngân hàng mở rộng hoạt động cho vay an toàn và hiệu quả.

- *Môi trường tự nhiên*: Môi trường tự nhiên cũng ảnh hưởng đến hoạt động ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay nói riêng. Ví dụ như hạn hán, lũ lụt, dịch bệnh... làm cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các khách hàng gặp nhiều khó khăn, làm ảnh hưởng đến khả năng trả nợ cho họ.

1.4.2. Nhân tố chủ quan

- *Nguồn vốn ngân hàng*: Nguồn vốn là cơ sở nền tảng bảo đảm cho hoạt động cấp tín dụng được triển khai ổn định và liên tục. Cơ cấu nguồn vốn hợp lý giữa vốn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn sẽ tạo điều kiện cho ngân hàng chủ động trong việc thiết kế các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với từng nhu cầu cụ thể như vay mua nhà, vay mua ô tô hay vay phục vụ chi tiêu cá nhân. Khi nguồn vốn huy động tăng trưởng bền vững và chi phí vốn được kiểm soát tốt, ngân hàng có điều kiện mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng, đồng thời duy trì mức lãi suất cạnh tranh trên thị trường. Ngược lại, sự thiếu hụt hoặc mất cân đối về nguồn vốn có thể làm hạn chế khả năng cung ứng tín dụng và ảnh hưởng đến

hiệu quả kinh doanh.

- *Chính sách cho vay*: Chính sách cho vay bao gồm các yếu tố giới hạn mức cho vay đối với một khách hàng, kỳ hạn của khoản vay, lãi suất cho vay và mức lệ phí, phương thức cho vay, xử lý các khoản vay có vấn đề... tất cả các yếu tố đó có tác dụng trực tiếp và mạnh mẽ đến việc mở rộng cho vay của ngân hàng. Nếu như tất cả những yếu tố thuộc chính sách cho vay đúng đắn, hợp lý, linh hoạt, đáp ứng được các nhu cầu đa dạng của khách hàng về vốn thì ngân hàng đó sẽ thành công trong việc tăng cường hoạt động cho vay nhưng vẫn đảm bảo được chất lượng cho vay. Ngược lại, những yếu tố này bất hợp lý, không theo sát tình hình thực tế sẽ dẫn đến khó khăn trong việc tăng cường hoạt động cho vay của mình.

- *Nguồn nhân lực*: Đội ngũ cán bộ tín dụng giữ vai trò then chốt trong việc thẩm định, phê duyệt và quản lý khoản vay tiêu dùng. Trình độ chuyên môn, kỹ năng phân tích tài chính cá nhân và đạo đức nghề nghiệp của nhân viên có ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng tín dụng. Việc đánh giá không đầy đủ về năng lực tài chính hoặc khả năng trả nợ của khách hàng có thể dẫn đến quyết định cấp tín dụng thiếu chính xác, làm gia tăng rủi ro nợ xấu. Do đó, nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và tăng cường kiểm soát nội bộ là điều kiện quan trọng để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng một cách an toàn và bền vững.

- *Thông tin cho vay*: Nếu một ngân hàng nắm bắt kịp thời những thông tin về kinh tế, xã hội, thị trường thì ngân hàng đó sẽ đưa ra những phương hướng hoạt động kinh doanh nói chung và hoạt động cho vay nói riêng phù hợp. Những thông tin về khách hàng chính xác thì hoạt động cho vay của ngân hàng đối với từng khách hàng sẽ hợp lý hơn và chủ động hơn. Điều đó sẽ giúp cho ngân hàng không bỏ lỡ nhiều cơ hội cho vay tốt đồng thời hạn chế được những rủi ro cho những khoản vay của mình.

- *Cơ sở vật chất thiết bị*: Cơ sở vật chất thiết bị cũng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của ngân hàng. Nếu cơ sở vật chất thiết bị mà lạc hậu thì các công việc của Ngân hàng sẽ được xử lý kém, chậm chạp; các hoạt động của ngân hàng được thực hiện khó khăn. Điều đó làm cho Ngân hàng tụt hậu, kém phát triển, không thu hút được nhiều khách hàng sẽ làm hạn chế hoạt động cho vay. Ngược lại việc trang bị đầy đủ các thiết bị phù hợp với phạm vi và quy mô hoạt động, phục vụ kịp thời các nhu cầu khách hàng với chi phí cả hai bên đều có thể chấp nhận được sẽ giúp Ngân hàng tăng cường khả năng cạnh tranh, thực hiện tốt mục tiêu tăng cường hoạt động cho vay.

- *Chiến lược kinh doanh của ngân hàng*: Định hướng cho việc phân bổ nguồn lực và xác định trọng tâm hoạt động của ngân hàng. Nếu ngân hàng xác định cho vay tiêu dùng là mảng kinh doanh trọng điểm, các chính sách về sản phẩm, marketing và quản trị rủi ro sẽ được thiết kế theo hướng ưu tiên phát triển lĩnh vực này. Ngược lại, nếu ngân hàng tập trung vào phân khúc khách hàng doanh nghiệp hoặc các lĩnh vực khác, hoạt động cho vay tiêu dùng có thể chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ và không được chú trọng mở rộng.

1.5. Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng

Các chỉ tiêu định lượng:

- *Chỉ tiêu doanh số cho vay tiêu dùng*:

Doanh số cho vay là tổng số tiền ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng vay tiêu dùng trong một kỳ nhất định. Chỉ tiêu này phản ánh khả năng mở rộng tín dụng và mức độ đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng. Doanh số cho vay tăng trưởng ổn định cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng đang được mở rộng.

- *Chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng*:

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

- *Dư nợ cho vay tiêu dùng*

Dư nợ cho vay tiêu dùng là tổng số tiền mà khách hàng cá nhân còn nợ ngân hàng tại một thời điểm nhất định phát sinh từ các khoản vay phục vụ mục đích tiêu dùng. Chỉ tiêu này phản ánh quy mô và mức độ phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng trong từng giai đoạn. Dư nợ cho vay tiêu dùng tăng cho thấy ngân hàng đang mở rộng hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân và đáp ứng tốt hơn nhu cầu vốn tiêu dùng của thị trường. Tuy nhiên, sự gia tăng dư nợ cần đi kèm với việc kiểm soát chất lượng tín dụng nhằm hạn chế rủi ro phát sinh. Vì vậy, việc theo dõi dư nợ cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng đánh giá hiệu quả quản lý tín dụng cũng như khả năng mở rộng

hoạt động cho vay một cách an toàn và bền vững.

- *Nợ xấu*

Là các khoản nợ thuộc nhóm 3, nhóm 4, nhóm 5 quy định trong điều khoản của thông tư 11/2021/TT-NHNN của Ngân hàng Nhà nước. Nợ xấu dùng để đánh giá chất lượng cho vay của một TCTD trong một thời kỳ nhất định, phản ánh qua nợ xấu trên tổng dư nợ.

- *Tỷ lệ nợ xấu*

Đối với ngành ngân hàng, cho vay và thu nợ là hai mặt của một vấn đề. Nợ xấu sẽ ảnh hưởng trực tiếp rõ rệt đến việc cho vay. Tổng nợ xấu của Ngân hàng bao gồm nợ quá hạn, nợ khoanh, nợ quá hạn chuyển về nợ trong hạn, chính vì vậy chỉ tiêu này cho thấy thực chất tình hình chất lượng cho vay của Ngân hàng, đồng thời phản ánh khả năng quản lý cho vay của Ngân hàng trong khâu cho vay, đơn đốc thu hồi nợ của Ngân hàng đối với các khoản vay.

Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện chất lượng cho vay của ngân hàng càng kém, và ngược lại.

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

- *Tỷ lệ tăng trưởng*

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng} = (\text{Dư nợ năm sau} - \text{Dư nợ năm trước}) / \text{Dư nợ năm trước} \times 100\%$$

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

- *Lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng*

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

Lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng phản ánh khả năng sinh lời và hiệu quả sử dụng vốn của ngân hàng trong lĩnh vực này.

KẾT LUẬN CHƯƠNG I

Trong Chương 1, đề tài đã hệ thống hóa những vấn đề lý luận cơ bản liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại, bao gồm khái niệm, đặc điểm, vai trò trong cho vay tiêu dùng. Bên cạnh đó, chương này cũng đã trình bày các chỉ tiêu định lượng nhằm đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng, đồng thời phân tích các nhân tố khách quan và chủ quan có ảnh hưởng đến quy mô cũng như chất lượng cho vay tiêu dùng.

Cho vay tiêu dùng giữ vai trò quan trọng trong việc kích thích tổng cầu, nâng cao mức sống của người dân và góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Đối với ngân hàng thương mại, đây là một trong những lĩnh vực mang lại nguồn thu nhập ổn định, giúp đa dạng hóa danh mục tín dụng và phân tán rủi ro. Vì vậy, việc phát triển và mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng an toàn, hiệu quả và bền vững có ý nghĩa đặc biệt quan trọng, không chỉ đối với bản thân ngân hàng mà còn đối với sự ổn định của hệ thống tài chính và sự phát triển chung của nền kinh tế.

**CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐÔNG NAM Á – CHI
NHÁNH ĐÀ NẴNG - PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN BIÊN PHỦ GIAI
ĐOẠN 2023 – 2025**

2.1. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank)

2.1.1. Tổng quan về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á



SeABank

Hình 1.1: Logo SeABank

- Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á
- Tên tiếng Anh: Southeast Asia Joint Stock Commercial Bank
- Tên viết tắt: SeABank
- Trụ sở chính: 198 Trần Quang Khải, Hoàn Kiếm, Hà Nội
- Điện thoại: 024-39448688
- Fax: 024-39448689
- [Email: contact@seabank.com.vn](mailto:contact@seabank.com.vn)
- Website: <https://www.seabank.com.vn>

2.1.2. Lịch sử hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Đông Nam Á

Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) được thành lập năm 1994, là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần tiêu biểu của Việt Nam. Trụ sở chính đặt tại Hà Nội, SeABank đã xây dựng mạng lưới gần 180 chi nhánh và phòng giao dịch trên toàn quốc, phục vụ hàng triệu khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

Ngay từ khi ra đời, SeABank đã định vị chiến lược phát triển trở thành ngân hàng bán lẻ hiện đại, lấy khách hàng làm trung tâm. Ngân hàng tập trung vào việc đa dạng hóa sản phẩm tài chính, ứng dụng công nghệ số và tối ưu trải nghiệm người dùng. Các nền tảng ngân hàng điện tử SeANet và ứng dụng SeAMobile được đầu tư mạnh mẽ, giúp khách hàng có thể thực hiện hầu hết giao dịch trực tuyến một cách tiện lợi, an toàn.

Bên cạnh đó, SeABank nổi bật với các gói dịch vụ tài chính toàn diện, bao gồm:

tài khoản thanh toán, tiền gửi tiết kiệm, thẻ tín dụng – thẻ ghi nợ, vay vốn tiêu dùng và vay doanh nghiệp, bảo hiểm, cùng nhiều giải pháp ngân hàng số linh hoạt. Ngân hàng cũng thường xuyên hợp tác với các tập đoàn lớn trong và ngoài nước để mang đến các sản phẩm ưu đãi, tạo thêm giá trị cho khách hàng.

Trải qua hơn 30 năm phát triển, SeABank đã xây dựng được hình ảnh một ngân hàng năng động, uy tín, không ngừng đổi mới. Với nền tảng tài chính vững chắc và tầm nhìn dài hạn, SeABank đang dần khẳng định vị thế trong nhóm các ngân hàng tầm trung tại Việt Nam, đồng thời hướng tới mục tiêu trở thành một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu.

- Giai đoạn thành lập (1994 – 2005)

Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank) chính thức được thành lập vào năm 1994, trở thành một trong những ngân hàng TMCP đầu tiên tại Việt Nam trong thời kỳ đổi mới hệ thống tài chính. Những năm đầu hoạt động, SeABank tập trung xây dựng nền tảng pháp lý, hệ thống quản trị và đào tạo đội ngũ nhân sự. Bên cạnh đó, ngân hàng từng bước mở rộng mạng lưới chi nhánh, chủ yếu tại Hà Nội và TP. Hồ Chí Minh, tạo dựng uy tín ban đầu trên thị trường tài chính trong nước.

- Giai đoạn mở rộng mạng lưới (2006 – 2014)

Từ năm 2006, SeABank bước vào giai đoạn tăng trưởng nhanh chóng khi khai trương chi nhánh tại Đà Nẵng, đánh dấu sự hiện diện tại khu vực miền Trung. Đây cũng là thời kỳ SeABank tập trung mở rộng quy mô hoạt động, liên tục khai trương thêm nhiều chi nhánh và phòng giao dịch, đưa tổng số điểm giao dịch lên hàng trăm đơn vị trên toàn quốc. Thương hiệu SeABank dần trở nên quen thuộc hơn với khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, đặc biệt ở mảng bán lẻ và tín dụng tiêu dùng.

- Giai đoạn chuyển đổi số và tăng vốn (2015 – 2020)

Giai đoạn này đánh dấu bước ngoặt quan trọng của SeABank khi ngân hàng đẩy mạnh đầu tư công nghệ và số hóa dịch vụ. SeABank cho ra mắt nền tảng ngân hàng điện tử SeANet và ứng dụng ngân hàng di động SeAMobile, giúp khách hàng có thể giao dịch nhanh chóng và tiện lợi mọi lúc, mọi nơi. Song song với chuyển đổi số, SeABank thực hiện nhiều đợt tăng vốn điều lệ, đến năm 2020 đã đạt hơn 12.000 tỷ đồng, đưa ngân hàng vào nhóm những tổ chức tín dụng có quy mô vốn lớn nhất trong khối TMCP tại Việt Nam.

- Giai đoạn niêm yết và phát triển bền vững (2021 – nay)

Năm 2021, cổ phiếu SSB của SeABank chính thức niêm yết trên sàn HOSE, đánh dấu một cột mốc lịch sử trong quá trình minh bạch hóa và hội nhập thị trường vốn. Sau niêm yết, SeABank tiếp tục triển khai các tiêu chuẩn quản trị rủi ro tiên tiến theo Basel II và Basel III, đồng thời đẩy mạnh các chiến lược phát triển bền vững với trọng tâm ESG (môi trường, xã hội, quản trị). Ngân hàng cũng chú trọng các hoạt động trách nhiệm cộng đồng, như hỗ trợ giáo dục, y tế và phát triển xanh.

Đến năm 2024, SeABank kỷ niệm 30 năm thành lập, khẳng định vị thế là một trong những ngân hàng tâm trung hàng đầu tại Việt Nam, với nền tảng công nghệ hiện đại, năng lực tài chính vững chắc và chiến lược phát triển dài hạn.

2.1.3. Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi.

Tầm nhìn: SeABank hướng tới trở thành một trong những ngân hàng bán lẻ hàng đầu tại Việt Nam, tiên phong trong đổi mới công nghệ và mang đến trải nghiệm tài chính vượt trội cho khách hàng. Ngân hàng đặt mục tiêu phát triển bền vững, gắn kết tăng trưởng kinh doanh với trách nhiệm xã hội và sự phát triển chung của nền kinh tế.

Sứ mệnh: *“Mang lại niềm vui cho cuộc sống của mọi người”*

Cung cấp các sản phẩm, dịch vụ tài chính toàn diện, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Đầu tư mạnh mẽ vào số hóa, giúp mọi giao dịch trở nên nhanh chóng, an toàn và tiện lợi. Tạo dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, nơi nhân sự được khuyến khích phát triển năng lực, đồng thời đóng góp giá trị tích cực cho cộng đồng.

Giá trị cốt lõi: *“Ngân hàng đặt con người và cộng đồng lên hàng đầu”*

- Khách hàng là trung tâm – Luôn đặt lợi ích và trải nghiệm khách hàng lên hàng đầu.
- Đổi mới và sáng tạo – Ứng dụng công nghệ hiện đại, không ngừng cải tiến sản phẩm và dịch vụ.
- Minh bạch và uy tín – Hoạt động dựa trên nguyên tắc minh bạch, trách nhiệm, đảm bảo niềm tin cho cổ đông và khách hàng.
- Hợp tác bền vững – Xây dựng mối quan hệ lâu dài với đối tác, nhân viên và cộng đồng.
- Phát triển con người – Đề cao giá trị nhân sự, coi đội ngũ nhân viên là tài sản quan trọng nhất.

2.2. Giới thiệu về Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ

2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển

Nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu giao dịch của khách hàng, Ngân hàng TMCP Đông Nam Á đã không ngừng mở rộng mạng lưới hoạt động trên cả nước, đặc biệt tại các trung tâm kinh tế lớn như Hà Nội, Hải Phòng, Quảng Ninh, Thành phố Hồ Chí Minh, Vũng Tàu, Đà Nẵng và Nha Trang. Tại địa bàn Đà Nẵng hiện có hai chi nhánh là SeABank Đà Nẵng và SeABank Lê Duẩn. Trong đó, SeABank Đà Nẵng được thành lập năm 2006 và là chi nhánh đầu tiên của ngân hàng tại khu vực miền Trung. Chi nhánh chính thức đi vào hoạt động từ tháng 12/2006 tại 23 Nguyễn Văn Linh, quận Hải Châu và hiện nay đặt trụ sở tại tòa nhà SeABank Đà Nẵng, 373 Nguyễn Văn Linh. Trải qua hơn 19 năm hoạt động, chi nhánh đã từng bước phát triển mạng lưới với nhiều phòng giao dịch trên địa bàn, góp phần hỗ trợ phát triển kinh tế khu vực miền Trung thông qua việc tài trợ nhiều dự án lớn trong các lĩnh vực điện năng, du lịch, bất động sản và hạ tầng. Bên cạnh đó, chi nhánh còn cung cấp đa dạng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ như tiết kiệm, chuyển tiền, dịch vụ thẻ, chi trả lương qua tài khoản, cho vay tiêu dùng mua nhà, mua ô tô... Đồng thời, SeABank Đà Nẵng cũng triển khai nhiều chương trình hỗ trợ người dân và doanh nghiệp trên địa bàn, qua đó góp phần nâng cao uy tín và vị thế của ngân hàng.

Trong hệ thống các đơn vị trực thuộc chi nhánh, SeABank – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ được thành lập và đi vào hoạt động ngày 09/09/2010 tại 505–507 Điện Biên Phủ, quận Thanh Khê, thành phố Đà Nẵng. Phòng giao dịch đóng vai trò là cầu nối trực tiếp giữa ngân hàng và khách hàng, góp phần mở rộng mạng lưới phục vụ, giảm tải công việc cho chi nhánh chính và nâng cao khả năng tiếp cận thị trường. Hiện nay, PGD Điện Biên Phủ cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ tài chính đa dạng như các gói cho vay tiêu dùng tín chấp và thế chấp (vay mua nhà, sửa chữa nhà, vay mua ô tô, vay tiêu dùng có tài sản bảo đảm), các sản phẩm thẻ tín dụng và thẻ ghi nợ, cùng nhiều dịch vụ ngân hàng khác. Với định hướng phát triển bền vững và không ngừng nâng cao chất lượng phục vụ, SeABank – PGD Điện Biên Phủ đang từng bước khẳng định vai trò quan trọng trong việc mở rộng hoạt động kinh doanh cũng như nâng cao năng lực cạnh tranh của SeABank trên thị trường ngân hàng Việt Nam.

2.2.2. Chức năng nhiệm vụ của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ

2.2.2.1. Chức năng

SeABank Điện Biên Phủ thực hiện các chức năng chính như là:

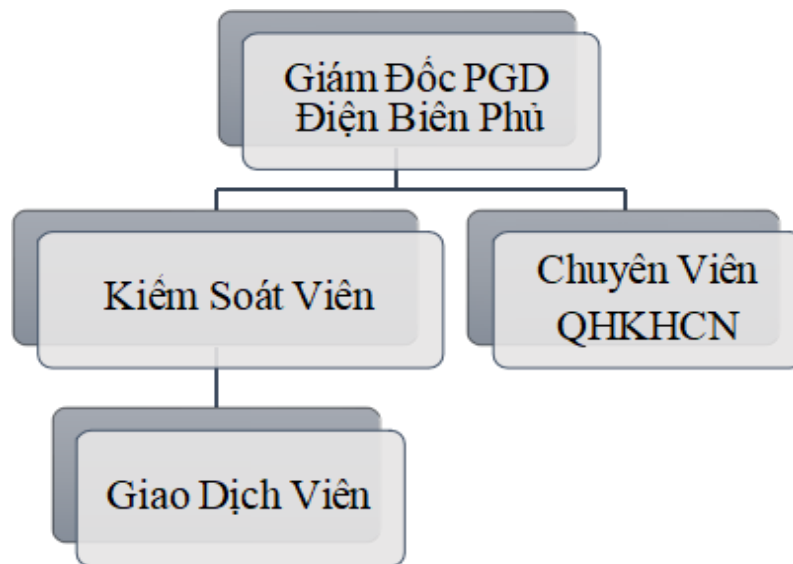
- Huy động tiền gửi, huy động tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn, có kỳ hạn, tiền gửi thanh toán của các tổ chức, cá nhân thuộc mọi thành phần kinh tế trong và ngoài nước.
- Cung cấp các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng tiện ích theo quy định.
- Cho vay ngắn, trung và dài hạn bằng đồng Việt Nam và Ngoại tệ cho vay thông thường, cho vay tài trợ theo dự án, cho vay đồng tài trợ, cho vay tài trợ xuất nhập khẩu, chiết khấu các giấy tờ có giá, các chứng từ có giá,...
- Thanh toán bằng VND và ngoại tệ gồm các dịch vụ thanh toán chuyển tiền điện tử trong nước, thanh toán biên giới, thanh toán quốc tế qua mạng SWIFT, TELEX.
- Tham gia các hoạt động trên thị trường tiền tệ.

2.2.2.2. Nhiệm vụ

- SeABank Điện Biên Phủ, thực hiện các nhiệm vụ kinh doanh trên địa bàn quản lý theo sự phân cấp của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á.
- Tổ chức điều hành kinh doanh, kiểm tra, kiểm toán nội bộ theo sự ủy quyền của Tổng giám đốc Ngân hàng TMCP Đông Nam Á.
- Thực hiện các chức năng nghiệp vụ khác được giao phó.

2.2.3. Cơ cấu tổ chức

SeABank Điện Biên Phủ, được tổ chức theo mô hình quản lý tập trung với Giám đốc Phòng giao dịch là người điều hành chung các hoạt động kinh doanh. Phòng giao dịch thực hiện các nghiệp vụ tài chính – ngân hàng cơ bản, đồng thời cung cấp đa dạng các sản phẩm dịch vụ như tiền gửi tiết kiệm, dịch vụ thẻ, chuyển tiền trong nước và quốc tế, cho vay tiêu dùng và nhiều dịch vụ ngân hàng cá nhân khác nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng trên địa bàn Đà Nẵng. Cơ cấu tổ chức của phòng giao dịch được thể hiện qua sơ đồ sau:



Sơ đồ 1.1 Cơ cấu tổ chức của SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

2.2.4. Chức năng và nhiệm vụ

Giám đốc phòng giao dịch Điện Biên Phủ: Xây dựng kế hoạch, tổ chức các hoạt động của PGD, chịu trách nhiệm về doanh số (Huy động, tín dụng, dịch vụ...) và chất lượng hoạt động của PGD, Giám đốc phòng giao dịch quản lý, điều hành hoạt động của PGD theo sự phân công của Giám đốc Chi nhánh, chịu trách nhiệm về chất lượng hoạt động của phòng và thực hiện các công việc khác theo sự phân công của Ban lãnh đạo Ngân hàng.

Chuyên viên Quan hệ khách hàng cá nhân: Thực hiện giới thiệu, chào các loại sản phẩm, dịch vụ đối với khách hàng cá nhân như huy động, cho vay, thanh toán, thẻ. Chuyên viên Quan hệ khách hàng cá nhân tìm kiếm, giới thiệu các khách hàng cá nhân, trả lương qua tài khoản tiềm năng, giới thiệu và bán các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng dành cho khách hàng cá nhân theo danh mục sản phẩm. Chuyên viên Quan hệ khách hàng cá nhân chịu trách nhiệm về doanh số bán hàng và tiếp thị các sản phẩm của SeABank tới đối tượng khách hàng cá nhân, khách hàng tiềm năng và quản lý trực tiếp danh mục KHCN, phát triển thị trường và chăm sóc KHCN trong phạm vi vùng hoạt động và thực hiện các công việc nghiệp vụ khác.

Kiểm soát viên: Tổ chức, quản lý và giám sát các hoạt động giao dịch của khách hàng tại quầy, tư vấn, giới thiệu sản phẩm dịch vụ đối với các khách hàng, các hoạt động chăm sóc khách hàng theo quy định, quy trình và đáp ứng tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ SeABank. Kiểm soát viên lên kế hoạch bán hàng và quản lý các hoạt động bán hàng mảng DVKH để

hoàn thành các chỉ tiêu KPI của cá nhân và của nhóm được giao phụ trách.

Giao dịch viên: Thực hiện giới thiệu sản phẩm của ngân hàng cho khách hàng khi khách hàng đến giao dịch tại quầy. Giao dịch viên giao dịch tài chính theo quy trình, quy định của SeABank. Tiếp nhận xử lý các yêu cầu, khiếu nại của khách hàng liên quan đến việc cung cấp dịch vụ theo quy trình, quy định của SeaBank.

2.2.5. Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

2.2.5.1. Tình hình huy động vốn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

Nguồn vốn được xem là yếu tố cốt lõi, chi phối trực tiếp đến quá trình hình thành, vận hành và phát triển của ngân hàng thương mại; đồng thời là nền tảng quyết định quy mô hoạt động, phạm vi kinh doanh cũng như mức độ hiệu quả của các nghiệp vụ ngân hàng. Việc tổ chức và quản trị nguồn vốn một cách khoa học, hiệu quả không chỉ góp phần đảm bảo khả năng thanh khoản và an toàn tài chính mà còn tạo tiền đề để ngân hàng chủ động xây dựng các định hướng, chiến lược phát triển phù hợp trong từng giai đoạn.

Nhận thức sâu sắc vai trò đó, SeABank Điện Biên Phủ đã liên tục đổi mới phương thức hoạt động và nâng cao chất lượng tiếp cận khách hàng nhằm gia tăng hiệu quả huy động vốn trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt và tiến trình hội nhập kinh tế quốc tế diễn ra sâu rộng. Phòng giao dịch luôn chủ động nắm bắt các biến động của thị trường tài chính, song song với việc đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và chuyển đổi số trong hoạt động ngân hàng, từ đó góp phần tinh gọn quy trình nghiệp vụ và đa dạng hóa danh mục sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

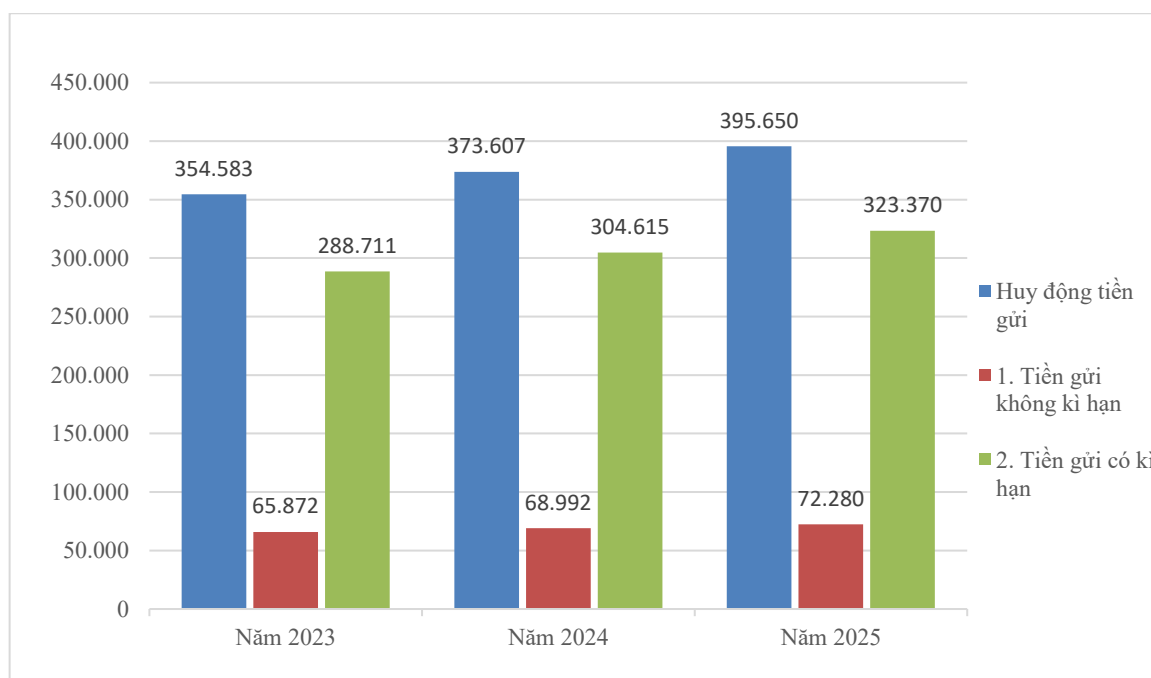
Bên cạnh đó, việc vận dụng linh hoạt các sản phẩm huy động vốn, kết hợp chính sách lãi suất hợp lý cùng các hoạt động marketing phù hợp đã giúp SeABank Điện Biên Phủ nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng và từng bước mở rộng quy mô nguồn vốn huy động. Hoạt động huy động vốn từ cả khách hàng cá nhân và tổ chức luôn được xác định là nhiệm vụ trọng tâm, giữ vai trò nền tảng trong việc đảm bảo sự phát triển bền vững và tăng cường năng lực cạnh tranh của phòng giao dịch trên địa bàn thành phố Đà Nẵng. Trên cơ sở đó, nội dung tiếp theo sẽ tập trung phân tích thực trạng huy động vốn từ khách hàng tại SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025.

Bảng 2.1. Bảng tình hình huy động vốn tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

DVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Huy động tiền gửi	354.583	100	373.607	100	395.650	100	19.024	5,4	22.043	5,90
1. Tiền gửi không kì hạn	65.872	18,58	68.992	18,47	72.280	18,27	3.120	4,74	3.288	4,77
2. Tiền gửi có kì hạn	288.711	81,42	304.615	81,53	323.370	81,73	15.904	5,51	18.755	6,16

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ



Biểu đồ 2.1. Tình hình huy động vốn tại SeABank – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ)

Giai đoạn 2023 – 2025 chứng kiến nhiều biến động của nền kinh tế trong nước và quốc tế, đặc biệt là sự thay đổi trong chính sách điều hành lãi suất của Ngân hàng Nhà nước cũng như sự phục hồi dần của các thị trường đầu tư như chứng khoán và bất động sản. Những yếu tố này đã tác động trực tiếp đến hành vi gửi tiền của khách hàng, từ đó ảnh hưởng đến hoạt động huy động vốn từ tiền gửi của các ngân hàng thương mại nói chung và SeABank Điện Biên Phủ nói riêng. Trong bối cảnh đó, quy mô tiền gửi tại PGD vẫn duy trì xu hướng tăng qua các năm, phản ánh nỗ lực của đơn vị trong việc duy trì nguồn vốn ổn định phục vụ hoạt động kinh doanh.

Xét trên số liệu thực tế, tổng nguồn vốn huy động từ tiền gửi tại SeABank Điện Biên Phủ tiếp tục tăng trưởng trong giai đoạn 2023 – 2025. Cụ thể, tổng số dư tiền gửi năm 2023 đạt 354.583 triệu đồng; sang năm 2024 tăng lên 373.607 triệu đồng, tương ứng mức tăng 5,4%, tương đương 19.024 triệu đồng. Đến năm 2025, tổng nguồn vốn huy động tiếp tục đạt 395.650 triệu đồng, tăng 22.043 triệu đồng, tương ứng 5,90% so với năm 2024. Điều này cho thấy SeABank Điện Biên Phủ vẫn duy trì được khả năng thu hút nguồn vốn nhân rồi từ khách hàng mặc dù môi trường kinh tế còn nhiều biến động.

Năm 2023 đánh dấu giai đoạn hoạt động huy động vốn tại SeABank Điện Biên Phủ ghi nhận kết quả khá tích cực khi mặt bằng lãi suất huy động trên thị trường duy trì

ở mức tương đối hấp dẫn. Tổng số dư tiền gửi đạt 354.583 triệu đồng, tạo nền tảng quan trọng cho hoạt động kinh doanh của đơn vị trong những năm tiếp theo. Kết quả này cho thấy SeABank Điện Biên Phủ đã khai thác hiệu quả uy tín thương hiệu SeABank cũng như triển khai các chính sách huy động vốn phù hợp với nhu cầu của khách hàng trên địa bàn.

Cụ thể, SeABank Điện Biên Phủ đã đẩy mạnh triển khai nhiều sản phẩm huy động vốn đa dạng nhằm thu hút nguồn tiền gửi từ dân cư và các tổ chức kinh tế. Trong đó, sản phẩm tiết kiệm bậc thang lãi suất với mức lãi suất lũy tiến theo số dư tiếp tục được áp dụng nhằm khuyến khích khách hàng gửi tiền với số tiền lớn và duy trì tiền gửi trong thời gian dài. Bên cạnh đó, sản phẩm tiết kiệm trực tuyến E-Saving trên nền tảng SeAMobile cũng được khách hàng đón nhận tích cực nhờ mức lãi suất cao hơn từ 0,1% đến 0,5%/năm so với gửi tại quầy, đồng thời mang lại sự thuận tiện trong quá trình giao dịch.

Ngoài ra, SeABank Điện Biên Phủ còn chú trọng phát triển sản phẩm SeA-Affluent dành cho nhóm khách hàng ưu tiên có thu nhập cao trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, với nhiều đặc quyền nổi bật như lãi suất ưu đãi, dịch vụ giao dịch ưu tiên, miễn phí phòng chờ sân bay và hạn mức thẻ tín dụng cao. Đồng thời, ngân hàng cũng triển khai phát hành các đợt chứng chỉ tiền gửi với mức lãi suất hấp dẫn, thường cao hơn từ 1% đến 1,5%/năm so với tiền gửi cùng kỳ hạn, qua đó thu hút hiệu quả nguồn vốn trung và dài hạn.

Bước sang năm 2024, tổng nguồn vốn huy động từ tiền gửi tiếp tục tăng và đạt 373.607 triệu đồng, tương ứng mức tăng 5,37% so với năm 2023. Tuy nhiên, mức tăng trưởng này thấp hơn so với giai đoạn trước do mặt bằng lãi suất huy động trên thị trường có xu hướng giảm nhằm hỗ trợ phục hồi kinh tế. Khi lãi suất tiền gửi giảm xuống mức thấp hơn, động lực gửi tiết kiệm của khách hàng cũng phần nào bị ảnh hưởng, đặc biệt trong bối cảnh các kênh đầu tư như chứng khoán và bất động sản bắt đầu có dấu hiệu khởi sắc trở lại.

Mặc dù vậy, SeABank Điện Biên Phủ vẫn duy trì được mức tăng trưởng huy động vốn trong năm 2024 nhờ việc tiếp tục khai thác hiệu quả các sản phẩm huy động vốn hiện có, đồng thời triển khai thêm các sản phẩm tiết kiệm linh hoạt như SeASave Smart, cho phép khách hàng rút một phần gốc mà không cần tất toán toàn bộ sổ tiết kiệm. Bên cạnh đó, các sản phẩm tài khoản thanh toán như S-Choice với nhiều tiện ích miễn phí

và chính sách hoàn tiền cũng góp phần thu hút và duy trì dòng tiền giao dịch tại SeABank Điện Biên Phủ.

Đến năm 2025, tổng nguồn vốn huy động từ tiền gửi tại SeABank Điện Biên Phủ tiếp tục tăng và đạt 395.650 triệu đồng, tương ứng mức tăng 5,90% so với năm 2024. Kết quả này cho thấy SeABank Điện Biên Phủ đã chủ động điều chỉnh chính sách huy động vốn phù hợp với diễn biến của thị trường tài chính, đồng thời tiếp tục phát huy hiệu quả các sản phẩm huy động vốn hiện có. Việc đẩy mạnh ứng dụng ngân hàng số thông qua nền tảng SeAMobile, kết hợp với các chương trình ưu đãi dành cho khách hàng gửi tiết kiệm, đã góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và duy trì dòng vốn ổn định tại ngân hàng.

Xét về cơ cấu nguồn vốn huy động, tiền gửi tại SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025 chủ yếu bao gồm tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi không kỳ hạn, trong đó tiền gửi có kỳ hạn vẫn chiếm tỷ trọng chủ yếu và giữ vai trò trụ cột trong hoạt động huy động vốn. Tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn tăng từ 81,42% năm 2023 lên 81,73% năm 2025. Cụ thể, năm 2023 tiền gửi có kỳ hạn đạt 288.711 triệu đồng; năm 2024 tăng lên 304.615 triệu đồng, tương ứng mức tăng 5,51%; đến năm 2025 đạt 323.370 triệu đồng, tăng 6,16% so với năm trước.

Sự gia tăng tỷ trọng tiền gửi có kỳ hạn chịu ảnh hưởng lớn từ tâm lý ưu tiên các kênh đầu tư an toàn của khách hàng trong bối cảnh nền kinh tế vẫn còn nhiều biến động. Việc lựa chọn gửi tiết kiệm có kỳ hạn giúp khách hàng đảm bảo mức sinh lời ổn định cũng như hạn chế rủi ro so với các kênh đầu tư khác trên thị trường.

Đối với tiền gửi không kỳ hạn, mặc dù chiếm tỷ trọng không lớn nhưng vẫn đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo khả năng thanh khoản và phục vụ nhu cầu giao dịch thường xuyên của khách hàng. Trong giai đoạn 2023 – 2025, tiền gửi không kỳ hạn vẫn duy trì xu hướng tăng nhẹ về giá trị tuyệt đối, từ 65.872 triệu đồng năm 2023 lên 68.992 triệu đồng năm 2024 và đạt 72.280 triệu đồng vào năm 2025. Để gia tăng nguồn vốn này, SeABank Điện Biên Phủ đã triển khai nhiều sản phẩm tài khoản thanh toán với tiện ích vượt trội như S-Choice, SeA-Easy, tài khoản số đẹp và tài khoản dành cho hộ kinh doanh, qua đó khuyến khích khách hàng duy trì số dư trên tài khoản thanh toán. Từ những phân tích trên có thể thấy, hoạt động huy động vốn SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025 vẫn duy trì được xu hướng tăng trưởng ổn định mặc dù chịu nhiều tác động từ môi trường kinh tế và diễn biến của thị trường tài chính. Kết quả này

phản ánh sự chủ động của SeABank Điện Biên Phủ trong việc triển khai các chính sách huy động vốn phù hợp, đồng thời phát huy hiệu quả các sản phẩm ngân hàng hiện có nhằm thu hút nguồn vốn nhân rồi từ khách hàng.

2.2.5.2. Tình hình cho vay của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

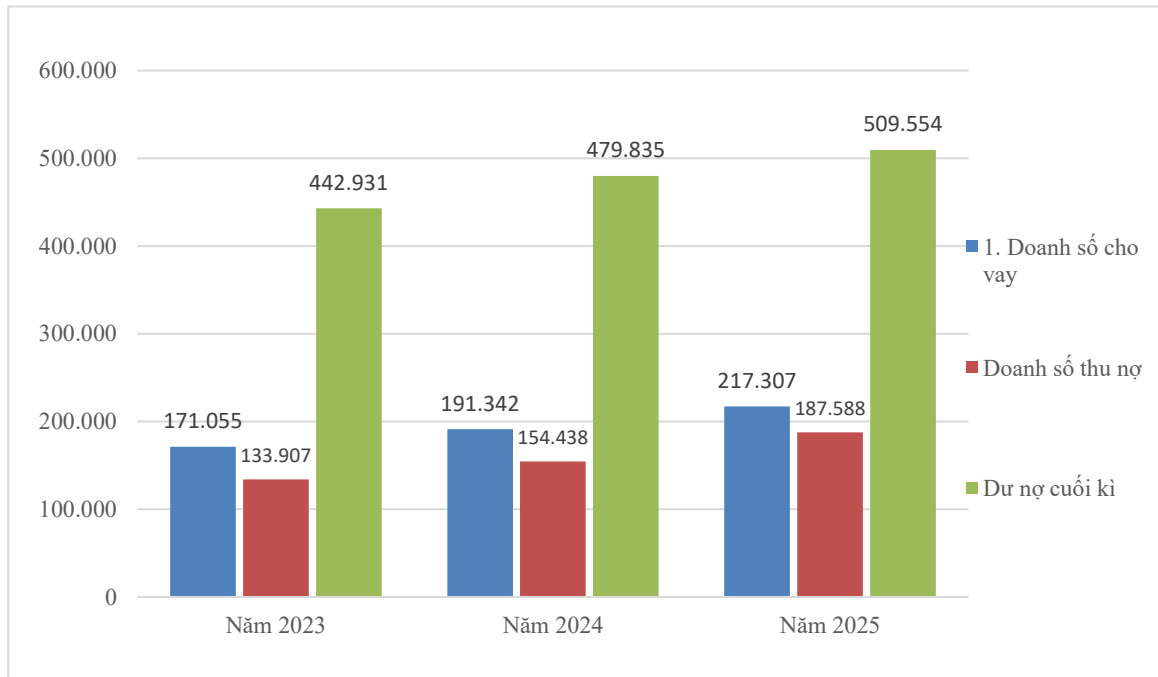
Gắn liền với hoạt động huy động vốn, hoạt động cho vay giữ vai trò then chốt, mang tính quyết định trong quá trình hoạt động kinh doanh của Phòng Giao dịch. Trong bối cảnh nguồn vốn huy động ngày càng gia tăng, mặc dù nền kinh tế còn tiềm ẩn nhiều biến động và mức độ cạnh tranh trong ngành ngân hàng ngày càng gay gắt, SeABank Điện Biên Phủ vẫn chủ động mở rộng hoạt động cho vay, khai thác hiệu quả tiềm năng kinh tế trên địa bàn. Trong thời gian qua, SeABank Điện Biên Phủ luôn tập trung phát triển các sản phẩm cho vay theo hướng đa dạng về hình thức và linh hoạt về chính sách, đồng thời triển khai nhiều chương trình ưu đãi, quà tặng hấp dẫn cùng chế độ chăm sóc và hậu mãi khách hàng tận tình, qua đó đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Bảng 2.2. Bảng tình hình cho vay tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay	171.055	191.342	217.307	20.287	11,86	25.965	13,57
2. Doanh số thu nợ	133.907	154.438	187.588	20.531	15,33	33.150	21,46
3. Dư nợ cuối kì	442.931	479.835	509.554	36.904	8,33	29.719	6,19
4. Nợ xấu	171	164	187	-7	-4,09	23	14,02
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,04	0,03	0,04	0	-11,47	0	7,37

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ)



Biểu đồ 2.2 Tình hình cho vay tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ)

Một trong những chỉ tiêu quan trọng phản ánh quy mô và mức độ mở rộng hoạt động cho vay của ngân hàng là doanh số cho vay. Chỉ tiêu này thể hiện tổng giá trị các khoản vay được giải ngân trong năm, qua đó phản ánh khả năng tiếp cận khách hàng cũng như mức độ mở rộng hoạt động cho vay của SeABank Điện Biên Phủ. Dựa trên số liệu thu thập được, có thể nhận thấy doanh số cho vay tại SeABank Điện Biên Phủ có xu hướng tăng trưởng tương đối ổn định qua các năm trong giai đoạn 2023 – 2025.

Cụ thể, năm 2023 doanh số cho vay đạt 171.055 triệu đồng. Sang năm 2024, con số này tăng lên 191.342 triệu đồng, tương ứng mức tăng 11,86%. Đến năm 2025, doanh số cho vay tiếp tục đạt 217.307 triệu đồng, tăng 13,57% so với năm 2024. Điều này cho thấy hoạt động cho vay tại SeABank Điện Biên Phủ vẫn duy trì được xu hướng tăng trưởng khá tích cực, phản ánh sự phục hồi của nhu cầu vay vốn cũng như khả năng mở rộng tín dụng của ngân hàng trong bối cảnh nền kinh tế dần ổn định.

Để đạt được kết quả trên, SeABank Điện Biên Phủ đã chủ động điều chỉnh chính sách cho vay theo hướng linh hoạt, phù hợp với diễn biến của thị trường. Ngân hàng thường xuyên triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất theo từng giai đoạn nhằm hỗ trợ khách hàng tiếp cận nguồn vốn thuận lợi hơn. Bên cạnh đó, SeABank Điện Biên Phủ cũng đẩy mạnh các chương trình hỗ trợ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ, tạo điều kiện thúc đẩy nhu cầu vay vốn phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh và tiêu

dùng.

Một số sản phẩm cho vay nổi bật có thể kể đến như các gói vay mua nhà, vay mua ô tô với mức lãi suất cố định ưu đãi trong 6 – 12 tháng đầu, giúp khách hàng chủ động hơn trong kế hoạch tài chính. Ngoài ra, chương trình “Kết nối vươn xa” được triển khai nhằm khuyến khích khách hàng sử dụng đồng bộ các dịch vụ của SeABank như mở tài khoản SeA-Easy, đăng ký SeAMobile, tham gia bảo hiểm khoản vay, qua đó được hưởng thêm các ưu đãi như giảm lãi suất, tặng voucher mua sắm hoặc hoàn tiền Cashback khi giải ngân qua ứng dụng SeAMobile.

SeABank Điện Biên Phủ cũng chú trọng phát triển các khoản vay có tài sản bảo đảm, đặc biệt là các khoản vay quy mô lớn như vay mua bất động sản và vay cho các dự án đầu tư thông qua các sản phẩm SeAHome1, SeAHome2, SeAHome3, cho vay thấu chi có tài sản bảo đảm và cho vay luồng xanh. Đồng thời, các sản phẩm cho vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm thuộc nhóm SeABuy như SeAStaff dành cho cán bộ nhân viên SeABank và khách hàng làm việc tại các đối tác chiến lược, cho vay Topup, cho vay khách hàng sở hữu bảo hiểm nhân thọ hoặc nhận lương qua tài khoản thanh toán tại SeABank cũng được đẩy mạnh triển khai. Đây là những yếu tố quan trọng góp phần thúc đẩy doanh số cho vay tăng trưởng trong giai đoạn nghiên cứu.

Bên cạnh doanh số cho vay, doanh số thu nợ là chỉ tiêu phản ánh hiệu quả thu hồi vốn và chất lượng hoạt động cho vay của ngân hàng. Qua số liệu thống kê có thể thấy doanh số thu nợ tại SeABank Điện Biên Phủ tăng trưởng liên tục trong giai đoạn 2023 – 2025. Cụ thể, năm 2023 doanh số thu nợ đạt 133.907 triệu đồng; đến năm 2024 tăng lên 154.438 triệu đồng, tương ứng mức tăng 15,33%. Sang năm 2025, doanh số thu nợ tiếp tục tăng lên 187.588 triệu đồng, tương ứng mức tăng 21,46% so với năm trước.

Sự gia tăng này xuất phát từ nhiều nguyên nhân. Trước hết, khi doanh số cho vay tăng thì lượng vốn được thu hồi trong các kỳ tiếp theo cũng gia tăng tương ứng. Bên cạnh đó, SeABank Điện Biên Phủ đã chủ động tăng cường công tác quản lý và thu hồi nợ, đồng thời ứng dụng công nghệ trong hoạt động nhắc nợ và quản lý khoản vay.

Cụ thể, SeABank triển khai các hình thức nhắc nợ tự động thông qua tin nhắn SMS, thông báo trên ứng dụng SeAMobile hoặc email trước thời điểm đến hạn từ 3 – 5 ngày. Ngoài ra, dịch vụ trích nợ tự động từ tài khoản thanh toán SeA-Easy được áp dụng, cho phép hệ thống tự động thu nợ gốc và lãi khi đến hạn, qua đó hạn chế tình trạng chậm trả do khách hàng quên kỳ thanh toán. Nhân viên tín dụng tại PGD cũng thường xuyên

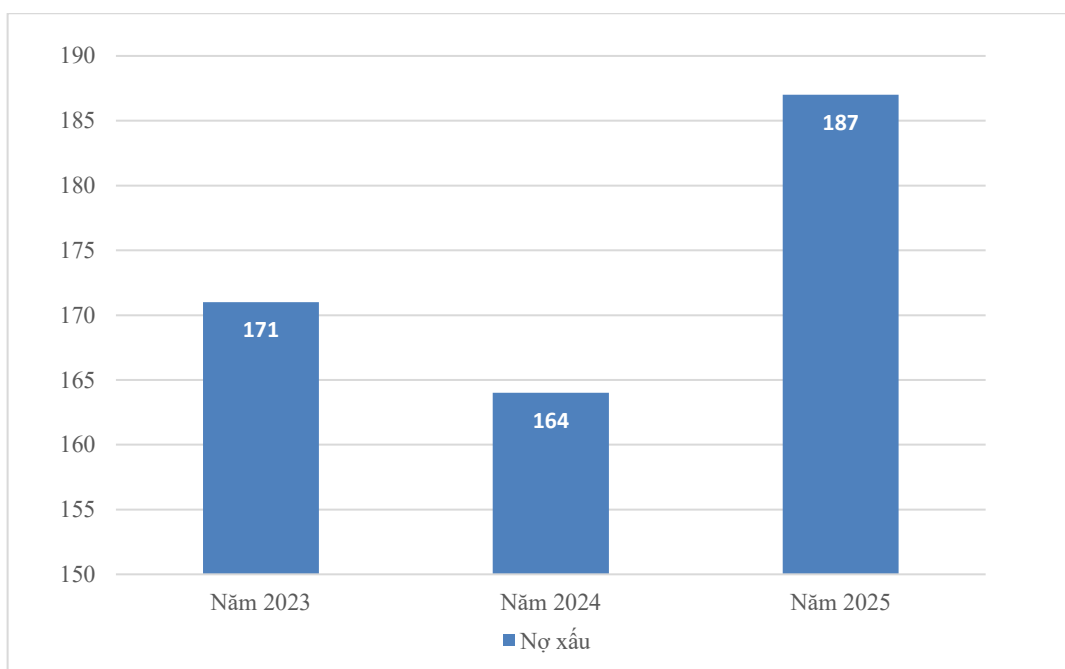
duy trì liên lạc với khách hàng để hỗ trợ và tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình trả nợ. Nhờ vậy, doanh số thu nợ của SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn này ghi nhận mức tăng trưởng khá tích cực.

Ngoài những yếu tố trên, sự gia tăng doanh số thu nợ còn đến từ việc SeABank Điện Biên Phủ đẩy mạnh các khoản vay ngắn hạn với thời gian vay linh hoạt như 3 tháng, 6 tháng hoặc 9 tháng. Các sản phẩm tiêu biểu như cho vay cầm cố sổ tiết kiệm, cầm cố chứng chỉ tiền gửi, hoặc thấu chi tài khoản cá nhân SeAFast đã thu hút được nhiều khách hàng, góp phần rút ngắn vòng quay vốn và nâng cao hiệu quả thu hồi nợ.

Xét về dư nợ cuối kỳ, chỉ tiêu này phản ánh tổng giá trị các khoản vay còn tồn tại tại thời điểm cuối năm. Trong giai đoạn 2023 – 2025, dư nợ cuối kỳ tại SeABank Điện Biên Phủ tăng đều qua các năm. Năm 2024, dư nợ cuối kỳ đạt 479.835 triệu đồng, tăng 36.904 triệu đồng, tương ứng 8,33% so với năm 2023. Đến năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng lên 509.554 triệu đồng, tăng thêm 29.719 triệu đồng, tương ứng tốc độ tăng trưởng 6,19% so với năm 2024.

Nguyên nhân chủ yếu khiến dư nợ cuối kỳ gia tăng trong giai đoạn này là do nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ tiếp tục duy trì ở mức khá cao khi nền kinh tế từng bước phục hồi. Đà Nẵng là trung tâm kinh tế – du lịch lớn của khu vực miền Trung, nơi các hoạt động thương mại, dịch vụ, tiêu dùng và đầu tư cá nhân ngày càng phát triển. Điều này kéo theo nhu cầu vay vốn phục vụ mua nhà, mua ô tô, đầu tư kinh doanh và chi tiêu cá nhân tăng lên đáng kể.

Bên cạnh đó, SeABank đã áp dụng nhiều chính sách tín dụng linh hoạt, bao gồm lãi suất ưu đãi theo từng thời kỳ, thời hạn vay đa dạng, cùng với việc triển khai nhiều gói vay tiêu dùng tín chấp thuộc nhóm SeABuy, các sản phẩm vay thế chấp SeAHome và các chương trình cho vay luồng xanh. Những chính sách này đã góp phần thúc đẩy nhu cầu vay vốn của khách hàng, qua đó làm gia tăng dư nợ cuối kỳ tại SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn nghiên cứu.



Biểu đồ 2.3 Tình hình nợ xấu tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ)

Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu là những chỉ tiêu then chốt phản ánh chất lượng hoạt động cho vay cũng như mức độ rủi ro tài chính của ngân hàng. Đây không chỉ là vấn đề mang tính nội bộ mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến uy tín, hiệu quả hoạt động của ngân hàng và sự ổn định chung của hệ thống tài chính. Trong giai đoạn 2023 – 2025, tình hình nợ xấu tại SeABank Điện Biên Phủ được kiểm soát ở mức thấp, cho thấy chất lượng cho vay tương đối tốt và công tác quản lý rủi ro luôn được chú trọng.

Cụ thể, năm 2023, giá trị nợ xấu của SeABank Điện Biên Phủ ở mức 171 triệu đồng. Sang năm 2024, nợ xấu giảm xuống còn 164 triệu đồng, giảm 7 triệu đồng, tương ứng mức giảm 4,09% so với năm trước. Sự sụt giảm này cho thấy SeABank Điện Biên Phủ đã có những điều chỉnh tích cực trong công tác quản lý tín dụng và thu hồi nợ, đồng thời phản ánh hiệu quả của các biện pháp kiểm soát rủi ro được triển khai trong quá trình hoạt động.

Trong năm này, SeABank Điện Biên Phủ đã áp dụng nhiều giải pháp đồng bộ nhằm nâng cao hiệu quả quản lý và xử lý nợ xấu. Ngân hàng chủ động cơ cấu lại thời hạn trả nợ, hỗ trợ khách hàng gặp khó khăn tạm thời trong quá trình trả nợ, qua đó giúp khách hàng ổn định tình hình tài chính và tiếp tục duy trì hoạt động sản xuất, kinh doanh. Bên cạnh đó, SeABank Điện Biên Phủ cũng tăng cường theo dõi tình hình sử dụng vốn của khách hàng, đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích và hạn chế phát sinh rủi ro

tín dụng.

Đặc biệt, kết quả tích cực trong công tác kiểm soát và xử lý nợ xấu của SeABank Điện Biên Phủ còn được ghi nhận thông qua việc đơn vị vinh dự nhận giải thưởng “Top 1 đơn vị Quản lý nợ tốt nhất Khu vực Miền Trung 2 (H2.2024)” do ông Trịnh Xuân Thành – Giám đốc Khối Bán hàng và Dịch vụ của SeABank trao tặng. Đây là sự ghi nhận đối với những nỗ lực của SeABank Điện Biên Phủ trong việc nâng cao chất lượng tín dụng, quản lý chặt chẽ danh mục cho vay và triển khai hiệu quả các biện pháp xử lý nợ. Thành tích này không chỉ khẳng định năng lực quản lý rủi ro của đơn vị mà còn góp phần nâng cao uy tín và hình ảnh của SeABank Điện Biên Phủ trong toàn hệ thống.

Đến năm 2025, giá trị nợ xấu tại SeABank Điện Biên Phủ tăng nhẹ lên khoảng 185 triệu đồng. Tuy nhiên, mức tăng này không quá lớn và vẫn nằm trong phạm vi kiểm soát của ngân hàng. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ việc SeABank Điện Biên Phủ tiếp tục mở rộng hoạt động cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu vốn ngày càng tăng của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ trên địa bàn. Khi quy mô tín dụng tăng lên, khả năng phát sinh nợ xấu cũng có xu hướng gia tăng, đặc biệt đối với một số khoản vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm.

Trong giai đoạn này, SeABank Điện Biên Phủ vẫn tiếp tục triển khai nhiều sản phẩm cho vay đa dạng nhằm hỗ trợ khách hàng tiếp cận nguồn vốn thuận lợi hơn. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng không có tài sản bảo đảm thuộc nhóm SeABuy, hay các gói vay phục vụ nhu cầu cá nhân như vay mua sắm, vay chi tiêu, vay theo lương... đã thu hút được một lượng lớn khách hàng. Tuy nhiên, đặc điểm của các khoản vay tín chấp thường tiềm ẩn mức độ rủi ro cao hơn so với các khoản vay có tài sản bảo đảm, do đó cũng có thể làm gia tăng khả năng phát sinh nợ xấu trong danh mục cho vay.

Bên cạnh đó, một số yếu tố khách quan như sự biến động của nền kinh tế, thay đổi trong thu nhập của người lao động hoặc khó khăn trong hoạt động sản xuất – kinh doanh của khách hàng cũng có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ đúng hạn. Tuy nhiên, nhờ thực hiện tốt công tác thẩm định khách hàng, kiểm soát quy trình cho vay và theo dõi sát sao tình hình sử dụng vốn, SeABank Điện Biên Phủ vẫn duy trì được chất lượng tín dụng ở mức khá ổn định.

Để kiểm soát nợ xấu, SeABank Điện Biên Phủ đã triển khai nhiều giải pháp đồng bộ trong công tác quản lý và thu hồi nợ. Ngân hàng tăng cường ứng dụng công nghệ trong việc quản lý khoản vay và hỗ trợ khách hàng thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn. Hệ thống

nhắc nợ tự động thông qua tin nhắn SMS, email hoặc thông báo trên ứng dụng SeAMobile được gửi đến khách hàng trước thời điểm đến hạn từ 3 – 5 ngày, giúp khách hàng chủ động hơn trong việc sắp xếp nguồn tiền thanh toán.

Ngoài ra, dịch vụ trích nợ tự động từ tài khoản thanh toán SeA-Easy cũng được áp dụng rộng rãi. Khi đến kỳ hạn thanh toán, hệ thống sẽ tự động trích tiền từ tài khoản của khách hàng để trả nợ gốc và lãi, qua đó hạn chế tình trạng chậm trả do khách hàng quên kỳ thanh toán. Đồng thời, nhân viên tín dụng tại SeABank Điện Biên Phủ thường xuyên duy trì liên lạc với khách hàng để theo dõi tình hình sử dụng vốn, kịp thời nhắc nhở và hỗ trợ khách hàng trong quá trình trả nợ.

Xét về tỷ lệ nợ xấu, trong giai đoạn 2023 – 2025, chỉ tiêu này tại SeABank Điện Biên Phủ vẫn duy trì ở mức rất thấp, dao động khoảng 0,03% – 0,04%. Cụ thể, năm 2023 tỷ lệ nợ xấu ở mức 0,04%, sang năm 2024 giảm xuống còn 0,03%, phản ánh sự cải thiện trong chất lượng tín dụng. Đến năm 2025, tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức 0,04%, cho thấy mặc dù quy mô tín dụng tiếp tục tăng nhưng ngân hàng vẫn kiểm soát tốt rủi ro phát sinh từ hoạt động cho vay.

Nhìn chung, mặc dù quy mô tín dụng tại SeABank Điện Biên Phủ không ngừng mở rộng trong giai đoạn 2023 – 2025, nhưng nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu vẫn được duy trì ở mức thấp. Điều này cho thấy đơn vị đã thực hiện khá hiệu quả công tác quản lý rủi ro tín dụng, kiểm soát chặt chẽ quy trình cho vay và theo dõi sát sao tình hình sử dụng vốn của khách hàng, qua đó góp phần đảm bảo sự ổn định và an toàn trong hoạt động cho vay của ngân hàng.

2.2.5.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – PGD Điện Biên Phủ - CN Đà Nẵng giai đoạn 2023-2025

SeABank Điện Biên Phủ nói riêng và các ngân hàng thương mại nói chung hoạt động kinh doanh chủ yếu trên cơ sở tiền tệ – một lĩnh vực có tính nhạy cảm cao và chịu sự chi phối của nhiều yếu tố từ môi trường kinh tế vĩ mô đến điều kiện thị trường và hành vi khách hàng. Trong bối cảnh đó, mục tiêu tối thượng của hoạt động ngân hàng vẫn là tối đa hóa lợi nhuận gắn với việc đảm bảo an toàn, hiệu quả và phát triển bền vững.

Nhằm hiện thực hóa mục tiêu này, trong những năm qua, SeABank Điện Biên Phủ đã chủ động đổi mới phương thức hoạt động, không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ và gia tăng các tiện ích dành cho khách hàng. Thông qua việc đa dạng hóa

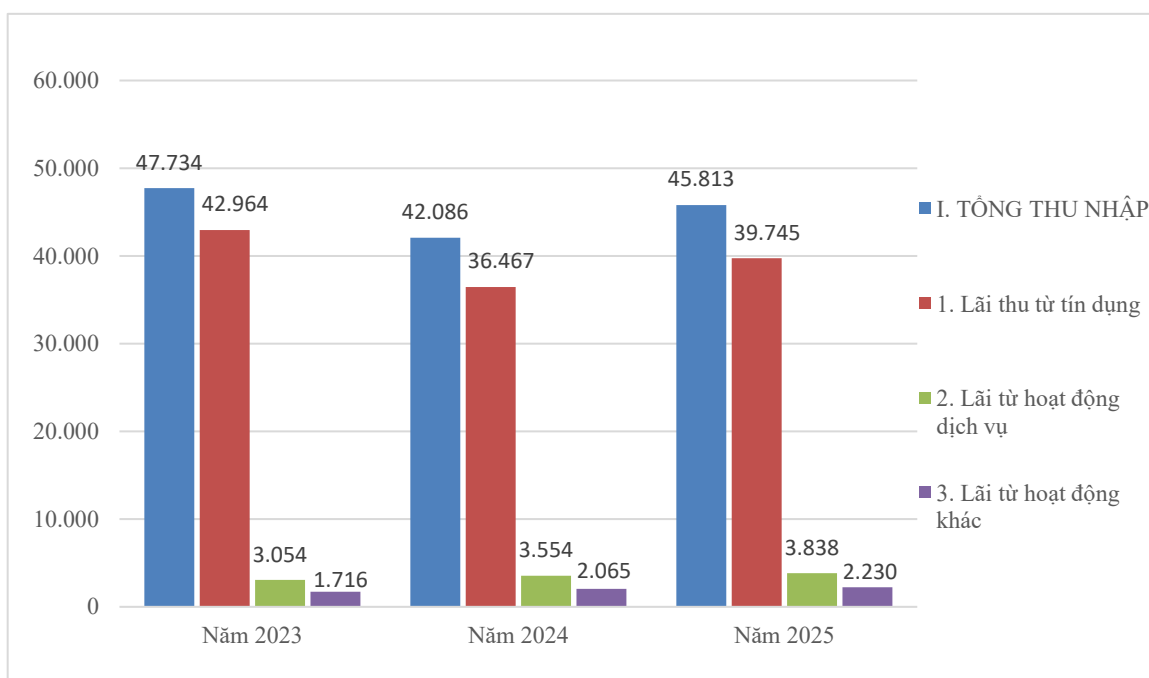
danh mục sản phẩm, cải thiện chất lượng phục vụ và tăng cường công tác chăm sóc khách hàng, SeABank Điện Biên Phủ từng bước nâng cao năng lực cạnh tranh, đồng thời thu hút và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Trên cơ sở đó, bảng số liệu dưới đây phản ánh khái quát kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025.

Bảng 2.3. Bảng kết quả hoạt động kinh doanh tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
I. TỔNG THU NHẬP	47.734	100	42.086	100	45.813	100	-5.648	-11,83	3.727	8,855
1. Lãi thu từ tín dụng	42.964	90,01	36.467	86,65	39.745	86,75	-6.497	-15,12	3.278	8,988
2. Lãi từ hoạt động dịch vụ	3.054	6,40	3.554	8,44	3.838	8,38	500	16,37	284	7,991
3. Lãi từ hoạt động khác	1.716	3,59	2.065	4,91	2.230	4,87	349	20,34	165	7,990
II. TỔNG CHI PHÍ	39.928	100	34.039	100	37.268	100	-5.889	-14,75	3.228	9,485
1. Chi phí trả lãi	23.048	57,72	18.680	54,88	20.574	55,21	-4.368	-18,95	1.893	10,136
2. Chi phí hoạt động	14.320	35,87	12.626	37,09	13.744	36,88	-1.694	-11,83	1.118	8,855
3. Chi phí từ hoạt động dịch vụ	1.802	4,51	1.935	5,68	2.100	5,63	133	7,38	165	8,527
4. Chi phí từ hoạt động khác	758	1,90	798	2,34	850	2,28	40	5,28	52	6,516
III. CHÊNH LỆCH THU, CHI	7.806		8.047		8.545		241	3,09	498	6,192

(Nguồn: Ngân hàng TMCP Đông Nam Á -Chi nhánh Đà Nẵng – Phòng giao dịch Điện Biên Phủ)



Biểu đồ 2.4 Tình hình thu nhập tại SeABank – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ)

Dựa trên số liệu tại Bảng 2.3 và Biểu đồ 2.4, có thể thấy tổng thu nhập của SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025 có sự biến động qua từng năm. Cụ thể, năm 2023 tổng thu nhập của PGD đạt 47.734 triệu đồng. Sang năm 2024, chỉ tiêu này giảm xuống còn 42.086 triệu đồng, giảm 5.648 triệu đồng so với năm trước, tương ứng mức giảm 11,83%. Tuy nhiên, đến năm 2025, tổng thu nhập đã có sự phục hồi khi đạt 45.813 triệu đồng, tăng 3.727 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng tốc độ tăng 8,86%.

Sự sụt giảm thu nhập trong năm 2024 chủ yếu xuất phát từ việc SeABank Điện Biên Phủ thực hiện chính sách điều chỉnh lãi suất theo xu hướng giảm chung của thị trường nhằm hỗ trợ khách hàng tiếp cận nguồn vốn với chi phí hợp lý hơn. Đồng thời, ngân hàng cũng tăng cường kiểm soát tín dụng và thận trọng hơn trong hoạt động cho vay, đặc biệt đối với các khoản vay tiềm ẩn rủi ro cao. Những yếu tố này đã làm cho thu nhập từ hoạt động tín dụng giảm so với năm trước. Tuy nhiên, đến năm 2025, khi tình hình kinh tế dần ổn định hơn và nhu cầu vay vốn của khách hàng tăng trở lại, hoạt động kinh doanh của SeABank Điện Biên Phủ cũng từng bước phục hồi, góp phần làm gia tăng tổng thu nhập của đơn vị.

Xét về cơ cấu thu nhập, thu nhập từ hoạt động tín dụng luôn chiếm tỷ trọng lớn nhất và giữ vai trò chủ đạo trong tổng thu nhập của SeABank Điện Biên Phủ. Năm 2023,

lãi thu từ tín dụng đạt 42.964 triệu đồng, chiếm 90,01% tổng thu nhập. Sang năm 2024, chỉ tiêu này giảm xuống còn 36.467 triệu đồng, giảm 6.497 triệu đồng, tương ứng mức giảm 15,12% so với năm trước, đồng thời tỷ trọng trong tổng thu nhập giảm xuống còn 86,65%. Đến năm 2025, lãi thu từ tín dụng đạt 39.745 triệu đồng, tăng 3.278 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng 8,99%, chiếm 86,75% tổng thu nhập.

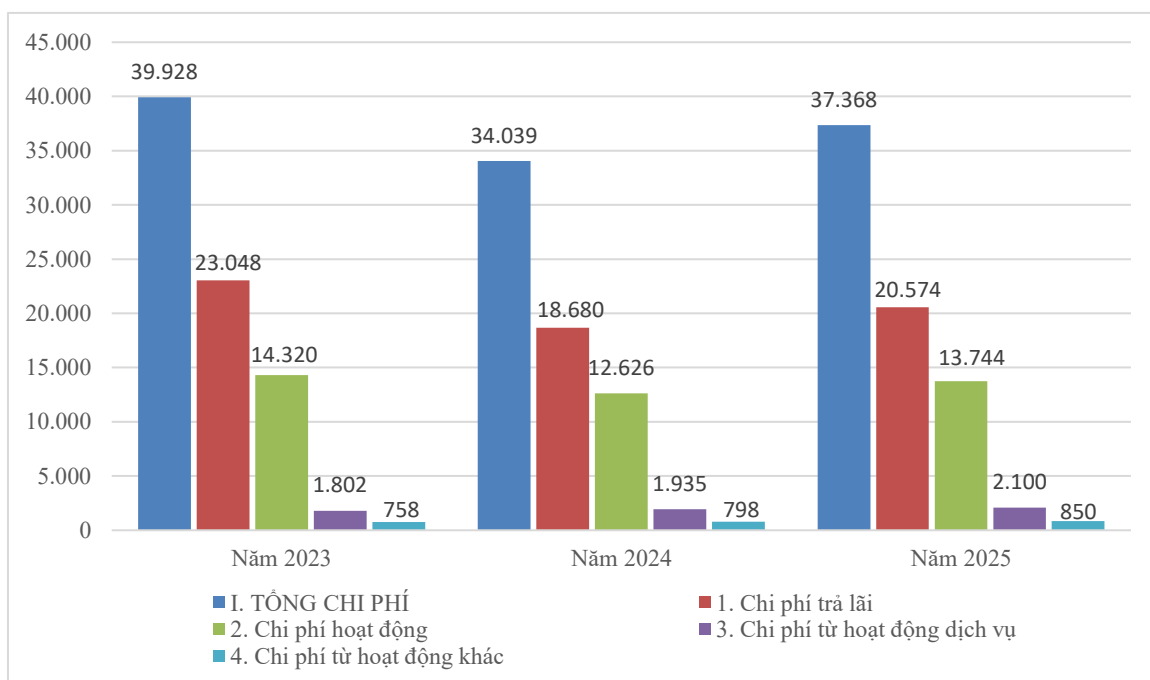
Nguyên nhân của sự biến động này chủ yếu liên quan đến sự điều chỉnh trong chính sách lãi suất cũng như định hướng quản lý tín dụng của ngân hàng trong từng giai đoạn. Trong năm 2024, việc điều chỉnh giảm lãi suất cho vay nhằm hỗ trợ khách hàng và kích thích nhu cầu vay vốn đã làm giảm phần thu nhập lãi của ngân hàng. Bên cạnh đó, SeABank Điện Biên Phủ cũng chú trọng nâng cao chất lượng tín dụng, thận trọng hơn trong việc xét duyệt và giải ngân đối với các khoản vay có mức độ rủi ro cao. Mặc dù điều này có thể làm giảm thu nhập lãi trong ngắn hạn, nhưng lại góp phần đảm bảo sự an toàn và bền vững trong hoạt động tín dụng của ngân hàng về lâu dài.

Bên cạnh thu nhập từ tín dụng, thu nhập từ hoạt động dịch vụ của SeABank Điện Biên Phủ có xu hướng tăng trưởng tương đối ổn định qua các năm. Cụ thể, thu nhập dịch vụ đạt 3.054 triệu đồng vào năm 2023, tăng lên 3.554 triệu đồng vào năm 2024 và tiếp tục đạt 3.838 triệu đồng vào năm 2025. Tỷ trọng thu nhập dịch vụ trong tổng thu nhập cũng có xu hướng tăng, từ 6,40% năm 2023 lên 8,44% năm 2024 và duy trì ở mức 8,38% vào năm 2025.

Kết quả này phản ánh định hướng đúng đắn của SeABank Điện Biên Phủ trong việc đa dạng hóa nguồn thu, từng bước giảm sự phụ thuộc quá lớn vào hoạt động tín dụng truyền thống. Các dịch vụ ngân hàng như thanh toán, chuyển tiền, phát hành thẻ, ngân hàng số ngày càng được khách hàng sử dụng phổ biến thông qua hệ sinh thái SeAMobile. Bên cạnh đó, SeABank Điện Biên Phủ cũng tích cực mở rộng dịch vụ thanh toán không dùng tiền mặt, triển khai thanh toán mã QR cho các hộ kinh doanh và tiểu thương trên địa bàn, qua đó góp phần gia tăng nguồn thu từ hoạt động dịch vụ.

Ngoài ra, thu nhập từ các hoạt động khác cũng ghi nhận xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể, chỉ tiêu này đạt 1.716 triệu đồng vào năm 2023, tăng lên 2.065 triệu đồng vào năm 2024 và tiếp tục đạt 2.230 triệu đồng vào năm 2025. Mặc dù chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng thu nhập (dao động khoảng 3,59% – 4,87%), song sự gia tăng này cho thấy SeABank Điện Biên Phủ đã khai thác khá hiệu quả các nguồn thu bổ trợ như thu hồi các khoản nợ đã xử lý, thanh lý tài sản bảo đảm hoặc các khoản thu khác.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 – 2025, mặc dù tổng thu nhập của SeABank Điện Biên Phủ có sự biến động nhất định, nhưng cơ cấu thu nhập vẫn duy trì tương đối ổn định, trong đó thu nhập từ hoạt động tín dụng vẫn đóng vai trò chủ lực, đồng thời thu nhập từ dịch vụ và các hoạt động khác đang từng bước được cải thiện. Điều này góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh cũng như tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững của SeABank Điện Biên Phủ trong thời gian tới.



Biểu đồ 2.5 Tình hình chi phí tại SeABank – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ)

Trong hoạt động kinh doanh ngân hàng, chi phí là yếu tố phản ánh trực tiếp mức độ sử dụng nguồn lực cũng như hiệu quả trong công tác điều hành. Tại SeABank Điện Biên Phủ, giai đoạn 2023 – 2025 ghi nhận sự thay đổi nhất định về quy mô và cơ cấu chi phí, gắn liền với quá trình điều chỉnh chiến lược kinh doanh và quản lý nguồn lực theo từng thời kỳ. Theo số liệu tại Bảng 2.3 và Biểu đồ 2.5, tổng chi phí của SeABank Điện Biên Phủ năm 2023 đạt 39.928 triệu đồng. Đến năm 2024, chi phí giảm xuống còn 34.039 triệu đồng, giảm 5.889 triệu đồng, tương ứng mức giảm 14,75% so với năm trước. Sang năm 2025, tổng chi phí tăng trở lại và đạt 37.268 triệu đồng, tăng 3.228 triệu đồng, tương ứng mức tăng 9,49% so với năm 2024.

Diễn biến trên cho thấy năm 2024 là giai đoạn SeABank Điện Biên Phủ tăng cường kiểm soát chi phí và sử dụng nguồn lực hiệu quả hơn trong bối cảnh môi trường lãi suất

có nhiều biến động. Việc điều chỉnh mặt bằng lãi suất huy động theo xu hướng giảm của thị trường đã góp phần làm giảm đáng kể chi phí vốn của ngân hàng. Tuy nhiên, sang năm 2025, khi hoạt động kinh doanh có dấu hiệu phục hồi và nhu cầu vốn của khách hàng gia tăng, SeABank Điện Biên Phủ cũng đẩy mạnh các hoạt động kinh doanh và chăm sóc khách hàng, từ đó làm tổng chi phí tăng trở lại so với năm trước.

Xét sâu vào cơ cấu chi phí, chi phí tín dụng luôn là khoản mục chiếm tỷ trọng cao nhất trong tổng chi phí của SeABank Điện Biên Phủ. Năm 2023, chi phí tín dụng đạt 23.048 triệu đồng, chiếm 57,72% tổng chi phí. Sang năm 2024, chi phí tín dụng giảm xuống còn 18.680 triệu đồng, giảm 4.368 triệu đồng, tương ứng mức giảm 18,95%, đồng thời tỷ trọng giảm xuống còn 54,88%. Sự sụt giảm này phản ánh việc SeABank Điện Biên Phủ đã tận dụng tốt xu hướng giảm của mặt bằng lãi suất trên thị trường, đồng thời chủ động cơ cấu lại nguồn vốn huy động theo hướng ưu tiên các nguồn vốn có chi phí thấp hơn.

Đến năm 2025, chi phí tín dụng tăng trở lại và đạt 20.574 triệu đồng, tăng 1.893 triệu đồng, tương ứng mức tăng 10,14% so với năm 2024, tỷ trọng chiếm 55,21% tổng chi phí. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu huy động vốn phục vụ hoạt động cho vay tăng lên khi quy mô tín dụng của SeABank Điện Biên Phủ tiếp tục được mở rộng. Bên cạnh đó, để thu hút và giữ chân khách hàng gửi tiền, SeABank Điện Biên Phủ vẫn duy trì nhiều sản phẩm tiết kiệm đa dạng như tiết kiệm Online E-Saving, tiết kiệm gửi góp SeASave, tiết kiệm bậc thang lãi suất và các chương trình ưu đãi dành cho khách hàng cá nhân.

Chi phí hoạt động là khoản mục có tỷ trọng lớn thứ hai trong tổng chi phí của SeABank Điện Biên Phủ. Năm 2023, chi phí hoạt động đạt 14.320 triệu đồng, chiếm 35,87% tổng chi phí. Sang năm 2024, chi phí này giảm xuống còn 12.626 triệu đồng, giảm 1.694 triệu đồng, tương ứng mức giảm 11,83%, tuy nhiên tỷ trọng lại tăng lên 37,09%. Điều này cho thấy mặc dù SeABank Điện Biên Phủ đã tiết giảm chi phí hoạt động, nhưng do chi phí tín dụng giảm mạnh hơn nên tỷ trọng chi phí hoạt động trong cơ cấu tổng chi phí tăng lên.

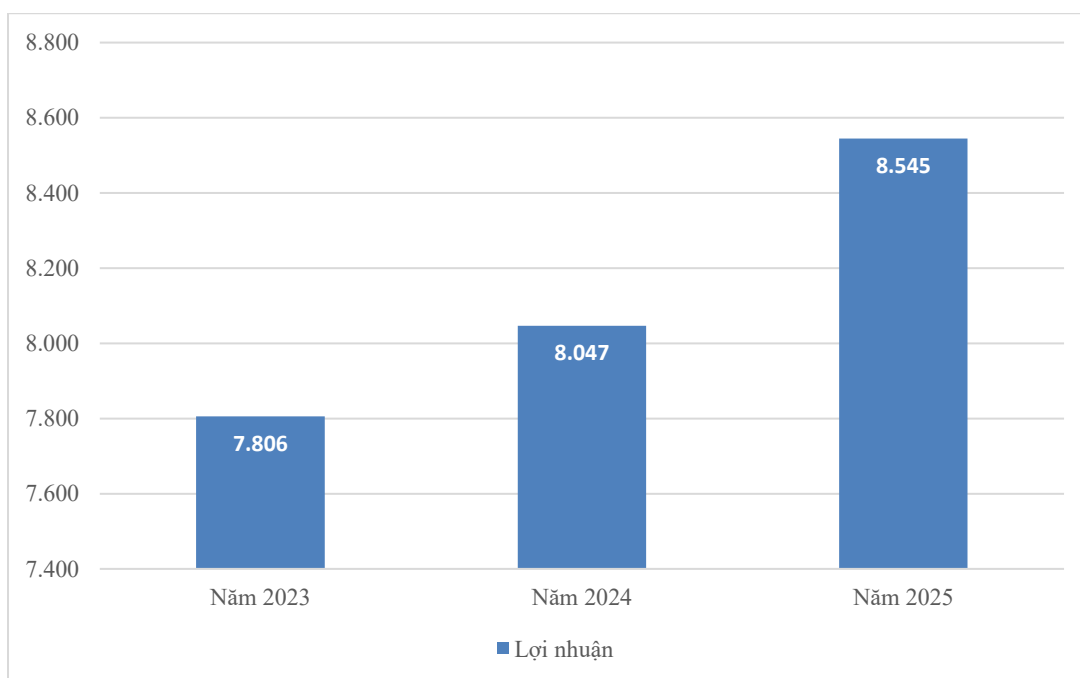
Đến năm 2025, chi phí hoạt động tăng trở lại và đạt 13.744 triệu đồng, tăng 1.118 triệu đồng so với năm 2024, tương ứng mức tăng 8,86%, chiếm 36,88% tổng chi phí. Sự gia tăng này phản ánh việc SeABank Điện Biên Phủ tiếp tục đầu tư cho các hoạt động hỗ trợ kinh doanh như nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng, đào tạo nhân sự,

cũng như triển khai các chương trình quảng bá và phát triển sản phẩm ngân hàng số. Trong giai đoạn này, SeABank Điện Biên Phủ cũng đẩy mạnh các giải pháp thanh toán không dùng tiền mặt, cung cấp VietQR cho các hộ kinh doanh, tiểu thương trên địa bàn và khuyến khích khách hàng sử dụng các dịch vụ ngân hàng điện tử thông qua ứng dụng SeAMobile.

Đối với chi phí từ hoạt động dịch vụ, khoản mục này có xu hướng tăng đều qua các năm. Cụ thể, chi phí dịch vụ đạt 1.802 triệu đồng vào năm 2023, tăng lên 1.935 triệu đồng vào năm 2024 và đạt 2.100 triệu đồng vào năm 2025. Sự gia tăng này phù hợp với định hướng phát triển mạnh các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng hiện đại như thẻ, thanh toán điện tử và ngân hàng số. Các khoản chi chủ yếu phát sinh từ việc phát hành thẻ ghi nợ SeA-Easy, thẻ tín dụng S-Choice, chi phí vận hành hệ thống công nghệ, gửi tin nhắn thông báo biến động số dư, mã OTP xác thực giao dịch cũng như các chương trình chăm sóc và tri ân khách hàng.

Ngoài ra, chi phí từ các hoạt động khác chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng chi phí nhưng vẫn ghi nhận xu hướng tăng nhẹ qua các năm. Cụ thể, khoản mục này đạt 758 triệu đồng vào năm 2023, tăng lên 798 triệu đồng vào năm 2024 và đạt 850 triệu đồng vào năm 2025. Các khoản chi này chủ yếu mang tính hỗ trợ cho hoạt động chung của SeABank Điện Biên Phủ nên không tạo áp lực đáng kể lên tổng chi phí.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 – 2025, mặc dù tổng chi phí của SeABank Điện Biên Phủ có sự biến động theo từng năm, nhưng cơ cấu chi phí vẫn duy trì tương đối hợp lý. Trong đó, chi phí tín dụng vẫn chiếm tỷ trọng lớn nhất, phản ánh đặc thù hoạt động của ngân hàng thương mại. Đồng thời, việc kiểm soát tốt chi phí và điều chỉnh linh hoạt theo diễn biến của thị trường đã góp phần giúp SeABank Điện Biên Phủ nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn lực và tạo nền tảng cho hoạt động kinh doanh ổn định trong thời gian tới.



Biểu đồ 2.6 Tình hình lợi nhuận tại SeABank – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ)

Lợi nhuận là thước đo phản ánh trực tiếp mức độ hiệu quả trong việc tổ chức và vận hành các hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Giai đoạn 2023 – 2025, SeABank Điện Biên Phủ tiếp tục duy trì được mức lợi nhuận ổn định và có xu hướng tăng qua từng năm, cho thấy SeABank Điện Biên Phủ không chỉ chú trọng mở rộng quy mô hoạt động mà còn quan tâm đến hiệu quả tài chính. Cụ thể, lợi nhuận năm 2023 đạt 7.806 triệu đồng, tăng lên 8.047 triệu đồng vào năm 2024 và tiếp tục đạt 8.349 triệu đồng vào năm 2025.

Xét về động lực tăng trưởng, giai đoạn 2023 – 2024 ghi nhận mức tăng lợi nhuận khoảng 3,1%, chủ yếu đến từ việc SeABank Điện Biên Phủ từng bước nâng cao hiệu quả hoạt động trong bối cảnh thị trường tài chính – tiền tệ có nhiều biến động. Trong thời kỳ này, mặc dù tổng thu nhập có xu hướng giảm so với năm trước, nhưng nhờ việc kiểm soát tốt chi phí, đặc biệt là chi phí vốn khi mặt bằng lãi suất huy động dần hạ nhiệt, SeABank Điện Biên Phủ vẫn duy trì được biên lợi nhuận ở mức ổn định. Điều này cho thấy khả năng điều phối giữa doanh thu và chi phí của SeABank Điện Biên Phủ được thực hiện linh hoạt, góp phần hạn chế tác động tiêu cực từ sự suy giảm của nguồn thu.

Sang năm 2025, lợi nhuận của SeABank Điện Biên Phủ tiếp tục tăng thêm khoảng 3,8% so với năm 2024. Kết quả này phản ánh sự cải thiện trong hiệu quả hoạt động kinh doanh khi PGD từng bước phục hồi đà tăng trưởng. Việc mở rộng quy mô tín dụng hợp

lý, đồng thời duy trì chính sách quản lý chi phí chặt chẽ đã giúp SeABank Điện Biên Phủ tiếp tục giữ vững mức chênh lệch thu – chi ở trạng thái tích cực. Bên cạnh đó, các hoạt động chăm sóc khách hàng và phát triển sản phẩm mới cũng góp phần nâng cao khả năng tạo lợi nhuận của đơn vị.

Bên cạnh hoạt động tín dụng truyền thống, SeABank Điện Biên Phủ cũng từng bước gia tăng vai trò của các hoạt động dịch vụ và sản phẩm ngân hàng hiện đại, qua đó giảm dần sự phụ thuộc vào nguồn thu từ lãi. Việc đẩy mạnh các sản phẩm như thẻ thanh toán, ngân hàng số, chuyển tiền và các dịch vụ tiện ích thông qua ứng dụng SeAMobile đã góp phần mở rộng nguồn thu dịch vụ cho SeABank Điện Biên Phủ. Sự đa dạng hóa này không chỉ giúp cải thiện kết quả lợi nhuận mà còn nâng cao khả năng thích ứng của PGD trước những biến động của thị trường tài chính – tiền tệ.

Nhìn chung, kết quả lợi nhuận trong giai đoạn 2023 – 2025 cho thấy SeABank Điện Biên Phủ đã duy trì được nền tảng hoạt động tương đối ổn định, với sự kết hợp giữa quản lý chi phí chặt chẽ, sử dụng nguồn vốn hiệu quả và định hướng kinh doanh phù hợp. Tuy nhiên, trong bối cảnh cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt và rủi ro tín dụng vẫn tiềm ẩn, SeABank Điện Biên Phủ cần tiếp tục nâng cao chất lượng cho vay, tăng cường công tác kiểm soát rủi ro và đẩy mạnh phát triển các nguồn thu phi tín dụng nhằm đảm bảo lợi nhuận tăng trưởng bền vững trong các giai đoạn tiếp theo.

2.2.5.4. Đánh giá chung về tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

Qua quá trình tìm hiểu và phân tích số liệu thực tế tại SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025, có thể nhận thấy hoạt động kinh doanh của đơn vị duy trì được xu hướng phát triển tương đối ổn định và phù hợp với điều kiện kinh tế – xã hội tại khu vực thành phố Đà Nẵng. Trong bối cảnh thị trường tài chính – tiền tệ có nhiều biến động và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt, SeABank Điện Biên Phủ vẫn từng bước mở rộng quy mô hoạt động, đồng thời chú trọng nâng cao hiệu quả kinh doanh và chất lượng dịch vụ khách hàng.

Về hoạt động huy động vốn, nguồn vốn tại SeABank Điện Biên Phủ tiếp tục tăng trưởng qua các năm, trong đó tiền gửi của khách hàng cá nhân vẫn chiếm tỷ trọng lớn. Điều này cho thấy ngân hàng đã từng bước tạo dựng được uy tín và niềm tin đối với khách hàng trên địa bàn. Việc triển khai nhiều sản phẩm tiết kiệm đa dạng như tiết kiệm bậc thang lãi suất, tiết kiệm Online E-Saving, tiết kiệm gửi góp SeASave cùng với các chương trình ưu đãi về lãi suất đã góp phần thu hút nguồn vốn nhàn rỗi trong dân cư.

Bên cạnh đó, chất lượng phục vụ và các hoạt động chăm sóc khách hàng cũng được chú trọng, qua đó giúp SeABank Điện Biên Phủ duy trì nguồn vốn huy động ổn định phục vụ cho hoạt động kinh doanh.

Đối với hoạt động cho vay, SeABank Điện Biên Phủ tập trung phát triển mạnh mẽ cho vay khách hàng cá nhân, đặc biệt là các khoản vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng, mua sắm, sửa chữa nhà ở và bổ sung vốn kinh doanh nhỏ lẻ. Việc triển khai các sản phẩm tín dụng linh hoạt giúp ngân hàng đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn của người dân và hộ kinh doanh trên địa bàn. Nhờ đó, dư nợ cho vay của SeABank Điện Biên Phủ tăng trưởng khá tích cực trong giai đoạn này. Tuy nhiên, cùng với việc mở rộng quy mô tín dụng, SeABank Điện Biên Phủ cũng cần chú trọng hơn đến công tác kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng thẩm định nhằm hạn chế nguy cơ phát sinh nợ xấu trong tương lai.

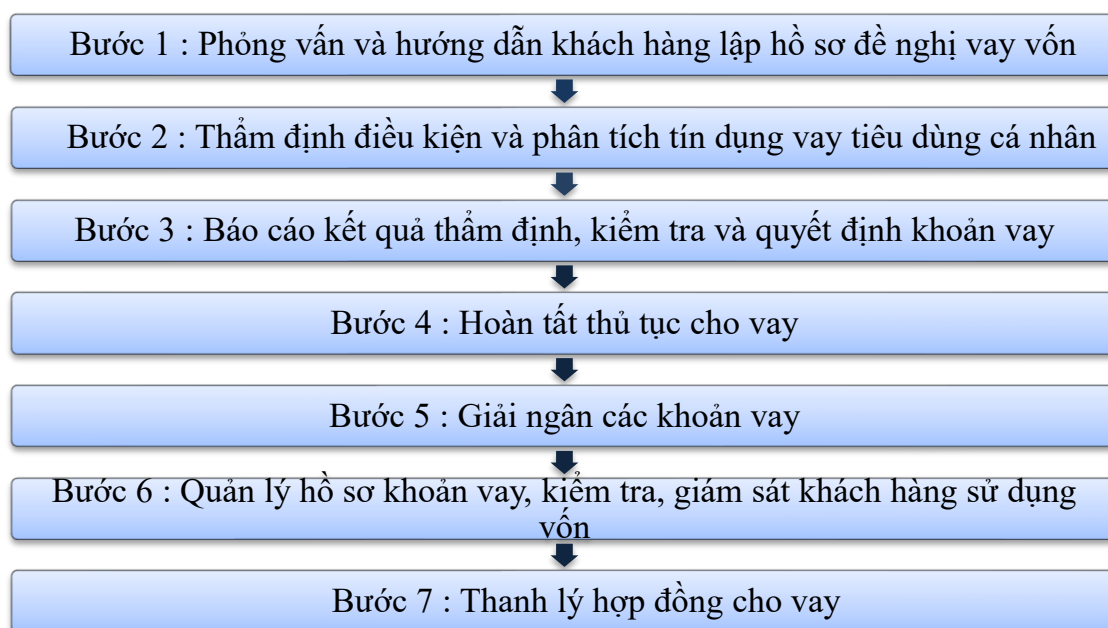
Bên cạnh đó, kết quả hoạt động kinh doanh của SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025 cũng ghi nhận những tín hiệu tích cực. Tổng thu nhập của đơn vị có sự biến động theo từng năm nhưng nhìn chung vẫn duy trì ở mức ổn định. Trong đó, thu nhập từ hoạt động tín dụng tiếp tục đóng vai trò chủ đạo trong cơ cấu thu nhập của ngân hàng. Đồng thời, SeABank Điện Biên Phủ cũng từng bước gia tăng nguồn thu từ các hoạt động dịch vụ ngân hàng hiện đại như thẻ, thanh toán điện tử và ngân hàng số thông qua ứng dụng SeAMobile. Tuy nhiên, chi phí hoạt động và chi phí tín dụng vẫn chiếm tỷ trọng khá lớn trong tổng chi phí, đặc biệt là chi phí trả lãi tiền gửi trong bối cảnh cạnh tranh huy động vốn giữa các ngân hàng ngày càng cao.

Từ thực tế phân tích tại đơn vị, có thể thấy SeABank Điện Biên Phủ đã có những nỗ lực đáng ghi nhận trong việc thích ứng với điều kiện thị trường và duy trì hoạt động kinh doanh ổn định. Việc tận dụng lợi thế về vị trí địa lý, mạng lưới khách hàng cũng như năng lực của đội ngũ nhân sự đã giúp SeABank Điện Biên Phủ từng bước nâng cao hiệu quả hoạt động. Tuy nhiên, để đảm bảo sự phát triển bền vững trong thời gian tới, SeABank Điện Biên Phủ cần tiếp tục chú trọng nâng cao chất lượng tín dụng, tăng cường công tác quản trị rủi ro, đồng thời đẩy mạnh chuyển đổi số và phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại nhằm đa dạng hóa nguồn thu và nâng cao năng lực cạnh tranh trong môi trường tài chính ngày càng biến động.

2.3. Thực trạng mở rộng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng- PGD Điện Biên Phủ

2.3.1. Quy trình cho vay tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ

Quy trình cho vay được bắt đầu từ khi CBTD tiếp nhận hồ sơ khách hàng và kết thúc khi khách hàng trả toán khoản vay, ngân hàng thực hiện thanh lý hợp đồng cho vay, được tiến hành như sau:



Sơ đồ 1.2 : Quy trình cho vay tiêu dùng

(Nguồn: SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ)

Bước 1: Phỏng vấn và hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ đề nghị vay vốn

Sau khi trao đổi thông tin với khách hàng, nếu khách hàng chấp thuận, CBTD hướng dẫn khách hàng tiếp nhận, kiểm tra và đề nghị bổ sung hồ sơ vay vốn của khách hàng để bảo đảm tính chất đầy đủ, hợp pháp, hợp lệ và thống nhất

Hồ sơ vay vốn bao gồm: Giấy đề nghị vay vốn, CCCD, hộ chiếu, các giấy tờ tùy thân để xác định nhân thân, hộ khẩu (nếu có), các giấy tờ chứng minh nguồn thu nhập dùng để trả nợ, các giấy tờ liên quan đến khoản tín dụng, các giấy tờ liên quan đến đảm bảo tiền vay...

Cán bộ tín dụng thu nhập các thông tin khác có liên quan đến khách hàng vay vốn thông qua việc phỏng vấn trực tiếp khách hàng qua các giao dịch tại NH và thông qua trung tâm tín dụng của Ngân hàng nhà nước Việt Nam và các kênh có thể thu thập được.

Khi khách hàng đề xuất yêu cầu vay vốn, CBTD tiếp cận hướng dẫn khách hàng về điều kiện tín dụng Ngân hàng theo cơ chế tín dụng hiện hành. Nếu khách hàng chấp nhận thì hướng dẫn lập hồ sơ vay vốn, sau khi hoàn thành toàn bộ hồ sơ vay vốn thì chuyển qua bộ phận thẩm định tín dụng.

Bước 2: Thẩm định điều kiện và phân tích tín dụng vay tiêu dùng cá nhân

Sau khi tiếp nhận hồ sơ mà khách hàng đã cung cấp đầy đủ, ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng sẽ tiến hành thẩm định hồ sơ và điều kiện vay tiêu dùng cá nhân.

Đây là bước được xem là quan trọng nhất trong toàn bộ quy trình nhằm xác minh tính chính xác của hồ sơ vay vốn mà khách hàng cung cấp, việc thẩm định sẽ quyết định việc bạn có được chấp thuận hồ sơ vay vốn hay không.

- Kiểm tra hồ sơ và mục đích vay vốn: Nhân viên tín dụng sẽ kiểm tra thông tin của hồ sơ xem có đầy đủ và chính xác hay không, hồ sơ có phù hợp với mục đích vay vốn và sản phẩm tiêu dùng cá nhân hay không. Sẽ đưa ra yêu cầu sửa đổi hoặc bổ sung nếu hồ sơ chưa đạt yêu cầu.

- Kiểm tra xác minh thông tin: Những thông tin kiểm tra chính là những thông tin mà khách hàng cung cấp có chính xác hay không, lịch sử tín dụng có tồn tại nợ xấu hay không và những thông tin lưu trữ và thông tin khách hàng kê khai có khớp hay không. Thông thường, thao tác này sẽ thực hiện thông qua hệ thống dữ liệu và gọi điện trực tiếp cho khách hàng, hoặc theo số điện thoại tham chiếu mà khách hàng cung cấp.

Phân tích và thẩm định năng lực hành vi của khách hàng vay vốn: mức độ trung thực và tính xác thực của các thông tin khách hàng cung cấp; lịch sử tín dụng, lịch sử trả nợ; số lượng các tổ chức tín dụng mà khách hàng đang có quan hệ và khả năng thanh toán của khách hàng.

Từ các thông tin trên sẽ đưa ra phân tích, đánh giá uy tín, tư cách pháp lý, khả năng tài chính, khả năng thanh toán của khách hàng trong quá khứ, hiện tại và tương lai. Sau đó, bộ phận phê duyệt sẽ tiến hành xét duyệt cho vay tiêu dùng cá nhân.

Bước 3: Báo cáo kết quả thẩm định, kiểm tra và quyết định khoản vay

Cán bộ tín dụng lập báo cáo thẩm định (tờ trình tín dụng), trong đó trình bày đầy đủ các nội dung về: phương án vay vốn trả nợ, bảo đảm tiền vay của khách hàng, dự báo khả năng rủi ro, sự phù hợp với chính sách tín dụng của Ngân hàng. Từ đó xác định số tiền cho khách hàng vay, phương thức, lãi suất, thời hạn cho vay, định kỳ hạn nợ và các điều kiện thanh toán.

Lãnh đạo phòng khách hàng cá nhân kiểm tra lại “Tờ trình tín dụng cá nhân”, yêu cầu Cán bộ tín dụng thẩm định bổ sung hoặc giải trình các nội dung cần làm rõ liên quan đến khoản vay, đề xuất ý kiến cho vay hoặc không cho vay, phê duyệt và quyết định cho vay. Sau khi có quyết định cho vay, lãnh đạo phòng KHCN chuyển giao hồ sơ cho CBTD để thông báo kết quả quá trình phê duyệt cho khách hàng. Khi đề xuất không cho

vay CBTD phải nêu rõ căn cứ cho khách hàng.

Bước 4: Hoàn tất thủ tục cho vay

Sau khi có quyết định cho vay hoặc phê duyệt khoản vay, CBTD hoàn tất các thủ tục cho vay theo quy định của Ngân hàng. CBTD kiểm soát và hỗ trợ tín dụng khách hàng cá nhân tiếp nhận và kiểm tra bản gốc và các giấy tờ chứng minh quyền sở hữu tài sản bảo đảm tiền vay, bản gốc giấy tờ khác về bảo đảm tiền vay, soạn thảo hợp đồng bảo đảm tiền vay trình cấp có thẩm quyền ký với KH, công chứng hợp đồng bảo đảm tiền vay theo quy định. Sau khi ký hợp đồng cho vay và hợp đồng bảo đảm tiền vay, cán bộ kiểm soát và hỗ trợ tín dụng KH thực hiện đăng ký giao dịch bảo đảm theo quy định. Cán bộ kiểm soát và hỗ trợ tín dụng bàn giao và nhập quỹ tài sản bảo đảm tiền vay.

Bước 5: Giải ngân khoản vay

Yêu cầu giải ngân là phải quản lý sao cho KH sử dụng vốn vay đúng mục đích, có hiệu quả và hạn chế thấp nhất mọi rủi ro xảy ra trong quá trình sử dụng vốn vay của KH.

Các cán bộ kiểm soát và hỗ trợ tín dụng tiêu dùng có trách nhiệm: Hướng dẫn KH lập và ký khế ước nhận nợ, thực hiện đối chiếu mục đích sử dụng vốn vay trên hồ sơ KH cung cấp, hợp đồng cho vay, giấy nhận nợ, nhập số liệu, thông tin khoản vay vào Phân hệ tín dụng theo quy định, chuyển hợp đồng cho vay giấy nhận nợ và chứng từ thanh toán đã được ký duyệt cho bộ phận dịch vụ KH để thực hiện giải ngân cho KH, phối hợp với phòng KHCN, phòng Kế toán - ngân quỹ thực hiện thu các loại phí liên quan đến khoản vay, lập sổ theo dõi đối với khoản vay và ghi chép lại các phát sinh trong quá trình thực hiện quản lý khoản vay.

Bước 6: Quản lý hồ sơ khoản vay, kiểm tra, giám sát khách hàng sử dụng vốn

Quản lý hồ sơ khoản vay

Cán bộ kiểm soát và hỗ trợ tín dụng tiêu dùng có trách nhiệm: Phối hợp phòng Dịch vụ khách hàng, phòng Kế toán - ngân quỹ thực hiện việc giám sát trong quá trình lưu trữ, bảo quản, nhập, xuất hồ sơ pháp lý khoản vay, giấy tờ pháp lý của TSDB.

Cập nhật hồ sơ khoản vay về các vấn đề phát sinh sau khi giải ngân, quản lý hồ sơ khoản vay bằng văn bản tại phòng cho vay khách hàng.

Kiểm tra, giám sát khách hàng trong việc sử dụng vốn vay

Việc kiểm tra và giám sát sử dụng món vay được thực hiện đồng thời với quá trình giải ngân, thu nợ, cơ cấu lại thời hạn trả nợ. Yêu cầu giám sát và theo dõi nhằm kiểm tra tính hiện thực của kế hoạch trả nợ và khả năng thực hiện, phát hiện dự báo những rủi

ro có thể phát sinh, phát hiện sớm những khoản vay có vấn đề trước khi trở nên nghiêm trọng, nhằm đề xuất các giải pháp kịp thời. Kết quả kiểm tra, kiểm soát đều phải lập biên bản.

Nội dung kiểm tra, giám sát bao gồm: Tình hình sử dụng vốn vay, thu nhập và tài liệu chứng minh cho việc sử dụng vốn, đặc biệt trong trường hợp giải ngân bằng tiền mặt. Tình hình thực hiện các nội dung trong hợp đồng cho vay và hợp đồng bảo đảm tiền vay, tình hình phát triển hoạt động kinh doanh của hộ gia đình/hộ kinh doanh cá thể, tình hình thu nhập của KH, nguồn thu và khả năng trả nợ, tình hình tài sản bảo đảm tiền vay, vấn đề khác (nếu có).

Bước 7: Thanh lý hợp đồng cho vay

Các khoản vay khi đến hạn hoặc khi khách hàng vi phạm hợp đồng thì Ngân hàng sẽ tiến hành thanh lý hợp đồng cho vay. Bước này bao gồm: Thu nợ và đối chiếu nợ, thanh lý hợp đồng, cơ cấu lại thời hạn nợ, xử lý TSDB.

Thu nợ và đối chiếu nợ : Theo dõi, đôn đốc việc trả nợ của KH, thực hiện thu nợ gốc, tính và thu lãi, dự thu lãi cho vay và hạch toán kế toán theo quy định của Ngân hàng, cập nhật vào hồ sơ nghiệp vụ những phát sinh trong việc thu nợ gốc, lãi và phí.

Cơ cấu lại thời hạn trả nợ : CBTD tiếp nhận hồ sơ đề nghị cơ cấu lại thời hạn trả nợ của KH, kiểm tra tình hình thực tế, lập biên bản kiểm tra tình hình sử dụng vốn vay, đối chiếu giữa thực tế với đề nghị cơ cấu lại thời hạn trả nợ và quy định của NH.

Sau đó soạn thảo hợp đồng sửa đổi, bổ sung HĐCV, HĐBĐTV phù hợp với kết quả thẩm định, đề xuất cơ cấu lại thời hạn trả nợ của mình hoặc chỉnh sửa theo phê duyệt của người/cấp có thẩm quyền. Trình hồ sơ cơ cấu lại thời hạn trả nợ và sau khi có quyết định của người/cấp có thẩm quyền, CBTD thông báo kết quả trình phê duyệt cho khách hàng.

Thanh lý hợp đồng : Nếu hết thời hạn của hợp đồng và khách hàng đã hoàn tất nghĩa vụ trả nợ cả gốc và lãi thì ngân hàng và khách hàng sẽ làm thủ tục thanh lý hợp đồng cho vay, giải chấp tài sản và lưu hồ sơ vay vốn và kho lưu trữ.

Xử lý TSDB : Trong trường hợp đến hạn trả nợ gốc và lãi mà KH không trả được nợ và không được NH chấp thuận cơ cấu lại thời hạn trả nợ thì NH tiến hành xử lý TSDB để thu hồi nợ vay.

2.3.1.1. Cơ sở pháp lý hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á- Chi nhánh Đà Nẵng- PGD Điện Biên Phủ

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ được thực hiện dựa trên khuôn khổ pháp lý của Nhà nước và các quy định nội bộ của Ngân hàng TMCP Đông Nam Á. Trong giai đoạn 2023-2025, ngân hàng đã cập nhật hệ thống văn bản mới nhất để thay thế các quy định cũ, cụ thể là:

Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 (với những thay đổi lớn về quản trị rủi ro và bảo vệ quyền lợi người vay)

Thông tư 06/2023/TT-NHNN (sửa đổi Thông tư 39/2016) về hoạt động cho vay. Bên cạnh đó, các quy định về giao dịch bảo đảm được thực hiện theo Nghị định 21/2021/NĐ-CP. Dựa trên cơ sở đó, ngân hàng phân chia hoạt động cho vay tiêu dùng thành hai hình thức chính với các điều kiện cụ thể:

*** Cho vay thế chấp:**

Đây là hình thức cho vay áp dụng cho các khách hàng cá nhân có nhu cầu vốn lớn để phục vụ đời sống thông qua các sản phẩm như SeAHome, SeACar và SeAFlex. Để được giải ngân, khách hàng phải là công dân Việt Nam có năng lực hành vi dân sự đầy đủ, độ tuổi tại thời điểm vay tối thiểu từ 18 tuổi và không quá 70 tuổi khi đáo hạn khoản vay. Khách hàng bắt buộc phải có hộ khẩu thường trú hoặc đăng ký tạm trú (KT3) tại Đà Nẵng hoặc các địa bàn giáp ranh nơi SeABank Điện Biên Phủ quản lý. Về năng lực tài chính, ngân hàng yêu cầu khách hàng chứng minh nguồn thu nhập ổn định hàng tháng (từ lương, kinh doanh hoặc cho thuê tài sản) đủ để trang trải nợ gốc, lãi và chi phí sinh hoạt. Điểm khác biệt rõ rệt của SeABank là thời gian cho vay rất dài, cụ thể sản phẩm mua nhà SeAHome lên đến 420 tháng (35 năm), mua xe SeACar đến 96 tháng (8 năm) và vay tiêu dùng SeAFlex đến 120 tháng (10 năm). Tài sản bảo đảm phải là bất động sản đã được cấp sổ hồng/sổ đỏ, ô tô mới hoặc các giấy tờ có giá khác, đồng thời phải được định giá bởi đơn vị độc lập và đăng ký giao dịch bảo đảm theo đúng quy định của pháp luật.

*** Cho vay tín chấp:**

Đây là sản phẩm dành cho đối tượng khách hàng cá nhân có thu nhập ổn định từ lương để phục vụ nhu cầu đời sống. Ngân hàng chia rõ thành các nhóm đối tượng cụ thể để áp dụng chính sách ưu đãi. Thứ nhất là nhóm Cán bộ công nhân viên (CBCNV) công tác tại các cơ quan hành chính sự nghiệp, trường học, bệnh viện hoặc các tổ chức chính trị xã hội; khách hàng phải đảm bảo độ tuổi từ 18 đến 60 (nam) hoặc 55 (nữ), có thâm niên công tác tối thiểu 12 tháng tại đơn vị hiện tại. Thứ hai là nhóm Người lao động tại

các doanh nghiệp có uy tín hoặc có liên kết chi lương với SeABank, yêu cầu thu nhập thực nhận qua tài khoản từ 5 triệu đồng/tháng trở lên. Hạn mức cho vay tín chấp hiện nay rất linh hoạt, tối đa có thể lên tới 25 lần thu nhập tháng (không quá 500 triệu đồng) với thời gian vay tối đa 60 tháng. Đặc biệt, tuân thủ Thông tư 06/2023, ngân hàng còn triển khai cho vay qua phương thức điện tử (eKYC) trên App SeAMobile cho các khoản vay nhỏ. Điều kiện tiên quyết đối với hình thức này là khách hàng phải có lịch sử tín dụng tốt, không có nợ quá hạn tại CIC trong vòng 24 tháng gần nhất.

* Những trường hợp không được vay tại SeABank Điện Biên Phủ :

Trong hoạt động cho vay tiêu dùng, bên cạnh việc đáp ứng các điều kiện cấp tín dụng, khách hàng và mục đích vay vốn còn phải đảm bảo không thuộc các trường hợp bị hạn chế hoặc không được cấp tín dụng theo quy định của pháp luật và quy định nội bộ của ngân hàng. Cụ thể:

- Những nhu cầu không được cho vay tiêu dùng:

+ Chi phí mua sắm tài sản hoặc thực hiện các giao dịch liên quan đến tài sản mà pháp luật cấm mua bán, chuyển nhượng, chuyển đổi.

+ Các nhu cầu tài chính phục vụ cho các giao dịch trái quy định của pháp luật.

+ Các khoản vay nhằm mục đích trả nợ gốc, lãi tại các tổ chức tín dụng khác mà không phục vụ trực tiếp cho nhu cầu tiêu dùng hợp pháp của khách hàng.

+ Các khoản nộp thuế trực tiếp vào Ngân sách Nhà nước, trừ các khoản thuế, phí liên quan đến nhu cầu tiêu dùng hợp pháp như mua nhà, mua xe.

- Những đối tượng không được vay tiêu dùng:

+ Thành viên Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát, Tổng giám đốc, Phó Tổng giám đốc, Giám đốc, Phó Giám đốc chi nhánh, Trưởng/Phó phòng giao dịch của ngân hàng theo quy định.

+ Bố, mẹ, vợ, chồng và con của các đối tượng nêu trên.

+ Cán bộ, nhân viên của ngân hàng trực tiếp tham gia thẩm định, quyết định cho vay.

Như vậy, việc quy định rõ các trường hợp không được cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro tín dụng, đảm bảo hoạt động cho vay đúng quy định pháp luật, đồng thời góp phần nâng cao chất lượng và hiệu quả của hoạt động cho vay tiêu dùng.

2.3.1.2. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - PGD Điện Biên Phủ

* Cho vay tiêu dùng có TSĐB: Cho vay mua, xây dựng, sửa chữa nhà - SeAHome;
Cho vay tiêu dùng có TSĐB - SeAFlex; Cho vay mua ô tô - SeACar; Cho vay hạn mức
thấu chi - SeAFast

- SeAHome:

- Mục đích vay: Mua/nhận chuyển nhượng BĐS hoặc xây dựng sửa chữa nhà dành cho KHCN.

- Hạn mức vay: Tối đa 100% nhu cầu vốn và không vượt quá 75% giá trị TSĐB

- Thời hạn vay: Mua BĐS đã có Giấy chứng nhận: 420 tháng; Mua BĐS dự án: 240 tháng; Xây nhà: 240 tháng; Sửa nhà: 120 tháng.

- Tài sản đảm bảo: BĐS hình thành từ vốn vay; BĐS khác, Tiền gửi cá nhân.

- SeAFlex:

- Mục đích vay: Khoản vay được thiết kế nhằm đáp ứng linh hoạt các nhu cầu chi tiêu phục vụ đời sống của khách hàng cá nhân như mua sắm tài sản tiêu dùng, trang thiết bị gia đình, chi phí học tập, khám chữa bệnh, du lịch, cưới hỏi, sửa chữa nhà ở nhỏ lẻ hoặc bổ sung nguồn tài chính phục vụ sinh hoạt hàng ngày.

- Hạn mức vay: Tối đa lên tới 80% giá trị TSĐB, được phép vay lên đến 05 tỷ đồng

- Thời hạn vay: Tối đa 300 tháng

- Tài sản bảo đảm: Bất động sản, ô tô chở người, giấy tờ có giá.

- SeACar:

- Mục đích vay: Mua ô tô để phục vụ đời sống.

- Hạn mức vay: Tối đa lên tới 90% giá trị xe, tối thiểu 50 triệu đồng, tối đa 1.5 tỷ đồng

- Thời hạn vay: tối đa 96 tháng.

- Tài sản bảo đảm: xe ô tô hình thành từ vốn vay, BĐS.

- SeAFast:

- Mục đích vay: Vay tiêu dùng phục vụ nhu cầu đời sống hoặc mục đích kinh doanh

- Hạn mức vay: Tối đa lên tới 90% giá trị TSĐB và được phép vay lên đến 10 tỷ đồng

- Thời hạn vay: Tối đa 12 tháng

- Tài sản đảm bảo: BĐS, ô tô, giấy tờ có giá, tiền gửi cá nhân.

* Cho vay tiêu dùng không có TSĐB: Cho vay tiêu dùng không TSĐB – SeABuy;

Cho vay dành cho hội viên Hội liên hiệp phụ nữ - SeAWomen; Cho vay Giáo viên và cán bộ công chức, viên chức – SeATeacher, SeACivil; Cho vay theo HMTC trên khoản thanh toán không có TSDB – TeAFast.

- SeABuy:

- Mục đích vay: Vay tiêu dùng phục vụ nhu cầu đời sống
- Hạn mức vay: Tối đa 25 lần thu nhập và lên tới 500 triệu đồng
- Thời hạn vay: Tối đa 60 tháng
- Phương thức trả nợ (Tiền gốc và lãi trả hàng tháng) : Trả góp lãi hàng tháng

- SeAWomen:

- Mục đích vay : Vay tiêu dùng cá nhân phát triển kinh tế
- Hạn mức vay: Hạn mức tối đa lên đến 300 triệu đồng
- Thời hạn vay: Tối thiểu 06 tháng và tối đa 48 tháng
- Phương thức trả nợ (Tiền gốc và lãi trả hàng tháng): Trả gốc lãi hàng tháng, miễn

phí trả nợ trước hạn

- SeATeacher, SeACivil

- Hạn mức vay: Vay tiêu dùng cá nhân phát triển kinh tế
- Hạn mức vay: Tối đa 300 triệu đồng
- Thời hạn vay: Tối đa 60 tháng
- Phương thức trả nợ (Tiền gốc và lãi trả hàng tháng): Trả góp gốc lãi hàng tháng

- SeAFast:

- Mục đích vay: Cho vay tiêu dùng phục vụ nhu cầu đời sống
- Hạn mức vay: Tối đa 5 lần thu nhập và lên tới 300 triệu đồng
- Thời hạn vay: Tối đa 12 tháng
- Phương thức trả nợ (Tiền gốc và lãi trả hàng tháng): Lãi trả hàng tháng, gốc trả

linh hoạt bất kỳ thời gian nào trong thời hạn duy trì hạn mức. Miễn phí trả nợ trước hạn.

2.3.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - PGD Điện Biên Phủ

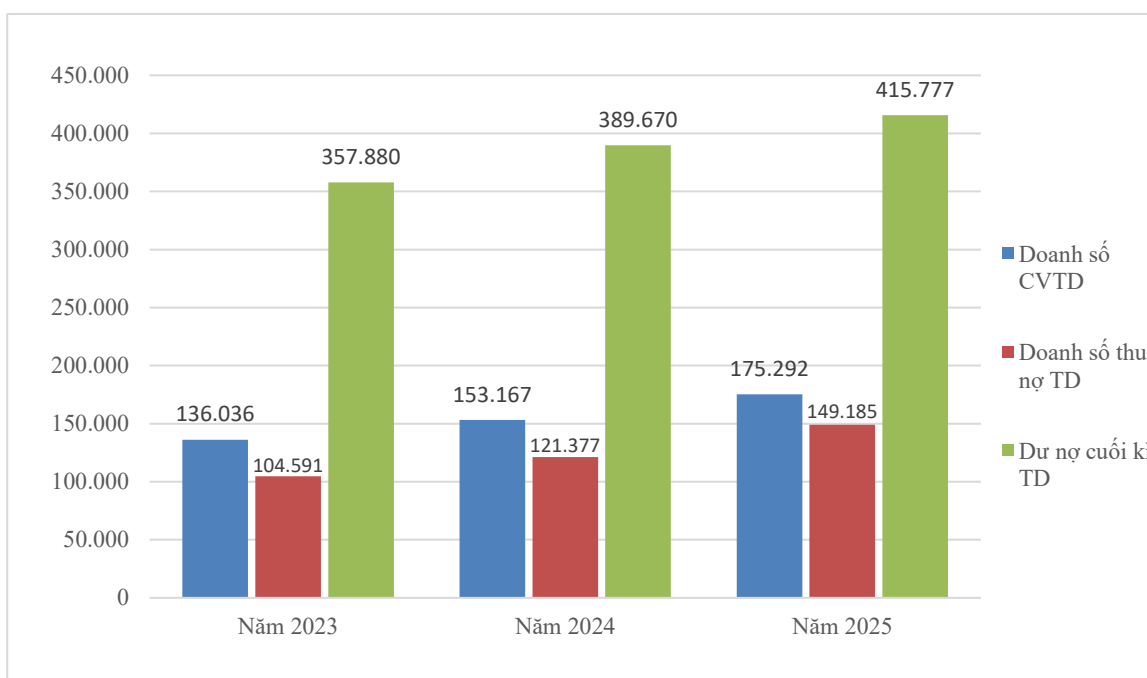
2.3.2.1. Thực trạng chung cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á - PGD Điện Biên Phủ

Bảng 2.4 Tình hình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT:triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT(%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT(%)	ST	TT (%)	ST	TT (%)
Doanh số cho vay	171.055	100	191.342	100	217.307	100	20.287	11,86	25.965	13,57
Doanh số cho vay TD	136.036	79,53	153.167	80,05	175.292	80,67	17.131	12,59	22.125	14,45
Doanh số thu nợ	133.907	100	154.438	100	187.588	100	20.531	15,33	33.150	21,46
Doanh số thu nợ cho vay TD	104.591	78,11	121.377	78,59	149.185	79,53	16.786	16,05	27.808	22,91
Dư nợ cuối kì	442.931	100	479.835	100	509.554	100	36.904	8,33	29.719	6,19
Dư nợ cuối kì cho vay TD	357.880	80,80	389.670	81,21	415.777	81,60	31.790	8,88	26.107	6,70
Nợ xấu	171	100	164	100	187	100	-7	-4,09	23	14,02
Nợ xấu cho vay TD	139	81,29	111	67,68	156	83,42	-28	-20,14	45	40,54
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,04		0,03		0,04		-		-	
TLNX cho vay TD (%)	0,04		0,03		0,04		-		-	

(Nguồn: SeABank – PGD Điện Biên Phủ)



Biểu đồ 2.7 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ)

Một trong những nội dung quan trọng trong hoạt động tín dụng tại SeABank Điện Biên Phủ là cho vay tiêu dùng. Đây là mảng tín dụng hướng đến khách hàng cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu trong đời sống, đồng thời góp phần gia tăng nguồn thu cho ngân hàng. Dựa trên số liệu thu thập được, có thể nhận thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD có xu hướng tăng trưởng tích cực trong giai đoạn 2023 – 2025.

Cụ thể, doanh số cho vay tiêu dùng năm 2023 đạt 136.036 triệu đồng, chiếm 79,53% tổng doanh số cho vay. Sang năm 2024, chỉ tiêu này tăng lên 153.167 triệu đồng, tương ứng mức tăng 12,59% và tỷ trọng đạt 80,05%. Đến năm 2025, doanh số cho vay tiêu dùng tiếp tục đạt 175.292 triệu đồng, tăng 14,45% so với năm trước, đồng thời nâng tỷ trọng lên 80,67%. Tốc độ tăng trưởng ổn định qua các năm cho thấy nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng ngày càng gia tăng, đồng thời phản ánh rõ định hướng đẩy mạnh tín dụng bán lẻ của ngân hàng.

Kết quả này có được nhờ SeABank triển khai đa dạng các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với nhu cầu thực tế của khách hàng. Trong đó, các sản phẩm như cho vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà ở, cho vay mua ô tô hay các gói vay tiêu dùng linh hoạt đã góp phần thu hút nhóm khách hàng có nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống. Bên cạnh đó, các khoản vay tín chấp dành cho khách hàng nhận lương hoặc vay trả góp cũng được mở rộng, giúp ngân hàng gia tăng khả năng tiếp cận với nhiều phân khúc khách hàng cá

nhân khác nhau.

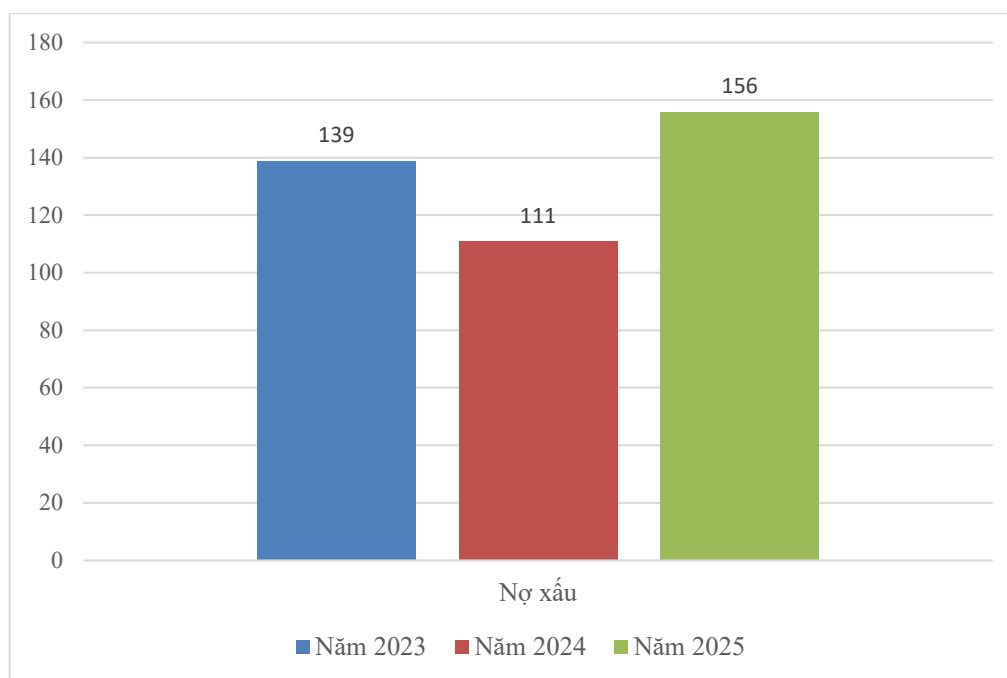
Song song với sự gia tăng của doanh số cho vay, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng cũng ghi nhận mức tăng trưởng tích cực. Năm 2023, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng đạt 104.591 triệu đồng, chiếm 78,11% tổng doanh số thu nợ. Đến năm 2024, con số này tăng lên 121.377 triệu đồng, tương ứng mức tăng 16,05% và tỷ trọng đạt 78,59%. Sang năm 2025, doanh số thu nợ tiếp tục tăng lên 149.185 triệu đồng, tăng 22,91% so với năm trước và chiếm 79,53% tổng thu nợ. Sự gia tăng này cho thấy công tác thu hồi nợ của ngân hàng trong mảng tiêu dùng được thực hiện tương đối hiệu quả, đồng thời phản ánh dòng tiền hoàn trả từ khách hàng khá ổn định.

Nguyên nhân chủ yếu là do ngân hàng đã chú trọng hơn đến công tác quản lý khoản vay, tăng cường các biện pháp theo dõi và nhắc nợ thông qua hệ thống ngân hàng số, tin nhắn và các kênh liên lạc khác. Bên cạnh đó, đặc điểm của các khoản vay tiêu dùng thường có giá trị không quá lớn, thời hạn linh hoạt nên khách hàng có khả năng trả nợ đúng hạn cao hơn, góp phần nâng cao hiệu quả thu hồi nợ.

Xét về dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng, chỉ tiêu này cũng có xu hướng tăng trưởng qua các năm. Cụ thể, năm 2023 dư nợ tiêu dùng đạt 357.880 triệu đồng, chiếm 80,80% tổng dư nợ. Năm 2024 tăng lên 389.670 triệu đồng, tương ứng mức tăng 8,88% và tỷ trọng đạt 81,21%. Đến năm 2025, dư nợ tiếp tục tăng lên 415.777 triệu đồng, tăng 6,70% so với năm 2024 và chiếm 81,60% tổng dư nợ. Mặc dù tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, nhưng vẫn phản ánh sự mở rộng tín dụng theo hướng ổn định và có kiểm soát của ngân hàng.

Sự gia tăng dư nợ tiêu dùng xuất phát từ việc nhu cầu vay vốn phục vụ đời sống của người dân ngày càng cao, đặc biệt tại khu vực Đà Nẵng – nơi có mức sống và nhu cầu tiêu dùng không ngừng được cải thiện. Đồng thời, ngân hàng đã triển khai nhiều chính sách tín dụng linh hoạt, đơn giản hóa thủ tục và nâng cao chất lượng dịch vụ, qua đó tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 – 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ có sự tăng trưởng tích cực cả về doanh số cho vay, thu nợ và dư nợ. Điều này cho thấy ngân hàng đã khai thác hiệu quả phân khúc khách hàng cá nhân, đồng thời từng bước khẳng định vai trò của cho vay tiêu dùng trong hoạt động kinh doanh chung của đơn vị.



Biểu đồ 2.8 Tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng tại SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023 – 2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ)

Nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu trong cho vay tiêu dùng là những chỉ tiêu quan trọng phản ánh trực tiếp chất lượng tín dụng cũng như mức độ rủi ro trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại SeABank Điện Biên Phủ. So với các khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh, cho vay tiêu dùng – đặc biệt là các khoản vay tín chấp – thường tiềm ẩn rủi ro cao hơn do phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập và ý thức trả nợ của khách hàng. Tuy nhiên, trong giai đoạn 2023 – 2025, tình hình nợ xấu cho vay tiêu dùng tại PGD vẫn được kiểm soát ở mức tương đối an toàn.

Cụ thể, năm 2023, nợ xấu cho vay tiêu dùng ở mức 139 triệu đồng, chiếm 81,29% tổng nợ xấu. Sang năm 2024, chỉ tiêu này giảm xuống còn 111 triệu đồng, tương ứng giảm 20,14% so với năm trước. Trong bối cảnh dư nợ cho vay tiêu dùng vẫn duy trì đà tăng trưởng, kết quả này cho thấy công tác thẩm định và quản lý khoản vay đã được thực hiện chặt chẽ hơn. Ngân hàng đã chú trọng lựa chọn khách hàng có năng lực tài chính phù hợp, đồng thời tăng cường kiểm soát mục đích sử dụng vốn sau giải ngân, góp phần hạn chế rủi ro phát sinh.

Bên cạnh đó, cơ cấu danh mục cho vay tiêu dùng của SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn này vẫn nghiêng về các khoản vay có tài sản bảo đảm như vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà ở, vay mua ô tô,... Đây là các khoản vay có giá trị lớn nhưng đi kèm tài sản đảm bảo rõ ràng, giúp nâng cao khả năng thu hồi vốn khi phát sinh rủi ro, từ

đó góp phần duy trì mức nợ xấu thấp trong năm 2024.

Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu cho vay tiêu dùng tăng lên 156 triệu đồng, tương ứng mức tăng 40,54% so với năm 2024. Sự gia tăng này chủ yếu xuất phát từ việc ngân hàng tiếp tục mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng, trong đó tỷ trọng các khoản vay tín chấp như vay theo lương, vay tiêu dùng cá nhân có xu hướng gia tăng. Mặc dù nhóm sản phẩm này giúp ngân hàng mở rộng tệp khách hàng và nâng cao khả năng cạnh tranh, nhưng đồng thời cũng tiềm ẩn rủi ro cao hơn do không có tài sản bảo đảm và phụ thuộc lớn vào thu nhập thực tế của người vay.

Ngoài ra, một số yếu tố khách quan như biến động thu nhập của người lao động, chi phí sinh hoạt gia tăng hoặc những khó khăn trong hoạt động kinh doanh cá thể cũng ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Đặc biệt, đối với các khoản vay tiêu dùng ngắn hạn, khi dòng tiền không ổn định, khách hàng dễ phát sinh tình trạng chậm trả, từ đó làm gia tăng nợ xấu.

Mặc dù vậy, xét về tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng, chỉ tiêu này vẫn được duy trì ở mức rất thấp và tương đối ổn định trong toàn giai đoạn. Cụ thể, tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng ở mức 0,04% năm 2023, giảm xuống 0,03% năm 2024 và tăng nhẹ trở lại 0,04% vào năm 2025. Điều này cho thấy mặc dù nợ xấu tuyệt đối có sự biến động, nhưng tốc độ tăng của dư nợ cho vay tiêu dùng vẫn cao hơn, qua đó giúp kiểm soát rủi ro tín dụng ở mức hợp lý.

Kết quả trên phản ánh hiệu quả trong công tác quản trị rủi ro tín dụng của SeABank Điện Biên Phủ. Ngân hàng đã triển khai đồng bộ nhiều biện pháp như nâng cao chất lượng thẩm định trước vay, tăng cường giám sát sau giải ngân, cũng như áp dụng các công cụ hỗ trợ như nhắc nợ tự động và theo dõi dòng tiền của khách hàng. Những yếu tố này góp phần hạn chế phát sinh nợ quá hạn và nâng cao hiệu quả quản lý khoản vay.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 – 2025, mặc dù hoạt động cho vay tiêu dùng được mở rộng cả về quy mô và đối tượng khách hàng, nhưng nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu vẫn được kiểm soát trong giới hạn an toàn. Tuy nhiên, xu hướng gia tăng nợ xấu trong năm 2025 cũng là dấu hiệu cảnh báo, đòi hỏi ngân hàng cần tiếp tục hoàn thiện công tác thẩm định, giám sát và quản trị rủi ro, đặc biệt đối với các khoản vay tín chấp, nhằm đảm bảo tăng trưởng tín dụng tiêu dùng đi đôi với chất lượng và tính bền vững trong thời gian tới.

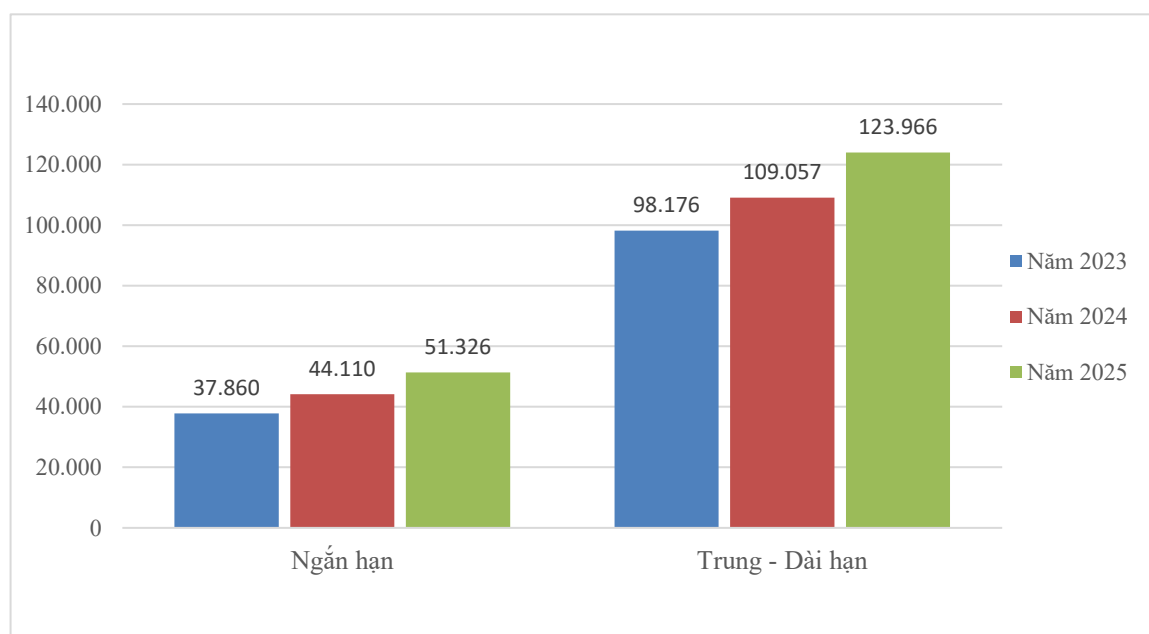
2.3.2.2. Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

Bảng 2.5 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT(%)	Số tiền	TT(%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)
Doanh số CVTD	136.036	100	153.167	100	175.292	100	17.131	12,59	22.125	14,45
Ngắn hạn	37.860	27,83	44.110	28,80	51.326	29,28	6.250	16,51	7.216	16,36
Trung – Dài hạn	98.176	72,17	109.057	71,20	123.966	70,72	10.881	11,08	14.909	13,67
Doanh số thu nợ CVTD	104.591	100	121.377	100	149.185	100	16.786	16,05	27.808	22,91
Ngắn hạn	37.784	36,13	43.057	35,47	51.249	34,35	5.273	13,96	8.192	19,03
Trung – Dài hạn	66.807	63,87	78.320	64,53	97.936	65,65	11.513	17,23	19.616	25,05
Dư nợ cuối kỳ CVTD	357.880	100	389.670	100	415.777	100	31.790	8,88	26.107	6,70
Ngắn hạn	68,026	19.01	69,079	17.7	69,156	16.63	1,053	1.55	77	0.11
Trung – Dài hạn	289,854	80.99	320,591	82.3	346,621	83.37	30,737	10.60	26,030	8.12
Nợ xấu CVTD	139	100	111	100	156	100	-28	-20,14	45	40,54
Ngắn hạn	38	27,34	34	30,63	31	19,87	-4	-10,53	-3	-8,82
Trung – Dài hạn	101	72,66	77	69,37	125	80,13	-24	-23,76	48	62,34
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,04		0,03		0,04		-		-	
Ngắn hạn	0,06		0,05		0,04		-		-	
Trung – Dài hạn	0,03		0,02		0,04		-		-	

(Nguồn: SeABank – PGD Điện Biên Phủ)



Biểu đồ 2.9 Doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Xét theo thời hạn cho vay, hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ được chia thành hai nhóm chủ yếu là cho vay ngắn hạn và cho vay trung – dài hạn. Dựa trên số liệu giai đoạn 2023 – 2025, có thể nhận thấy doanh số cho vay tiêu dùng theo thời hạn có xu hướng tăng trưởng qua các năm, đồng thời cơ cấu tín dụng tương đối ổn định, trong đó nhóm cho vay trung – dài hạn luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo.

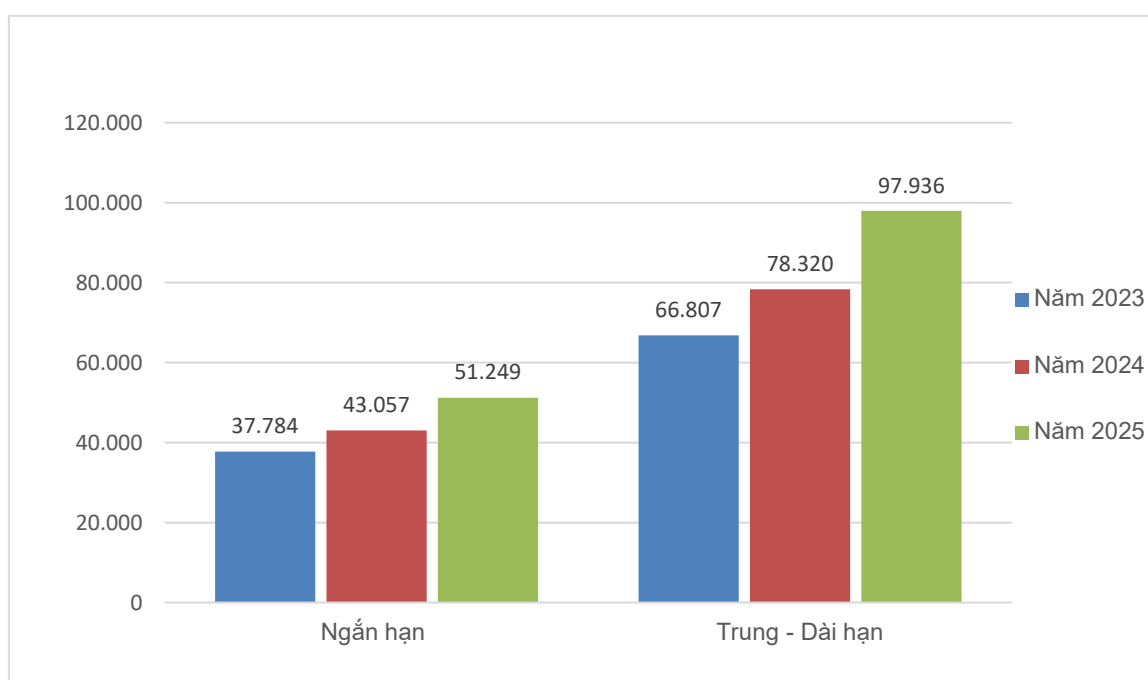
Cụ thể, năm 2023 doanh số cho vay tiêu dùng đạt 136.036 triệu đồng, trong đó cho vay ngắn hạn đạt 37.860 triệu đồng, chiếm 27,83%, còn cho vay trung – dài hạn đạt 98.176 triệu đồng, chiếm 72,17%. Sang năm 2024, tổng doanh số tăng lên 153.167 triệu đồng, với cho vay ngắn hạn đạt 44.110 triệu đồng (28,80%) và cho vay trung – dài hạn đạt 109.057 triệu đồng (71,20%). Đến năm 2025, doanh số tiếp tục tăng lên 175.292 triệu đồng, trong đó cho vay ngắn hạn đạt 51.326 triệu đồng, chiếm 29,28%, còn cho vay trung – dài hạn đạt 123.966 triệu đồng, chiếm 70,72%.

Xét về quy mô, cả hai nhóm thời hạn đều tăng trưởng qua các năm, tuy nhiên nhóm cho vay ngắn hạn có tốc độ tăng trưởng nhanh hơn. Cụ thể, giai đoạn 2024/2023, cho vay ngắn hạn tăng 16,51%, cao hơn mức tăng 11,08% của nhóm trung – dài hạn; sang giai đoạn 2025/2024, cho vay ngắn hạn tiếp tục tăng 16,36%, trong khi nhóm trung – dài hạn tăng 13,67%. Điều này cho thấy SeABank Điện Biên Phủ đang từng bước điều

chỉnh cơ cấu tín dụng theo hướng gia tăng tỷ trọng cho vay ngắn hạn nhằm nâng cao tính linh hoạt và khả năng quay vòng vốn.

Tuy nhiên, xét về cơ cấu tổng thể, cho vay trung – dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng lớn, dao động trên 70% trong toàn giai đoạn. Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ đặc điểm nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng cá nhân trên địa bàn Đà Nẵng, trong đó các khoản vay phục vụ mục đích mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở hoặc mua ô tô chiếm tỷ trọng cao. Đây là các khoản vay có giá trị lớn và thời hạn dài nên tiếp tục giữ vai trò chủ đạo trong danh mục cho vay tiêu dùng của SeABank Điện Biên Phủ.

Ngược lại, cho vay ngắn hạn tuy chiếm tỷ trọng thấp hơn nhưng đang có xu hướng gia tăng qua từng năm, phản ánh nhu cầu tiêu dùng linh hoạt của khách hàng ngày càng lớn. Các khoản vay này chủ yếu phục vụ nhu cầu chi tiêu ngắn hạn như mua sắm, du lịch hoặc bổ sung tài chính tạm thời, qua đó góp phần mở rộng tệp khách hàng và hỗ trợ ngân hàng nâng cao khả năng cạnh tranh trong phân khúc tín dụng bán lẻ.



Biểu đồ 2.10 Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025 (ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Về doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại SeABank Điện Biên Phủ, trong giai đoạn 2023 – 2025 ghi nhận sự tăng trưởng rõ rệt cả về quy mô lẫn tốc độ tăng trưởng. Cụ thể, tổng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 104.591 triệu đồng năm 2023 lên 121.377 triệu đồng năm 2024, tương ứng mức tăng 16.786 triệu đồng (16,05%).

Đến năm 2025, chỉ tiêu này tiếp tục đạt 149.185 triệu đồng, tăng thêm 27.808 triệu đồng (22,91%) so với năm 2024. Mức tăng trưởng ngày càng cao cho thấy khả năng thu hồi vốn của PGD không ngừng được cải thiện, đồng thời phản ánh chất lượng tín dụng tiêu dùng đang được kiểm soát theo hướng tích cực.

Xét về cơ cấu theo thời hạn, doanh số thu nợ trung – dài hạn luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo trong tổng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng. Cụ thể, năm 2023, thu nợ trung – dài hạn đạt 66.807 triệu đồng, chiếm 63,87%; năm 2024 tăng lên 78.320 triệu đồng, chiếm 64,53%; và đến năm 2025 đạt 97.936 triệu đồng, tương ứng 65,65%. Có thể thấy, mặc dù tỷ trọng chỉ biến động nhẹ qua các năm, nhưng giá trị tuyệt đối tăng trưởng mạnh, khẳng định vai trò là nguồn thu nợ ổn định và mang tính dài hạn của ngân hàng.

Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ đặc điểm của các khoản vay trung – dài hạn trong cho vay tiêu dùng, vốn gắn với các nhu cầu có giá trị lớn như mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở hoặc mua ô tô. Các khoản vay này thường được thiết kế theo phương thức trả góp định kỳ, hình thành dòng tiền thu nợ đều đặn theo tháng hoặc quý. Nhờ đó, ngân hàng có thể chủ động trong việc dự báo dòng tiền, đồng thời đảm bảo tính ổn định và bền vững cho hoạt động tín dụng.

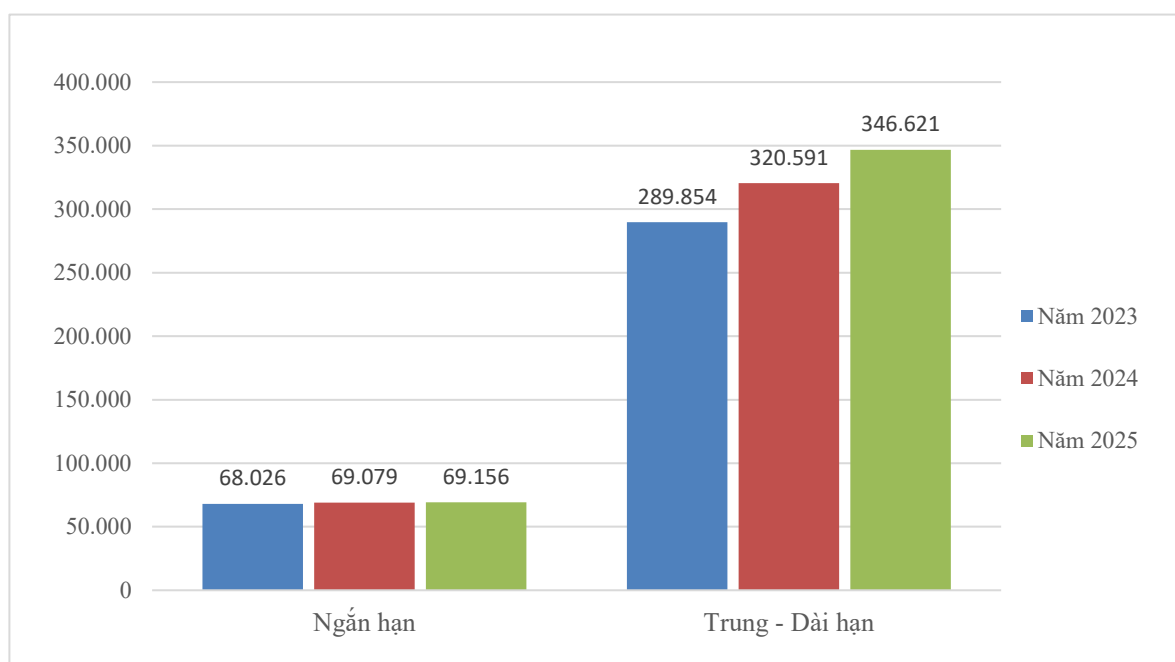
Đối với nhóm cho vay ngắn hạn, doanh số thu nợ cũng có xu hướng tăng trưởng tích cực qua các năm, mặc dù chiếm tỷ trọng thấp hơn. Cụ thể, năm 2023, thu nợ ngắn hạn đạt 37.784 triệu đồng, chiếm 36,13%; năm 2024 tăng lên 43.057 triệu đồng, chiếm 35,47%; và đến năm 2025 đạt 51.249 triệu đồng, tương ứng 34,35%. Xét về tốc độ tăng trưởng, giai đoạn 2024/2023 tăng 5.273 triệu đồng (13,96%), trong khi giai đoạn 2025/2024 tăng mạnh hơn với 8.192 triệu đồng (19,03%).

Sự gia tăng này phản ánh xu hướng mở rộng các khoản vay tiêu dùng ngắn hạn của ngân hàng, nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu linh hoạt của khách hàng như mua sắm, du lịch, chi tiêu cá nhân hoặc bổ sung tài chính tạm thời. Với đặc điểm thời gian vay ngắn, vòng quay vốn nhanh và thủ tục đơn giản, các khoản vay này giúp ngân hàng đẩy nhanh tốc độ thu hồi vốn, từ đó nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và cải thiện khả năng thanh khoản trong ngắn hạn.

Bên cạnh yếu tố cơ cấu, sự gia tăng mạnh mẽ của doanh số thu nợ trong toàn giai đoạn còn cho thấy SeABank Điện Biên Phủ đã thực hiện hiệu quả công tác quản lý sau cho vay. Việc theo dõi sát sao tình hình trả nợ của khách hàng, kết hợp với các công cụ hỗ trợ như nhắc nợ tự động qua SMS, ứng dụng ngân hàng số hoặc trích nợ tài khoản

định kỳ đã góp phần nâng cao ý thức trả nợ của khách hàng. Đồng thời, cán bộ tín dụng cũng chủ động liên hệ, nắm bắt kịp thời biến động thu nhập và khả năng tài chính của khách hàng để có biện pháp xử lý phù hợp.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2023 – 2025, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại SeABank Điện Biên Phủ có sự tăng trưởng đồng đều ở cả ngắn hạn và trung – dài hạn. Trong đó, nhóm trung – dài hạn giữ vai trò chủ lực về quy mô và tính ổn định, trong khi nhóm ngắn hạn góp phần nâng cao tốc độ quay vòng vốn. Sự kết hợp hài hòa giữa hai nhóm này không chỉ giúp ngân hàng tối ưu hiệu quả sử dụng vốn mà còn góp phần kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng danh mục cho vay tiêu dùng trong dài hạn.



Biểu đồ 2.11 Dư nợ cuối kì cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Về dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại SeABank Điện Biên Phủ, trong giai đoạn 2023 – 2025 ghi nhận xu hướng tăng trưởng tương đối ổn định. Cụ thể, dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng tăng từ 357.880 triệu đồng năm 2023 lên 389.670 triệu đồng năm 2024, tương ứng mức tăng 31.790 triệu đồng (8,88%). Đến năm 2025, dư nợ tiếp tục đạt 415.777 triệu đồng, tăng thêm 26.107 triệu đồng (6,70%) so với năm 2024. Mặc dù tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, song quy mô dư nợ vẫn được mở rộng đều qua các năm, phản ánh định hướng phát triển tín dụng tiêu dùng theo hướng ổn định và có kiểm soát của ngân hàng.

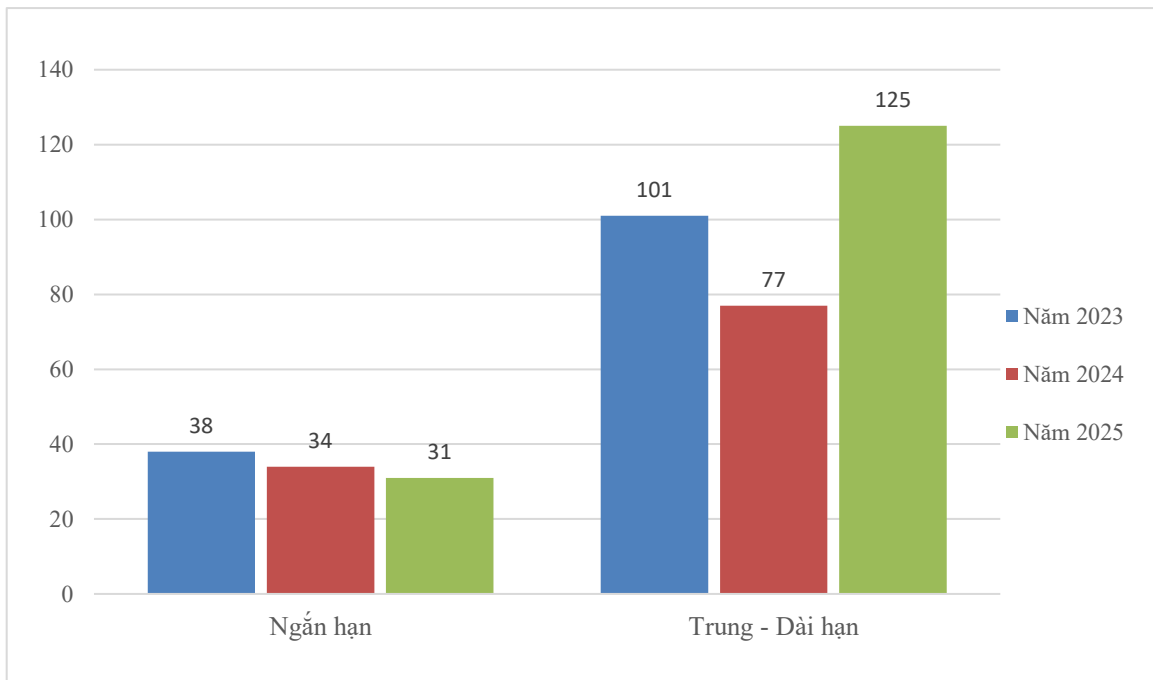
Xét về cơ cấu theo thời hạn, dư nợ trung – dài hạn luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Cụ thể, năm 2023, dư nợ trung – dài hạn đạt 289.854 triệu đồng, chiếm 80,99%; năm 2024 tăng lên 320.591 triệu đồng, chiếm 82.3%; và đến năm 2025 đạt 346.621 triệu đồng, tương ứng 83.37%. Như vậy, tỷ trọng của nhóm này duy trì ở mức cao và tương đối ổn định quanh ngưỡng trên 80%, cho thấy vai trò nền tảng của các khoản vay trung – dài hạn trong cơ cấu tín dụng tiêu dùng của SeABank Điện Biên Phủ.

Nguyên nhân chủ yếu là do các khoản vay trung – dài hạn thường gắn với những nhu cầu tiêu dùng có giá trị lớn và mang tính dài hạn như vay mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở hoặc vay mua ô tô. Các khoản vay này có thời gian hoàn trả kéo dài nên dư nợ được tích lũy qua nhiều kỳ, từ đó chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ. Đồng thời, với đặc điểm thường đi kèm tài sản bảo đảm, nhóm khoản vay này không chỉ giúp ngân hàng kiểm soát rủi ro tốt hơn mà còn tạo nguồn thu lãi ổn định trong dài hạn.

Đối với dư nợ ngắn hạn, mặc dù chiếm tỷ trọng thấp hơn nhưng cũng có xu hướng tăng trưởng qua các năm. Cụ thể, năm 2023, dư nợ ngắn hạn đạt 68.026 triệu đồng, chiếm 19,01%; năm 2024 tăng lên 69.079 triệu đồng, chiếm khoảng 17.7%; và đến năm 2025 đạt 69.156 triệu đồng, tương ứng 16.63%. Xét về mức tăng, giai đoạn 2024/2023 tăng 1.053 triệu đồng (1.55%), trong khi giai đoạn 2025/2024 tăng 77 triệu đồng (0.11%). Tỷ trọng của dư nợ ngắn hạn có biến động nhẹ, cho thấy ngân hàng đang từng bước mở rộng phân khúc này nhằm đa dạng hóa danh mục tín dụng.

Tuy nhiên, do đặc điểm của các khoản vay ngắn hạn có thời gian hoàn trả nhanh và vòng quay vốn lớn nên dư nợ không tích lũy cao như nhóm trung – dài hạn. Các khoản vay này chủ yếu phục vụ nhu cầu tiêu dùng ngắn hạn như mua sắm, du lịch, chi tiêu cá nhân hoặc bổ sung tài chính tạm thời, qua đó góp phần nâng cao tính linh hoạt trong hoạt động tín dụng của ngân hàng.

Nhìn chung, cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại SeABank Điện Biên Phủ là tương đối hợp lý và phù hợp với đặc điểm của tín dụng tiêu dùng. Trong đó, nhóm trung – dài hạn giữ vai trò chủ đạo, đảm bảo nguồn thu ổn định và lâu dài, trong khi nhóm ngắn hạn góp phần nâng cao tốc độ quay vòng vốn và mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng. Sự kết hợp này cho thấy ngân hàng đã có sự cân đối tương đối tốt giữa mục tiêu tăng trưởng quy mô tín dụng và yêu cầu kiểm soát rủi ro, tạo nền tảng cho sự phát triển bền vững trong thời gian tới.



Biểu đồ 2.12 Nợ xấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Xét về nợ xấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại SeABank Điện Biên Phủ, trong giai đoạn 2023 – 2025 có sự biến động nhất định nhưng vẫn nằm trong khả năng kiểm soát của ngân hàng. Cụ thể, năm 2023, nợ xấu cho vay tiêu dùng ở mức 139 triệu đồng; sang năm 2024 giảm xuống còn 111 triệu đồng, tương ứng giảm 28 triệu đồng (20,14%). Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu tăng trở lại lên 156 triệu đồng, tăng 45 triệu đồng (40,54%) so với năm 2024. Mặc dù mức tăng trong năm 2025 tương đối cao, nhưng xét trong mối tương quan với quy mô dư nợ, nợ xấu vẫn được duy trì ở mức thấp, phản ánh khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng của SeABank Điện Biên Phủ vẫn ở mức chấp nhận được.

Xét về nợ xấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại SeABank Điện Biên Phủ, trong giai đoạn 2023 – 2025 có sự biến động nhất định nhưng vẫn nằm trong khả năng kiểm soát của ngân hàng. Cụ thể, năm 2023, nợ xấu trung – dài hạn đạt 101 triệu đồng, chiếm 72,66%; năm 2024 giảm xuống còn 77 triệu đồng, chiếm 69,37%; và đến năm 2025 tăng mạnh lên 125 triệu đồng, chiếm 80,13% tổng nợ xấu cho vay tiêu dùng. Như vậy, mặc dù có sự điều chỉnh trong năm 2024, nhưng nhìn chung nhóm trung – dài hạn vẫn chiếm tỷ trọng lớn và có xu hướng gia tăng trở lại trong năm 2025.

Nguyên nhân chủ yếu xuất phát từ đặc điểm của các khoản vay trung – dài hạn thường có giá trị lớn, thời gian hoàn trả kéo dài và chịu ảnh hưởng nhiều bởi biến động thu nhập của khách hàng trong dài hạn. Các khoản vay phục vụ nhu cầu như mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở hoặc mua ô tô thường kéo dài nhiều năm, trong khi thu nhập của khách hàng có thể bị tác động bởi các yếu tố như biến động kinh tế, thay đổi việc làm hoặc chi phí sinh hoạt gia tăng. Điều này làm gia tăng khả năng phát sinh rủi ro tín dụng và hình thành nợ xấu nếu không được kiểm soát chặt chẽ.

Bên cạnh đó, thời gian vay dài cũng khiến công tác giám sát sau cho vay trở nên phức tạp hơn. Nếu ngân hàng không theo dõi sát tình hình tài chính và mục đích sử dụng vốn của khách hàng trong suốt vòng đời khoản vay, các dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ có thể không được phát hiện kịp thời, từ đó dẫn đến việc khoản vay chuyển sang nhóm nợ xấu.

Đối với các khoản vay ngắn hạn, nợ xấu chiếm tỷ trọng thấp hơn và có xu hướng giảm dần qua các năm. Cụ thể, năm 2023, nợ xấu ngắn hạn ở mức 38 triệu đồng, chiếm 27,34%; năm 2024 giảm xuống còn 34 triệu đồng, chiếm 30,63%; và đến năm 2025 tiếp tục giảm còn 31 triệu đồng, tương ứng 19,87%. Xét về giá trị tuyệt đối, giai đoạn 2024/2023 giảm 4 triệu đồng (10,53%), và giai đoạn 2025/2024 giảm tiếp 3 triệu đồng (8,82%).

Kết quả này phản ánh đặc điểm của các khoản vay ngắn hạn có thời gian thu hồi vốn nhanh, vòng quay vốn lớn nên ngân hàng có thể kiểm soát tốt hơn rủi ro tín dụng. Đồng thời, quy mô khoản vay thường nhỏ và thời gian theo dõi ngắn giúp cán bộ tín dụng dễ dàng nắm bắt tình hình trả nợ, từ đó hạn chế phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu.

Xét về tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn, các chỉ tiêu đều được duy trì ở mức thấp nhất và có xu hướng ổn định. Cụ thể, tỷ lệ nợ xấu ngắn hạn giảm từ 0,06% năm 2023 xuống 0,05% năm 2024 và còn 0,04% năm 2025. Trong khi đó, tỷ lệ nợ xấu trung – dài hạn ở mức 0,03% năm 2023, giảm xuống 0,02% năm 2024 nhưng tăng lên 0,04% vào năm 2025. Mặc dù có sự gia tăng trong năm cuối kỳ, song các tỷ lệ này vẫn nằm trong ngưỡng an toàn, cho thấy chất lượng tín dụng nhìn chung vẫn được kiểm soát hiệu quả.

Nhìn chung, cơ cấu nợ xấu cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại SeABank Điện Biên Phủ phản ánh đúng đặc điểm rủi ro của từng nhóm khoản vay. Trong đó, nhóm trung – dài hạn tiềm ẩn rủi ro cao hơn và chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng nợ xấu, trong khi

nhóm ngắn hạn có mức độ rủi ro thấp hơn nhờ thời gian thu hồi vốn nhanh. Điều này đặt ra yêu cầu ngân hàng cần tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định đối với các khoản vay trung – dài hạn, đồng thời tăng cường công tác giám sát sau cho vay và theo dõi dòng tiền của khách hàng nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu trong thời gian tới.

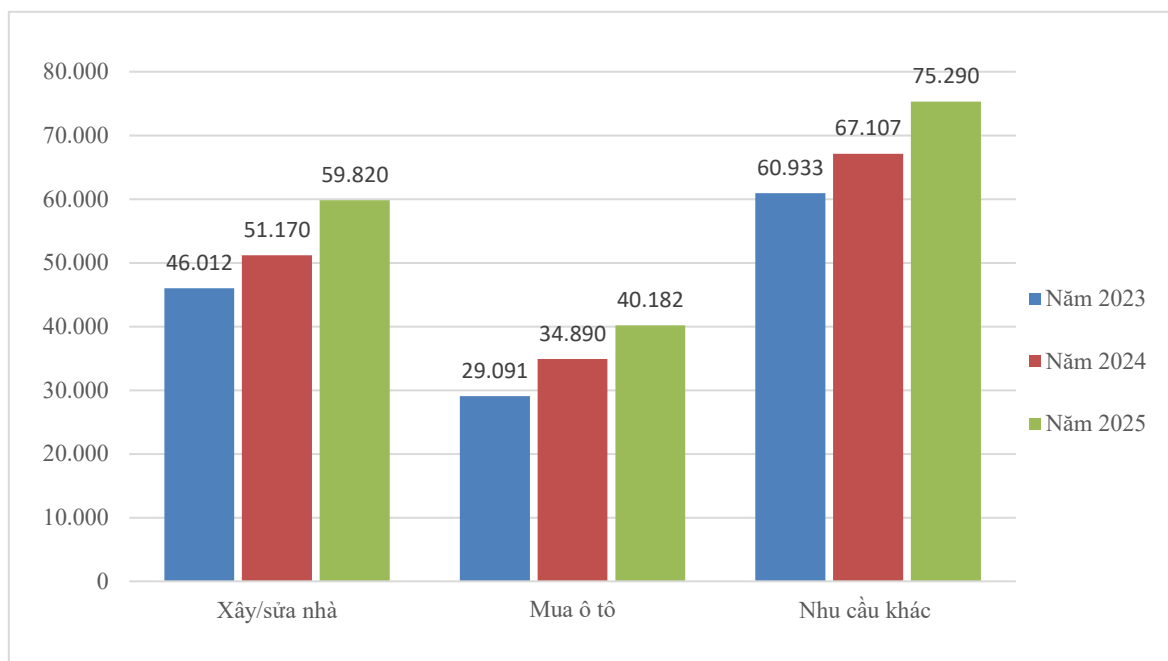
2.3.2.3 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo mục đích tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

Để đánh giá một cách toàn diện tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo mục đích tại SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025, cần phân tích các chỉ tiêu cơ bản như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ cũng như cơ cấu cho vay theo từng mục đích sử dụng vốn của khách hàng cá nhân.

Bảng 2.6 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo mục đích tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT(%)	Số tiền	TT(%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)
Doanh số CVTD	136.036	100	153.167	100	175.292	100	17.131	12,59	22.125	14,45
Xây/sửa nhà	46.012	33,82	51.170	33,41	59.820	34,13	5.158	11,21	8.650	16,90
Mua ô tô	29.091	21,38	34.890	22,78	40.182	22,92	5.799	19,93	5.292	15,17
Nhu cầu khác	60.933	44,79	67.107	43,81	75.290	42,95	6.174	10,13	8.183	12,19
Doanh số thu nợ CVTD	104.591	100	121.377	100	149.185	100	16.786	16,05	27.808	22,91
Xây/sửa nhà	30.790	29,44	36.111	29,75	43.280	29,01	5.321	17,28	7.169	19,85
Mua ô tô	21.502	20,56	25.817	21,27	35.980	24,12	4.315	20,07	10.163	39,37
Nhu cầu khác	52.299	50,00	59.449	48,98	69.925	46,87	7.150	13,67	10.476	17,62
Dư nợ cuối kỳ CVTD	357.880	100	389.670	100	415.777	100	31.790	8,88	26.107	6,70
Xây/sửa nhà	121,013	40,03	136,072	39,97	152,612	40,02	15,059	12,44	16,540	12,16
Mua ô tô	83,345	24,92	92,418	25,02	96,620	25,05	9,073	10,89	4,202	4,55
Nhu cầu khác	153,522	35,05	161,180	35,01	166,545	34,93	7,658	4,99	5,365	3,33
Nợ xấu CVTD	139	100	111	100	156	100	-28	-20,14	45	40,54
Xây/sửa nhà	58	40,68	58	40,35	67	40,91	0	0,00	9	15,52
Mua ô tô	31	23,73	33	24,56	36	24,24	2	6,45	3	9,09
Nhu cầu khác	50	35,59	20	35,09	53	34,85	-30	-60,00	33	165,00
Tỷ lệ nợ xấu	0,04		0,03		0,04		-		-	
Xây/sửa nhà	0,05		0,04		0,04		-		-	
Mua ô tô	0,04		0,04		0,04		-		-	
Nhu cầu khác	0,03		0,01		0,03		-		-	



Biểu đồ 2.13 Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Xét theo mục đích vay, doanh số cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025 có sự phân bổ tương đối hợp lý giữa các nhóm nhu cầu, trong đó cho vay xây dựng/sửa chữa nhà luôn chiếm tỷ trọng lớn, tiếp theo là cho vay phục vụ các nhu cầu khác và cho vay mua ô tô.

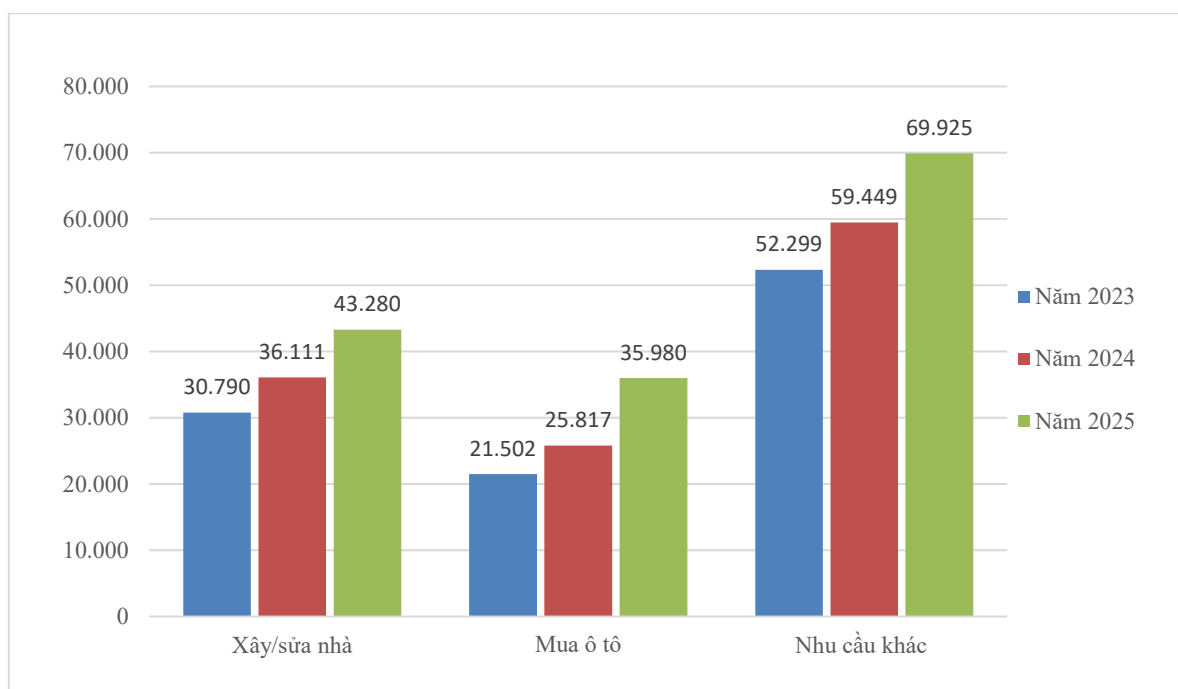
Cụ thể, đối với cho vay xây dựng/sửa chữa nhà, năm 2023 đạt 46.012 triệu đồng, chiếm 33,82% tổng doanh số cho vay tiêu dùng. Sang năm 2024, doanh số tăng lên 51.170 triệu đồng, tương ứng mức tăng 5.158 triệu đồng (11,21%), chiếm 33,41%. Đến năm 2025, doanh số tiếp tục tăng lên 59.820 triệu đồng, tăng thêm 8.650 triệu đồng (16,90%), nâng tỷ trọng lên 34,13%. Như vậy, mặc dù tỷ trọng có biến động nhẹ qua các năm, nhưng xét về giá trị tuyệt đối, đây vẫn là nhóm chiếm vị trí quan trọng trong cơ cấu cho vay tiêu dùng. Nguyên nhân chủ yếu là do nhu cầu về nhà ở luôn mang tính thiết yếu và dài hạn, đặc biệt trong bối cảnh đô thị hóa tại Đà Nẵng diễn ra mạnh mẽ. Các khoản vay này thường có giá trị lớn và thời hạn dài, góp phần duy trì quy mô và sự ổn định cho hoạt động tín dụng tiêu dùng của ngân hàng.

Đối với cho vay mua ô tô, doanh số năm 2023 đạt 29.091 triệu đồng, chiếm 21,38%. Năm 2024 tăng lên 34.890 triệu đồng, tương ứng mức tăng 5.799 triệu đồng (19,93%), nâng tỷ trọng lên 22,78%. Đến năm 2025, doanh số tiếp tục đạt 40.182 triệu đồng, tăng 5.292 triệu đồng (15,17%), chiếm 22,92%. Có thể thấy đây là nhóm có tốc độ tăng trưởng

khá ổn định qua các năm. Sự gia tăng này phản ánh xu hướng nâng cao mức sống và nhu cầu sở hữu phương tiện cá nhân của người dân, đồng thời cho thấy ngân hàng đã khai thác hiệu quả phân khúc khách hàng có thu nhập ổn định, có khả năng trả nợ trung – dài hạn.

Trong khi đó, cho vay phục vụ các nhu cầu khác (bao gồm mua sắm, tiêu dùng cá nhân, du lịch, học tập...) chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cơ cấu doanh số cho vay tiêu dùng. Cụ thể, năm 2023 đạt 60.933 triệu đồng, chiếm 44,79%; năm 2024 tăng lên 67.107 triệu đồng, tương ứng tăng 6.174 triệu đồng (10,13%), chiếm 43,81%; và đến năm 2025 đạt 75.290 triệu đồng, tăng 8.183 triệu đồng (12,19%), chiếm 42,95%. Mặc dù tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ, nhưng giá trị tuyệt đối vẫn tăng đều qua các năm, cho thấy nhu cầu tiêu dùng đa dạng của khách hàng ngày càng gia tăng. Đây cũng là nhóm phản ánh rõ nét xu hướng chuyển dịch từ tiêu dùng truyền thống sang tiêu dùng hiện đại, linh hoạt, phù hợp với sự phát triển của đời sống kinh tế – xã hội.

Tổng thể cho thấy, cơ cấu doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích tại SeABank Điện Biên Phủ có xu hướng ổn định, đồng thời có sự điều chỉnh nhẹ theo hướng đa dạng hóa nhu cầu vay vốn. Trong đó, nhóm vay xây dựng/sửa chữa nhà và vay mua ô tô tiếp tục giữ vai trò nền tảng nhờ giá trị khoản vay lớn và thời hạn dài, trong khi nhóm vay phục vụ các nhu cầu khác đóng vai trò mở rộng thị trường và gia tăng tính linh hoạt cho hoạt động tín dụng. Sự kết hợp này cho thấy ngân hàng đã từng bước cân đối giữa mục tiêu tăng trưởng quy mô và đa dạng hóa danh mục cho vay tiêu dùng, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh trong giai đoạn nghiên cứu.



Biểu đồ 2.14 Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Doanh số thu nợ từ cho vay tiêu dùng theo mục đích SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025 ghi nhận xu hướng tăng trưởng tích cực, phản ánh khả năng thu hồi vốn ngày càng được cải thiện và ổn định. Cụ thể, tổng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 104.591 triệu đồng năm 2023 lên 121.377 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 16.786 triệu đồng (16,05%); và tiếp tục đạt 149.185 triệu đồng vào năm 2025, tăng thêm 27.808 triệu đồng (22,91%) so với năm trước. Mức tăng trưởng này cho thấy hoạt động thu nợ được thực hiện hiệu quả, phù hợp với xu hướng mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng của PGD.

Xét theo cơ cấu mục đích vay, thu nợ từ nhóm “nhu cầu khác” chiếm tỷ trọng lớn nhất nhưng có xu hướng giảm nhẹ qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 52.299 triệu đồng, chiếm 50,00%; năm 2024 tăng lên 59.449 triệu đồng, chiếm 48,98%; và đến năm 2025 đạt 69.925 triệu đồng, chiếm 46,87%. Mặc dù tỷ trọng có xu hướng giảm, nhưng giá trị tuyệt đối vẫn tăng đều qua từng năm, cho thấy nhóm này tiếp tục đóng vai trò quan trọng trong tổng nguồn thu nợ. Đây chủ yếu là các khoản vay phục vụ tiêu dùng cá nhân với quy mô đa dạng, thời gian vay linh hoạt, góp phần tạo dòng tiền thu nợ thường xuyên cho ngân hàng.

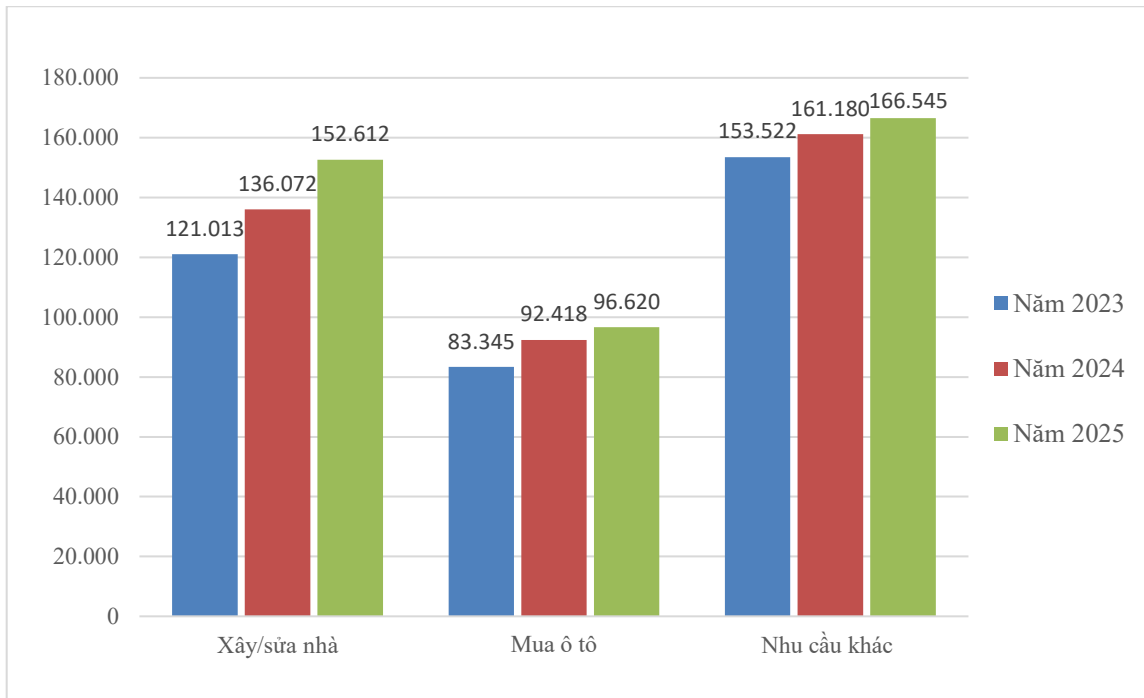
Đối với nhóm cho vay xây dựng/sửa chữa nhà, doanh số thu nợ duy trì ổn định và chiếm tỷ trọng tương đối cao. Năm 2023, thu nợ đạt 30.790 triệu đồng, chiếm 29,44%;

năm 2024 tăng lên 36.111 triệu đồng, tương ứng tăng 5.321 triệu đồng (17,28%), chiếm 29,75%; và đến năm 2025 đạt 43.280 triệu đồng, tăng thêm 7.169 triệu đồng (19,85%), chiếm 29,01%. Nhìn chung, tỷ trọng của nhóm này khá ổn định qua các năm, phản ánh đặc điểm của các khoản vay trung – dài hạn với phương thức trả nợ định kỳ, qua đó tạo nguồn thu nợ đều đặn và bền vững.

Trong khi đó, thu nợ từ cho vay mua ô tô có tốc độ tăng trưởng nhanh và xu hướng gia tăng tỷ trọng rõ rệt. Cụ thể, năm 2023 đạt 21.502 triệu đồng, chiếm 20,56%; năm 2024 tăng lên 25.817 triệu đồng, tương ứng tăng 4.315 triệu đồng (20,07%), chiếm 21,27%; và đến năm 2025 đạt 35.980 triệu đồng, tăng mạnh 10.163 triệu đồng (39,37%), chiếm 24,12%. Đây là nhóm có mức tăng trưởng cao nhất trong cơ cấu thu nợ, cho thấy các khoản vay mua ô tô không chỉ được mở rộng về quy mô mà còn có khả năng thu hồi tốt, góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn của ngân hàng.

Tổng thể cho thấy, cơ cấu doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích tại SeABank Điện Biên Phủ đang có sự chuyển dịch theo hướng tích cực và hợp lý. Trong đó, nhóm vay phục vụ nhu cầu khác vẫn giữ vai trò chủ đạo nhưng có xu hướng giảm dần về tỷ trọng, trong khi các khoản vay có giá trị lớn và khả năng thu hồi ổn định như vay mua ô tô và vay xây dựng/sửa chữa nhà ngày càng đóng góp nhiều hơn vào tổng thu nợ. Điều này phản ánh sự cải thiện trong chất lượng danh mục tín dụng cũng như hiệu quả trong công tác quản lý và thu hồi nợ của ngân hàng.

Kết quả đạt được cho thấy SeABank Điện Biên Phủ đã thực hiện tốt công tác thẩm định, quản lý khoản vay và giám sát sau cho vay, từ đó đảm bảo dòng tiền thu nợ ổn định và góp phần nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng trong giai đoạn nghiên cứu.



Biểu đồ 2.15 Dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng theo mục đích của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Về dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng theo mục đích tại SeABank Điện Biên Phủ, trong giai đoạn 2023 – 2025 ghi nhận xu hướng tăng trưởng ổn định, phản ánh quy mô tín dụng tiêu dùng ngày càng được mở rộng theo hướng kiểm soát. Cụ thể, tổng dư nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 357.880 triệu đồng năm 2023 lên 389.670 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 31.790 triệu đồng (8,88%), và tiếp tục đạt 415.777 triệu đồng vào năm 2025, tăng thêm 26.107 triệu đồng (6,70%). Mặc dù tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại trong năm cuối kỳ, nhưng quy mô dư nợ vẫn gia tăng đều, cho thấy ngân hàng đang mở rộng tín dụng tiêu dùng theo hướng thận trọng và bền vững.

Xét theo cơ cấu mục đích vay, dư nợ cho vay xây dựng/sửa chữa nhà luôn chiếm tỷ trọng cao nhất và duy trì sự ổn định qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 121.013 triệu đồng, chiếm 40,03%; năm 2024 tăng lên 136.072 triệu đồng, tương ứng tăng 15.059 triệu đồng (12,44%), chiếm 39,97%; và đến năm 2025 đạt 152.612 triệu đồng, tăng thêm 16.540 triệu đồng (12,16%), chiếm 40,02%. Việc duy trì tỷ trọng quanh mức 40% cho thấy đây là phân khúc chủ lực trong danh mục cho vay tiêu dùng. Nguyên nhân chủ yếu là do các khoản vay phục vụ nhu cầu nhà ở thường có giá trị lớn, thời hạn dài và dư nợ được tích lũy qua nhiều kỳ, từ đó chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ.

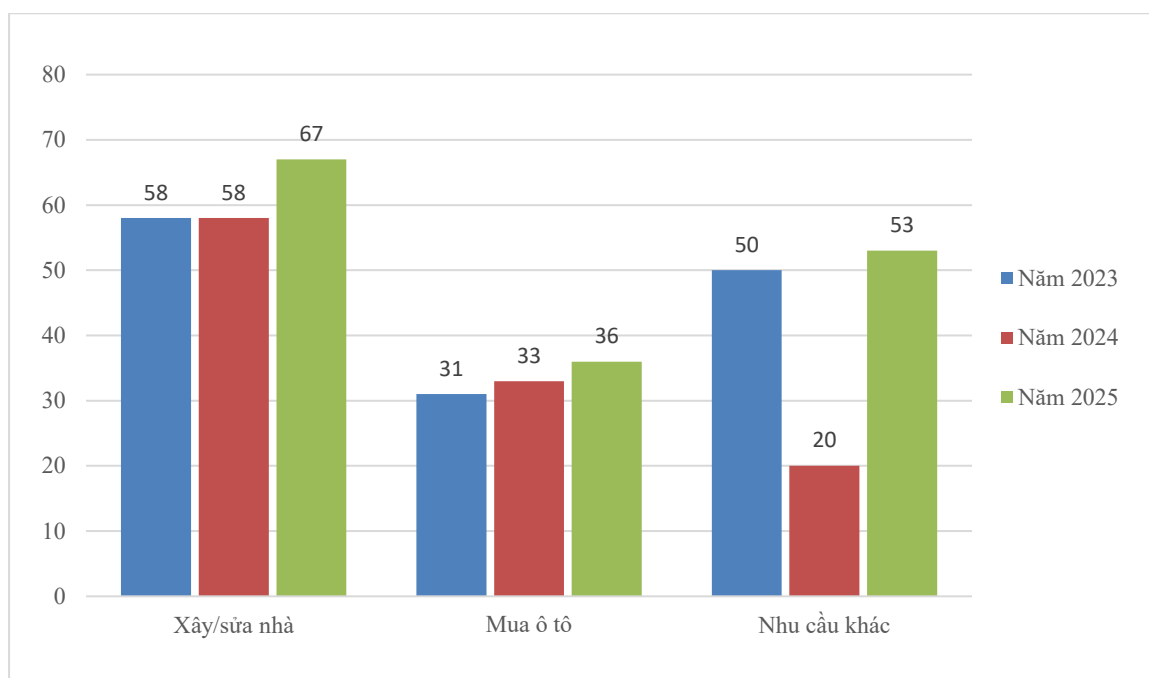
Đối với cho vay mua ô tô, dư nợ có xu hướng tăng ổn định và chiếm tỷ trọng

khoảng 25% trong tổng dư nợ cho vay tiêu dùng. Cụ thể, năm 2023 đạt 83.345 triệu đồng (24,92%); năm 2024 tăng lên 92.418 triệu đồng, tương ứng tăng 9.073 triệu đồng (10.89%), chiếm 25,02%; và đến năm 2025 đạt 96.620 triệu đồng, tăng 4.202 triệu đồng (4.55%), chiếm 25,05%. Mặc dù tốc độ tăng trưởng không quá cao so với các nhóm khác, nhưng sự ổn định về tỷ trọng cho thấy đây là phân khúc phát triển tương đối bền vững, gắn với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định và nhu cầu sở hữu phương tiện cá nhân ngày càng gia tăng.

Trong khi đó, dư nợ từ các khoản vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng khác cũng chiếm tỷ trọng đáng kể và có xu hướng tăng đều qua các năm. Cụ thể, năm 2023 đạt 153.522 triệu đồng, chiếm 35,05%; năm 2024 tăng lên 161.180 triệu đồng, tương ứng tăng 7.658 triệu đồng (4.99%), chiếm 35,01%; và đến năm 2025 đạt 166.545 triệu đồng, tăng thêm 5.365 triệu đồng (3.23%), chiếm 34,93%. Mặc dù tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ, nhưng giá trị tuyệt đối vẫn tăng đều, phản ánh nhu cầu tiêu dùng đa dạng của khách hàng ngày càng gia tăng, đồng thời cho thấy ngân hàng đã đẩy mạnh các sản phẩm vay linh hoạt nhằm mở rộng tệp khách hàng.

Tổng thể cho thấy, cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích tại SeABank Điện Biên Phủ tương đối hợp lý và ổn định. Trong đó, nhóm vay xây dựng/sửa chữa nhà giữ vai trò chủ đạo nhờ đặc điểm giá trị lớn và thời hạn dài, góp phần đảm bảo nguồn thu lãi ổn định; nhóm vay mua ô tô duy trì tăng trưởng tương đối đều; trong khi nhóm vay phục vụ nhu cầu khác đóng vai trò quan trọng trong việc đa dạng hóa danh mục tín dụng và mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng.

Nguyên nhân khiến dư nợ cho vay tiêu dùng duy trì ở mức cao là do doanh số cho vay liên tục tăng trưởng qua các năm, kéo theo quy mô dư nợ tích lũy ngày càng lớn. Đồng thời, đặc điểm khách hàng cá nhân trên địa bàn Đà Nẵng với nhu cầu vay vốn phục vụ nhà ở, phương tiện đi lại và tiêu dùng ngày càng gia tăng cũng góp phần thúc đẩy dư nợ mở rộng. Điều này cho thấy cho vay tiêu dùng tiếp tục giữ vai trò quan trọng trong hoạt động tín dụng và đóng góp tích cực vào hiệu quả kinh doanh của SeABank Điện Biên Phủ.



Biểu đồ 2.16 Nợ xấu cho vay tiêu dùng theo mục đích của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Về nợ xấu cho vay tiêu dùng theo mục đích tại SeABank Điện Biên Phủ, trong giai đoạn 2023 – 2025 có sự biến động qua các năm nhưng nhìn chung vẫn được kiểm soát ở mức thấp, phản ánh chất lượng tín dụng tương đối ổn định. Cụ thể, tổng nợ xấu cho vay tiêu dùng giảm từ 139 triệu đồng năm 2023 xuống còn 111 triệu đồng năm 2024, tương ứng giảm 28 triệu đồng (20,14%). Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu tăng trở lại lên 156 triệu đồng, tăng 45 triệu đồng (40,54%) so với năm trước. Mặc dù mức tăng trong năm 2025 khá đáng kể, nhưng xét trong bối cảnh dư nợ cho vay tiêu dùng tiếp tục mở rộng, mức biến động này vẫn nằm trong khả năng kiểm soát của ngân hàng.

Xét theo cơ cấu mục đích vay, nợ xấu tập trung chủ yếu ở nhóm cho vay xây dựng/sửa chữa nhà và duy trì tỷ trọng cao nhất trong tổng nợ xấu. Cụ thể, năm 2023 đạt 58 triệu đồng, chiếm 40,68%; năm 2024 gần như không thay đổi với 58 triệu đồng, chiếm 40,35%; và đến năm 2025 tăng lên 67 triệu đồng, chiếm 40,91%. Việc nhóm này chiếm tỷ trọng lớn là phù hợp với đặc điểm các khoản vay có giá trị lớn, thời hạn dài và chịu tác động mạnh từ biến động thu nhập của khách hàng trong dài hạn. Khi phát sinh rủi ro, giá trị nợ xấu của nhóm này thường cao hơn so với các khoản vay khác, từ đó ảnh hưởng đáng kể đến tổng nợ xấu của toàn danh mục.

Đối với cho vay mua ô tô, nợ xấu có xu hướng tăng nhẹ và chiếm tỷ trọng tương đối ổn định. Cụ thể, năm 2023 đạt 31 triệu đồng (23,73%); năm 2024 tăng lên 33 triệu đồng,

tương ứng tăng 2 triệu đồng (6,45%), chiếm 24,56%; và đến năm 2025 đạt 36 triệu đồng, tăng 3 triệu đồng (9,09%), chiếm 24,24%. Mặc dù giá trị nợ xấu tăng qua các năm, nhưng tỷ trọng không biến động lớn, cho thấy rủi ro trong nhóm này ở mức kiểm soát và tương đối ổn định.

Trong khi đó, nợ xấu từ các khoản vay phục vụ nhu cầu tiêu dùng khác có sự biến động mạnh nhất trong giai đoạn nghiên cứu. Cụ thể, năm 2023 đạt 50 triệu đồng, chiếm 35,59%; năm 2024 giảm mạnh xuống còn 20 triệu đồng, tương ứng giảm 30 triệu đồng (60,00%), chiếm 35,09%; tuy nhiên đến năm 2025 lại tăng lên 53 triệu đồng, tăng 33 triệu đồng (165,00%), chiếm 34,85%. Sự biến động này phản ánh đặc điểm của nhóm vay tín chấp và các khoản vay tiêu dùng nhỏ lẻ – vốn phụ thuộc nhiều vào thu nhập thực tế và khả năng quản lý tài chính của khách hàng. Khi điều kiện kinh tế hoặc thu nhập cá nhân thay đổi, nhóm này dễ phát sinh rủi ro hơn so với các khoản vay có tài sản bảo đảm.

Xét về tỷ lệ nợ xấu theo mục đích, các chỉ tiêu đều được duy trì ở mức thấp trong toàn giai đoạn. Cụ thể, tỷ lệ nợ xấu chung dao động từ 0,03% – 0,04%; trong đó, nhóm vay xây dựng/sửa chữa nhà dao động quanh 0,04% – 0,05%, nhóm vay mua ô tô ổn định ở mức 0,04%, và nhóm vay phục vụ nhu cầu khác biến động từ 0,01% – 0,03%. Đây là mức tỷ lệ nằm trong ngưỡng an toàn, cho thấy mặc dù quy mô cho vay tiêu dùng không ngừng mở rộng, nhưng chất lượng tín dụng vẫn được kiểm soát hiệu quả.

Tổng thể cho thấy, cơ cấu nợ xấu cho vay tiêu dùng theo mục đích tại SeABank Điện Biên Phủ phản ánh đúng đặc điểm rủi ro của từng nhóm khoản vay. Trong đó, nhóm vay xây dựng/sửa chữa nhà tiềm ẩn rủi ro về giá trị tuyệt đối do quy mô lớn và thời hạn dài; nhóm vay mua ô tô có mức độ rủi ro trung bình và ổn định; trong khi nhóm vay phục vụ nhu cầu khác có mức độ biến động cao hơn do phụ thuộc nhiều vào thu nhập và hành vi tiêu dùng của khách hàng.

Kết quả trên cho thấy ngân hàng đã thực hiện tương đối tốt công tác thẩm định, quản lý và giám sát sau cho vay. Tuy nhiên, trong bối cảnh mở rộng tín dụng tiêu dùng, đặc biệt là các khoản vay tín chấp, SeABank Điện Biên Phủ cần tiếp tục tăng cường kiểm soát rủi ro, theo dõi sát dòng tiền khách hàng và kịp thời phát hiện các dấu hiệu bất thường nhằm hạn chế phát sinh nợ xấu trong thời gian tới.

2.3.2.4 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

Để đánh giá một cách chi tiết tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo tài sản đảm bảo tại SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025, bảng số liệu dưới đây tổng hợp các chỉ tiêu cơ bản như doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ và tình hình nợ xấu, được phân tách cụ thể giữa hai nhóm: các khoản vay có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo.

Việc phân tích theo tiêu chí tài sản đảm bảo giúp phản ánh rõ hơn cơ cấu tín dụng tiêu dùng của ngân hàng, đồng thời cho thấy mức độ rủi ro cũng như định hướng phát triển tín dụng của đơn vị trong từng giai đoạn. Thông qua bảng số liệu, có thể nhận diện được xu hướng thay đổi trong tỷ trọng giữa các khoản vay có và không có tài sản đảm bảo, từ đó đánh giá khả năng mở rộng tín dụng gắn liền với kiểm soát rủi ro.

Đây là cơ sở quan trọng để đưa ra các nhận định khách quan về chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ, đồng thời làm nền tảng cho việc phân tích sâu hơn và đề xuất các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng trong thời gian tới.

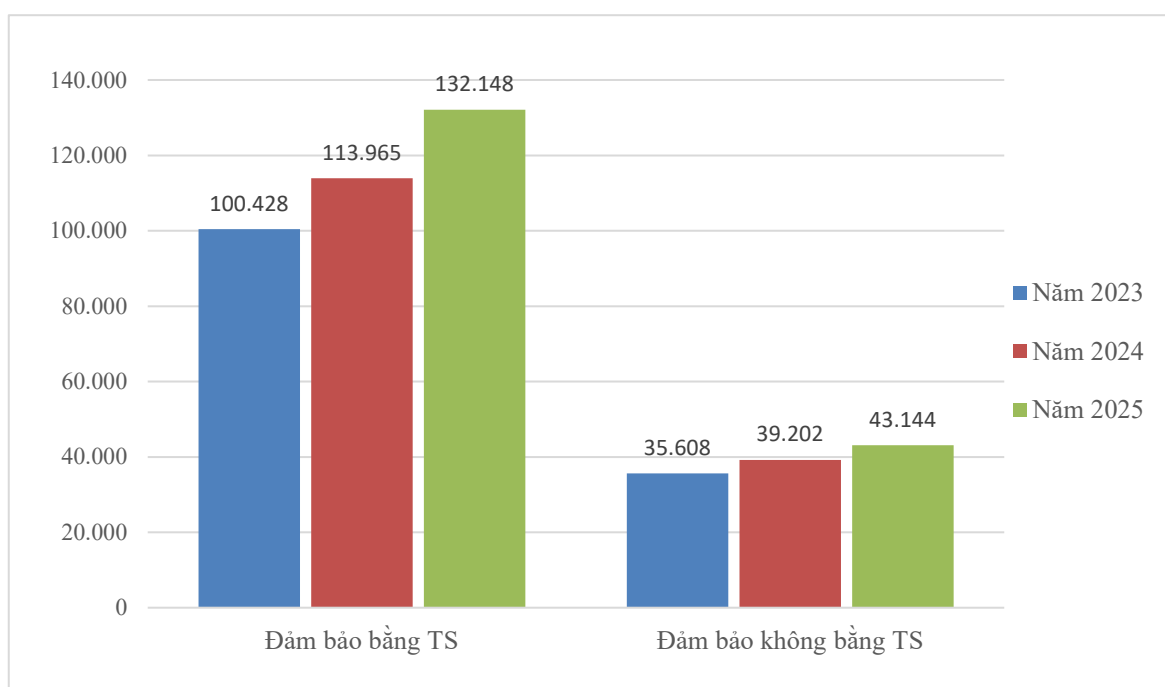
Bảng 2.7 Tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)
Doanh số CVTD	136.036	100	153.167	100	175.292	100	17.131	12,59	22.125	14,45
Đảm bảo bằng tài sản	100.428	73,82	113.965	74,41	132.148	75,39	13.537	13,48	18.183	15,95
Đảm bảo không bằng tài sản	35.608	26,18	39.202	25,59	43.144	24,61	3.594	10,09	3.942	10,06
Doanh số thu nợ CVTD	104.591	100	121.377	100	149.185	100	16.786	16,05	27.808	22,91
Đảm bảo bằng tài sản	75.905	72,57	90.812	74,82	111.721	74,89	10.785	19,64	20.909	23,02
Đảm bảo không bằng tài sản	28.686	27,43	30.565	25,18	37.464	25,11	4.622	6,55	6.899	22,57
Dư nợ cuối kỳ CVTD	357.880	100	389.670	100	415.777	100	31.790	8,88	26.107	6,70
Đảm bảo bằng tài sản	262,915	73.46	286,068	73.41	306,495	73.72	23,153	8.81	20,427	7.14

Chỉ tiêu	Năm 2023		Năm 2024		Năm 2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)	Số tiền	TT (%)
Đảm bảo không bằng tài sản	94,965	26.54	103,602	26.59	109,282	26.28	8,637	9.09	5,680	5.48
Nợ xấu CVTD	139	100	111	100	156	100	-28	-20,14	45	40,54
Đảm bảo bằng tài sản	97	69,78	72	64,86	103	66,03	-25	-25,77	31	43,06
Đảm bảo không bằng tài sản	42	30,22	39	35,14	53	33,97	-3	-7,14	14	35,90
Tỷ lệ nợ xấu	0,04		0,03		0,04		-		-	
Đảm bảo bằng tài sản	0,04		0,03		0,03		-		-	
Đảm bảo không bằng tài sản	0,04		0,04		0,05		-		-	

(Nguồn: SeABank – PGD Điện Biên Phủ)



Biểu đồ 2.17 Doanh số cho vay tiêu dùng theo TSDB của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025
(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Xét theo hình thức bảo đảm, doanh số cho vay tiêu dùng SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023 – 2025 có sự phân hóa rõ rệt giữa hai nhóm: cho vay có tài sản bảo đảm và cho vay không có tài sản bảo đảm. Trong đó, nhóm cho vay có tài sản bảo đảm luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo và đóng vai trò dẫn dắt tăng trưởng tín dụng tiêu dùng tại đơn vị.

Cụ thể, doanh số cho vay có tài sản bảo đảm tăng trưởng ổn định cả về quy mô và tỷ trọng qua các năm. Năm 2023, doanh số đạt 100.428 triệu đồng, chiếm 73,82%; năm 2024 tăng lên 113.965 triệu đồng, tương ứng tăng 13.537 triệu đồng (13,48%), chiếm 74,41%; và đến năm 2025 đạt 132.148 triệu đồng, tăng 18.183 triệu đồng (15,95%), nâng tỷ trọng lên 75,39%. Sự gia tăng cả về giá trị tuyệt đối lẫn tỷ trọng cho thấy ngân hàng đang ưu tiên mở rộng các khoản vay có tài sản bảo đảm nhằm đảm bảo an toàn tín dụng trong bối cảnh quy mô cho vay tiêu dùng ngày càng tăng.

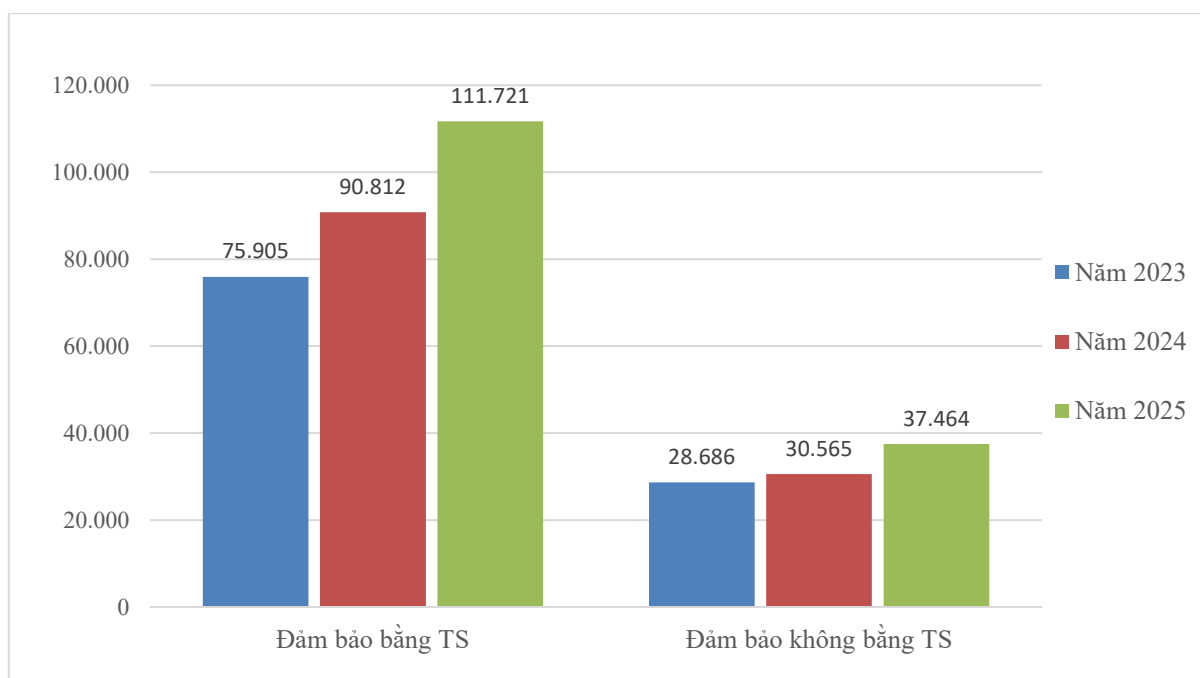
Ngược lại, doanh số cho vay không có tài sản bảo đảm cũng ghi nhận xu hướng tăng về quy mô nhưng tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ. Cụ thể, năm 2023 đạt 35.608 triệu đồng, chiếm 26,18%; năm 2024 tăng lên 39.202 triệu đồng, tương ứng tăng 3.594 triệu đồng (10,09%), chiếm 25,59%; và đến năm 2025 đạt 43.144 triệu đồng, tăng thêm 3.942 triệu đồng (10,06%), tuy nhiên tỷ trọng giảm xuống còn 24,61%. Điều này cho

thấy mặc dù ngân hàng vẫn duy trì phát triển nhóm vay tín chấp nhằm mở rộng tệp khách hàng, nhưng mức độ tăng trưởng được kiểm soát thận trọng hơn so với nhóm có tài sản bảo đảm.

Việc cho vay có tài sản bảo đảm chiếm ưu thế xuất phát từ đặc điểm của các khoản vay tiêu dùng giá trị lớn như vay mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở hoặc vay mua ô tô. Các khoản vay này thường có thời hạn dài, giá trị lớn và tiềm ẩn rủi ro nếu không có cơ chế bảo đảm phù hợp. Do đó, việc yêu cầu tài sản bảo đảm không chỉ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro mà còn nâng cao khả năng thu hồi vốn khi phát sinh vấn đề. Đồng thời, khách hàng vay có tài sản bảo đảm thường được hưởng mức lãi suất ưu đãi hơn, góp phần thúc đẩy nhu cầu vay vốn trong phân khúc này.

Trong khi đó, cho vay không có tài sản bảo đảm chủ yếu phục vụ các nhu cầu tiêu dùng ngắn hạn như mua sắm, du lịch, chi tiêu cá nhân hoặc vay theo lương. Mặc dù có ưu điểm về thủ tục nhanh gọn, giải ngân linh hoạt và không yêu cầu tài sản thế chấp, nhưng nhóm này tiềm ẩn rủi ro cao hơn do phụ thuộc nhiều vào thu nhập và uy tín tín dụng của khách hàng. Chính vì vậy, ngân hàng có xu hướng kiểm soát chặt chẽ hơn đối với nhóm vay này, dẫn đến tỷ trọng giảm nhẹ trong cơ cấu tổng thể.

Tổng thể cho thấy, cơ cấu doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức bảo đảm tại SeABank Điện Biên Phủ đang chuyển dịch theo hướng an toàn và bền vững hơn. Việc gia tăng tỷ trọng cho vay có tài sản bảo đảm giúp ngân hàng hạn chế rủi ro tín dụng, đồng thời vẫn duy trì tăng trưởng hợp lý đối với nhóm vay tín chấp nhằm đa dạng hóa sản phẩm và mở rộng khả năng tiếp cận khách hàng. Điều này phản ánh định hướng phát triển tín dụng tiêu dùng theo hướng cân đối giữa mục tiêu tăng trưởng và kiểm soát rủi ro của ngân hàng.



Biểu đồ 2.18 Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo TSDB của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Xét theo hình thức đảm bảo, doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023–2025 ghi nhận sự tăng trưởng rõ rệt cả về quy mô lẫn giá trị tuyệt đối, đồng thời cơ cấu thu nợ có sự phân hóa giữa hai nhóm: cho vay có tài sản đảm bảo và cho vay không có tài sản đảm bảo.

Cụ thể, tổng doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 104.591 triệu đồng năm 2023 lên 121.377 triệu đồng năm 2024 (tăng 16.786 triệu đồng, tương ứng 16,05%) và tiếp tục đạt 149.185 triệu đồng vào năm 2025 (tăng 27.808 triệu đồng, tương ứng 22,91%). Mức tăng trưởng này phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng ngày càng được cải thiện, đồng thời cho thấy chất lượng tín dụng tiêu dùng được duy trì ổn định trong bối cảnh quy mô cho vay không ngừng mở rộng.

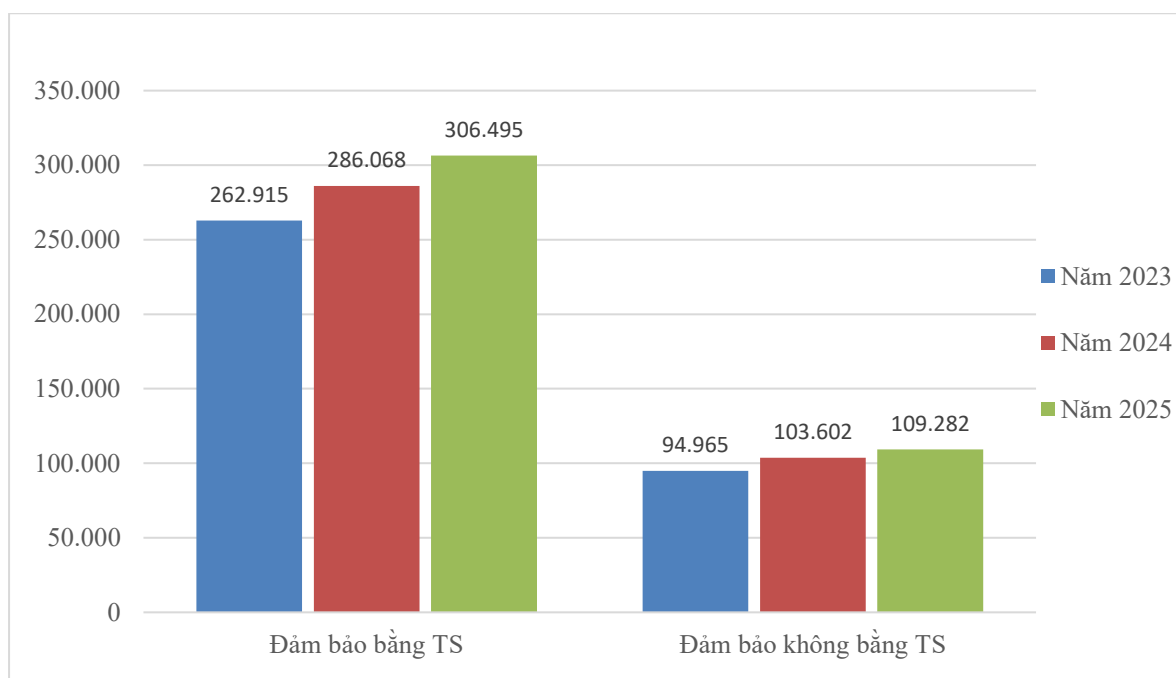
Xét về cơ cấu, các khoản vay có tài sản đảm bảo luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo trong tổng doanh số thu nợ. Cụ thể, năm 2023, thu nợ từ nhóm này đạt 75.905 triệu đồng, chiếm 72,57%; đến năm 2024 tăng lên 90.812 triệu đồng, tương ứng tăng 14.907 triệu đồng (19,64%), nâng tỷ trọng lên 74,82%; và đến năm 2025 đạt 111.721 triệu đồng, tiếp tục tăng 20.909 triệu đồng (23,02%), chiếm 74,89%. Như vậy, không chỉ tăng mạnh về quy mô, nhóm này còn duy trì tỷ trọng cao và ổn định, cho thấy vai trò chủ đạo trong việc tạo nguồn thu hồi vốn cho ngân hàng.

Nguyên nhân chủ yếu là do các khoản vay có tài sản đảm bảo thường gắn với những nhu cầu tiêu dùng có giá trị lớn như vay mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở hoặc vay mua ô tô. Các khoản vay này có quy mô lớn, thời hạn dài và được thiết kế với phương thức trả nợ định kỳ, từ đó giúp ngân hàng hình thành dòng tiền thu nợ ổn định và dễ kiểm soát. Đồng thời, tài sản đảm bảo cũng góp phần nâng cao ý thức trả nợ của khách hàng, hạn chế phát sinh rủi ro tín dụng.

Trong khi đó, các khoản vay không có tài sản đảm bảo cũng ghi nhận xu hướng tăng trưởng qua các năm nhưng với tốc độ chậm hơn và tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ. Cụ thể, năm 2023, thu nợ đạt 28.686 triệu đồng, chiếm 27,43%; năm 2024 tăng lên 30.565 triệu đồng, tương ứng tăng 1.879 triệu đồng (6,55%), tuy nhiên tỷ trọng giảm xuống còn 25,18%; đến năm 2025 đạt 37.464 triệu đồng, tăng 6.899 triệu đồng (22,57%), chiếm 25,11%. Mặc dù giá trị tuyệt đối tăng lên, nhưng tỷ trọng giảm cho thấy ngân hàng đang điều chỉnh cơ cấu thu nợ theo hướng ưu tiên các khoản vay có tài sản đảm bảo.

Nguyên nhân là do các khoản vay tín chấp thường có quy mô nhỏ, thời hạn ngắn và phụ thuộc nhiều vào thu nhập cá nhân của khách hàng, nên mức độ ổn định trong thu hồi vốn không cao bằng các khoản vay có tài sản đảm bảo. Bên cạnh đó, trong bối cảnh ngân hàng chú trọng kiểm soát rủi ro tín dụng, việc thận trọng hơn trong cấp tín dụng tín chấp cũng góp phần làm giảm tỷ trọng thu nợ từ nhóm này.

Nhìn chung, cơ cấu doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại SeABank Điện Biên Phủ đang có xu hướng chuyển dịch theo hướng an toàn và bền vững hơn. Việc duy trì tỷ trọng cao của các khoản vay có tài sản đảm bảo không chỉ giúp ngân hàng nâng cao khả năng thu hồi vốn mà còn góp phần kiểm soát rủi ro hiệu quả, tạo nền tảng cho sự phát triển ổn định của hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới.



Biểu đồ 2.19 Dư nợ cuối kỳ cho vay tiêu dùng theo TSĐB của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Xét theo hình thức đảm bảo, dư nợ cho vay tiêu dùng SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023–2025 có xu hướng tăng trưởng ổn định, đồng thời duy trì cơ cấu hợp lý giữa hai nhóm: có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo. Trong đó, các khoản vay có tài sản đảm bảo luôn chiếm tỷ trọng chủ đạo và đóng vai trò nền tảng trong danh mục tín dụng tiêu dùng của đơn vị.

Cụ thể, tổng dư nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 357.880 triệu đồng năm 2023 lên 389.670 triệu đồng năm 2024, tương ứng tăng 31.790 triệu đồng (8,88%), và tiếp tục đạt 415.777 triệu đồng vào năm 2025, tăng thêm 26.107 triệu đồng (6,70%). Mặc dù tốc độ tăng trưởng có xu hướng chậm lại, nhưng quy mô dư nợ vẫn tiếp tục mở rộng, phản ánh định hướng phát triển tín dụng theo hướng thận trọng, gắn với kiểm soát rủi ro.

Trong cơ cấu dư nợ, các khoản vay có tài sản đảm bảo luôn chiếm tỷ trọng cao. Cụ thể, năm 2023 đạt 262.915 triệu đồng, chiếm 73,46%; năm 2024 tăng lên 286.068 triệu đồng, tương ứng tăng 23.153 triệu đồng (8.81%), chiếm 73.41%; và đến năm 2025 đạt 306.495 triệu đồng, tăng thêm 20.427 triệu đồng (7.14%), chiếm 73.72%. Mặc dù tỷ trọng có xu hướng giảm nhẹ qua các năm, nhưng vẫn duy trì ở mức trên 70%, cho thấy nhóm cho vay có tài sản đảm bảo tiếp tục giữ vai trò chủ đạo trong việc đảm bảo an toàn và ổn định cho hoạt động tín dụng của ngân hàng.

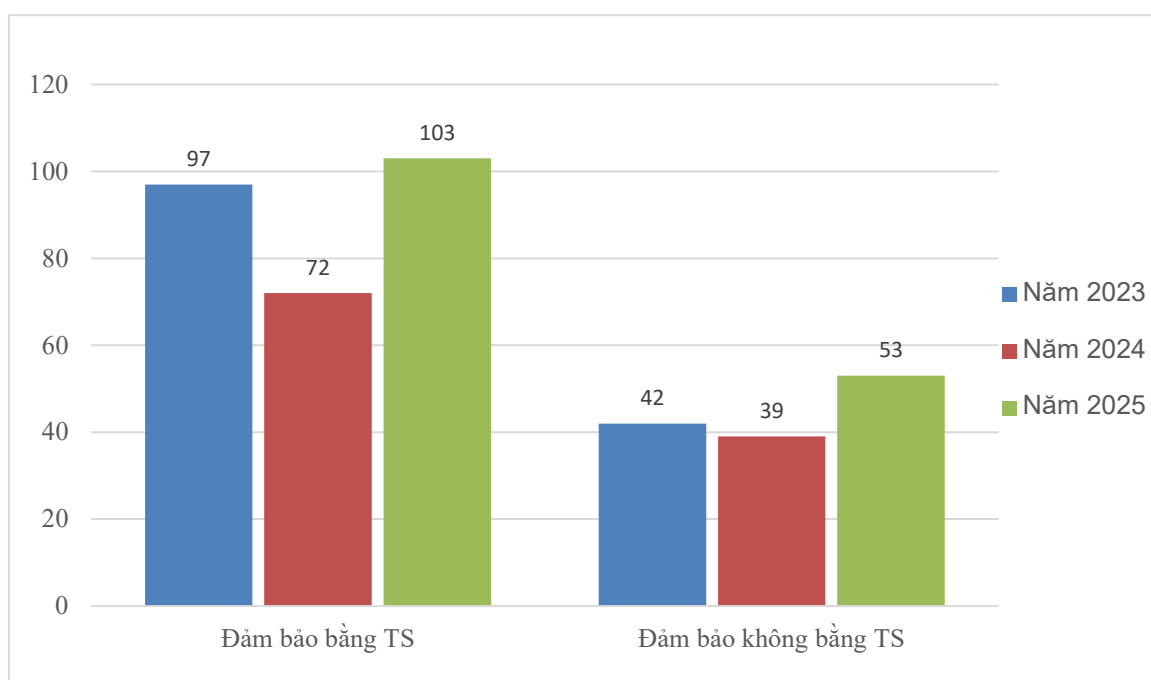
Ngược lại, dư nợ cho vay không có tài sản đảm bảo cũng ghi nhận sự gia tăng cả

về quy mô và tỷ trọng. Cụ thể, năm 2023 đạt 94.965 triệu đồng, chiếm 26,54%; năm 2024 tăng lên 103.602 triệu đồng, tương ứng tăng 8.637 triệu đồng (9.09%), chiếm 25.59%; và đến năm 2025 đạt 109.282 triệu đồng, tăng thêm 5.680 triệu đồng (5.48%), chiếm 26.28%. Việc tỷ trọng nhóm này tăng dần cho thấy ngân hàng đang từng bước mở rộng các khoản vay tín chấp nhằm khai thác phân khúc khách hàng cá nhân, đặc biệt là nhóm khách hàng có thu nhập ổn định nhưng không có tài sản đảm bảo.

Sự chiếm ưu thế của các khoản vay có tài sản đảm bảo xuất phát từ đặc điểm của các khoản vay tiêu dùng có giá trị lớn và thời hạn dài như vay mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở hoặc vay mua ô tô. Những khoản vay này yêu cầu tài sản thế chấp nhằm giảm thiểu rủi ro tín dụng, đồng thời tạo cơ sở pháp lý cho ngân hàng trong việc xử lý và thu hồi nợ khi phát sinh rủi ro. Bên cạnh đó, khách hàng cũng có xu hướng ưu tiên hình thức vay này do được hưởng lãi suất ưu đãi hơn, hạn mức vay cao và thời gian trả nợ linh hoạt.

Trong khi đó, các khoản vay không có tài sản đảm bảo chủ yếu phục vụ nhu cầu tiêu dùng ngắn hạn hoặc các khoản vay có giá trị nhỏ như mua sắm, du lịch, chi tiêu cá nhân,... Mặc dù giúp ngân hàng mở rộng tệp khách hàng và tăng tính linh hoạt trong hoạt động tín dụng, nhưng nhóm này tiềm ẩn rủi ro cao hơn do phụ thuộc vào thu nhập và uy tín tín dụng của khách hàng. Do đó, ngân hàng thường kiểm soát chặt chẽ về điều kiện cấp tín dụng, khiến tốc độ tăng trưởng của nhóm này dù khá cao nhưng vẫn được duy trì trong giới hạn hợp lý.

Nhìn chung, cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo SeABank Điện Biên Phủ cho thấy sự cân đối tương đối tốt giữa mục tiêu tăng trưởng và kiểm soát rủi ro. Việc duy trì tỷ trọng cao ở nhóm có tài sản đảm bảo giúp đảm bảo an toàn tín dụng và ổn định nguồn thu, trong khi việc gia tăng dần tỷ trọng cho vay tín chấp phản ánh chiến lược mở rộng thị phần và nâng cao khả năng cạnh tranh trong phân khúc khách hàng cá nhân. Đây là nền tảng quan trọng để ngân hàng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng bền vững trong thời gian tới.



Biểu đồ 2.20 Nợ xấu cho vay tiêu dùng theo TSĐB của Ngân hàng thương mại cổ phần Đông Nam Á – CN Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ giai đoạn 2023-2025

(ĐVT: Triệu đồng)

(Nguồn: SeABank - CN Đà Nẵng - PGD Điện Biên Phủ)

Xét theo hình thức đảm bảo, nợ xấu cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023–2025 có sự biến động nhất định giữa hai nhóm: có tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo, đồng thời phản ánh rõ đặc điểm rủi ro của từng hình thức cấp tín dụng.

Cụ thể, đối với các khoản vay có tài sản đảm bảo, nợ xấu năm 2023 đạt 97 triệu đồng, chiếm 69,78% tổng nợ xấu cho vay tiêu dùng. Sang năm 2024, chỉ tiêu này giảm xuống còn 72 triệu đồng, tương ứng giảm 25 triệu đồng (–25,77%) và tỷ trọng còn 64,86%. Tuy nhiên, đến năm 2025, nợ xấu của nhóm này tăng trở lại lên 103 triệu đồng, tăng 31 triệu đồng (43,06%) so với năm 2024 và chiếm 66,03% tổng nợ xấu. Sự biến động này cho thấy mặc dù các khoản vay có tài sản đảm bảo có mức độ an toàn cao hơn về mặt lý thuyết, nhưng khi phát sinh rủi ro thì giá trị nợ xấu thường lớn và chịu ảnh hưởng bởi yếu tố chu kỳ kinh tế cũng như khả năng xử lý tài sản đảm bảo.

Đối với các khoản vay không có tài sản đảm bảo, nợ xấu năm 2023 ở mức 42 triệu đồng, chiếm 30,22%. Năm 2024 giảm nhẹ xuống còn 39 triệu đồng (giảm 7,14%), tuy nhiên tỷ trọng tăng lên 35,14%. Đến năm 2025, nợ xấu của nhóm này tăng lên 53 triệu đồng, tương ứng tăng 14 triệu đồng (35,90%) và chiếm 33,97% tổng nợ xấu. Như vậy, mặc dù giá trị tuyệt đối thấp hơn nhóm có tài sản đảm bảo, nhưng nhóm tín chấp có xu

hướng biến động khá rõ, phản ánh mức độ nhạy cảm cao với sự thay đổi về thu nhập và khả năng tài chính của khách hàng.

Nguyên nhân khiến nợ xấu ở nhóm có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng lớn chủ yếu xuất phát từ quy mô dư nợ của nhóm này luôn chiếm ưu thế trong tổng danh mục cho vay tiêu dùng. Các khoản vay thế chấp thường có giá trị lớn và thời hạn dài như vay mua nhà, sửa chữa nhà ở hoặc vay mua ô tô, do đó khi phát sinh rủi ro, giá trị nợ xấu cũng tăng đáng kể. Bên cạnh đó, quá trình xử lý tài sản đảm bảo trên thực tế thường kéo dài do vướng mắc pháp lý, thủ tục phát mại phức tạp hoặc biến động của thị trường tài sản, làm cho nợ xấu có xu hướng gia tăng trong ngắn hạn.

Trong khi đó, đối với các khoản vay không có tài sản đảm bảo, mặc dù giá trị khoản vay nhỏ hơn và thời gian vay ngắn hơn, nhưng rủi ro lại phụ thuộc chủ yếu vào thu nhập và uy tín tín dụng của khách hàng. Khi thu nhập bị gián đoạn hoặc chịu tác động từ các yếu tố kinh tế, khả năng trả nợ của khách hàng sẽ bị ảnh hưởng trực tiếp, dẫn đến phát sinh nợ xấu. Điều này lý giải cho xu hướng tăng trở lại của nợ xấu tín chấp trong năm 2025 khi ngân hàng từng bước mở rộng nhóm khách hàng này.

Xét về tỷ lệ nợ xấu, hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn được kiểm soát ở mức thấp và tương đối ổn định. Cụ thể, tỷ lệ nợ xấu duy trì ở mức 0,04% năm 2023, giảm xuống 0,03% năm 2024 và quay lại mức 0,04% vào năm 2025. Trong đó, tỷ lệ nợ xấu của nhóm có tài sản đảm bảo dao động quanh mức 0,03%, còn nhóm không có tài sản đảm bảo ở mức khoảng 0,04%. Điều này cho thấy mặc dù cơ cấu tín dụng có sự điều chỉnh, ngân hàng vẫn kiểm soát tốt chất lượng tín dụng tổng thể.

Nhìn chung, cơ cấu nợ xấu cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại SeABank Điện Biên Phủ phản ánh rõ mối quan hệ giữa quy mô tín dụng và mức độ rủi ro. Trong đó, nhóm có tài sản đảm bảo chiếm tỷ trọng lớn do quy mô dư nợ cao, còn nhóm tín chấp tiềm ẩn rủi ro biến động mạnh hơn. Điều này đặt ra yêu cầu ngân hàng cần tiếp tục nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng, tăng cường giám sát sau cho vay và đẩy nhanh quá trình xử lý tài sản đảm bảo, đồng thời kiểm soát chặt chẽ các khoản vay tín chấp nhằm đảm bảo sự cân đối giữa tăng trưởng tín dụng và kiểm soát rủi ro trong thời gian tới.

2.4. Đánh giá chung về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng- PGD Điện Biên Phủ

2.4.1. Những mặt thành công của SeABank- Chi nhánh Đà Nẵng- PGD Điện Biên

Phủ đã đạt được.

Trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ đã đạt được nhiều kết quả tích cực, thể hiện qua sự tăng trưởng đồng bộ về quy mô, hiệu quả và chất lượng tín dụng. Phòng giao dịch không chỉ mở rộng thị phần tín dụng bán lẻ mà còn từng bước nâng cao năng lực quản trị rủi ro, tạo nền tảng cho phát triển bền vững trong dài hạn.

Trước hết, quy mô cho vay tiêu dùng tăng trưởng ổn định và liên tục qua các năm. Cụ thể, doanh số cho vay tiêu dùng tăng từ 136.036 triệu đồng năm 2023 lên 153.167 triệu đồng năm 2024 (tăng 12,59%) và đạt 175.292 triệu đồng vào năm 2025 (tăng 14,45%). Mức tăng trưởng này phản ánh rõ xu hướng gia tăng nhu cầu tiêu dùng của khách hàng cá nhân trên địa bàn, đồng thời cho thấy các sản phẩm tín dụng của ngân hàng ngày càng phù hợp với thị trường. Việc linh hoạt trong chính sách lãi suất, điều kiện vay vốn cùng với sự đa dạng hóa sản phẩm đã góp phần quan trọng trong việc thu hút khách hàng và mở rộng dư địa tăng trưởng.

Bên cạnh đó, hiệu quả thu hồi nợ được cải thiện rõ rệt, góp phần nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng. Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tăng từ 104.591 triệu đồng năm 2023 lên 121.377 triệu đồng năm 2024 và đạt 149.185 triệu đồng năm 2025, với tốc độ tăng trưởng cao hơn so với doanh số cho vay. Điều này cho thấy dòng tiền thu hồi từ khách hàng tương đối ổn định, đồng thời phản ánh công tác quản lý sau cho vay được thực hiện hiệu quả. Song song đó, dư nợ cuối kỳ cũng tăng từ 357.880 triệu đồng lên 414.777 triệu đồng, thể hiện quy mô tín dụng tiếp tục được mở rộng nhưng vẫn trong tầm kiểm soát.

Một điểm nổi bật khác là chất lượng cho vay luôn được duy trì ở mức an toàn. Trong suốt giai đoạn nghiên cứu, tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng chỉ dao động quanh mức 0,03%–0,04%, thấp hơn nhiều so với ngưỡng cảnh báo của ngành ngân hàng. Điều này cho thấy PGD đã thực hiện tốt công tác thẩm định tín dụng, lựa chọn khách hàng phù hợp cũng như kiểm soát chặt chẽ mục đích sử dụng vốn. Đồng thời, việc tăng cường kiểm tra, giám sát sau giải ngân và ứng dụng các công cụ nhắc nợ tự động cũng góp phần hạn chế phát sinh nợ quá hạn.

Về cơ cấu cho vay tiêu dùng được xây dựng theo hướng hợp lý và đa dạng. Các khoản vay trung – dài hạn như vay mua, xây dựng và sửa chữa nhà ở hoặc vay mua ô tô chiếm tỷ trọng lớn, tạo nguồn thu ổn định và lâu dài cho ngân hàng. Bên cạnh đó, các

khoản vay ngắn hạn và vay tín chấp cũng được chú trọng phát triển nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng linh hoạt của khách hàng, góp phần mở rộng tệp khách hàng và tăng khả năng cạnh tranh.

Ngoài ra, SeABank Điện Biên Phủ đã thể hiện sự chủ động trong hoạt động kinh doanh thông qua việc nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường tiếp cận khách hàng. Đội ngũ cán bộ tín dụng không chỉ thực hiện chức năng thẩm định mà còn đóng vai trò tư vấn tài chính, giúp khách hàng lựa chọn sản phẩm phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh khách hàng cá nhân ngày càng quan tâm đến các giải pháp tài chính linh hoạt và tiện lợi.

Bên cạnh đó, ngân hàng cũng triển khai nhiều chính sách ưu đãi về lãi suất và điều kiện vay nhằm nâng cao sức cạnh tranh. Các gói vay linh hoạt, thời hạn dài, lãi suất hợp lý cùng với thủ tục đơn giản đã tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận nguồn vốn. Đồng thời, việc đa dạng hóa hình thức đảm bảo (bao gồm cả vay thế chấp và tín chấp) giúp ngân hàng mở rộng phạm vi phục vụ, đáp ứng nhu cầu của nhiều phân khúc khách hàng khác nhau.

Cuối cùng, định hướng lấy khách hàng làm trung tâm đã góp phần nâng cao uy tín và hình ảnh của ngân hàng trên địa bàn. Các hoạt động chăm sóc khách hàng, chính sách hậu mãi và chương trình ưu đãi được triển khai thường xuyên đã giúp duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng. Đây chính là yếu tố nền tảng giúp SeABank Điện Biên Phủ không chỉ gia tăng hiệu quả kinh doanh mà còn phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng ổn định và bền vững trong thời gian tới.

2.4.2. Những mặt hạn chế của SeABank – Chi nhánh Đà Nẵng- PGD Điện Biên Phủ

Bên cạnh những kết quả tích cực đã đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Những hạn chế này không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động mà còn phần nào làm giảm khả năng cạnh tranh của đơn vị trong bối cảnh thị trường ngày càng phát triển mạnh mẽ. Cụ thể như sau:

Thứ nhất, quy trình cho vay tiêu dùng vẫn còn mang tính thủ công, nhiều khâu trung gian và thiếu tính linh hoạt theo từng nhóm khách hàng. Mặc dù ngân hàng đã xây dựng quy trình tín dụng tương đối chặt chẽ nhằm đảm bảo an toàn, tuy nhiên trong thực tế triển khai, việc xử lý hồ sơ vẫn còn phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công, chưa

có sự phân luồng rõ ràng giữa các nhóm khách hàng khác nhau. Điều này dẫn đến thời gian xét duyệt và giải ngân còn kéo dài, đặc biệt đối với các khoản vay tiêu dùng có giá trị nhỏ nhưng vẫn phải trải qua đầy đủ các bước như khoản vay lớn. Trong bối cảnh khách hàng ngày càng ưu tiên sự nhanh chóng và tiện lợi, hạn chế này làm giảm đáng kể sức cạnh tranh của SeABank Điện Biên Phủ so với các tổ chức tín dụng khác, đặc biệt là các công ty tài chính có quy trình đơn giản hơn.

Thứ hai, công tác thẩm định và giám sát sau cho vay đối với các khoản vay tín chấp chưa thực sự sâu sát. Trong bối cảnh xu hướng cho vay tiêu dùng tín chấp ngày càng gia tăng, việc đánh giá khách hàng chủ yếu dựa trên hồ sơ chứng minh thu nhập và uy tín cá nhân đôi khi chưa phản ánh đầy đủ năng lực tài chính thực tế. Đối với một số nhóm khách hàng có thu nhập không ổn định hoặc khó chứng minh bằng giấy tờ, việc thẩm định còn mang tính chủ quan, phụ thuộc nhiều vào kinh nghiệm của cán bộ tín dụng. Bên cạnh đó, công tác kiểm tra, giám sát sau vay chưa được thực hiện thường xuyên và có hệ thống, dẫn đến việc phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro còn hạn chế. Đây là yếu tố tiềm ẩn nguy cơ gia tăng nợ xấu trong tương lai nếu quy mô tín dụng tiếp tục mở rộng.

Thứ ba, hoạt động marketing và mở rộng khách hàng còn mang tính thụ động, chưa tận dụng hiệu quả các kênh tiếp cận hiện đại. Việc tiếp cận khách hàng tại SeABank Điện Biên Phủ vẫn chủ yếu dựa vào các kênh truyền thống như giao dịch trực tiếp tại quầy hoặc thông qua mối quan hệ cá nhân của cán bộ tín dụng. Trong khi đó, các kênh tiếp cận khách hàng tiềm năng như mạng xã hội, nền tảng số hoặc hợp tác với đối tác tại điểm bán chưa được khai thác hiệu quả. Điều này dẫn đến việc ngân hàng chưa tiếp cận được nhiều nhóm khách hàng mới, đặc biệt là khách hàng trẻ – đối tượng có nhu cầu tiêu dùng cao và khả năng sử dụng dịch vụ tài chính linh hoạt. Hạn chế này làm giảm tốc độ mở rộng thị phần trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt.

Thứ tư, nguồn nhân lực và mức độ ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay tiêu dùng còn hạn chế. Đội ngũ cán bộ tín dụng tại SeABank Điện Biên Phủ tuy có trình độ chuyên môn nhưng số lượng còn mỏng, phải đảm nhiệm nhiều công đoạn trong quy trình cho vay từ tìm kiếm khách hàng, thẩm định đến quản lý sau vay. Điều này dẫn đến tình trạng quá tải, ảnh hưởng đến chất lượng xử lý công việc và khả năng kiểm soát rủi ro. Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn chưa thực sự mạnh mẽ, nhiều khâu còn thực hiện thủ công, chưa tận dụng được các công cụ

nếu điểm tín dụng tự động, phân tích dữ liệu khách hàng hay hệ thống quản lý khoản vay thông minh. Điều này không chỉ làm giảm hiệu quả vận hành mà còn hạn chế khả năng nâng cao trải nghiệm khách hàng trong bối cảnh chuyển đổi số ngành ngân hàng đang diễn ra mạnh mẽ.

Thứ năm, danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng tại SeABank PGD Điện Biên Phủ vẫn chưa thực sự đa dạng và linh hoạt theo xu hướng thị trường. Hiện nay, các sản phẩm cho vay tiêu dùng của SeABank PGD Điện Biên Phủ vẫn chủ yếu tập trung vào các khoản vay truyền thống như vay mua, sửa chữa nhà ở, vay mua ô tô hoặc vay có tài sản bảo đảm, trong khi các sản phẩm vay tín chấp linh hoạt, vay tiêu dùng nhanh, vay theo nhu cầu cá nhân hóa hoặc các gói vay dành riêng cho từng nhóm khách hàng chưa được triển khai mạnh mẽ. Việc thiết kế sản phẩm còn mang tính tương đối đồng nhất, chưa có sự phân hóa rõ ràng theo độ tuổi, nghề nghiệp, thu nhập và hành vi tiêu dùng của khách hàng. Trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng ngày càng đa dạng, đặc biệt ở nhóm khách hàng trẻ có xu hướng ưu tiên thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh và trải nghiệm số, hạn chế này khiến ngân hàng khó tiếp cận và giữ chân khách hàng tiềm năng. Đồng thời, so với nhiều ngân hàng thương mại và công ty tài chính đang đẩy mạnh các sản phẩm vay tiêu dùng linh hoạt tích hợp công nghệ, SeABank Điện Biên Phủ vẫn chưa tạo được sự khác biệt rõ nét về sản phẩm, từ đó ảnh hưởng đến khả năng mở rộng thị phần và nâng cao năng lực cạnh tranh trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng.

2.4.3. Nguyên nhân của những hạn chế cho vay tiêu dùng của SeABank- Chi nhánh Đà Nẵng -PGD Điện Biên Phủ

* Nhân tố chủ quan:

Trước hết, một trong những nguyên nhân cốt lõi xuất phát từ việc quy trình cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ vẫn mang tính “chuẩn hóa cứng”, chưa được thiết kế theo hướng linh hoạt và phân tầng khách hàng. Trên thực tế, các khoản vay tiêu dùng có đặc điểm rất đa dạng về quy mô, mục đích và hồ sơ thu nhập, tuy nhiên việc áp dụng một quy trình tương đối đồng nhất cho nhiều nhóm khách hàng khác nhau đã làm giảm tính linh hoạt trong xử lý. Điều này dẫn đến tình trạng các khoản vay nhỏ lẻ vẫn phải trải qua nhiều bước xét duyệt không cần thiết, làm kéo dài thời gian giải ngân và ảnh hưởng đến trải nghiệm khách hàng. Bên cạnh đó, việc chưa tích hợp sâu các công cụ công nghệ vào quy trình khiến nhiều khâu vẫn phụ thuộc vào thao tác thủ công, từ đó làm giảm hiệu quả vận hành và khó mở rộng quy mô trong điều kiện khối lượng hồ sơ

ngày càng tăng.

Một nguyên nhân đáng chú ý khác nằm ở công tác thẩm định và giám sát sau cho vay. Trong điều kiện thiếu các công cụ hỗ trợ hiện đại, việc đánh giá khách hàng vẫn dựa nhiều vào hồ sơ chứng minh thu nhập và kinh nghiệm cá nhân của cán bộ tín dụng. Đối với nhóm khách hàng có thu nhập không ổn định hoặc khó chứng minh bằng giấy tờ – khá phổ biến tại địa bàn Đà Nẵng với đặc thù kinh tế dịch vụ – việc thẩm định trở nên khó khăn và dễ mang tính chủ quan. Đồng thời, công tác kiểm tra sau vay chưa được tổ chức theo hướng hệ thống và định kỳ rõ ràng, dẫn đến việc phát hiện các dấu hiệu rủi ro còn chậm, làm gia tăng nguy cơ phát sinh nợ xấu khi quy mô tín dụng mở rộng.

Bên cạnh đó, hoạt động marketing và phát triển khách hàng của SeABank Điện Biên Phủ vẫn chưa theo kịp xu hướng thị trường. Trong khi hành vi khách hàng ngày càng dịch chuyển sang các nền tảng số, việc tiếp cận vẫn chủ yếu thông qua kênh truyền thống đã làm hạn chế khả năng mở rộng tệp khách hàng. Đặc biệt, nhóm khách hàng trẻ – có nhu cầu tiêu dùng cao và sẵn sàng tiếp cận các sản phẩm tài chính linh hoạt – chưa được khai thác hiệu quả. Điều này phản ánh sự thiếu chủ động trong việc xây dựng chiến lược marketing và chưa tận dụng tốt dữ liệu khách hàng hiện hữu để phát triển bán chéo sản phẩm.

Song song đó, yếu tố con người và công nghệ cũng là điểm nghẽn đáng kể. Nguồn nhân lực tại SeABank Điện Biên Phủ còn mỏng trong khi khối lượng công việc ngày càng lớn khiến mỗi cán bộ tín dụng phải đảm nhiệm nhiều vai trò cùng lúc. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến chất lượng xử lý hồ sơ mà còn làm giảm khả năng theo dõi sát sao khách hàng sau giải ngân. Trong khi đó, việc ứng dụng công nghệ chưa đồng bộ khiến các công cụ hỗ trợ chưa phát huy được vai trò trong việc giảm tải công việc và nâng cao hiệu quả quản lý. Sự kết hợp giữa hạn chế về nhân lực và công nghệ đã phần nào kìm hãm tốc độ phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ.

Ngoài ra, việc phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ vẫn chưa thực sự theo kịp sự thay đổi trong nhu cầu và hành vi của khách hàng. Các sản phẩm cho vay hiện nay chủ yếu vẫn tập trung vào những hình thức truyền thống và chưa có sự phân hóa rõ ràng theo từng nhóm khách hàng cụ thể. Trong khi nhu cầu vay tiêu dùng ngày càng đa dạng, đặc biệt ở nhóm khách hàng trẻ có xu hướng ưu tiên các sản phẩm vay linh hoạt, thủ tục nhanh và tích hợp công nghệ, ngân hàng vẫn chưa xây dựng

được nhiều sản phẩm mang tính cá nhân hóa hoặc chuyên biệt cho từng phân khúc khách hàng. Bên cạnh đó, việc ứng dụng dữ liệu khách hàng trong nghiên cứu nhu cầu và phát triển sản phẩm còn hạn chế, dẫn đến khả năng đổi mới sản phẩm chưa cao và chưa tạo được sự khác biệt rõ nét so với các đối thủ cạnh tranh trên thị trường.

*Nhân tố khách quan:

Từ góc độ môi trường bên ngoài, trước hết phải kể đến sự chưa hoàn thiện của khung pháp lý đối với hoạt động cho vay tiêu dùng. Mặc dù các quy định đã từng bước được cải thiện, nhưng vẫn còn tồn tại những điểm chưa thực sự rõ ràng, đặc biệt liên quan đến cho vay tín chấp, định danh điện tử hay xử lý tài sản bảo đảm. Điều này khiến các ngân hàng phải thận trọng hơn trong quá trình triển khai, đồng thời làm hạn chế khả năng đổi mới sản phẩm và quy trình.

Mức độ cạnh tranh trên thị trường tài chính cũng ngày càng gia tăng. Sự hiện diện của nhiều ngân hàng thương mại và công ty tài chính với lợi thế về công nghệ, quy trình tinh gọn và chiến lược marketing mạnh mẽ đã tạo áp lực đáng kể đối với SeABank Điện Biên Phủ. Trong khi các đối thủ sẵn sàng đơn giản hóa thủ tục và rút ngắn thời gian giải ngân để thu hút khách hàng, việc SeABank Điện Biên Phủ chưa kịp thời thích ứng đã phần nào làm suy giảm lợi thế cạnh tranh.

Ngoài ra, yếu tố tâm lý và thói quen tiêu dùng của khách hàng cũng có tác động nhất định. Một bộ phận người dân vẫn còn e ngại việc vay vốn ngân hàng do lo lắng về thủ tục phức tạp và nghĩa vụ trả nợ dài hạn. Đồng thời, sự tồn tại của các kênh tín dụng phi chính thức với thủ tục nhanh chóng, dù tiềm ẩn rủi ro cao, vẫn thu hút một số khách hàng, đặc biệt là những người khó đáp ứng điều kiện vay vốn tại ngân hàng. Điều này làm giảm cơ hội mở rộng tín dụng chính thức của SeABank Điện Biên Phủ.

Cuối cùng, xu hướng tiêu dùng và nhu cầu vay vốn của khách hàng hiện nay thay đổi khá nhanh dưới tác động của chuyển đổi số và sự phát triển mạnh của các công ty tài chính tiêu dùng. Khách hàng ngày càng ưu tiên các sản phẩm vay linh hoạt, thủ tục đơn giản và có tính cá nhân hóa cao. Trong khi nhiều tổ chức tín dụng liên tục đổi mới danh mục sản phẩm để đáp ứng xu hướng này, SeABank Điện Biên Phủ vẫn gặp áp lực nhất định trong việc thích ứng và đổi mới sản phẩm cho vay tiêu dùng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG II

Chương II của khóa luận đã tập trung phân tích thực trạng hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Phòng Giao dịch Điện Biên Phủ – Chi nhánh Đà Nẵng trong giai đoạn 2023 – 2025. Trên cơ sở các nội dung lý luận đã được trình bày ở Chương I, khóa luận đã làm rõ bức tranh tổng thể về điều kiện kinh tế – xã hội tại địa bàn, khái quát tình hình hoạt động của PGD cũng như phân tích chi tiết các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động kinh doanh của đơn vị.

Kết quả phân tích cho thấy SeABank Điện Biên Phủ đã đạt được những kết quả tích cực trong hoạt động kinh doanh. Quy mô huy động vốn và hoạt động cho vay của PGD có xu hướng tăng trưởng ổn định qua các năm, góp phần tạo nền tảng cho việc mở rộng hoạt động tín dụng và đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng trên địa bàn. Bên cạnh đó, tổng thu nhập của PGD tuy có sự biến động theo từng năm nhưng vẫn duy trì ở mức tương đối ổn định, trong đó thu nhập từ hoạt động tín dụng tiếp tục giữ vai trò chủ đạo. Đồng thời, PGD cũng từng bước đẩy mạnh các dịch vụ ngân hàng hiện đại, góp phần gia tăng nguồn thu từ hoạt động dịch vụ.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động kinh doanh của PGD vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định. Cụ thể, chi phí hoạt động và chi phí tín dụng vẫn chiếm tỷ trọng khá lớn trong cơ cấu chi phí, gây áp lực nhất định đến hiệu quả kinh doanh. Ngoài ra, trong bối cảnh thị trường tài chính – tiền tệ có nhiều biến động và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt, PGD cũng cần chú trọng hơn đến việc nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát rủi ro và tối ưu hóa chi phí nhằm đảm bảo hiệu quả hoạt động trong dài hạn.

Việc đánh giá toàn diện những kết quả đạt được cũng như những hạn chế còn tồn tại là cơ sở quan trọng để đề xuất các giải pháp phù hợp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh tại SeABank – PGD Điện Biên Phủ trong thời gian tới. Đây cũng chính là nội dung trọng tâm sẽ được trình bày trong Chương III của khóa luận.

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP MỞ RỘNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐÔNG NAM Á – CHI NHÁNH ĐÀ NẴNG - PGD ĐIỆN BIÊN PHỦ

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các tổ chức tín dụng trên địa bàn Đà Nẵng, đồng thời nhu cầu tiêu dùng của người dân không ngừng gia tăng cả về quy mô lẫn tính đa dạng SeABank Điện Biên Phủ xác định phát triển tín dụng bán lẻ, đặc biệt là cho vay tiêu dùng, tiếp tục là một trong những định hướng trọng tâm trong giai đoạn tới. Định hướng này không chỉ nhằm mở rộng quy mô hoạt động mà còn hướng đến nâng cao chất lượng tín dụng, đảm bảo tăng trưởng bền vững và kiểm soát rủi ro hiệu quả.

Trên cơ sở những kết quả đạt được trong giai đoạn 2023–2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại SeABank Điện Biên Phủ đã có sự tăng trưởng tích cực về doanh số, dư nợ và hiệu quả thu hồi nợ. Tuy nhiên, một số hạn chế như tỷ trọng cho vay trung – dài hạn còn chiếm ưu thế lớn, rủi ro tiềm ẩn ở nhóm tín chấp, cũng như áp lực cạnh tranh từ các ngân hàng và công ty tài chính đặt ra yêu cầu SeABank Điện Biên Phủ cần có những định hướng phát triển phù hợp hơn trong thời gian tới.

Trước hết, SeABank Điện Biên Phủ tiếp tục định hướng mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng đa dạng hóa sản phẩm và đối tượng khách hàng. Bên cạnh các sản phẩm truyền thống như vay mua, xây dựng, sửa chữa nhà ở hay vay mua ô tô, ngân hàng cần đẩy mạnh phát triển các sản phẩm vay tiêu dùng tín chấp, vay theo lương, vay trả góp... nhằm tiếp cận nhóm khách hàng trẻ, người lao động có thu nhập ổn định nhưng chưa có tài sản bảo đảm. Việc đa dạng hóa này không chỉ giúp mở rộng thị phần mà còn góp phần phân tán rủi ro tín dụng.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần điều chỉnh cơ cấu cho vay theo hướng hợp lý hơn giữa ngắn hạn và trung – dài hạn. Mặc dù các khoản vay trung – dài hạn mang lại nguồn thu ổn định, nhưng việc phụ thuộc quá nhiều vào nhóm này có thể làm gia tăng rủi ro trong dài hạn. Do đó, SeABank Điện Biên Phủ cần từng bước gia tăng tỷ trọng cho vay ngắn hạn, đẩy mạnh các khoản vay tiêu dùng linh hoạt.

PGD nên có định hướng quan trọng khác là đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Ngân hàng cần tiếp tục hoàn thiện các nền tảng ngân hàng số, đơn giản hóa quy trình xét duyệt và giải ngân, rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ. Việc triển khai các dịch vụ vay trực tuyến, định danh điện tử (eKYC), chấm điểm tín dụng tự

động... sẽ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng, đồng thời tăng khả năng cạnh tranh với các tổ chức tín dụng khác trên thị trường.

Song song với mở rộng tín dụng, SeABank Điện Biên Phủ cần tăng cường công tác quản trị rủi ro và kiểm soát chất lượng tín dụng. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh nợ xấu có xu hướng biến động ở một số nhóm khách hàng. Ngân hàng cần nâng cao chất lượng thẩm định, chú trọng đánh giá khả năng trả nợ thực tế của khách hàng, đồng thời tăng cường kiểm tra, giám sát sau cho vay nhằm kịp thời phát hiện và xử lý các khoản vay có dấu hiệu rủi ro.

Ngoài ra, SeABank Điện Biên Phủ cũng cần phát triển chiến lược khách hàng theo hướng bền vững, trong đó chú trọng duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện hữu thông qua các chương trình chăm sóc, ưu đãi và cá nhân hóa sản phẩm. Đồng thời, mở rộng tệp khách hàng mới thông qua việc tăng cường hoạt động marketing, hợp tác với các đối tác như doanh nghiệp, cửa hàng, đại lý phân phối... để khai thác nhu cầu vay tiêu dùng ngay tại điểm bán.

Về nguồn nhân lực, ngân hàng cần nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng, không chỉ về chuyên môn nghiệp vụ mà còn về kỹ năng tư vấn, chăm sóc khách hàng và nhận diện rủi ro. Việc đào tạo thường xuyên, kết hợp với cơ chế đánh giá hiệu quả công việc rõ ràng sẽ góp phần nâng cao năng suất lao động và chất lượng phục vụ.

Cuối cùng, SeABank Điện Biên Phủ cần tiếp tục hoàn thiện quy trình, thủ tục cho vay theo hướng đơn giản, linh hoạt nhưng vẫn đảm bảo an toàn. Việc cắt giảm các thủ tục không cần thiết, rút ngắn thời gian phê duyệt sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn hơn, từ đó nâng cao khả năng cạnh tranh của ngân hàng trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng.

Nhìn chung, định hướng phát triển của SeABank Điện Biên Phủ trong thời gian tới là kết hợp hài hòa giữa tăng trưởng và kiểm soát rủi ro, lấy khách hàng làm trung tâm, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ và nâng cao chất lượng dịch vụ. Đây sẽ là nền tảng quan trọng giúp ngân hàng tiếp tục mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng một cách hiệu quả và bền vững trong giai đoạn tiếp theo.

Trong dài hạn, SeABank Điện Biên Phủ cần từng bước chuyển dịch mô hình cho vay tiêu dùng từ tiếp cận truyền thống sang mô hình ngân hàng bán lẻ hiện đại, trong đó lấy dữ liệu khách hàng làm nền tảng và trải nghiệm khách hàng làm trung tâm. Việc kết hợp giữa tăng trưởng tín dụng, ứng dụng công nghệ và kiểm soát rủi ro theo hướng chủ

động sẽ là yếu tố quyết định giúp ngân hàng không chỉ mở rộng quy mô mà còn nâng cao chất lượng tín dụng. Đây cũng chính là định hướng phù hợp với xu thế phát triển chung của ngành ngân hàng trong bối cảnh chuyển đổi số hiện nay.

3.2. Giải pháp mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ

3.2.1. Tái cấu trúc quy trình cho vay theo hướng tinh gọn, kiểm soát rủi ro theo chiều sâu

Một trong những “nút thắt” lớn nhất đang làm giảm khả năng cạnh tranh của SeABank Điện Biên Phủ không nằm ở sản phẩm hay lãi suất, mà nằm ở chính quy trình xử lý khoản vay còn mang tính thủ công, nhiều bước trung gian và thiếu linh hoạt theo từng nhóm khách hàng. Khi khách hàng phải chờ đợi lâu, chuẩn bị nhiều hồ sơ, họ rất dễ chuyển sang các công ty tài chính dù lãi suất cao hơn – điều này thực tế đã diễn ra khá phổ biến tại Đà Nẵng.

Vì vậy, thay vì chỉ “cải tiến nhẹ”, SeABank Điện Biên Phủ cần tiếp cận theo hướng tái cấu trúc quy trình một cách có hệ thống. Cốt lõi là phân tách quy trình thành hai luồng rõ ràng: quy trình chuẩn (áp dụng cho khoản vay lớn, có tài sản bảo đảm) và quy trình rút gọn (áp dụng cho khoản vay nhỏ, khách hàng có lịch sử tín dụng tốt). Với nhóm khách hàng nhận lương qua tài khoản ngân hàng hoặc đã có lịch sử vay trả đúng hạn, hoàn toàn có thể rút gọn 30–50% hồ sơ mà vẫn đảm bảo kiểm soát rủi ro.

Chẳng hạn, với khách hàng là nhân viên văn phòng nhận lương qua tài khoản SeABank, ngân hàng đã có sẵn dữ liệu về thu nhập, biến động dòng tiền, nên không nhất thiết yêu cầu thêm xác nhận thu nhập từ công ty. Việc tận dụng dữ liệu nội bộ này giúp rút ngắn đáng kể thời gian xét duyệt, có thể đưa thời gian giải ngân từ vài ngày xuống còn 24 giờ. Đây chính là điểm khác biệt mà nhiều ngân hàng bán lẻ hiện nay đang khai thác rất hiệu quả.

Song song đó, khâu thẩm định cũng cần chuyển từ “kiểm tra hồ sơ” sang “đánh giá hành vi tài chính”. Ví dụ, thay vì chỉ nhìn vào bảng lương, cán bộ tín dụng có thể xem xét thêm tần suất giao dịch, mức độ chi tiêu, lịch sử trả nợ... để có cái nhìn thực chất hơn về khả năng trả nợ. Cách tiếp cận này đặc biệt phù hợp với nhóm khách hàng trẻ – đối tượng chiếm tỷ trọng ngày càng lớn tại Đà Nẵng.

Nếu được triển khai đúng hướng, việc tinh gọn quy trình không chỉ giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng mà còn tăng tốc độ quay vòng tín dụng, từ đó cải thiện hiệu quả

kinh doanh một cách rõ rệt.

Không chỉ dừng lại ở việc rút gọn hồ sơ và phân luồng quy trình, SeABank Điện Biên Phủ cần xây dựng cơ chế kiểm soát theo hướng “đơn giản ở đầu vào nhưng chặt chẽ ở đầu ra”. Nghĩa là thay vì kiểm soát quá nhiều ở khâu xét duyệt ban đầu, ngân hàng có thể chuyển một phần trọng tâm sang theo dõi sau giải ngân. Điều này đặc biệt phù hợp với các khoản vay tiêu dùng có giá trị nhỏ, vòng quay nhanh, nếu kiểm soát quá chặt ngay từ đầu sẽ làm mất đi cơ hội kinh doanh.

Trong thực tế, một số ngân hàng đã áp dụng mô hình “phê duyệt nhanh – giám sát sâu”, tức là cho phép giải ngân nhanh đối với khách hàng đạt điều kiện cơ bản, sau đó theo dõi sát dòng tiền và hành vi trả nợ trong 1–3 tháng đầu. Nếu khách hàng có dấu hiệu bất thường như chậm thanh toán, giảm giao dịch, ngân hàng sẽ chủ động can thiệp sớm. Cách làm này vừa đảm bảo tốc độ xử lý hồ sơ, vừa hạn chế rủi ro phát sinh nợ xấu về sau.

Ngoài ra, SeABank Điện Biên Phủ cũng cần xây dựng bộ tiêu chí đánh giá hiệu quả quy trình một cách cụ thể, chẳng hạn như thời gian xử lý trung bình một hồ sơ, tỷ lệ hồ sơ bị từ chối, tỷ lệ nợ xấu phát sinh theo từng nhóm quy trình. Khi có dữ liệu đo lường rõ ràng, việc điều chỉnh quy trình sẽ mang tính thực chất hơn, tránh tình trạng cải tiến mang tính hình thức nhưng không tạo ra thay đổi đáng kể.

3.2.2. Nâng chuẩn thẩm định và thiết lập cơ chế giám sát “sống” đối với khoản vay tín chấp

Rủi ro trong cho vay tiêu dùng hiện nay không nằm ở những khoản vay lớn có tài sản bảo đảm, mà chủ yếu đến từ các khoản vay tín chấp – nơi mà quyết định tín dụng phụ thuộc rất nhiều vào đánh giá chủ quan của cán bộ. Vì vậy, nếu không thay đổi cách tiếp cận, việc mở rộng tín dụng sẽ luôn đi kèm với áp lực nợ xấu.

Điểm cần thay đổi ở đây không phải là “siết chặt” mà là nâng chuẩn đánh giá theo hướng đa chiều. Một khách hàng có thể không chứng minh được thu nhập theo cách truyền thống, nhưng lại có dòng tiền đều đặn qua tài khoản hoặc hoạt động kinh doanh ổn định. Nếu chỉ dựa vào giấy tờ, ngân hàng sẽ bỏ lỡ những khách hàng tốt.

Trong thực tế, nhiều khách hàng tại Đà Nẵng làm nghề tự do như bán hàng online, dịch vụ du lịch nhỏ lẻ... có thu nhập khá nhưng khó chứng minh. Khi tiếp cận những trường hợp này, cán bộ tín dụng cần kết hợp nhiều nguồn thông tin: lịch sử giao dịch ngân hàng, phản hồi từ đối tác, thậm chí quan sát trực tiếp hoạt động kinh doanh. Đây

là kỹ năng mang tính kinh nghiệm thực tiễn, khó có thể thay thế hoàn toàn bằng các quy trình mang tính chuẩn hóa.

Sau khi giải ngân, việc giám sát cũng cần chuyển sang trạng thái “liên tục” thay vì “định kỳ”. Có thể tận dụng các công cụ đơn giản như theo dõi biến động tài khoản, tương tác qua Zalo, hoặc nhắc nợ tự động để nắm bắt sớm dấu hiệu bất thường. Ví dụ, nếu một khách hàng đột ngột giảm giao dịch trong 1–2 tháng, đó có thể là tín hiệu cảnh báo sớm cần được kiểm tra. Khi làm tốt khâu này, SeABank Điện Biên Phủ có thể mạnh dạn mở rộng tín chấp mà không làm tăng rủi ro, đây chính là chìa khóa để cạnh tranh với các công ty tài chính.

Để nâng cao chất lượng thẩm định, SeABank Điện Biên Phủ cần từng bước chuẩn hóa quy trình thu thập và xử lý thông tin khách hàng theo hướng hệ thống hơn. Thay vì phụ thuộc hoàn toàn vào kinh nghiệm cá nhân, ngân hàng có thể xây dựng bộ tiêu chí chấm điểm nội bộ dựa trên nhiều yếu tố như lịch sử giao dịch, mức độ ổn định thu nhập, hành vi chi tiêu và uy tín tín dụng.

Việc áp dụng chấm điểm tín dụng nội bộ không chỉ giúp giảm tính chủ quan trong quyết định cho vay mà còn tạo sự thống nhất giữa các cán bộ tín dụng. Đặc biệt, trong bối cảnh số lượng hồ sơ ngày càng tăng, nếu không có công cụ hỗ trợ, chất lượng thẩm định rất dễ bị ảnh hưởng.

Ở khâu giám sát sau cho vay, SeABank Điện Biên Phủ có thể thiết lập cơ chế phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro để có phương thức theo dõi phù hợp. Những khách hàng có lịch sử tín dụng tốt có thể áp dụng hình thức giám sát nhẹ, trong khi các khoản vay tiềm ẩn rủi ro cần được theo dõi sát hơn. Cách tiếp cận này giúp tối ưu nguồn lực, tránh tình trạng kiểm tra dàn trải nhưng không hiệu quả.

3.2.3. Mở rộng thị trường thông qua mô hình liên kết và tiếp cận “đúng điểm phát sinh nhu cầu”

Một thực tế dễ thấy là khách hàng thường không đi tìm khoản vay trước, mà chỉ nghĩ đến vay khi phát sinh nhu cầu chi tiêu. Vì vậy, nếu ngân hàng chỉ ngồi chờ khách đến quầy thì rất khó mở rộng thị phần.

Hướng đi hiệu quả hơn là đưa sản phẩm tín dụng đến ngay nơi nhu cầu xuất hiện. Ví dụ, khi khách hàng mua xe máy, đồ điện máy, hoặc ký hợp đồng mua nhà, nếu ngay tại thời điểm đó có sẵn giải pháp vay phù hợp thì khả năng phát sinh khoản vay sẽ rất cao.

SeABank Điện Biên Phủ có thể triển khai hợp tác với các cửa hàng điện máy, showroom ô tô, hoặc sàn bất động sản tại Đà Nẵng. Khi khách hàng lựa chọn sản phẩm, nhân viên tại điểm bán có thể hỗ trợ kết nối với ngân hàng để làm thủ tục vay ngay. Thực tế, nhiều ngân hàng đã tăng trưởng rất nhanh nhờ mô hình này.

Song song đó, hoạt động marketing cũng cần thay đổi theo hướng “đúng người – đúng thời điểm”. Thay vì quảng bá dàn trải, SeABank Điện Biên Phủ có thể sử dụng dữ liệu khách hàng để xác định nhóm có nhu cầu cao, ví dụ khách hàng có thu nhập ổn định, độ tuổi 25–40, thường xuyên chi tiêu lớn. Từ đó triển khai các chương trình ưu đãi phù hợp như giảm lãi suất vay mua nhà hoặc vay tiêu dùng dịp cuối năm. Khi tiếp cận đúng nhu cầu, hiệu quả chuyển đổi sẽ cao hơn rất nhiều so với cách làm truyền thống.

Để mở rộng thị trường một cách bền vững, PGD cần chuyển từ tư duy “tìm khách hàng” sang “xây dựng hệ sinh thái khách hàng”. Nghĩa là không chỉ dừng lại ở việc cho vay, mà cần tạo ra mối liên kết lâu dài giữa ngân hàng với khách hàng và các đối tác liên quan.

Trong thực tế, khi ngân hàng hợp tác với các đối tác như cửa hàng điện máy hoặc doanh nghiệp bất động sản, không chỉ phát sinh khoản vay mà còn mở ra nhiều cơ hội bán chéo sản phẩm khác. Ví dụ, khách hàng vay mua nhà có thể tiếp tục sử dụng dịch vụ thanh toán, bảo hiểm hoặc vay bổ sung trong tương lai. Như vậy, giá trị mang lại từ một khách hàng sẽ cao hơn rất nhiều so với một giao dịch đơn lẻ.

Ngoài ra, SeABank Điện Biên Phủ cũng nên tận dụng dữ liệu khách hàng hiện hữu để triển khai các chương trình tiếp thị lại. Chẳng hạn, những khách hàng đã từng vay và trả nợ đúng hạn có thể được ưu đãi khi vay lần tiếp theo. Điều này không chỉ giúp tăng khả năng quay lại của khách hàng mà còn giảm chi phí tìm kiếm khách hàng mới.

3.2.4. Nâng cao năng lực đội ngũ và ứng dụng công nghệ như một “đòn bẩy” cạnh tranh dài hạn

Dù quy trình hay sản phẩm có tốt đến đâu, hiệu quả cuối cùng vẫn phụ thuộc vào con người và cách vận hành. Trong điều kiện nhân sự còn mỏng, áp lực công việc cao, nếu không có sự hỗ trợ từ công nghệ thì rất khó nâng cao chất lượng tín dụng.

Điều cần thiết không chỉ là đào tạo, mà là đào tạo gắn với tình huống thực tế. Cán bộ tín dụng cần được tiếp cận các thực tiễn cụ thể như hồ sơ khách hàng rủi ro, tình huống nợ quá hạn, hoặc cách xử lý tài sản bảo đảm. Việc học từ tình huống thực tế sẽ giúp nâng cao khả năng ra quyết định – điều mà lý thuyết khó thay thế.

Bên cạnh đó, công nghệ cần được xem là công cụ hỗ trợ, không phải yếu tố phụ. Việc áp dụng chấm điểm tín dụng tự động, nhắc nợ tự động hay quản lý danh mục vay qua hệ thống sẽ giúp giảm tải cho cán bộ và hạn chế sai sót.

Ví dụ, nếu hệ thống có thể tự động phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro, cán bộ tín dụng sẽ tập trung nhiều hơn vào các hồ sơ phức tạp thay vì xử lý thủ công toàn bộ. Điều này vừa tiết kiệm thời gian, vừa nâng cao chất lượng quyết định tín dụng.

Về lâu dài, khi kết hợp tốt giữa con người và công nghệ, SeABank Điện Biên Phủ sẽ hình thành được một mô hình vận hành hiệu quả, đủ sức cạnh tranh với các ngân hàng lớn và công ty tài chính trên địa bàn.

Bên cạnh việc đào tạo và ứng dụng công nghệ, SeABank Điện Biên Phủ cần xây dựng cơ chế đánh giá hiệu quả công việc gắn liền với chất lượng tín dụng thay vì chỉ tập trung vào chỉ tiêu tăng trưởng. Nếu chỉ chạy theo doanh số, cán bộ tín dụng có thể bỏ qua yếu tố rủi ro, dẫn đến hệ quả về sau.

Một hướng đi phù hợp là kết hợp giữa chỉ tiêu tăng trưởng dư nợ và tỷ lệ nợ xấu trong đánh giá hiệu quả làm việc. Khi đó, cán bộ tín dụng sẽ có xu hướng lựa chọn khách hàng kỹ hơn, đồng thời chú trọng hơn đến công tác quản lý sau vay.

Về mặt công nghệ, ngoài các công cụ hỗ trợ cơ bản, SeABank Điện Biên Phủ có thể từng bước ứng dụng phân tích dữ liệu khách hàng để dự báo nhu cầu vay vốn. Ví dụ, khi hệ thống phát hiện khách hàng có xu hướng chi tiêu tăng mạnh trong một khoảng thời gian, đây có thể là dấu hiệu cho thấy nhu cầu vay tiêu dùng sắp phát sinh. Nếu tiếp cận đúng thời điểm, khả năng thành công sẽ cao hơn rất nhiều.

Trong dài hạn, việc kết hợp giữa năng lực con người và công nghệ sẽ giúp SeABank Điện Biên Phủ hình thành lợi thế cạnh tranh bền vững, không chỉ trong mở rộng tín dụng mà còn trong kiểm soát rủi ro.

3.2.5. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng và phát triển các gói vay phù hợp với từng nhóm khách hàng

Trong điều kiện cạnh tranh giữa các ngân hàng và công ty tài chính ngày càng lớn, việc chỉ tập trung vào các sản phẩm vay truyền thống sẽ khiến SeABank Điện Biên Phủ gặp khó khăn trong mở rộng thị phần cho vay tiêu dùng. Thực tế hiện nay cho thấy nhu cầu vay vốn của khách hàng đã thay đổi khá nhiều so với trước đây. Khách hàng không còn chỉ quan tâm đến lãi suất mà còn chú trọng đến tính linh hoạt của sản phẩm, thời gian xử lý hồ sơ và sự phù hợp với nhu cầu thực tế. Đặc biệt, nhóm khách hàng trẻ hiện

nay thường ưu tiên các khoản vay nhỏ, thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh và có thể đăng ký trực tuyến thay vì phải thực hiện quá nhiều bước như hình thức vay truyền thống.

Vì vậy, SeABank Điện Biên Phủ cần từng bước đa dạng hóa danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng thay vì tập trung chủ yếu vào các khoản vay mua nhà, vay sửa chữa nhà hoặc vay có tài sản bảo đảm như hiện nay. Ngân hàng có thể phát triển thêm các sản phẩm vay tín chấp theo lương, vay phục vụ học tập, vay tiêu dùng cá nhân, vay mua sắm đồ gia dụng hoặc các khoản vay giá trị nhỏ với thời gian xét duyệt nhanh hơn. Đối với nhóm khách hàng có thu nhập ổn định và lịch sử tín dụng tốt, ngân hàng có thể áp dụng hạn mức linh hoạt cùng thủ tục rút gọn nhằm nâng cao khả năng cạnh tranh với các công ty tài chính trên địa bàn.

Bên cạnh việc mở rộng sản phẩm, SeABank Điện Biên Phủ cũng cần chú trọng xây dựng các gói vay phù hợp với từng nhóm khách hàng thay vì áp dụng một chính sách tương đối giống nhau cho tất cả đối tượng vay vốn. Chẳng hạn, đối với khách hàng là nhân viên văn phòng nhận lương qua tài khoản ngân hàng, yếu tố được quan tâm nhiều thường là tốc độ giải ngân và thủ tục đơn giản. Trong khi đó, nhóm hộ kinh doanh cá thể lại có nhu cầu linh hoạt hơn về thời hạn trả nợ do dòng tiền không ổn định theo từng tháng. Nếu ngân hàng xây dựng được sản phẩm phù hợp với đặc điểm của từng nhóm khách hàng thì khả năng tiếp cận và giữ chân khách hàng sẽ hiệu quả hơn rất nhiều.

Ngoài ra, ngân hàng cũng cần tận dụng dữ liệu khách hàng để hỗ trợ việc phát triển sản phẩm thay vì chỉ triển khai theo hướng chung như hiện nay. Thông qua lịch sử giao dịch, mức độ sử dụng dịch vụ và nhu cầu chi tiêu của khách hàng, SeABank Điện Biên Phủ có thể xác định được nhóm khách hàng có khả năng phát sinh nhu cầu vay vốn trong tương lai để chủ động giới thiệu sản phẩm phù hợp. Ví dụ, đối với khách hàng thường xuyên thanh toán học phí, du lịch hoặc mua sắm qua tài khoản, ngân hàng có thể triển khai các gói vay tiêu dùng ngắn hạn hoặc chương trình trả góp với lãi suất ưu đãi nhằm tăng khả năng sử dụng dịch vụ.

Song song với đó, SeABank Điện Biên Phủ cần thường xuyên rà soát và điều chỉnh danh mục sản phẩm theo xu hướng thị trường thay vì duy trì sản phẩm cố định trong thời gian dài. Trong bối cảnh nhu cầu tiêu dùng thay đổi nhanh và các tổ chức tín dụng liên tục đổi mới sản phẩm, nếu ngân hàng chậm thích ứng sẽ rất dễ mất khách hàng vào tay đối thủ cạnh tranh. Vì vậy, việc cập nhật sản phẩm theo hướng linh hoạt, đơn giản hóa điều kiện vay và tăng khả năng ứng dụng công nghệ sẽ giúp ngân hàng nâng cao

năng lực cạnh tranh trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Nếu thực hiện tốt các giải pháp này, SeABank Điện Biên Phủ không chỉ mở rộng được quy mô cho vay tiêu dùng mà còn nâng cao khả năng tiếp cận khách hàng mới, tăng mức độ gắn kết với khách hàng hiện hữu và từng bước xây dựng lợi thế cạnh tranh bền vững trong lĩnh vực tín dụng bán lẻ.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam và cơ quan quản lý

Trong bối cảnh tín dụng tiêu dùng ngày càng trở thành một cấu phần quan trọng thúc đẩy tổng cầu và tăng trưởng kinh tế, việc hoàn thiện khung điều hành và môi trường pháp lý đóng vai trò định hướng, tạo nền tảng cho các ngân hàng thương mại phát triển an toàn, bền vững.

Trước hết, Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục hoàn thiện hành lang pháp lý đối với hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng đồng bộ, minh bạch và tiệm cận thông lệ quốc tế. Trọng tâm là các quy định liên quan đến cho vay tín chấp, cho vay qua kênh số, định danh điện tử (eKYC), cũng như cơ chế hợp tác giữa ngân hàng với các đối tác trung gian (công ty bán lẻ, nền tảng số...). Một khung pháp lý rõ ràng không chỉ giúp các tổ chức tín dụng chủ động trong thiết kế sản phẩm mà còn góp phần hạn chế rủi ro đạo đức và tranh chấp phát sinh trong thực tiễn.

Bên cạnh đó, cần điều hành chính sách tiền tệ theo hướng linh hoạt, có tính dẫn dắt thị trường, đặc biệt là công cụ lãi suất. Việc duy trì mặt bằng lãi suất hợp lý sẽ vừa hỗ trợ mở rộng tín dụng tiêu dùng, vừa đảm bảo kiểm soát lạm phát và ổn định kinh tế vĩ mô. Trong điều kiện thu nhập của người dân còn chịu nhiều biến động, chính sách lãi suất có vai trò quan trọng trong việc kích thích nhu cầu vay tiêu dùng một cách bền vững.

Một vấn đề mang tính cốt lõi khác là nâng cao chất lượng hệ thống thông tin tín dụng quốc gia. Ngân hàng Nhà nước cần tiếp tục mở rộng phạm vi thu thập dữ liệu, tích hợp thêm các nguồn thông tin phi truyền thống (hóa đơn điện, nước, viễn thông, lịch sử thanh toán số...) nhằm hỗ trợ các ngân hàng đánh giá khách hàng một cách toàn diện hơn, đặc biệt đối với nhóm khách hàng chưa có lịch sử tín dụng rõ ràng. Đây là tiền đề quan trọng để phát triển cho vay tiêu dùng tín chấp mà vẫn kiểm soát được rủi ro.

Ngoài ra, cần tăng cường hiệu lực công tác thanh tra, giám sát theo hướng phòng ngừa rủi ro sớm, thay vì chỉ xử lý khi đã phát sinh vi phạm. Việc thiết lập các tiêu chuẩn

chung về quản trị rủi ro trong cho vay tiêu dùng sẽ góp phần tạo sự đồng bộ trong toàn hệ thống và hạn chế tình trạng cạnh tranh thiếu lành mạnh giữa các tổ chức tín dụng.

Cuối cùng, cần phát huy vai trò của các tổ chức trung gian như Hiệp hội Ngân hàng trong việc kết nối thông tin, chia sẻ kinh nghiệm quản trị và phản biện chính sách, qua đó hình thành một môi trường phát triển tín dụng tiêu dùng minh bạch, ổn định và có tính bền vững cao.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (SeABank)

Ở cấp độ hội sở, SeABank cần đóng vai trò trực điều phối chiến lược, tạo nền tảng về chính sách, công nghệ và nguồn lực để các đơn vị trực thuộc triển khai hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng.

Trước hết, ngân hàng cần xây dựng chiến lược phát triển tín dụng bán lẻ theo hướng lấy khách hàng cá nhân làm trung tâm, trong đó xác định rõ vai trò của cho vay tiêu dùng như một động lực tăng trưởng dài hạn. Chiến lược này cần được cụ thể hóa bằng các chỉ tiêu định lượng rõ ràng về tăng trưởng dư nợ, cơ cấu sản phẩm và kiểm soát chất lượng tín dụng.

Song song đó, SeABank cần đẩy mạnh nghiên cứu và thiết kế các sản phẩm cho vay tiêu dùng, phù hợp với từng phân khúc khách hàng như người trẻ, nhân viên văn phòng, hộ kinh doanh nhỏ lẻ... Việc chuyển từ tư duy sản phẩm có sẵn sang giải pháp tài chính cá nhân hóa sẽ giúp ngân hàng gia tăng lợi thế cạnh tranh trong bối cảnh thị trường ngày càng phân hóa.

Về công nghệ, cần tiếp tục đầu tư chiều sâu vào chuyển đổi số trong hoạt động tín dụng, đặc biệt là các hệ thống chấm điểm tín dụng tự động, phân tích dữ liệu khách hàng và quản lý danh mục cho vay. Việc ứng dụng dữ liệu lớn (Big Data) và trí tuệ nhân tạo (AI) không chỉ giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ mà còn nâng cao độ chính xác trong đánh giá rủi ro.

Ngoài ra, ngân hàng cần hoàn thiện cơ chế quản trị rủi ro theo hướng chủ động, trong đó xây dựng các mô hình cảnh báo sớm đối với các khoản vay tiêu dùng có dấu hiệu suy giảm chất lượng. Điều này đặc biệt quan trọng trong bối cảnh tỷ trọng cho vay tín chấp ngày càng gia tăng.

Về nguồn nhân lực, SeABank cần chú trọng phát triển đội ngũ cán bộ tín dụng theo hướng chuyên môn hóa và đa kỹ năng, không chỉ giỏi nghiệp vụ mà còn có khả năng tư vấn tài chính cá nhân và thích ứng với môi trường số. Đồng thời, cần thiết lập cơ chế

đánh giá hiệu quả công việc gắn với chất lượng tín dụng, thay vì chỉ tập trung vào chỉ tiêu tăng trưởng.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ

Đối với SeABank Điện Biên Phủ – đơn vị trực tiếp triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng – việc cụ thể hóa các định hướng chiến lược thành hành động thực tiễn có ý nghĩa quyết định đến hiệu quả kinh doanh.

Trước hết, SeABank Điện Biên Phủ cần xây dựng kế hoạch phát triển tín dụng tiêu dùng mang tính định vị rõ ràng theo địa bàn, trên cơ sở phân tích đặc điểm kinh tế – xã hội của khu vực. Việc xác định đúng phân khúc khách hàng mục tiêu (như người lao động hưởng lương, hộ kinh doanh cá thể, khách hàng trẻ) sẽ giúp tối ưu hóa nguồn lực và nâng cao hiệu quả tiếp cận thị trường.

Bên cạnh đó, SeABank Điện Biên Phủ cần chủ động khai thác sâu tệp khách hàng hiện hữu thông qua chiến lược bán chéo sản phẩm. Đây là nhóm khách hàng đã có lịch sử giao dịch với ngân hàng, do đó việc phát triển thêm nhu cầu vay tiêu dùng sẽ vừa tiết kiệm chi phí tiếp cận, vừa giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Một hướng đi mang tính thực tiễn cao là tăng cường hợp tác với các đối tác trên địa bàn như doanh nghiệp trả lương, cửa hàng điện máy, đại lý ô tô hoặc đơn vị kinh doanh bất động sản. Việc triển khai các gói vay tiêu dùng tại điểm bán không chỉ giúp ngân hàng tiếp cận khách hàng đúng thời điểm phát sinh nhu cầu mà còn nâng cao khả năng chuyển đổi thành giao dịch thực tế.

Ngoài ra, SeABank Điện Biên Phủ cần đặc biệt chú trọng nâng cao chất lượng trải nghiệm khách hàng, từ khâu tư vấn đến xử lý hồ sơ và giải ngân. Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt, yếu tố dịch vụ trở thành lợi thế quyết định hơn cả lãi suất.

Song song với mở rộng quy mô, SeABank Điện Biên Phủ cần duy trì kỷ luật tín dụng và kiểm soát rủi ro chặt chẽ, đặc biệt đối với các khoản vay tín chấp. Việc kết hợp linh hoạt giữa giám sát trực tiếp và gián tiếp (qua dữ liệu giao dịch, tương tác khách hàng...) sẽ giúp phát hiện sớm các dấu hiệu bất thường và xử lý kịp thời.

Cuối cùng, SeABank Điện Biên Phủ cần xây dựng văn hóa kinh doanh hướng đến sự bền vững, trong đó đặt chất lượng tín dụng và uy tín thương hiệu lên hàng đầu. Đây chính là yếu tố cốt lõi giúp ngân hàng phát triển ổn định trong dài hạn, thay vì chạy theo tăng trưởng ngắn hạn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG III

Trên cơ sở phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ trong giai đoạn vừa qua, Chương III đã đề xuất hệ thống các định hướng và giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng hiệu quả, an toàn và bền vững.

Cụ thể, các giải pháp được xây dựng theo hướng đồng bộ, bao gồm việc hoàn thiện quy trình cho vay, đa dạng hóa sản phẩm phù hợp với từng phân khúc khách hàng, nâng cao chất lượng đội ngũ cán bộ tín dụng, tăng cường công tác kiểm soát rủi ro và đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong quản lý cho vay. Đồng thời, việc mở rộng kênh tiếp cận khách hàng thông qua hợp tác với các đối tác trên địa bàn và phát triển hoạt động marketing cũng được xem là những giải pháp mang tính thực tiễn cao, góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của PGD trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng.

Bên cạnh đó, chương này cũng đã đưa ra một số kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước, hội sở chính và bản thân PGD nhằm hoàn thiện môi trường pháp lý, nâng cao năng lực quản trị và tạo điều kiện thuận lợi cho việc triển khai các giải pháp trong thực tế.

Nhìn chung, các định hướng và giải pháp được đề xuất không chỉ nhằm mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng mà còn hướng đến nâng cao chất lượng tín dụng, kiểm soát rủi ro và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Đây sẽ là cơ sở quan trọng giúp Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ tiếp tục phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng một cách ổn định, bền vững, đồng thời góp phần thúc đẩy tiêu dùng và phát triển kinh tế - xã hội trên địa bàn thành phố Đà Nẵng trong thời gian tới.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế đang từng bước phục hồi và phát triển, nhu cầu vay vốn phục vụ tiêu dùng của khách hàng cá nhân ngày càng gia tăng, đặc biệt tại các đô thị như Đà Nẵng. Điều này vừa mở ra cơ hội, vừa đặt ra không ít thách thức đối với hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng thương mại trong việc mở rộng quy mô đi đôi với kiểm soát rủi ro và nâng cao chất lượng tín dụng.

Khóa luận đã tập trung nghiên cứu hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – Chi nhánh Đà Nẵng – PGD Điện Biên Phủ trong giai đoạn 2023–2025. Trên cơ sở số liệu thu thập và phân tích, có thể nhận thấy hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị có sự tăng trưởng tích cực cả về doanh số cho vay, thu nợ và dư nợ, đồng thời cơ cấu tín dụng có sự chuyển dịch theo hướng hợp lý hơn. Bên cạnh những kết quả đạt được, hoạt động này vẫn còn tồn tại một số hạn chế nhất định liên quan đến cơ cấu tín dụng, tốc độ tăng trưởng giữa các nhóm sản phẩm cũng như tiềm ẩn rủi ro tín dụng trong một số phân khúc.

Từ thực trạng đã phân tích, đề tài đã đề xuất một số giải pháp nhằm mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng theo hướng hiệu quả và bền vững. Các giải pháp tập trung vào việc đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao chất lượng thẩm định tín dụng, tăng cường công tác quản lý sau cho vay và kiểm soát rủi ro, đồng thời đẩy mạnh ứng dụng công nghệ trong hoạt động ngân hàng. Những giải pháp này không chỉ góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh của PGD Điện Biên Phủ mà còn giúp ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh trong phân khúc khách hàng cá nhân.

Tuy nhiên, do hạn chế về thời gian nghiên cứu, nguồn tài liệu cũng như kinh nghiệm thực tiễn, khóa luận khó tránh khỏi những thiếu sót nhất định. Một số nội dung chưa được phân tích sâu hoặc chưa cập nhật đầy đủ các yếu tố biến động của thị trường. Vì vậy, em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ quý thầy cô và các anh/chị cán bộ ngân hàng để đề tài được hoàn thiện hơn.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến thầy Th.S Ngô Đức Chiến đã tận tình hướng dẫn, hỗ trợ em trong suốt quá trình thực hiện khóa luận. Đồng thời, em cũng xin cảm ơn các anh/chị tại Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – PGD Điện Biên Phủ đã tạo điều kiện thuận lợi và cung cấp thông tin quý báu giúp em hoàn thành đề tài này.

Em xin chân thành cảm

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2021). *Thông tư số 11/2021/TT-NHNN quy định về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro.*
2. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2024). *Thông tư số 12/2024/TT-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng.*
3. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2024). *Thông tư số 21/2024/TT-NHNN quy định về phân loại nợ và trích lập dự phòng rủi ro.*
4. Ngân hàng TMCP Đông Nam Á (2023–2025). *Báo cáo thường niên các năm 2023, 2024, 2025*, Hà Nội.
5. Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – PGD Điện Biên Phủ (2023–2025). *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh các năm 2023, 2024, 2025.*
6. Quốc hội (2024). *Luật Các tổ chức tín dụng*, số 32/2024/QH15.
7. Tài liệu nội bộ Phòng Khách hàng cá nhân (KHCCN) – Ngân hàng TMCP Đông Nam Á – PGD Điện Biên Phủ.
8. Tô Ngọc Hưng & các cộng sự (2022). *Giáo trình Tín dụng Ngân hàng*. Nhà xuất bản Lao động.
9. Trần Thị Xuân Hương và các cộng sự (2020). *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*. Nhà xuất bản Kinh tế TP. Hồ Chí Minh
10. Trang web Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Đông Nam Á. *Trang chủ:* <https://www.seabank.com.vn/>