

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Đề tài:

**GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG
TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG -
CHI NHÁNH QUẢNG NAM – PHÒNG GIAO DỊCH HỘI AN GIAI
ĐOẠN 2024 - 2026**

Giảng viên hướng dẫn	: ThS. Phan Thoại Chiêu
Sinh viên thực hiện	: Võ Thị Ngọc Dung
Khóa học	: 2020 - 2024
Lớp	: 20NH

Đà Nẵng, tháng 06 năm 2024

Đà Nẵng, ngày tháng 06 năm 2024

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN

Năm học: 2020 – 2024

Họ và tên sinh viên: Võ Thị Ngọc Dung

Ngành học: Tài Chính – Ngân Hàng

Khóa học: 2020 – 2024

1. Tên đề tài khóa luận tốt nghiệp

GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG - CHI NHÁNH QUẢNG NAM – PHÒNG GIAO DỊCH HỘI AN GIAI ĐOẠN 2024 – 2026.

2. Các số liệu ban đầu để làm khóa luận

Số liệu về tình hình hoạt động huy động vốn, tình hình hoạt động cho vay chung và tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng và kết quả hoạt động kinh doanh tại ngân hàng OCB – Phòng Giao Dịch Hội An giai đoạn 2021 – 2023.

3. Nội dung các phần thuyết minh và tính toán: Gồm 3 phần:

- Thuyết minh và tính toán số liệu về tình hình hoạt động huy động vốn, hoạt động cho vay và kết quả hoạt động kinh doanh tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.
- Thuyết minh và tính toán số liệu về tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng và kết quả hoạt động kinh doanh tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.
- Thuyết minh định hướng và giải pháp hoàn thiện hoạt động CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2024 – 2026.

4. Các bảng biểu, bản vẽ, hình vẽ và đồ thị

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

5. Cán bộ hướng dẫn

Thạc sĩ. Phan Thoại Chiêu, giảng viên Khoa Kinh Tế, ngành Tài chính – Ngân Hàng, Trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng.

6. Ngày giao nhiệm vụ làm khóa luận:

7. Ngày sinh viên phải hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp:

Nhiệm vụ khóa luận tốt nghiệp đã được bộ môn thông qua.

Ngày Tháng 06 năm 2024

Trưởng bộ môn

Giảng viên hướng dẫn

Sinh viên đã hoàn thành và nộp khóa luận tốt nghiệp cho bộ môn

Ngày tháng 06 năm 2024

Sinh viên làm bài khóa luận tốt nghiệp

LỜI CẢM ƠN

Qua gần bốn năm được học tập dưới sự giảng dạy của các giảng viên trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng là một quãng thời gian ý nghĩa đối với em. Để hoàn thành bài khóa luận tốt nghiệp này em xin gửi đến quý thầy, cô trong khoa Kinh tế, ngành Tài Chính – Ngân Hàng trường Đại Học Kiến Trúc Đà Nẵng lời cảm ơn chân thành. Đặc biệt, em xin gửi đến cô ThS. Phan Thoại Chiêu, người đã tận tình hướng dẫn và giúp đỡ em hoàn thành tốt bài khóa luận tốt nghiệp này lời cảm ơn sâu sắc nhất. Bên cạnh đó, em xin chân thành cảm ơn các anh chị tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - PGD Hội An đã tạo điều kiện thuận lợi cho em được tìm hiểu thực tiễn trong suốt quá trình thực tập tại đơn vị.

Do thời gian thực tế và kiến thức còn hạn hẹp nên không tránh khỏi những thiếu sót trong bài khóa luận tốt nghiệp. Em rất mong nhận được sự góp ý của quý thầy cô.

Cuối cùng, em kính chúc quý thầy cô dồi dào sức khỏe và thành công trong công việc.

Em xin chân thành cảm ơn!

Sinh viên

Võ Thị Ngọc Dung

Nhận xét của GVHD

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	3
1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại	3
1.1.1 Khái niệm về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại	3
1.1.2 Nguyên tắc về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại	3
1.1.3 Phân loại về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.....	4
1.1.3.1 Căn cứ vào thời hạn cho vay	4
1.1.3.2 Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn.....	4
1.1.3.3 Căn cứ vào hình thức bảo đảm cho vay.....	4
1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại	5
1.2.1 Khái niệm của hoạt động cho vay tiêu dùng.....	5
1.2.2 Đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng	5
1.2.3 Phân loại cho vay tiêu dùng	7
1.2.3.1 Phân loại theo mục đích vay	7
1.2.3.3 Phân loại theo hình thức bảo đảm cho vay	8
1.2.4 Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng.....	8
1.2.4.1 Đối với khách hàng.....	8
1.2.4.2 Đối với ngân hàng.....	9
1.2.4.3 Đối với nền kinh tế	9
1.2.5 Các tiêu chí đánh giá của hoạt động cho vay tiêu dùng.....	10
1.2.5.1 Doanh số cho vay của hoạt động cho vay tiêu dùng	10
1.2.5.2 Doanh số thu nợ của hoạt động cho vay tiêu dùng.....	10
1.2.5.3 Dư nợ cuối kỳ của hoạt động cho vay tiêu dùng	10
1.2.5.4 Nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu của hoạt động cho vay tiêu dùng.....	11
1.2.6 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng	11
1.2.6.1 Các yếu tố khách quan.....	11
1.2.6.2 Các yếu tố chủ quan.....	15

CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH QUẢNG NAM – PGD HỘI AN GIAI ĐOẠN 2021 - 2023	18
2.1 Tình hình hoạt động của ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông, Chi nhánh Quảng Nam – PGD Hội An	18
2.1.1 Giới thiệu về ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông	18
2.1.1.1 Khái quát về ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông	18
2.1.1.2 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông	19
2.1.2 Tổng quan về chi nhánh Quảng Nam – Phòng giao dịch Hội An	20
2.1.2.1 Giới thiệu về chi nhánh Quảng Nam	20
2.1.2.2 Giới thiệu về phòng giao dịch Hội An	20
2.1.2.3 Cơ cấu tổ chức của phòng giao dịch Hội An	21
2.1.2.5 Các sản phẩm dịch vụ PGD Hội An cung cấp	22
2.1.3 Tình hình hoạt động kinh doanh tại PGD Hội An	24
2.1.3.1 Tình hình huy động vốn tại PGD Hội An	24
2.1.3.2 Tình hình cho vay tại PGD Hội An giai đoạn 2021-2023	27
2.1.3.3 Kết quả hoạt động kinh doanh tại PGD	33
2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023	36
2.2.1 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng đang triển khai tại OCB - PGD Hội An	36
2.2.1.1 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng đang triển khai tại PGD Hội An....	36
2.2.1.3 Điều kiện vay tiêu dùng tại PGD Hội An	38
2.2.1.4 Quy trình cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An	38
2.2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023	41
2.2.2.1 Tình hình chung của hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023	41
2.2.2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo hình thức đảm bảo	46

2.2.2.3 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay	52
2.2.2.4 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn	58
2.2.3.1 Kết quả đạt được	65
2.2.3.2 Hạn chế	66
CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH QUẢNG NAM - PGD HỘI AN GIAI ĐOẠN 2024 -2026	68
3.1 Định hướng phát triển của ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Hội An đối với hoạt động cho vay tiêu dùng giai đoạn 2024-2026.....	68
3.2 Một số giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2024 – 2026	68
KẾT LUẬN	74
TÀI LIỆU THAM KHẢO	75

DANH SÁCH BẢNG BIỂU

Bảng 1.1 Tình hình HĐV tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021 - 2023	24
Bảng 1.2 Tình hình cho vay tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021 - 2023	27
Bảng 1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023.....	33
Bảng 2.1 Tình hình hoạt động CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	41
Bảng 2.2 Tình hình hoạt động CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo hình thức đảm bảo.....	46
Bảng 2.3 Tình hình hoạt động CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay.....	52
Bảng 2.4 Tình hình hoạt động CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn.....	58

DANH SÁCH CÁC ĐỒ THỊ, HÌNH VẼ

Sơ đồ 1.1	Cơ cấu tổ chức của phòng giao dịch Hội An.....	21
Sơ đồ 1.2	Quy trình cho vay tại OCB – PGD Hội An.....	38
Biểu đồ 1.1	Tình hình HĐV tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	26
Biểu đồ 1.2	Tình hình HĐV bằng TGDC tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	25
Biểu đồ 1.3	Tình hình HĐV bằng TGDN tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	26
Biểu đồ 1.4	Tình hình DSCV tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	28
Biểu đồ 1.5	Tình hình DSTN tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	29
Biểu đồ 1.6	Tình hình dư nợ cuối kỳ tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	30
Biểu đồ 1.7	Tình hình nợ xấu tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	31
Biểu đồ 1.8	Tình hình thu nhập tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	34
Biểu đồ 1.9	Tình hình chi phí tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	35
Biểu đồ 1.10	Tình hình lợi nhuận tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	36
Biểu đồ 2.1	Tình hình Doanh số CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023..	42
Biểu đồ 2.2	Tình hình Doanh số thu nợ tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023...	43
Biểu đồ 2.3	Tình hình dư nợ cuối kỳ CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	44
Biểu đồ 2.4	Tình hình nợ xấu tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023.....	45
Biểu đồ 2.5	Tình hình doanh số CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023 theo hình thức đảm bảo.....	47
Biểu đồ 2.6	Tình hình doanh số thu nợ CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023 theo hình thức đảm bảo.....	48
Biểu đồ 2.7	Tình hình dư nợ cuối kỳ tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023 theo hình thức đảm bảo.....	49
Biểu đồ 2.8	Tình hình nợ xấu CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023 theo hình thức đảm bảo.....	50
Biểu đồ 2.9	Tình hình doanh số CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay.....	53

Biểu đồ 2.10 Tình hình doanh số thu nợ CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay.....	54
Biểu đồ 2.11 Tình hình dư nợ cuối kỳ CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay.....	55
Biểu đồ 2.12 Tình hình nợ xấu CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay.....	56
Biểu đồ 2.13 Tình hình Doanh số CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn.....	59
Biểu đồ 2.14 Tình hình Doanh số thu nợ CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn.....	61
Biểu đồ 2.15 Tình hình dư nợ cuối kỳ CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn.....	62
Biểu đồ 2.16 Tình hình nợ xấu CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn.....	64

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Từ viết tắt	Nghĩa của từ viết tắt
NHNN	Ngân hàng nhà nước
NHNN VN	Ngân hàng nhà nước Việt Nam
NHTM	Ngân hàng thương mại
TMCP	Thương mại cổ phần
NH	Ngân hàng
OCB	Ngân hàng thương mại cổ phần Phương Đông
DN	Doanh nghiệp
KH	Khách hàng
TP	Thành phố
KHDN	Khách hàng doanh nghiệp
KHCN	Khách hàng cá nhân
PGD	Phòng giao dịch
TCTD	Tổ chức tín dụng
CN	Chi nhánh
CBNV	Cán bộ nhân viên
ĐVT	Đơn vị tính
DV	Dịch vụ
HĐTD	Hoạt động tín dụng
CVTD	Cho vay tiêu dùng
BĐS	Bất động sản
TSĐB	Tài sản đảm bảo
DSCV	Doanh số cho vay
CBTD	Cán bộ tín dụng

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Trong mấy năm gần đây, hoạt động cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp và dự án bất động sản ngày càng gặp nhiều khó khăn hơn. Sự cạnh tranh của các ngân hàng tại thị trường cho vay đối với khách hàng doanh nghiệp và dự án bất động sản ngày càng trở nên khốc liệt với sự ra đời và tăng trưởng về quy mô và khả năng của nhiều ngân hàng trong nước, cũng như của nhiều ngân hàng và chi nhánh ngân hàng nước ngoài.

Trong khi đó, tuy là một nước đang phát triển với mức thu nhập quốc dân trên đầu người ở mức trung bình thấp trên thế giới, nhưng Việt Nam lại đang có những tiền đề thuận lợi cho phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

Trong những năm gần đây Ngân hàng TMCP Phương Đông đã có những thay đổi lớn trong chiến lược kinh doanh, từng bước mở rộng hoạt động CVTD với việc cung cấp hàng loạt sản phẩm mới. Tốc độ tăng trưởng về hoạt động cho vay tiêu dùng của OCB – PGD Hội An khá tốt trong giai đoạn 2021- 2023. Xuất phát từ thực tiễn trên, em nhận thấy việc phân tích tình hình hoạt động CVTD tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - chi nhánh Quảng Nam - PGD Hội An để từ đó đưa ra những giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng trong thời gian tới là vấn đề cần thiết. Do vậy, em đã quyết định chọn đề tài khóa luận tốt nghiệp là **“Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - chi nhánh Quảng Nam - PGD Hội An giai đoạn 2024 - 2026”**.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Tổng hợp một cách có hệ thống về cơ sở lý luận hoạt động CVTD của ngân hàng thương mại. Phân tích thực trạng CVTD tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - chi nhánh Quảng Nam - PGD Hội An giai đoạn 2021 - 2023. Từ đó đề xuất một số giải pháp hoàn thiện đối với hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Phương Đông - chi nhánh Quảng Nam - PGD Hội An giai đoạn 2024 – 2026.

3. Đối tượng và phạm vi nghiên cứu

- Đối tượng nghiên cứu: Cơ sở lý luận và thực tiễn về tình hình hoạt động CVTD tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hội An.

- Phạm vi nghiên cứu: Nghiên cứu về tình hình hoạt động CVTD tại Ngân hàng TMCP Phương Đông - PGD Hội An giai đoạn 2021 - 2023.

4. Phương pháp nghiên cứu và bố cục đề tài

4.1 Phương pháp nghiên cứu

- Phương pháp thu thập và xử lý dữ liệu
- Phương pháp mô tả, giải thích, đối chiếu - so sánh, phân tích, tổng hợp.

4.2 Bố cục đề tài

Khóa luận tốt nghiệp được trình bày thành 3 chương như sau:

Chương 1: Cơ sở lý luận hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại.

Chương 2: Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông – Chi nhánh Quảng Nam – PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023.

Chương 3: Giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông – Chi nhánh Quảng Nam – PGD Hội An giai đoạn 2024 – 2026.

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

1.1 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

1.1.1 Khái niệm về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

Cho vay là một quan hệ giao dịch giữa hai chủ thể (NHTM và người vay), trong đó một bên (NHTM) chuyển giao tiền cho bên kia (người vay) sử dụng trong một thời gian nhất định, đồng thời bên nhận tiền cam kết hoàn trả vốn (gốc và lãi) cho bên cho vay vô điều kiện theo thời hạn đã thỏa thuận.

Theo **Luật tổ chức tín dụng và Thông tư 39/2016/TT-NHNN**: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó 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 thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.”

Qua các khái niệm trên cho thấy bản chất của cho vay là một giao dịch về tiền trên cơ sở có hoàn trả mà thực chất là sự vay mượn dựa trên cơ sở tin tưởng, tín nhiệm lẫn nhau. Trong đó sự hoàn trả là đặc trưng thuộc về bản chất của cho vay, là nguyên tắc để phân biệt phạm trù cho vay với cấp phát của NSNN

1.1.2 Nguyên tắc về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

1. Sử dụng vốn đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay.

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

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

2. Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng cho vay.

Hoàn trả nợ gốc và lãi vốn vay là một nguyên tắc không thể thiếu trong hoạt động cho vay. Điều này xuất phát từ tính chất tạm thời nhàn rỗi của nguồn vốn mà ngân hàng sử dụng để cho vay. Đại đa số nguồn vốn mà ngân hàng sử dụng để cho vay là vốn huy động từ khách hàng gửi tiền, do đó, sau khi cho vay trong một thời hạn nhất định, khách hàng vay tiền phải hoàn trả lại cho ngân hàng để ngân hàng hoàn trả lại cho khách hàng gửi tiền.

3. Vốn vay phải có đảm bảo:

Khách hàng muốn vay vốn của ngân hàng thì phải thỏa mãn các điều kiện tiền vay có thể thực hiện bằng thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba, bảo lãnh bằng chính tài sản được tạo ra do sử dụng vốn vay. Đồng thời, vốn vay phải có đảm bảo giúp giảm bớt rủi ro cho ngân hàng khi khách hàng không có khả năng trả nợ, bảo đảm vốn vay sẽ là nguồn thu nợ thứ hai của ngân hàng.

1.1.3 Phân loại về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

1.1.3.1 Căn cứ vào thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn đến 12 tháng. Ngân hàng cho vay ngắn hạn nhằm đáp ứng các nhu cầu về vốn cho sản xuất, kinh doanh, dịch vụ, phục vụ đời sống của khách hàng.
- Cho vay trung và dài hạn là các khoản vay có thời hạn trên 01 năm. Ở Việt Nam hiện nay, các khoản vay trên 01 năm đến 5 năm được gọi là cho vay trung hạn, trên 5 năm gọi là cho vay dài hạn. Cho vay trung – dài hạn thường đáp ứng các khoản vay có nhu cầu vốn liên quan đến BĐS, ô tô, ... của khách hàng.

1.1.3.2 Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- Cho vay kinh doanh: Việc cho vay của ngân hàng nhằm đáp ứng nhu cầu vốn kinh doanh, đầu tư cho các doanh nghiệp, hộ sản xuất kinh doanh.
- Cho vay tiêu dùng: Nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của các gia đình, cá nhân như chi tiêu thường xuyên, chi sửa chữa nhà cửa, chi mua sắm tài sản,

1.1.3.3 Căn cứ vào hình thức bảo đảm cho vay

- Cho vay không có đảm bảo bằng tài sản: Khoản cho vay được cấp không có giá trị vật tư, hàng hóa hoặc tài sản làm đảm bảo trực tiếp mà chỉ dựa trên uy tín, sự tín

nhiệm cá nhân, tổ chức tín dụng đối với bên nhận tín dụng. Vì vậy, loại hình cho vay này còn có tên là gọi là cho vay tín chấp.

- Cho vay có bảo đảm bằng tài sản: Loại cho vay này được thể hiện khi người đi vay có một khối lượng hàng hóa, tài sản tương đương, được dùng trực tiếp để đảm bảo cho món nợ vay. Trên thực tế, loại hình cho vay này được thể hiện dưới hình thức như: Cho vay thế chấp, cho vay cầm cố hoặc bảo lãnh, hoặc dưới hình thức thuê mua.

1.2 Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng thương mại

1.2.1 Khái niệm của hoạt động cho vay tiêu dùng

Theo khoản 1 Điều 3 Thông tư 43/2016/TT-NHNN (được sửa đổi bởi khoản 1 Điều 1 Thông tư 18/2019/TT-NHNN) giải thích cho vay tiêu dùng là việc tổ chức tín dụng cho vay bằng đồng Việt Nam đối với khách hàng là cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn mua, sử dụng hàng hóa, dịch vụ cho mục đích tiêu dùng của khách hàng. Cho vay tiêu dùng là các khoản vay được cấp cho cá nhân, hộ gia đình bởi ngân hàng để thỏa mãn nhu cầu chi tiêu của khách hàng. Tùy vào từng đối tượng khách hàng, mục đích cho 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 đảm bảo. Hiện nay, cho vay tiêu dùng thường được khách hàng cá nhân, hộ gia đình sử dụng để tài trợ cho các chi phí mua nhà, mua xe, giáo dục, y tế, du lịch, ...

1.2.2 Đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng

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

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

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

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

Thứ năm: Tư cách của khách hàng là yếu tố khó xác định: Bên cạnh đánh giá năng lực đánh giá năng lực tài chính của khách hàng thì một yếu tố quan trọng mà nhân viên ngân hàng không bao giờ bỏ qua đó là xác định tư cách khách hàng – quyết định thiện chí trả nợ của cá nhân, hộ gia đình. Tuy nhiên, việc thu thập thông tin của nhóm khách hàng này khó đầy đủ và chính xác. Ví dụ như đối với khách hàng là doanh nghiệp ngân hàng có thể đánh giá tình hình tài chính của khách hàng thông qua các báo cáo tài chính đã được kiểm toán, nhưng đối với khách hàng cá nhân, hộ gia đình thì lại không có các báo cáo như vậy, mà đa phần là dựa theo thông tin mà khách hàng cung cấp nên ngân hàng sẽ gặp khó khăn trong việc kiểm chứng, đánh giá mức thực thu, chi. Điều này dẫn đến nếu như khách hàng không trung thực thì kết quả đánh giá sẽ không chính xác, ngân hàng đưa ra quyết định sai lầm và một lựa chọn đối nghịch được đưa ra, rủi ro tín dụng là điều khó tránh khỏi.

1.2.3 Phân loại cho vay tiêu dùng

1.2.3.1 Phân loại theo mục đích vay

- *Cho vay mua ô tô*

Ngân hàng tài trợ cho việc mua ô tô của khách hàng, ô tô sẽ trở thành tài sản đảm bảo sau này. Số tiền và thời hạn vay phụ thuộc tình trạng ô tô và tài sản bảo đảm, nhưng chủ yếu là trung hạn. Để hạn chế rủi ro, ngân hàng phải kiểm soát chặt chẽ quá trình đăng ký quyền lợi và kiểm soát tài sản. Thông thường, khách hàng phải mua bảo hiểm đầy đủ cho phương tiện và ngân hàng là người thụ hưởng bảo hiểm của ô tô.

- *Cho vay mua/xây, cải tạo nhà*

Khách hàng vay tiền cho mục đích cải tạo nhà: sửa chữa, coi nới, xây thêm công trình phụ, ... Khách hàng có thể bảo đảm tiền vay bằng ngôi nhà hoặc tài sản khác.

Ngân hàng cấp tiền vay cho một người hoặc một gia đình để mua, xây nhà cho mục đích ở. Loại cho vay này thường có thời gian cho vay dài hơn, lãi suất cho vay có thể cố định hoặc thả nổi. Số tiền xác định cho vay theo giá trị ngôi nhà, giá trị và loại tài sản bảo đảm, thu nhập trả nợ trong thời gian vay.

Các ngân hàng có thể cho vay theo hình thức cho vay thế chấp bằng ngôi nhà mua/xây; cho vay bắc cầu: cho vay mua nhà mới, nguồn trả nợ là bán ngôi nhà cũ; cho vay tài trợ đối ứng: đảm bảo bằng ngôi nhà hiện tại để vay làm vốn tự có đối ứng cho việc vay ngôi nhà thứ hai ...

- *Cho vay tiêu dùng như: Cho vay mua sắm đồ dùng và thiết bị, cho vay du lịch, ...*

Mục đích vay là mua sắm đồ dùng, trang thiết bị cho ngôi nhà. Thời gian vay thường ngắn hạn hoặc trung hạn từ 1 đến 3 năm, số tiền cho vay phụ thuộc nguồn trả nợ. Loại cho vay này thường có lãi suất cao nhất và tài sản mua mất giá rất nhanh, nên bảo đảm bằng cách khác.

1.2.3.2 Phân loại theo thời hạn

Theo Điều 10 Thông tư 39/2016/TT-NHNN do Ngân hàng Nhà nước ban hành quy định về cách phân loại thời hạn vay thành vay ngắn hạn, vay trung hạn, vay dài hạn cụ thể như sau:

- Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay tối đa 01 năm. Cho vay ngắn hạn thường áp dụng cho các sản phẩm tiêu dùng như mua sắm đồ dùng, đồ nội thất trong gia đình, cho vay du lịch, mua sắm thiết bị điện tử ...
- Cho vay trung hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 01 năm và tối đa 05 năm. Cho vay dài hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 05 năm. Cho vay trung - dài hạn thường áp dụng cho vay mua nhà, vay mua bất động sản, mua ô tô.

1.2.3.3 Phân loại theo hình thức bảo đảm cho vay

- Cho vay có bảo đảm bằng tài sản: Gồm các khoản vay mà theo đó nghĩa vụ trả nợ của khách hàng vay được cam kết bảo đảm thực hiện bằng tài sản cầm cố, thế chấp tài sản của bên vay, tài sản hình thành từ vốn vay của khách hàng vay hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba. Thường các khoản vay bắt buộc có bảo đảm bằng tài sản như cho vay mua/cải tạo nhà, mua BĐS, mua ô tô, ...
- Cho vay không có bảo đảm bằng tài sản: Gồm các khoản cho vay dựa trên uy tín, sự tín nhiệm của khách hàng với ngân hàng. Thường các khoản vay không có bảo đảm bằng tài sản như cho vay tiêu dùng, cho vay du lịch, ...

1.2.4 Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng

1.2.4.1 Đối với khách hàng

Đặc biệt là thế hệ trẻ và người có thu nhập chưa cao, họ không thể đợi cho đến khi già mới tiết kiệm đủ tiền mua nhà, mua ô tô và các đồ dùng gia đình khác. Tín dụng tiêu dùng có thể giúp họ có được một cuộc sống ổn định ngay từ khi còn trẻ, bằng việc mua trả góp những gì cần thiết, tạo cho họ động lực to lớn để làm việc, tiết kiệm, nuôi dưỡng con cái. Nhờ vay tiêu dùng, họ được hưởng các tiện ích trước khi tích lũy đủ tiền và đặc biệt quan trọng hơn, nó rất cần thiết cho những cá nhân có các chi tiêu có tính cấp bách, như nhu cầu chi tiêu cho giáo dục và y tế.

Được biết tới như hình thức tiêu dùng trước trả nợ sau, cho vay tiêu dùng đã mang lại rất nhiều lợi ích cho các bên tham gia, nhưng nếu không được sử dụng một cách hợp lý thì nó cũng chứa đựng những rủi ro khôn lường. Cụ thể, thay vì cố công dành dụm một khoản tiền tiết kiệm để thỏa mãn nhu cầu mua sắm trong tương lai như trước đây, thì khách hàng cá nhân chỉ cần thực hiện khoản vay tiêu dùng là đã có thể có được thứ mình muốn. Như vậy, vô hình chung đã khiến cho một bộ phận dân cư có tâm lý hưởng thụ,

tiêu sai vượt quá khả năng tài chính của bản thân, dồn ỷ lại vào khoản vay ngân hàng mà giảm đi khả năng tích lũy. Nghiêm trọng hơn thì có thể gây ra những vấn đề của kinh tế như lạm phát, tạo ra sự phát triển quá mức mà ta quen gọi là bong bóng.

1.2.4.2 Đối với ngân hàng

Mở rộng mối quan hệ với khách hàng: Một đặc điểm dễ dàng nhận thấy của sản phẩm ngân hàng đó là tính vô hình. Điều này ảnh hưởng tới hành vi lựa chọn sản phẩm của khách hàng. Cụ thể, khi chọn nhà cung cấp cho các sản phẩm, dịch vụ vô hình, người tiêu dùng thường dựa trên kinh nghiệm của bản thân, kinh nghiệm của những người đã từng sử dụng trước đó. Như vậy, chỉ cần ngân hàng tạo được ấn tượng tốt đối với khách hàng thông qua việc cung cấp sản phẩm cho vay tiêu dùng, thì khi khách hàng hoặc người thân của họ phát sinh nhu cầu về các sản phẩm ngân hàng, khả năng khách hàng hoặc người thân của họ tìm tới chính ngân hàng đó sẽ cao hơn.

Góp phần đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, phân tán rủi ro: Thay vì chỉ tập trung cho vay đối với lĩnh vực sản xuất, hay đối tượng khách hàng là doanh nghiệp, thì sản phẩm cho vay tiêu dùng tạo cơ hội cho ngân hàng tiếp cận với một đối tượng khách hàng mới – nhiều về số lượng và đa dạng về nhu cầu. Điều này giúp cho danh mục cho vay của ngân hàng sẽ được mở rộng, không bị quá phụ thuộc vào một ngành hay lĩnh vực nào cả.

1.2.4.3 Đối với nền kinh tế

Tín dụng tiêu dùng kéo nhu cầu tương lai về hiện tại, quy mô sản xuất tăng mạnh, mức độ đổi mới và phong phú về chất lượng ngày càng tăng lên. Chính điều này đã làm cho toàn bộ quá trình sản xuất, trao đổi, phân phối, tiêu dùng diễn ra nhanh chóng và hiệu quả, đó chính là nền tảng tăng trưởng kinh tế. Ngoài ra cho vay tiêu dùng còn đem lại một số lợi ích khác cho nền kinh tế.

Thứ nhất, cho vay tiêu dùng tạo cơ hội giảm chi phí giao dịch, trao đổi mở rộng thị trường hàng hóa, dịch vụ và phân công lao động, sử dụng hiệu quả các nguồn lực cho phát triển, tăng sản lượng, việc làm, tạo nguồn thu nhập cho người lao động.

Thứ hai, cho vay tiêu dùng cung cấp tài chính, trang trải các nhu cầu chi tiêu tiêu dùng, thúc đẩy thành phần tiêu dùng và do đó gia tăng cầu trong nước, trong cơ cấu tổng sản phẩm quốc nội, hạn chế sự phụ thuộc vào cầu nước ngoài, do đó thúc đẩy phát triển kinh tế bền vững hơn.

Thứ ba, cho vay tiêu dùng từ lâu được xem là công cụ chủ đạo nhằm xóa bỏ vòng lẩn quẩn: thu nhập thấp – tiết kiệm ít – sản lượng thấp của những người nông dân nghèo và người lao động ở thành thị có thu nhập thấp. Cho vay tiêu dùng được thực hiện qua các chương trình lớn sẽ hỗ trợ người dân có kinh phí học hành, chữa bệnh và chăm sóc sức khỏe, sửa chữa mua nhà ở và mua sắm vật dụng, đồ đạc trong gia đình nhằm ổn định nơi cư trú, cải thiện đời sống vật chất, tinh thần của các cá nhân và hộ gia đình.

Thứ tư, cho vay tiêu dùng thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, tạo việc làm và từ đó lại làm tăng thu nhập, tạo khả năng tăng tiết kiệm, mở rộng cơ hội huy động vốn và phát triển các dịch vụ ngân hàng của các tổ chức tín dụng.

1.2.5 Các tiêu chí đánh giá của hoạt động cho vay tiêu dùng

1.2.5.1 Doanh số cho vay của hoạt động cho vay tiêu dùng

Doanh số cho vay là số tiền mà ngân hàng cho khách hàng vay trong một năm. Tốc độ tăng doanh số cho vay được tính theo công thức:

$$\text{Tốc độ tăng doanh số cho vay} = \frac{\text{Doanh số kỳ sau} - \text{Doanh số kỳ trước}}{\text{Doanh số kỳ trước}} * 100$$

Doanh số cho vay phản ánh quy mô tuyệt đối của hoạt động cho vay của ngân hàng. Tốc độ tăng doanh số phản ánh khả năng mở rộng cho vay qua các thời kỳ. Doanh số cho vay và tốc độ cho vay phản ánh khả năng mở rộng hoạt động nhưng chưa đủ khẳng định hiệu quả cho vay tiêu dùng của NHTM.

1.2.5.2 Doanh số thu nợ của hoạt động cho vay tiêu dùng

Doanh số thu nợ phản ánh số vốn khách hàng hoàn trả ngân hàng trong từng thời kỳ nhất định. Doanh số thu nợ phản ánh hai khả năng: một, khách hàng hoàn trả vốn vay ngân hàng đúng hạn. Hai là, ngân hàng tăng thu nợ quá hạn, thu hồi nợ sớm do có dấu hiệu không lành mạnh trong tình hình tài chính của khách hàng. Công thức tính tốc độ tăng doanh số thu nợ:

$$\text{Tốc độ tăng doanh số thu nợ} = \frac{\text{Doanh số kỳ sau} - \text{Doanh số kỳ trước}}{\text{Doanh số kỳ trước}} * 100$$

1.2.5.3 Dư nợ cuối kỳ của hoạt động cho vay tiêu dùng

Dư nợ cho vay cuối kỳ là tổng dư nợ của ngân hàng tại một thời điểm nhất định. Công thức tính dư nợ cuối kỳ:

$$Dư nợ = Dư nợ kỳ trước + Doanh số cho vay kỳ này - Doanh số thu nợ kỳ này$$

Tốc độ tăng dư nợ cho vay qua các năm được tính như sau:

$$\text{Tốc độ tăng dư nợ} = \frac{Dư nợ kỳ này - Dư nợ kỳ trước}{Dư nợ kỳ trước} * 100$$

Chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng dư nợ qua các năm và đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm khách hàng và đánh giá quá trình thực hiện kế hoạch cho vay của ngân hàng.

1.2.5.4 Nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu của hoạt động cho vay tiêu dùng

Khi khách hàng không trả được nợ đến hạn, ngân hàng thường gia hạn nợ cho khách hàng, tạo điều kiện cho họ có thể thu xếp để trả được nợ cho ngân hàng. Nợ xấu là khoản nợ đã quá một kỳ hạn gia hạn nợ.

Tỷ lệ nợ xấu thấp biểu hiện độ an toàn tín dụng tại ngân hàng cao và ngược lại. NHTM có nhiều khoản nợ xấu có nguy cơ mất vốn cao, làm hiệu quả tín dụng tại ngân hàng thấp. Công thức tính tỷ lệ nợ xấu:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Tổng nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} * 100$$

1.2.6 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng

1.2.6.1 Các yếu tố khách quan

a. Môi trường vĩ mô

❖ Môi trường kinh tế

- Chu kỳ kinh tế

Sự biến động mang tính chu kỳ của nền kinh tế cũng có tác động mạnh mẽ đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Khi nền kinh tế tăng trưởng thì mức sống của người dân được cải thiện, thu nhập cao hơn và ổn định do đó nhu cầu của dân cư về tiêu dùng cũng tăng lên một cách phong phú và đa dạng hơn, vì vậy tạo điều kiện cho hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng phát triển. Mặt khác, khi nền kinh tế tăng trưởng, nhìn chung thu nhập của đại bộ phận người dân tăng lên. Người dân không chỉ gửi tiền vào ngân hàng để tiết kiệm mà còn có thể đầu tư vào các kênh khác như mua sắm nhà cửa, đất đai, ngoại tệ mạnh, kinh doanh, ... Ngược lại, trong những giai đoạn tốc độ tăng trưởng kinh tế chậm lại hoặc suy giảm, người dân có xu hướng giảm chi tiêu cho các nhu cầu tiêu dùng,

mua sắm nhà cửa và từ đó kéo theo sự thu hẹp hoạt động cho vay tiêu dùng của các ngân hàng.

- *Chính sách kinh tế:*

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

- *Lạm phát:*

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

❖ **Môi trường pháp luật**

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

❖ **Môi trường văn hóa, xã hội**

Môi trường văn hóa – xã hội được đề cập ở đây có thể bao gồm các yếu tố như niềm tin, thói quen, tâm lý, trình độ dân trí ... cũng ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

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

- Trình độ dân trí: Trình độ dân trí nói chung và những hiểu biết kinh tế nói riêng của người dân cũng có tác động nhất định. Những gia đình mà người chủ gia đình hay người tạo ra thu nhập chính có học vấn cao cũng như vậy. Với họ, việc vay mượn được xem là công cụ để đạt được mức sống như mong muốn hơn là một lựa chọn chỉ được dùng trong tình trạng khẩn cấp. Trình độ học vấn nói riêng hay trình độ dân trí nói chung sẽ có một ảnh hưởng mạnh mẽ đến nhu cầu tiêu dùng và khả năng tiêu dùng của người dân. Mặc dù trong 5 năm trở lại đây hiểu biết của người dân về tài chính và công nghệ của người dân được nâng cao lên đáng kể nhưng cho vay tiêu dùng cũng chỉ mới phát triển ở khu vực thành thị hoặc các khu công nghiệp. Các vùng nông thôn do trình độ dân trí còn hạn chế nên mức độ phủ sóng của các dịch vụ tài chính nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng còn tương đối thấp, đây cũng là một trở ngại lớn cho việc mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

❖ **Môi trường công nghệ**

Đây được coi là yếu tố nâng cao khả năng cạnh tranh cho các ngân hàng thương mại vì vậy việc ứng dụng những thiết bị công nghệ hiện đại như: công nghệ thẻ, hệ thống máy

tính, các phần mềm xử lý nghiệp vụ hay trí tuệ ứng dụng nhân tạo AI để đánh giá chất lượng tín dụng tiêu dùng ... giúp ngân hàng giải quyết công việc một cách nhanh chóng, an toàn và hiệu quả, thỏa mãn tốt nhất nhu cầu của khách hàng, từ đó tạo điều kiện mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

B. Môi trường vi mô

❖ Các đối thủ cạnh tranh

- Các đối thủ cạnh tranh trực tiếp: Là những tổ chức tài chính hoạt động trong cùng lĩnh vực và cùng chia sẻ lợi nhuận với ngân hàng như: Các ngân hàng thương mại khác, các công ty tài chính, quỹ tín dụng nhân dân, ... Các tổ chức tài chính luôn tranh đua và dùng các biện pháp để tạo lợi thế cạnh tranh, xâm nhập thị phần của nhau. Các đối thủ thì luôn đa dạng hóa kinh doanh, tung ra các sản phẩm mới, các hình thức cho vay mới để thu hút khách hàng tạo ra môi trường cạnh tranh vô cùng khắc nghiệt.

- Các đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn: Là các TCTC sắp sửa hình thành mà hoạt động trong cùng lĩnh vực và cùng cung ứng các sản phẩm dịch vụ, cùng chia sẻ lợi nhuận ngân hàng như: các ngân hàng liên doanh, ngân hàng nước ngoài, ngân hàng thương mại cổ phần, ... sắp ra đời. Khi các đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn xuất hiện thì sẽ có nhiều TCTC tham gia cung ứng các sản phẩm dịch vụ ngân hàng nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng. Mặt khác, các đối thủ cạnh tranh tiềm ẩn có lợi thế của người đi sau nên môi trường cạnh tranh sẽ gay gắt hơn, hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng cũng sẽ gặp khó khăn.

❖ Khách hàng

- Tư cách đạo đức của khách hàng: Đây là yếu tố quan trọng, thể hiện sự sẵn lòng hay thiện chí trả nợ của người vay. Vì rằng, ngay cả khi người vay có khả năng trả nợ nhưng đạo đức của khách hàng không tốt thì ngân hàng cho vay vẫn không thu hồi được nợ. Chính vì vậy, tư cách đạo đức của khách hàng ảnh hưởng rất lớn đến việc mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Một trong những vấn đề khó khăn mà TCTD đề cập đến là thiếu thông tin về khách hàng. Tín dụng tiêu dùng của các ngân hàng hiện nay chỉ tập trung cho cán bộ công chức trong hệ thống cơ quan hành chính và nhân viên một số doanh nghiệp lớn. Bảo đảm cho các khoản vay này là lương và thu nhập của người vay trên tài khoản cá nhân mở ngay tại ngân hàng cho vay.

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

1.2.6.2 Các yếu tố chủ quan

a. Nguồn lực tài chính của ngân hàng

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

b. Chính sách tín dụng của ngân hàng

Chính sách tín dụng của ngân hàng thương mại ảnh hưởng rất lớn tới hiệu quả cho vay, nó là công cụ dẫn đường cho các cán bộ tín dụng thực hiện việc cho vay đúng với yêu cầu của khách hàng, ví dụ họ đưa ra các điều kiện cấp tín dụng, đối tượng được cấp tín dụng, hình thức cấp tín dụng ... cho khách hàng. Một chính sách tín dụng hợp lý là biết kết hợp hài hòa giữa lợi ích của ngân hàng và lợi ích của khách hàng. Một chính sách tín dụng hợp lý, linh hoạt, đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng sẽ là căn cứ đầu tiên để hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng phát triển.

c. Quy trình, thủ tục cấp tín dụng

Quy trình thủ tục cấp tín dụng của ngân hàng cũng ảnh hưởng đến khả năng mở rộng cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Một khi ngân hàng có quy trình, thủ tục cấp tín dụng nhanh, gọn, không rườm rà, thuận lợi cho khách hàng thì hoạt động cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng của ngân hàng có điều kiện mở rộng. Nếu quy trình thủ tục của ngân hàng rườm rà, không hiệu quả gây mất thời gian thì cũng sẽ làm mất cơ

hội của khách hàng và họ sẽ tìm đến ngân hàng khác hoặc các công ty tài chính tiêu dùng khác để vay, ngân hàng mất đi khách hàng. Tuy nhiên, cũng cần phải quan tâm đến việc bảo đảm an toàn cho các khoản vay được cấp ra nhằm nâng cao hiệu quả và chất lượng của quy trình tín dụng ngân hàng.

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

Đây là yếu tố mang tính chất quyết định đối với hoạt động ngân hàng nói chung mà cụ thể ở đây là hoạt động cho vay. Bởi vì một khách hàng có thể được xem xét hay không phụ thuộc vào việc cán bộ ngân hàng tiếp xúc với khách hàng. Nếu trình độ, năng lực, phẩm chất của các cán bộ tín dụng không tốt sẽ không hoàn thành được nhiệm vụ và sẽ đưa tới cho ngân hàng những món vay không chất lượng và làm cho hiệu quả cho vay giảm, gây ra những hậu quả không thể lường trước cho ngân hàng. Ngược lại, một đội ngũ nhân viên năng động, nhiệt tình, có trình độ chuyên môn nghiệp vụ cao và tư cách đạo đức tốt sẽ nâng cao chất lượng cho vay, tạo được hình ảnh, uy tín cho ngân hàng, là yếu tố cạnh tranh mạnh mẽ và giúp ngân hàng thành công trong kinh doanh cũng như mở rộng cho vay thuận lợi hơn. Đặc biệt, cho vay tiêu dùng là sản phẩm tín dụng chứa đựng nhiều rủi ro. Ngân hàng không chỉ đối mặt với rủi ro tín dụng thông thường như đối với một khoản vay bất kỳ mà còn ảnh hưởng cả bởi những rủi ro phát sinh trên thị trường thì năng lực, trách nhiệm và sự nhạy cảm trong công việc của cán bộ tín dụng càng đóng vai trò chính yếu.

e. Các nhân tố khác

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

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

cho hoạt động điều tra và thẩm định khách hàng, từ đó giúp cho ngân hàng nâng cao khả năng cạnh tranh, thu hút được nhiều khách hàng hơn.

Việc áp dụng công nghệ, tự động hóa trong xếp hạng tín dụng khách hàng vay cũng là một yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Ưu điểm nổi bật của phương thức này là nhanh chóng, chi phí thấp và giảm rủi ro vì rủi ro phát sinh từ sai sót và thiên vị cá nhân được loại bỏ tối đa trong hệ thống xếp hạng tự động. Theo đó, khi khách hàng cần sử dụng dịch vụ sẽ cung cấp thông tin theo mẫu định sẵn cho nhân viên tín dụng. Các tiêu chí đánh giá được chọn lọc từ thông tin dữ liệu về khách hàng trong quá khứ, chương trình phần mềm tự động phân loại khách hàng vào nhóm tín dụng phù hợp nhất. Sau đó kết quả xếp hạng được trả lại trực tiếp tới khách hàng. Thông thường, đi kèm với kết quả này là thông báo của ngân hàng về việc chấp nhận hoặc từ chối yêu cầu của khách hàng, các điều kiện về hạn mức và lãi suất, ... Áp dụng công nghệ hiện đại ngoài việc giúp ngân hàng rút ngắn thời gian, tăng độ tin cậy tín dụng, nó còn giúp ngân hàng tạo cảm giác thỏa mãn cho khách hàng.

TÓM TẮT CHƯƠNG 1

Chương 1 đã khái quát lại cơ sở lý luận của khái niệm, nguyên tắc cho vay, phân loại về hoạt động cho vay của NHTM. Và cơ sở lý luận của hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM như: khái niệm, đặc điểm, phân loại, vai trò, các chỉ tiêu đánh giá, các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động CVTD.

CHƯƠNG 2 THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH QUẢNG NAM – PGD HỘI AN GIAI ĐOẠN 2021 - 2023

2.1 Tình hình hoạt động của ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông, Chi nhánh Quảng Nam – PGD Hội An

2.1.1 Giới thiệu về ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông

2.1.1.1 Khái quát về ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông



- Tên tiếng Anh: Orient Commercial Joint Stock Bank
- Tên viết tắt: Ngân hàng Phương Đông hoặc OCB
- Giấy chứng nhận ĐKKD: 0300852005
- Mã cổ phiếu: OCB
- Thời điểm niêm yết: 28/01/2021
- Vốn điều lệ: 13.698.828.630.000 VNĐ (Tại thời điểm 31/12/2022)
- Vốn chủ sở hữu: 25.272.239.382.832 VND (Tại thời điểm 31/12/2022)
- Hội sở chính: 41 – 45 Lê Duẩn, phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam
- Số điện thoại: 028 38220 960
- Số Fax: 028 3822 0963
- Hotline: 1800 6678
- Website: <http://www.ocb.com.vn>

Ngân hàng TMCP Phương Đông (OCB) được thành lập ngày 10/06/1996. Qua 26 năm hoạt động và phát triển, bên cạnh việc xây dựng các giải pháp tài chính phù hợp với từng đối tượng khách hàng, OCB không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ qua việc cải tiến quy trình, công nghệ hiện đại, chất lượng nhân sự, hướng đến mục tiêu khách hàng trọng tâm. Tính đến nay, OCB là một trong những ngân hàng thương mại đầu tiên tại Việt Nam hoàn thành các hạng mục dự án Quản lý rủi ro theo tiêu chuẩn quốc tế Basel II áp

dụng thành công nền tảng Omni Channel (hợp kênh) vào các hoạt động của ngân hàng và là ngân hàng có sự phát triển ổn định thuộc nhóm đầu trên thị trường, bên cạnh việc đạt được nhiều giải thưởng cao quý do các tổ chức trong và ngoài nước bình chọn.

2.1.1.2 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông

Tầm nhìn

Top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân vào năm 2025.

Sứ mệnh

Hỗ trợ hiện thực hóa ước mơ và tham vọng của người tiêu dùng, doanh nhân và doanh nghiệp tại Việt Nam, giúp họ đạt được sự tăng trưởng và hoài bão như kỳ vọng.

Giá trị cốt lõi

- **Khách hàng là trọng tâm:**

Thấu hiểu và thân thiện.

Thỏa mãn Khách hàng là động lực tăng trưởng.

Cam kết mang lại giải pháp phù hợp nhu cầu.

- **Chuyên nghiệp**

Thể chế minh bạch.

Chuyên môn nghiệp vụ vững vàng.

Văn hoá ứng xử chuẩn mực.

- **Tốc độ**

Khát vọng tiên phong và dẫn đầu.

Quy trình đơn giản và nhanh chóng.

Tác nghiệp chính xác và hiệu quả.

- **Sáng tạo**

Chủ động nắm bắt cơ hội và đối phó nguy cơ.

Sản phẩm, dịch vụ khác biệt.

Liên tục cải tiến.

- **Thân thiện**

Hợp tác và chia sẻ.

Cam kết lâu dài.

Môi trường làm việc thân thiện và lành mạnh.

2.1.2 Tổng quan về chi nhánh Quảng Nam – Phòng giao dịch Hội An

2.1.2.1 Giới thiệu về chi nhánh Quảng Nam

- Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông, Chi Nhánh Quảng Nam.
- Tên viết tắt: OCB Chi Nhánh Quảng Nam.
- Địa chỉ: Lô D41 - 42, Đường N10 nối dài, khu TTTM Tam Kỳ, Phường Phước Hòa, Tp Tam Kỳ, Tỉnh Quảng Nam.
- Điện thoại: (0235) 3.818.818
- Fax: (0235) 3.818.666

❖ Ngày 06/06/2010, ngân hàng TMCP Phương Đông khai trương trụ sở Chi nhánh Quảng Nam. Đây là điểm giao dịch đầu tiên của OCB ở Quảng Nam và là điểm giao dịch thứ 75 của OCB trên toàn quốc. OCB chi nhánh Quảng Nam có chức năng huy động vốn ngắn hạn, trung – dài hạn, dịch vụ thanh toán, chuyển tiền, kiều hối,... và các dịch vụ ngân hàng khác.

❖ Mạng lưới hoạt động của OCB Chi Nhánh Quảng Nam gồm:

- Hộ sở chính tại: Lô D41-42, Đường N10 nối dài, khu TTTM Tam Kỳ, Phường Phước Hòa, Tp Tam Kỳ, Tỉnh Quảng Nam.
- Hệ thống phòng giao dịch: Gồm 2 phòng giao dịch
 - PGD HỘI AN: 540 Hai Bà Trưng, phường Tân An, thành phố Hội An, tỉnh Quảng Nam.
 - PGD NÚI THÀNH (ĐIỆN BÀN): 34 Trần Nhân Tông, Khối 4, phường Vĩnh Điện, Thị xã Điện Bàn, tỉnh Quảng Nam.

2.1.2.2 Giới thiệu về phòng giao dịch Hội An

- Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông, Phòng Giao Dịch Hội An.
- Tên viết tắt: OCB – PGD Hội An.
- 540 đường Hai Bà Trưng, phường Tân An, thành phố Hội An, tỉnh Quảng Nam.

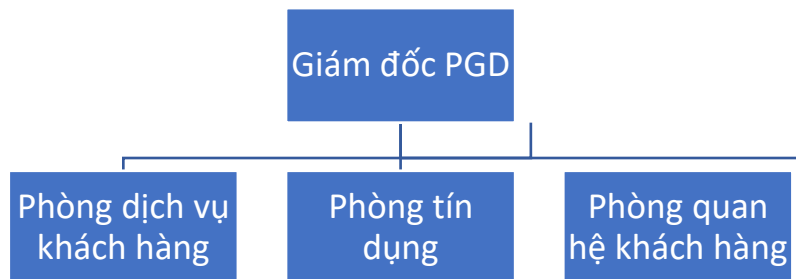
- Số điện thoại: (0235) 3.920.777
- Số Fax: (0235) 3.920.778

Phòng giao dịch Hội An chính thức khai trương và đi vào hoạt động ngày 17/04/2017 ở địa chỉ: 572 Hai Bà Trưng, phường Cẩm Phô, thành phố Hội An sau đó chuyển về 540 Hai Bà Trưng, phường Tân An, thành phố Hội An. Với mục tiêu phát triển các sản phẩm số, kênh số và đẩy mạnh hoạt động mở rộng mạng lưới nhằm gia tăng độ phủ, thu hút nhiều khách hàng mới, đáp ứng tối đa nhu cầu sử dụng sản phẩm, dịch vụ tài chính hiện đại của khách hàng.

Hoạt động từ năm 2017 đến nay, phòng giao dịch đã và đang có những bước đi đầy vững chắc. Với nền tảng là một phòng giao dịch thuộc một trong những ngân hàng có công nghệ hàng đầu, tiên phong trong hoạt động chuyển đổi số, phòng giao dịch Hội An luôn duy trì hiệu quả hoạt động kinh doanh tăng trưởng ổn định, bền vững, chất lượng tài sản tốt, tỷ lệ sinh lời cao, quản trị rủi ro cũng luôn được chú trọng.

2.1.2.3 Cơ cấu tổ chức của phòng giao dịch Hội An

Sơ đồ 1.1: Cơ cấu tổ chức của phòng giao dịch Hội An



Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – PGD Hội An

2.1.2.4 Nhiệm vụ của các phòng ban tại PGD Hội An

➤ Nhiệm vụ của phòng dịch vụ khách hàng

- Tổ chức khảo sát và thu thập phản hồi từ khách hàng về chất lượng dịch vụ.
- Thực hiện chiến dịch tiếp thị để giới thiệu sản phẩm mới và các dịch vụ tiện ích.
- Quảng bá các ưu đãi và chương trình khuyến mãi đặc biệt.
- Bảo quản và quản lý thông tin khách hàng một cách an toàn và bảo mật.

- Nhận biết cơ hội bán hàng mới thông qua tư vấn và giải quyết nhu cầu của khách hàng. Giới thiệu và quảng bá các sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

➤ **Nhiệm vụ của phòng tín dụng**

- Xác định khả năng tín dụng của khách hàng và doanh nghiệp. Điều này bao gồm việc đánh giá lịch sử tín dụng, thu nhập, năng lực thanh toán và các yếu tố khác.
- Dựa trên đánh giá tín dụng, phòng tín dụng quyết định về việc cấp tín dụng hoặc từ chối. Xác định mức vay và điều kiện tín dụng.
- Theo dõi việc thanh toán của khách hàng và quản lý các khoản nợ.
- Thực hiện các biện pháp thu hồi nếu khách hàng không thực hiện cam kết thanh toán.

➤ **Nhiệm vụ của phòng quan hệ khách hàng**

- Xây dựng và quản lý hồ sơ chi tiết của từng khách hàng để theo dõi lịch sử giao dịch, thông tin tài khoản, ...
- Theo dõi và quản lý tương tác của khách hàng qua nhiều kênh khác nhau như điện thoại, email, trực tuyến và mạng xã hội.
- Cung cấp tư vấn và thông tin tài chính cho khách hàng, bao gồm việc giới thiệu các sản phẩm đầu tư và các lựa chọn tài chính khác.
- Theo dõi và đánh giá các rủi ro có thể ảnh hưởng đến khách hàng, như sự cố bảo mật tài khoản và giao dịch.
- Hỗ trợ khách hàng trong việc giải quyết các vấn đề và giao dịch phức tạp, bao gồm cả việc giải quyết tranh chấp và sự cố kỹ thuật.

2.1.2.5 Các sản phẩm dịch vụ PGD Hội An cung cấp

❖ **Các dịch vụ dành cho khách hàng cá nhân**

- Dịch vụ thẻ: Thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ,...
- Dịch vụ vay vốn: Vay kinh doanh; vay mua nhà, sửa chữa xây dựng nhà ở, vay tiêu dùng tín chấp/thẻ chấp; vay mua xe, vay du học,
- Dịch vụ gửi tiết kiệm: tiền gửi thanh toán không kỳ hạn; tiền gửi tiết kiệm có kỳ hạn; tiền gửi online hỗ trợ gửi tiền trực tuyến suốt 24/7,...
- Dịch vụ ngân hàng điện tử: Internet Banking OCB, OCB OMNI,...

- Dịch vụ khác: Bảo hiểm; nhận/chuyển tiền quốc tế; mua bán ngoại tệ;
- ❖ **Các dịch vụ dành cho khách hàng doanh nghiệp**
 - Huy động tiền gửi: Tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi không kỳ hạn, ...
 - Dịch vụ tài chính: Thanh toán hóa đơn, thông quan 24/7, nộp thuế điện tử; giao dịch qua Fax; giao dịch chữ ký điện tử; dịch vụ chi lương,
 - Tín dụng - Bảo lãnh: Tín dụng ngắn hạn, tín dụng trung hạn, tín dụng dài hạn, bảo hiểm, bảo lãnh, ...
 - Dịch vụ thẻ: Thẻ tín dụng, thẻ ghi nợ, ...

2.1.3 Tình hình hoạt động kinh doanh tại PGD Hội An

2.1.3.1 Tình hình huy động vốn tại PGD Hội An

Bảng 1.1 Tình hình huy động vốn tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023

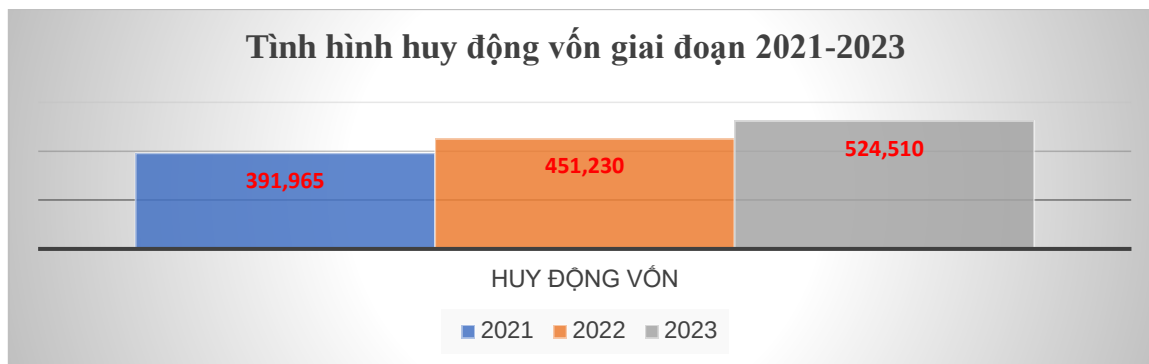
ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Huy động vốn	391,965	100.00%	451,230	100.00%	524,510	100.00%	59,265	15.12%	73,280	16.24%
Tiền gửi dân cư	243,512	62.13%	278,383	61.69%	321,866	61.37%	34,871	14.32%	43,483	15.62%
DN và TCKT	148,453	37.87%	172,847	38.31%	202,644	38.63%	24,394	16.43%	29,797	17.24%

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – Phòng Giao Dịch Hội An)

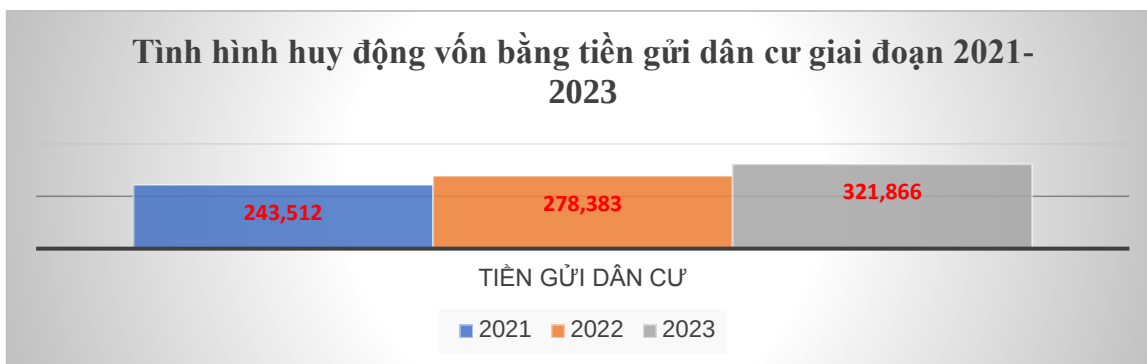
Với nền kinh tế Việt Nam đang hội nhập với thế giới hiện nay thì kết quả huy động vốn của OCB – PGD Hội An vẫn đạt được kết quả khả quan từ năm 2021-2023, năm 2021 đạt 391,965 triệu đồng, năm 2022 đạt 451,230 triệu đồng và năm 2023 tăng 59,265 triệu đồng (tương ứng với 15.12%) so với năm 2021. Năm 2023 đạt 524,510 triệu đồng, tăng 73,280 triệu đồng (tương ứng 16.24%) so với năm 2022. Cụ thể:

Biểu đồ 1.1 Tình hình HĐV tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023



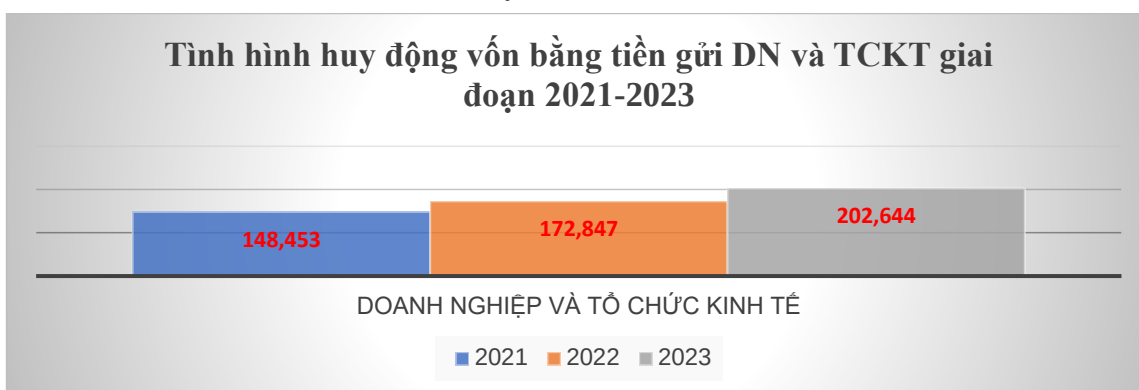
Năm 2021 tiền gửi dân cư đạt 243,512 triệu đồng, năm 2022 tiền gửi dân cư đạt 278,383 triệu đồng tăng 34,871 triệu đồng (tương ứng với 14.32%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 321,866 triệu đồng tăng lên 43,483 triệu đồng (tương ứng với 15.62%) so với năm 2022. Sở dĩ có sự tăng trưởng nêu trên trong khi nền kinh tế Việt Nam và thế giới đang gặp khủng hoảng là do các kênh đầu tư kiếm lợi nhuận như chứng khoán, bất động sản, ... đang có dấu hiệu chững lại do đó số lượng khách hàng muốn gửi tiền tiết kiệm vào ngân hàng để an toàn hơn và tránh gặp rủi ro tăng lên. Ngoài ra để đạt được kết quả này, OCB đã chú trọng thực hiện đẩy mạnh công tác huy động khai thác nguồn vốn, nghiên cứu đưa ra các sản phẩm đa dạng với nhiều tiện ích phù hợp với nhu cầu khách hàng cùng với chính sách lãi suất linh hoạt, thường xuyên theo dõi diễn biến của thị trường để có sự điều chỉnh lãi suất kịp thời, phù hợp, đảm bảo tính cạnh tranh với các đối thủ cùng ngành.

Biểu đồ 1.2 Tình hình HĐV bằng tiền gửi dân cư tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023



Bên cạnh nguồn vốn được huy động từ Dân cư thì nguồn vốn huy động từ Doanh nghiệp là một nguồn chủ yếu của OCB – PGD Hội An. Năm 2021 đạt 148,453 triệu đồng, năm 2022 đạt 172,847 triệu đồng (tương ứng tăng 24,394 triệu đồng với 16.43%) so với năm 2021. Năm 2023 đạt 202,644 triệu đồng (tương ứng tăng 29,797 triệu đồng với 17.24%) so với năm 2022. PGD được đặt tại trung tâm thành phố Hội An, nơi có rất nhiều doanh nghiệp thương mại, dịch vụ phát triển, các doanh nghiệp triển vọng phát triển du lịch. Năm 2021 trở đi, đại dịch đã được kiểm soát, tuy nhiên người dân vẫn chưa có kế hoạch đi du lịch hay các hoạt động giải trí khác. Do đó, bên cạnh việc cần có vốn để duy trì doanh nghiệp thì một số doanh nghiệp nhận thấy tình hình kinh tế không khả quan, không thể mở rộng hoạt động kinh doanh thì các khách hàng có nhu cầu gửi tiền vào ngân hàng để kiếm thêm lợi nhuận.

Biểu đồ 1.3 Tình hình HĐV bằng tiền gửi DN và TCKT tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023



2.1.3.2 Tình hình cho vay tại PGD Hội An giai đoạn 2021-2023

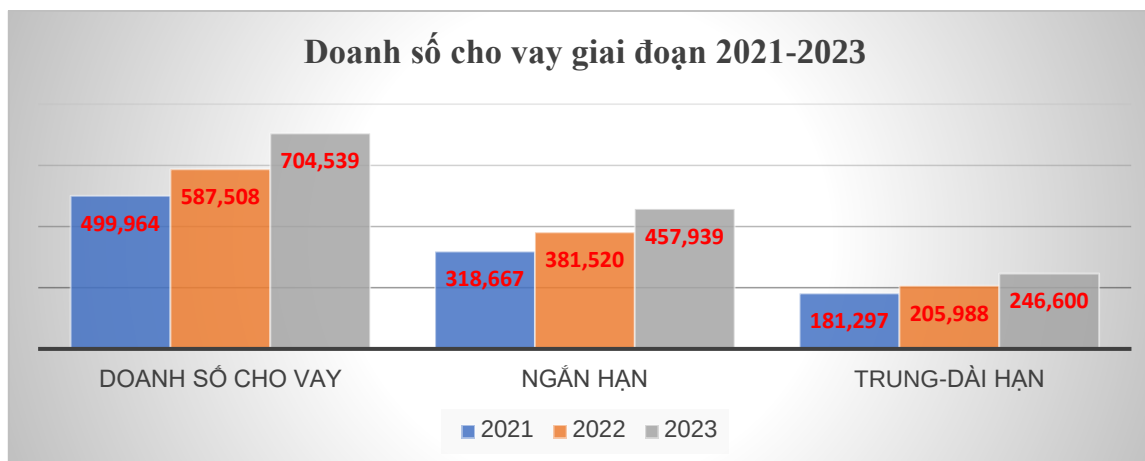
Bảng 1.2 Tình hình cho vay tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	499,964	100.00%	587,508	100.00%	704,539	100.00%	87,544	17.51%	117,031	19.92%
Ngắn hạn	318,667	63.74%	381,520	64.94%	457,939	65.00%	62,853	19.72%	76,419	20.03%
Trung-dài hạn	181,297	36.26%	205,988	35.06%	246,600	35.00%	24,691	13.62%	40,612	19.72%
Doanh số thu nợ vay	411,668	100.00%	479,140	100.00%	580,191	100.00%	67,472	16.39%	101,051	21.09%
Ngắn hạn	271,577	65.97%	323,747	67.57%	388,954	67.04%	52,170	19.21%	65,207	20.14%
Trung - dài hạn	140,091	34.03%	155,393	32.43%	191,237	32.96%	15,302	10.92%	35,844	23.07%
Dư nợ	451,613	100.00%	559,981	100.00%	684,329	100.00%	108,368	24.00%	124,348	22.21%
Ngắn hạn	279,729	61.94%	337,502	60.27%	406,487	59.40%	57,773	20.65%	68,985	20.44%
Trung - dài hạn	171,884	38.06%	222,479	39.73%	277,842	40.60%	50,595	29.44%	55,363	24.88%
Nợ xấu	2,412	100.00%	2,894	100.00%	3,483	100.00%	482	19.98%	589	20.35%
Ngắn hạn	1,351	56.01%	1,604	55.43%	1,863	53.49%	253	18.73%	259	16.15%
Trung - dài hạn	1,061	43.99%	1,290	44.57%	1,620	46.51%	229	21.58%	330	25.58%
Tỷ lệ nợ xấu	0.534%		0.517%		0.509%		-0.017%		-0.008%	
Ngắn hạn	0.483%		0.475%		0.458%		-0.008%		-0.017%	
Trung - dài hạn	0.617%		0.580%		0.583%		-0.037%		0.003%	

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – Phòng Giao Dịch Hội An)

Biểu đồ 1.4 Tình hình DSCV tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023



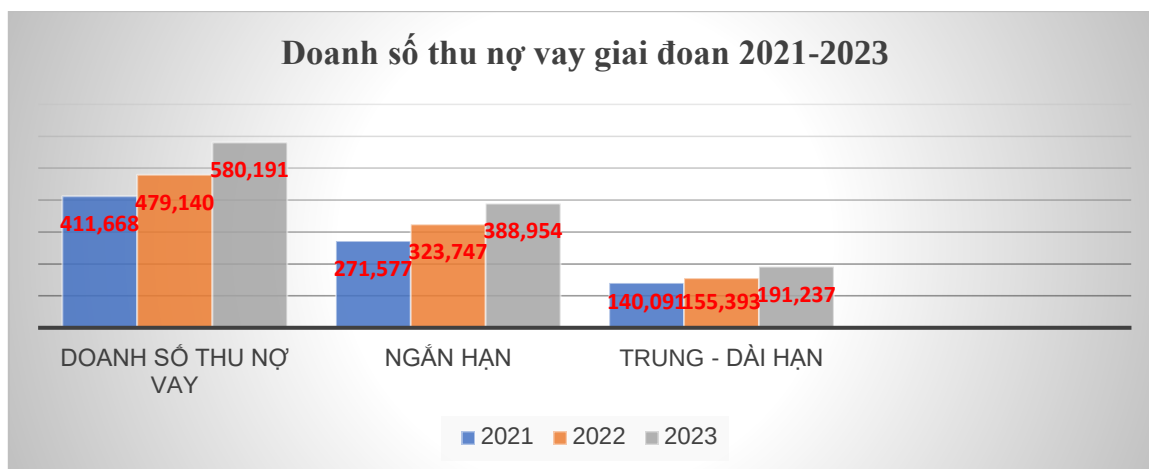
Năm 2021 đạt 499,964 triệu đồng, năm 2022 đạt 587,508 triệu đồng (tương ứng tăng 87,544 triệu đồng, với 17.51%) so với năm 2021. Năm 2023 đạt 704,539 triệu đồng (tương ứng tăng 117,031 triệu đồng, với 19.92%) so với năm 2022. Trong đó tỷ trọng cho vay ngắn hạn chiếm tầm 63% - 65% tổng doanh số cho vay, còn lại là trung và dài hạn. Trong 3 năm qua, PGD đã đưa ra các gói sản phẩm vay, chính sách hỗ trợ cũng như lãi suất nhằm thu hút khách hàng. Qua số liệu, ta thấy, doanh số cho vay có chiều hướng tăng qua từng năm chứng tỏ các chính sách mà PGD đưa ra đúng với nhu cầu cần vay của khách hàng.

Cụ thể: Trong năm 2021 cho vay ngắn hạn đạt 318,667 triệu đồng, năm 2022 đạt 381,520 triệu đồng (tương ứng tăng 62,853 triệu đồng với 19.72%) so với năm 2021. Năm 2023 đạt 457,939 triệu đồng (tương ứng tăng 76,419 triệu đồng với 20.03%) so với năm 2022. Nguyên nhân có thể do các khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vay hầu hết là cần nhu cầu về vốn lưu động, chi tiêu, mua sắm cá nhân nên là ngắn hạn. PGD đã triển khai nhiều chương trình ưu đãi cho vay lãi suất thấp áp dụng cho cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ vay vốn phục vụ cho nhu cầu vay ngắn hạn của khách hàng. Bên cạnh đó, PGD cũng triển khai các gói cho vay với các nhóm khách hàng được chi trả qua tài khoản và có thu nhập ổn định ở các doanh nghiệp hợp tác và cán bộ công nhân viên chức nhà nước.

Còn trung dài hạn có thời gian dài với các khoản vay có hạn mức lớn, thường vay để xây dựng nhà máy, mở rộng sản xuất, mua sắm trang thiết bị hiện đại giá cao, xây nhà ở,... Vì vậy khoản vay trung và dài hạn thường chiếm tỷ trọng thấp hơn khoản vay ngắn

hạn trong cơ cấu vay của PGD. Trong năm 2021 cho vay trung – dài hạn đạt 181,297 triệu đồng, năm 2022 đạt 205,988 triệu đồng (tương ứng tăng 24,691 triệu đồng với 13.62%) so với năm 2021. Năm 2023 đạt 246,600 triệu đồng (tăng 40,612 triệu đồng với 19.72%) so với năm 2022. Do tình hình kinh tế trong và ngoài nước đang gặp khăn, nhiều doanh nghiệp gặp khó khăn về kinh tế cũng như hoạt động sản xuất, đặc biệt, Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước đã đưa ra nhiều chính sách nhằm hỗ trợ lãi suất vay cho doanh nghiệp trong năm 2022-2023 góp phần giúp doanh nghiệp ổn định kinh tế, hỗ trợ tích cực quá trình phục hồi và phát triển doanh nghiệp. Nên nhu cầu vay để duy trì và phát triển của các doanh nghiệp tăng lên.

Biểu đồ 1.5 Tình hình DSTN tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023



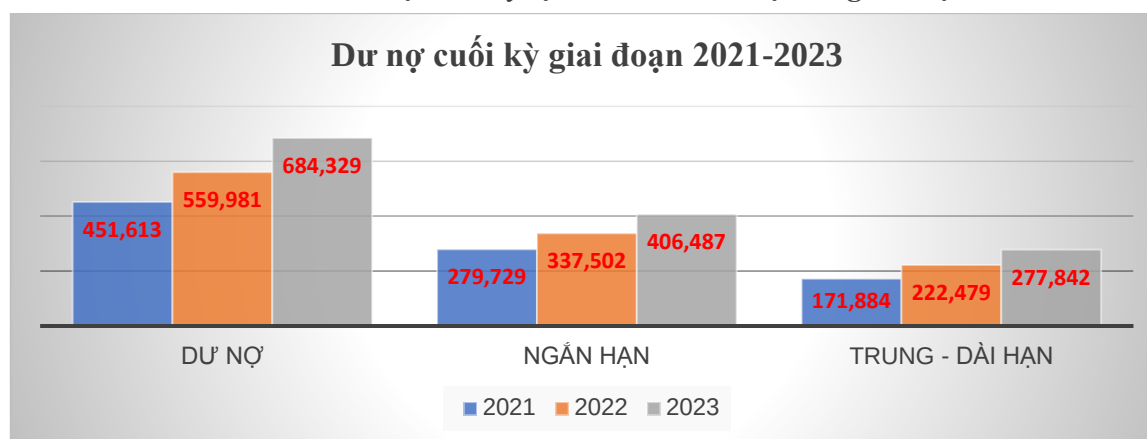
Doanh số thu nợ của PGD tăng dần đều qua các năm. Trong đó: Doanh số thu nợ năm 2021 đạt 411,668 triệu đồng, năm 2022 đạt 479,140 triệu đồng (tương ứng tăng 67,472 triệu đồng với 16.39%) so với năm 2022. Nguyên nhân tăng trưởng có thể do năm 2022, tình hình dịch bệnh Covid 19 được kiểm soát ổn định, khách hàng quay lại với công việc hoặc tìm kiếm công việc mới từ đó nguồn thu nhập của khách hàng được cải thiện, khách hàng có thiện chí trả nợ cao. Năm 2023 đạt 580,191 triệu đồng (tương ứng tăng 101,051 triệu đồng với 21.09%) so với năm 2022. Trên đà tăng trưởng của nền kinh tế của năm 2022, năm 2023 PGD đã chú trọng việc thu hồi các khoản vay nhằm tránh nợ xấu cho ngân hàng. Cùng với sự nỗ lực của NVTD luôn thông báo, nhắc nhở khách hàng trả nợ đúng hạn.

Cụ thể: Doanh số thu nợ trong ngắn hạn năm 2021 đạt 271,577 triệu đồng, năm 2022 đạt 323,747 triệu đồng (tương ứng tăng 52,170 triệu đồng với 19.21%) so với năm

2021 và năm 2023 đạt 388,954 triệu đồng (tương ứng tăng 65,207 triệu đồng với 20.14%) so với năm 2022. Để có được mức tăng trưởng này, PGD đã đưa ra nhiều các gói sản phẩm vay nhằm thu hút khách hàng và các nhóm khách hàng mà PGD hướng đến đa số đều có lịch sử tín dụng tốt, có mức lương ổn định trong thời gian gần đây khách hàng có khả năng trả nợ cao hơn. Sau thời gian gặp khó khăn do dịch bệnh nguồn thu nhập của KH bị ảnh hưởng nặng thì nguồn thu nhập của khách hàng được cải thiện và khách hàng có khả năng trả nợ cao hơn.

Trong khi đó thì doanh số thu nợ trung - dài hạn trong năm 2021 đạt 140,091 triệu đồng, năm 2022 đạt 155,393 triệu đồng (tương ứng tăng 15,302 triệu đồng với 10.92%) so với năm 2021. Năm 2023 đạt 191,237 triệu đồng (tương ứng tăng 35,844 triệu đồng với 23.07%) so với năm 2022. Khoản vay tiêu dùng trung - dài hạn của PGD thường được vay để mua nhà ở, mua chung cư, mua đất, ... do đó, các khoản vay này PGD đều buộc khách hàng phải có TSDB để bảo đảm cho khoản vay. Do có ràng buộc TSDB với khách hàng nên DSTN của khoản vay này khá ổn định.

Biểu đồ 1.6 Tình hình dư nợ cuối kỳ tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023



Dư nợ cuối kỳ của PGD luôn ở mức ổn định và tăng đều qua các năm trong giai đoạn 2021 - 2023. Năm 2021 đạt 451,613 triệu đồng, năm 2022 đạt 559,981 triệu đồng (tăng với tỷ lệ 24.00%, tương ứng với 108,368 triệu đồng), đến năm 2023 dư nợ cuối kỳ đạt 684,329 triệu đồng (tăng 124,348 triệu đồng với tỷ lệ 22.21%) so với năm 2022. Với tình hình dư nợ tăng đều qua các năm cho thấy quy mô cho vay của PGD đang ngày càng mở rộng và tiếp cận gần hơn đến khách hàng. Cụ thể:

Dư nợ cuối kỳ trung – dài hạn năm 2021 đạt 171,884 triệu đồng, năm 2022 đạt 222,479 triệu đồng (tăng với tỷ lệ 29.44%, tương ứng với 50,595 triệu đồng). Năm 2023 đạt 277,842 triệu đồng (tăng với tỷ lệ 24.88%, tương ứng với 55,363 triệu đồng). Với quy mô tiếp cận tới nhóm khách hàng doanh nghiệp có nhu cầu vay để duy trì và phát triển doanh nghiệp trong giai đoạn nền kinh tế khó khăn này đang được nhóm khách hàng tiếp cận khá ổn định. Và các chính sách cho vay linh hoạt, dễ dàng tiếp cận hơn cũng như việc cung cấp lãi suất hấp dẫn, đa dạng các sản phẩm vay để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

Dư nợ cuối kỳ ngắn hạn năm 2021 đạt 279,729 triệu đồng, năm 2022 đạt 337,502 triệu đồng (tăng với tỷ lệ 20.65%, tương ứng với 57,773 triệu đồng). Năm 2023 đạt 406,487 triệu đồng (tăng với tỷ lệ 20.44%, tương ứng với 68,985 triệu đồng). Cũng như cho vay trung – dài hạn, PGD cũng đã đưa ra nhiều chính sách ưu đãi nhằm đáp ứng được nhiều hơn đối với nhu cầu của khách hàng như quy trình xét duyệt nhanh chóng, giải ngân nhanh, lãi suất cạnh tranh với đối thủ cùng ngành. Với các số liệu về DSCV cũng như dư nợ của PGD tăng trong 3 năm này thì cho thấy nhóm khách hàng có nhu cầu vay ngắn hạn mà PGD hướng đến có tiềm năng rất cao.

Biểu đồ 1.7 Tình hình nợ xấu tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023



Chỉ tiêu cuối cùng là Nợ xấu. Năm 2021 đạt 2,412 triệu đồng, năm 2022 đạt 2,894 triệu đồng (tương ứng tăng 482 triệu đồng với tỷ lệ tăng 19.98%) so với năm 2021, năm 2023 đạt 3,483 triệu đồng (tương ứng tăng 589 triệu đồng với tỷ lệ tăng 20.35%) so với năm 2022.

Trong đó, tỷ trọng nợ xấu năm 2021 ngắn hạn chiếm 56.01 với 1,351 triệu đồng, tỷ trọng nợ xấu năm 2022 chiếm 55.43% với 1,290 triệu đồng (tương ứng tăng 253 triệu

đồng, tốc độ tăng là 18.73%) so với năm 2021 và tỷ trọng nợ xấu ngắn hạn năm 2023 chiếm 53.49% với 1,863 triệu đồng (tương ứng tăng 259 triệu đồng, tốc độ tăng là 16.15%) so với năm 2022 qua đó cho thấy tốc độ tăng nợ xấu ngày càng tăng trong giai đoạn 2021 - 2023. Nguyên nhân có thể nói đến là do nghiệp vụ của CBNV còn yếu kém trong quá trình thẩm định hồ sơ vay của khách hàng. Bên cạnh đó, thu nhập của khách hàng không ổn định trong giai đoạn nền kinh tế khó khăn cũng ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng.

Tỷ trọng nợ xấu trung - dài hạn năm 2021 chiếm 43.99% với 1,061 triệu, năm 2022 chiếm 44.57% với 1,290 triệu đồng (tương ứng tăng 229 triệu đồng, tốc độ tăng là 21.58%) so với năm 2021 và năm 2023 chiếm 46.51% với 1,620 triệu đồng (tương ứng tăng 330 triệu đồng, tốc độ tăng là 25.58%) so với năm 2022. Nguyên nhân là do trong giai đoạn 2021 - 2023, một số doanh nghiệp, ngành nghề, lĩnh vực kinh doanh bị thiếu đơn hàng, sản xuất nhưng không bán được, hoạt động sản xuất kinh doanh không tốt, nên việc vay nợ, trả nợ gặp khó khăn. Kể từ năm 2020, NHNN cho phép các ngân hàng thương mại được giãn, hoãn nợ, khoanh nợ, không nâng nhóm nợ xấu cho các doanh nghiệp trong nền kinh tế. Rõ ràng, các doanh nghiệp không trả được nợ, phải khoanh nợ trong tương lai gần như đều sẽ trở thành nợ xấu. Chính vì lẽ đó, khi các khoản nợ hết thời hạn được hoãn, giãn nợ đều chuyển thành nợ xấu, đẩy nợ xấu tăng lên.

Nhìn qua vào bảng số liệu ta thấy tỷ lệ nợ xấu của PGD năm 2021 là 0.534%, năm 2022 là 0.517% thấp hơn năm 2021 0.017% và năm 2023 là 0.509% thấp hơn năm 2022 0.008%. Việc tỷ lệ nợ xấu của PGD gia tăng trong giai đoạn 2021 -2023 cũng không quá bất ngờ do nền kinh tế đất nước đang gặp khủng hoảng. Tuy nhiên, với Tỷ lệ nợ xấu hiện nay của OCB – PGD Hội An thì lãnh đạo PGD có thể không quá lo lắng vì mục tiêu duy trì mức tối thiểu nợ xấu vẫn luôn duy trì ở mức dưới 1%. Đây được xem là một tín hiệu khá tốt của PGD. Điều đó cho thấy, PGD đang thực hiện khá tốt việc thẩm định các khoản vay trước khi giải ngân và kiểm soát khoản vay.

2.1.3.3 Kết quả hoạt động kinh doanh tại PGD

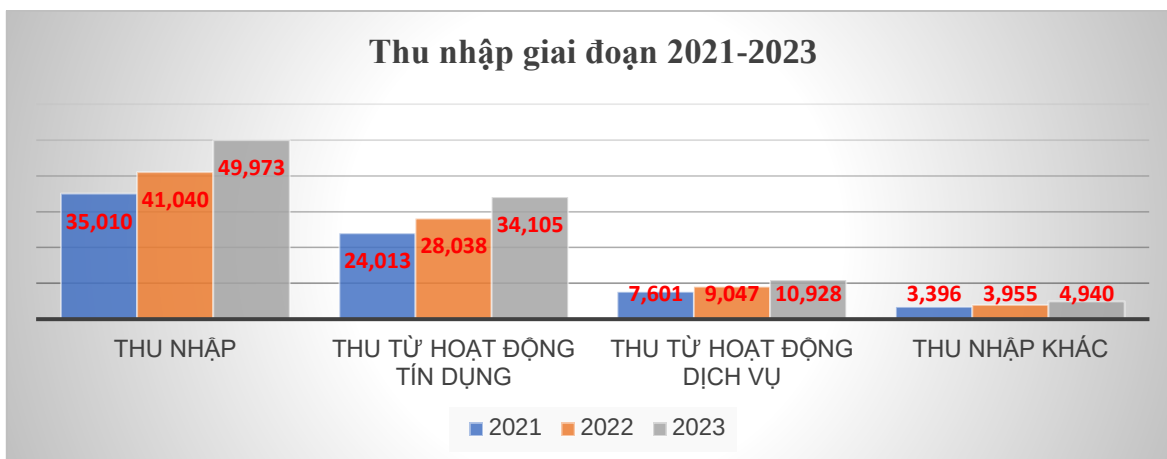
Bảng 1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023

ĐVT: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Thu nhập	35,010	100.00%	41,040	100.00%	49,973	100.00%	6,030	17.22%	8,933	21.77%
Thu từ HĐTD	24,013	68.59%	28,038	68.32%	34,105	68.25%	4,025	16.76%	6,067	21.64%
Thu từ HĐDV	7,601	21.71%	9,047	22.04%	10,928	21.87%	1,446	19.02%	1,881	20.79%
Thu nhập khác	3,396	9.70%	3,955	9.64%	4,940	9.89%	559	16.46%	985	24.91%
Chi phí	27,491	100.00%	32,661	100.00%	39,124	100.00%	5,170	18.81%	6,463	19.79%
Chi trả lãi	20,297	73.83%	24,107	73.81%	28,514	72.88%	3,810	18.77%	4,407	18.28%
Chi HĐDV	4,524	16.46%	5,440	16.66%	6,794	17.37%	916	20.25%	1,354	24.89%
Chi phí nhân viên	1,613	5.87%	1,895	5.80%	2,430	6.21%	282	17.48%	535	28.23%
Chi phí khác	1,057	3.84%	1,219	3.73%	1,386	3.54%	162	15.33%	167	13.70%
Lợi nhuận	7,519		8,379		10,849		860	11.44%	2,470	29.48%

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – Phòng Giao Dịch Hội An)

Biểu đồ 1.8 Tình hình thu nhập tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023



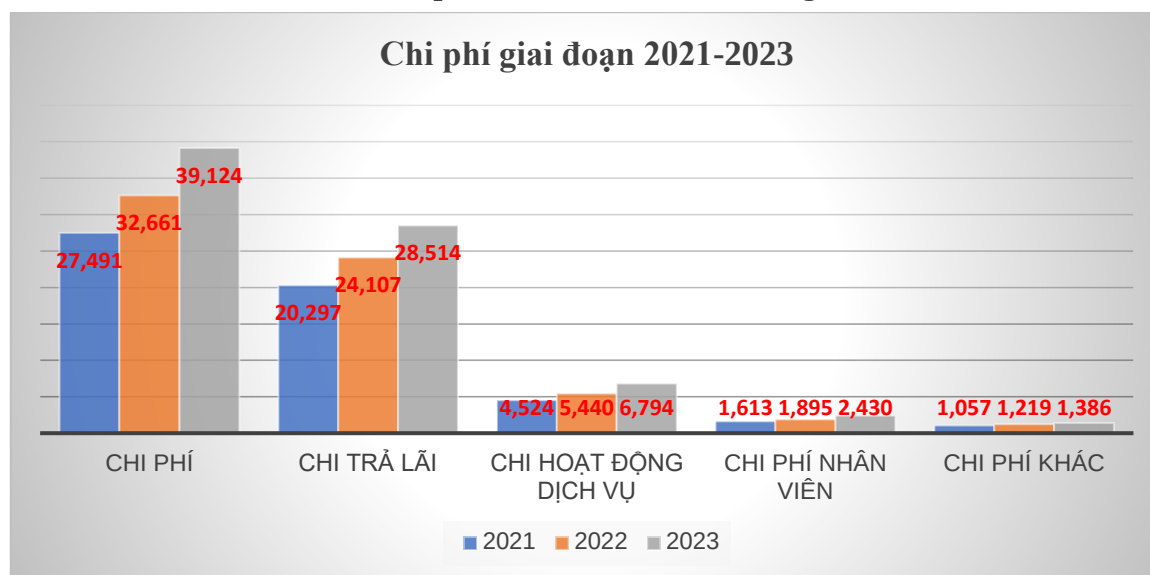
Tổng thu nhập của PGD tăng qua các năm, cụ thể: Tổng thu nhập năm 2021 đạt 35,010 triệu đồng, năm 2022 đạt 41,040 triệu đồng, tăng 6,030 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 17.22%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 49,973 triệu đồng, tăng 8,933 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 21.77%) so với năm 2022.

Trong đó, thu từ HĐTD là chủ yếu chiếm tỷ trọng rất cao trong tổng thu nhập của PGD. Cụ thể: Thu từ HĐTD năm 2021 chiếm 68.59% trong tổng thu nhập đạt 24,031 triệu đồng, năm 2022 chiếm 68.32% trong tổng thu nhập đạt 28,038 triệu đồng tăng 4,023 triệu đồng (tương ứng tốc độ tăng là 16.76%) so với năm 2021 và năm 2023 chiếm 68.25% trong tổng thu nhập đạt 34,105 triệu đồng tăng 6,067 triệu đồng (tương ứng tốc độ tăng đạt 21.64%) so với năm 2022. Với việc tăng cường tìm kiếm các nhóm khách hàng tiềm năng để cho vay và nền kinh tế ngày càng phát triển điều đó làm cho nhu cầu đi vay của khách hàng tăng cao tạo cơ hội cho PGD phát triển mạnh hơn về hoạt động cho vay cũng như thu nhập từ HĐTD tăng lên.

Thu từ dịch vụ Ngân hàng chiếm tỷ trọng hơn 20% trong tổng thu nhập của PGD. Cụ thể: Với năm 2021 chiếm 21.71% trong tổng thu nhập đạt 7,601 triệu đồng, năm 2022 chiếm 22.04% trong tổng thu nhập đạt 9,047 triệu đồng tăng 1,446 triệu đồng (tương ứng tốc độ tăng là 19.02%) so với năm 2021 và năm 2023 chiếm 21.87% trong tổng thu nhập đạt 10,928 triệu đồng tăng 1,881 triệu đồng (tương ứng tốc độ tăng đạt 20.79%) so với năm 2022. Và thu từ hoạt động khác chiếm hơn 9% trong tổng thu nhập từ 3,396 triệu đồng vào năm 2021 đã tăng lên 4,940 triệu đồng vào năm 2023, tuy hai khoản thu này chiếm tỷ trọng thấp hơn nhưng đã góp phần làm tăng doanh thu của PGD. Để đạt được

thu nhập như trên PGD đã không ngừng nâng cao chất lượng và mở rộng hoạt động, đảm bảo được tất cả yêu cầu khách hàng đưa ra cho ngân hàng. Qua đó nâng cao được hiệu quả hoạt động của PGD cũng như góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho toàn hệ thống ngân hàng OCB.

Biểu đồ 1.9 Tình hình chi phí tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023

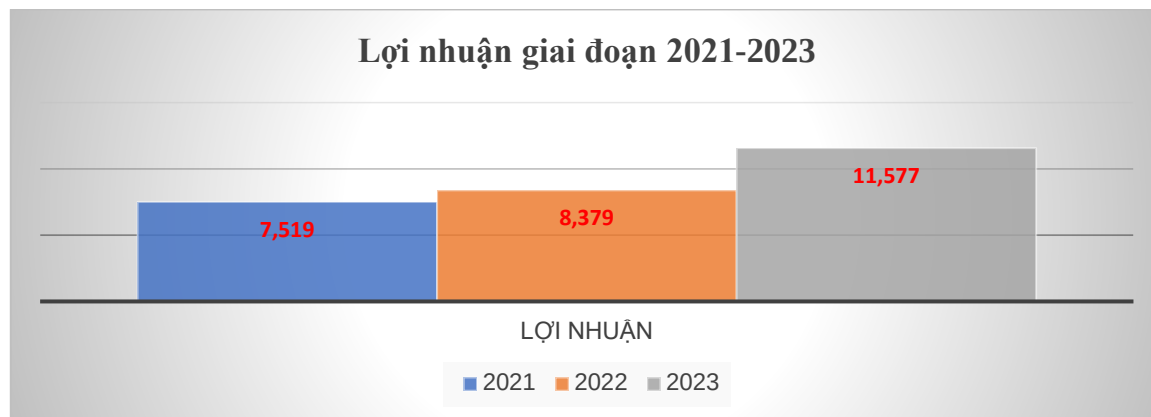


Tổng chi phí của PGD cũng tăng qua từng năm, cụ thể: Năm 2021 với mức chi đạt 27,491 triệu đồng, năm 2022 đạt 32,661 triệu đồng, tăng 6,030 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 17.22%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 39,124 triệu đồng, tăng 6,463 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 19.79%) so với năm 2022. Với tỷ trọng chủ yếu là chi trả lãi chiếm từ 72% - 74% trong tổng chi phí. Cụ thể:

Chi trả lãi năm 2021 chiếm tỷ trọng 73.83% trong tổng chi phí của PGD đạt 20,297 triệu đồng, năm 2022 chiếm 73.81% trong tổng chi phí, đạt 24,107 triệu đồng tăng 3,810 triệu đồng (tương ứng tốc độ tăng là 18.77%) so với năm 2021 và năm 2023 chiếm 72.88% trong tổng chi phí đạt 28,514 triệu đồng tăng 4,407 triệu đồng (tương ứng tốc độ tăng đạt 18.28%) so với năm 2022. Nguyên nhân là do PGD ngày càng mở rộng hoạt động huy động vốn, thu hút thêm nhiều khách hàng gửi tiền. Bên cạnh nguyên nhân mở rộng HĐV thì năm 2022 - 2023 lãi suất huy động tiền gửi tăng lên làm cho chi phí chi trả lãi của PGD cũng tăng theo.

Và thực hiện các dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt làm cho chi phí trả lãi tăng lên, từ đó góp phần làm tăng tổng chi phí. Điều này cũng chứng tỏ hoạt động của ngân hàng đang ngày càng mở rộng hơn và thu hút được không ít nguồn vốn đầu tư từ khách hàng.

Biểu đồ 1.10 Tình hình lợi nhuận tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023



Lợi nhuận là chỉ tiêu cuối cùng để đánh giá hiệu quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng. Lợi nhuận qua ba năm từ năm 2021 – năm 2023 đều tăng dần qua các năm. Năm 2021 đạt 7,519 triệu đồng, năm 2022 đạt 8,379 triệu đồng tăng thêm 860 triệu đồng (tương ứng tốc độ tăng 11.44%) so với năm 2021, năm 2023 đạt 10,849 triệu đồng tăng thêm 2,470 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 29.48%) so với năm 2022. Để có được kết quả này, đó là cả một quá trình cố gắng của toàn bộ nhân sự của PGD, PGD đã đưa ra các chính sách, chiến lược kinh doanh hợp lý, kịp thời đưa ra các sản phẩm, dịch vụ để đáp ứng được nhu cầu của khách hàng và các chính sách đối phó với khó khăn, thách thức của nền kinh tế.

2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023

2.2.1 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng đang triển khai tại OCB - PGD Hội An

2.2.1.1 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng đang triển khai tại PGD Hội An

A. Vay mua bất động sản

❖ Bất động sản

- An cư
- “Ngôi nhà mơ ước” – Dream Home
- Tậu nhà sang – Ưu đãi phí
- Nhà riêng lẻ

❖ **Nhà/căn hộ thuộc dự án**

- Bất động sản để ở
- Bất động sản thương mại

❖ **Xây/Sửa nhà**

- Vay xây dựng
- Sửa chữa nhà

B. Vay mua ô tô

❖ **Mục đích tiêu dùng**

- Vay đối với TSDB là Chứng từ
- Đối với TSDB là ô tô mua

❖ **Mục đích kinh doanh**

- Đối với TSDB là ô tô mua
- Đối với TSDB là bất động sản có giấy chứng nhận

C. Vay tiêu dùng

❖ **Có tài sản đảm bảo**

- Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo
- Vay thấu chi có tài sản đảm bảo
- Vay thế chấp tiêu dùng siêu tốc

❖ **Không có tài sản đảm bảo**

- Nhận lương qua tài khoản OCB
- Nhận lương qua tài khoản ngân hàng khác OCB
- Dành cho KHCN là cán bộ công chức viên chức nhà nước
- Vay tiêu dùng tín chấp TOPUP
- Vay TOP UP Online

2.2.1.2 Thủ tục hồ sơ vay tiêu dùng tại PGD Hội An

Cũng như các ngân hàng khác, OCB cũng cần một số hồ sơ và thủ tục liên quan đến việc chứng minh khả năng tài chính của khách hàng khi vay vốn và các giấy tờ tùy thân khác.

- CMND/CCCD, Hộ chiếu, Sổ hộ khẩu thường trú/tạm trú
- Giấy đề nghị kiêm phương án vay vốn (mẫu OCB)
- Giấy tờ liên quan đến tài sản đảm bảo (tùy vào hình thức vay).

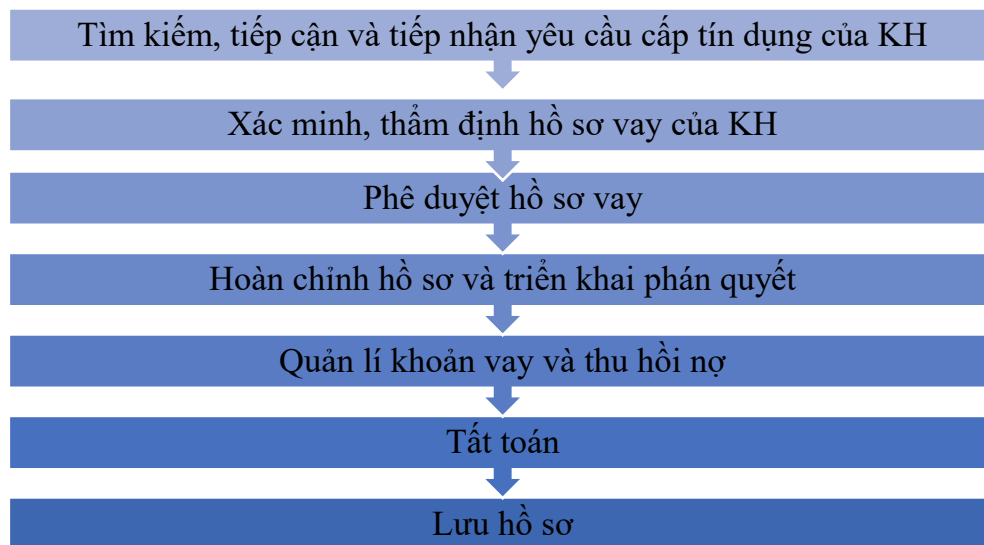
- Các giấy tờ chứng minh thu nhập hàng tháng.
- Chứng từ liên quan đến phương án sử dụng vốn vay.

2.2.1.3 Điều kiện vay tiêu dùng tại PGD Hội An

- Thẻ chấp bằng Bất động sản, xe ô tô, ...
- Công dân Việt Nam đủ 18 tuổi trở lên
- Có nguồn thu nhập ổn định và đủ khả năng trả nợ cho khoản vay
- Mục đích sử dụng vốn hợp pháp

2.2.1.4 Quy trình cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An

Sơ đồ 1.2 Quy trình cho vay tại OCB – PGD Hội An



Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – PGD Hội An

Nội dung các bước trong quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng OCB:

Bước 1: Tìm kiếm, tiếp cận và tiếp nhận yêu cầu cấp tín dụng của khách hàng.

Sau khi tiếp thị thành công, CBTD tiếp nhận nhu cầu cấp tín dụng của khách hàng và hướng dẫn cho khách hàng hoàn chỉnh hồ sơ đề nghị cấp tín dụng theo quy định. Hồ sơ pháp lý cơ bản bao gồm: CMND/hộ chiếu, hộ khẩu, giấy chứng nhận kết hôn (nếu KH đã lập gia đình), giấy chứng nhận độc thân (nếu KH chưa lập gia đình); Hồ sơ tài sản (Giấy chủ quyền, Tờ khai lệ phí trước bạ, Tờ khai nộp tiền sử dụng đất, Bản vẽ...); Hồ sơ tài chính (Giấy phép đăng ký kinh doanh, Hợp đồng lao động, Sao kê lương...) và các giấy tờ có liên quan khác nếu cần thiết.

Bước 2: Xác minh, thẩm định hồ sơ vay của KH:

Đây là bước quan trọng nhất trong toàn bộ quy trình, nó giúp CBTD có được những kết luận đúng đắn trong việc đưa ra quyết định cho vay hay không. CBTD tiến hành đi xác minh sau đó phân tích và đánh giá trên nhiều mặt, nhiều chỉ tiêu nhưng chủ yếu làm rõ các mặt sau đây: tư cách thể nhân của KH, mục đích sử dụng vốn vay, khả năng trả nợ vay và tính phù hợp, đảm bảo của tài sản thế chấp.

Bước 3: Phê duyệt:

Sau khi thẩm định, từ cơ sở các thông tin đã thu thập được từ KH, CBTD tiến hành lập tờ trình thẩm định. Trong tờ trình phải có ý kiến, nhận xét, kết luận của CBTD về việc: đánh giá nguồn và chất lượng số liệu, tài liệu của khách hàng đã cung cấp; đề xuất cho vay hoặc từ chối cho vay, lý do không cho vay; đánh giá mức độ rủi ro, hiệu quả kinh tế và lợi ích từ khoản vay.

Căn cứ vào các chứng từ pháp lý và tờ trình thẩm định của chuyên viên khách hàng, ban lãnh đạo (dựa trên các điều kiện của khoản vay, quy định của NH và thẩm quyền phê duyệt của từng Cấp ban lãnh đạo) xem xét và ra quyết định cho vay hoặc từ chối cho vay đối với KH. Kết quả phản hồi sẽ được thông báo đến KH bằng văn bản.

Bước 4: Hoàn chỉnh hồ sơ và triển khai phán quyết:

Dựa trên đề xuất cấp tín dụng được phê duyệt, các phòng ban chức năng tiến hành soạn thảo và trình ký các văn bản hợp đồng cho vay, hợp đồng thế chấp tài sản...theo quy định của OCB. Sau đó, hoàn tất các thủ tục công chứng cùng KH, đăng ký thế chấp và giao nhận giấy tờ liên quan đến tài sản thế chấp.

Giải ngân tiền vay: hạch toán theo chế độ kế toán đã được NHNN hướng dẫn. Sau đó chuyển sang bộ phận kho quỹ để giải ngân, chuyển hồ sơ vay của khách hàng sang phòng quản lý tín dụng để lưu trữ. Trường hợp món vay giải ngân nhiều lần, tất cả các lần giải ngân phải được sự chấp nhận của cấp Quản lý và Lãnh đạo có thẩm quyền trên phiếu đề nghị giải ngân do CBTD lập.

Bước 5: Quản lý khoản vay và thu hồi nợ

Sau khi giải ngân, CBTD phải tiến hành kiểm tra sau khi cho vay theo quy định của Ngân hàng. Quản lý hồ sơ vay, lập thông báo và lưu trữ thay đổi lãi suất gửi cho khách hàng của mình. Kiểm tra thường xuyên việc khách hàng sử dụng tiền vay có đúng mục đích hay không, theo dõi chặt chẽ tình hình tài chính của khách hàng. Ghi sổ theo dõi

cho vay, thu nợ, in danh sách khách hàng trả nợ không đúng hạn và nhắc nhở khách hàng trả nợ đúng hạn. Kiểm kê TSĐB và tái thẩm định TSĐB.

Ngân hàng tiến hành thu nợ khách hàng theo đúng những điều khoản đã cam kết trong hợp đồng tín dụng. Tùy theo tính chất của khoản vay và tình hình tài chính của KH, hai bên có thể thỏa thuận và lựa chọn một trong các hình thức thu nợ sau: thu nợ gốc và lãi một lần khi đáo hạn; thu nợ gốc một lần khi đáo hạn và thu lãi theo định kỳ; thu nợ gốc và lãi theo nhiều kỳ. Khách hàng có thể trả nợ trước hạn và phải chủ động trả nợ NH khi đến hạn. Trước khi đến hạn 5 ngày, CBTD có trách nhiệm thông báo đến khách về việc thanh toán. Nếu quá hạn trả nợ mà khách hàng không có khả năng trả nợ thì Ngân hàng có biện pháp xử lý thích hợp nhằm đảm bảo thu hồi nợ.

Bước 6: Tắt toán (thanh lý hợp đồng cho vay):

Khi khách hàng trả hết nợ vay gồm cả gốc và lãi, CBTD tiến hành thanh lý hợp đồng tín dụng cho khách hàng, đồng thời lập biên bản giải chấp đối với tài sản đã thế chấp trước đó, trao trả lại tài sản cho khách hàng theo đúng quy định. Trường hợp khách hàng làm đơn xin gia hạn nợ, CBTD sẽ lập tờ trình lên Ban lãnh đạo quyết định. Việc gia hạn được thực hiện theo nguyên tắc: Thời gian gia hạn tối đa không vượt quá thời hạn cho vay trước; bên vay có khó khăn chính đáng và đã trả hết lãi vay; khi tài khoản vay được tắt toán, CBTD phải tạo hồ sơ tín dụng để lưu; cuối cùng, lưu trữ tại phòng tín dụng quản lý theo chế độ bảo mật.

2.2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023

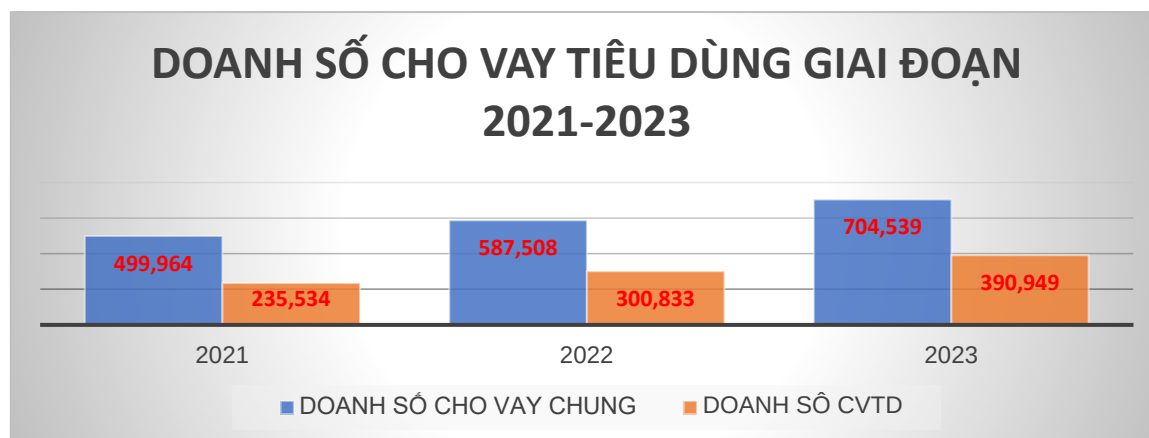
2.2.2.1 Tình hình chung của hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023

Bảng 2.1 Tình hình hoạt động CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023

ĐVT: Triệu đồng										
Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Doanh số cho vay chung	499,964	100.00%	587,508	100.00%	704,539	100.00%	87,544	17.51%	117,031	19.92%
Doanh số CVTD	235,534	47.11%	300,833	51.20%	390,949	55.49%	65,299	27.72%	90,116	29.96%
Doanh số thu nợ chung	411,668	100.00%	479,140	100.00%	580,191	100.00%	67,472	16.39%	101,051	21.09%
Doanh số thu nợ CVTD	235,291	57.16%	260,320	54.33%	335,584	57.84%	25,029	10.64%	75,264	28.91%
Dư nợ chung	451,613	100.00%	559,981	100.00%	684,329	100.00%	108,368	24.00%	124,348	22.21%
Dư nợ CVTD	248,901	55.11%	289,414	51.68%	344,779	50.38%	40,513	16.28%	55,365	19.13%
Nợ xấu chung	2,412	100.00%	2,894	100.00%	3,483	100.00%	482	19.98%	589	20.35%
Nợ xấu CVTD	1,236	51.26%	1,506	52.06%	1,844	52.96%	270	21.84%	338	22.44%
Tỷ lệ nợ xấu chung	0.534%		0.517%		0.509%		-0.017%		-0.008%	
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	0.497%		0.520%		0.535%		0.024%		0.014%	

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – Phòng Giao Dịch Hội An)

Biểu đồ 2.1 Tình hình Doanh số CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023

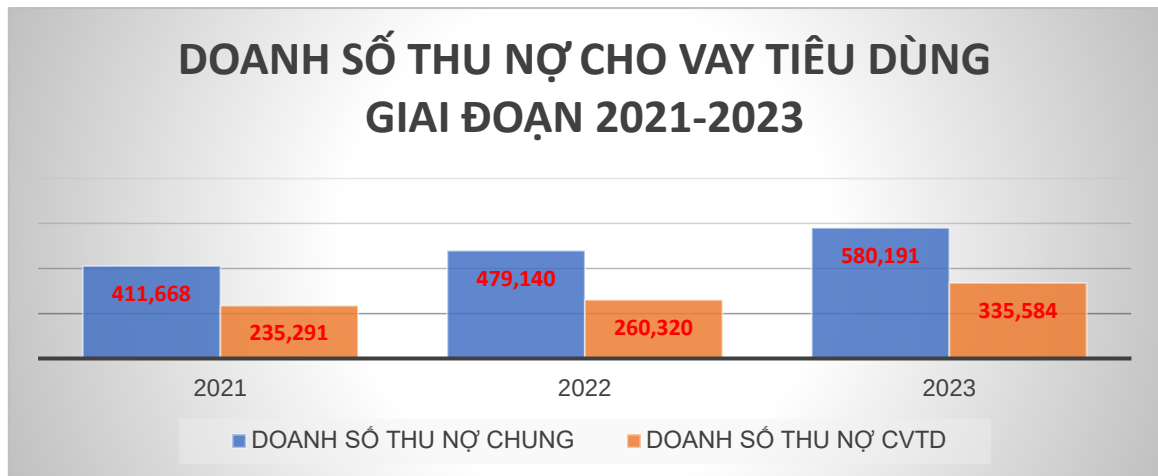


Doanh số cho vay tiêu dùng: Năm 2021 với doanh số cho vay đạt 235,534 triệu đồng chiếm tỷ trọng 47.11% tổng doanh số cho vay của PGD, năm 2022 đạt 300,833 triệu đồng chiếm tỷ trọng 51.20% tổng doanh số cho vay, năm 2022 tăng 65,299 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 27.72%) so với năm 2021. Năm 2022, nền kinh tế cả nước chuyển sang giai đoạn thích ứng linh hoạt, an toàn và kiểm soát hiệu quả dịch Covid-19, nhiều hoạt động thương mại, dịch vụ... mở cửa trở lại đã thúc đẩy nhu cầu vay tiêu dùng gia tăng.

Năm 2023 đạt 390,949 triệu đồng chiếm tỷ trọng 55.49% tổng doanh số cho vay, tăng 90,119 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 29.96%) so với năm 2022. Dựa trên đà tăng trưởng của năm 2022, nhu cầu vay tiêu dùng của năm 2023 cũng gia tăng bởi các chính sách nhà nước ban hành để hỗ trợ người tiêu dùng như giảm thuế trước bạ khi mua xe ô tô lắp ráp trong nước, thị trường BĐS chững lại người dân có thể mua bất động sản để ở theo dự định mà không bị tăng giá quá mức.

Doanh số cho vay tiêu dùng tăng tỷ lệ thuận với doanh số cho vay của PGD Hội An. PGD đang mở rộng quy mô CVTD thông qua việc tung ra thị trường với nhiều sản phẩm và dịch vụ để phù hợp với nhu cầu đa dạng của khách hàng như các gói vay không cần TSDB, vay tín chấp, Bên cạnh đó, PGD cũng điều chỉnh và đưa ra nhiều chính sách, chương trình ưu đãi cho khách hàng như: lãi suất cạnh tranh với các đối thủ cùng ngành, các chương trình quà tặng tri ân khách hàng thân thiết để thu hút khách hàng tiềm năng và mở rộng quy mô hoạt động tại PGD.

Biểu đồ 2.2 Tình hình Doanh số thu nợ tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023

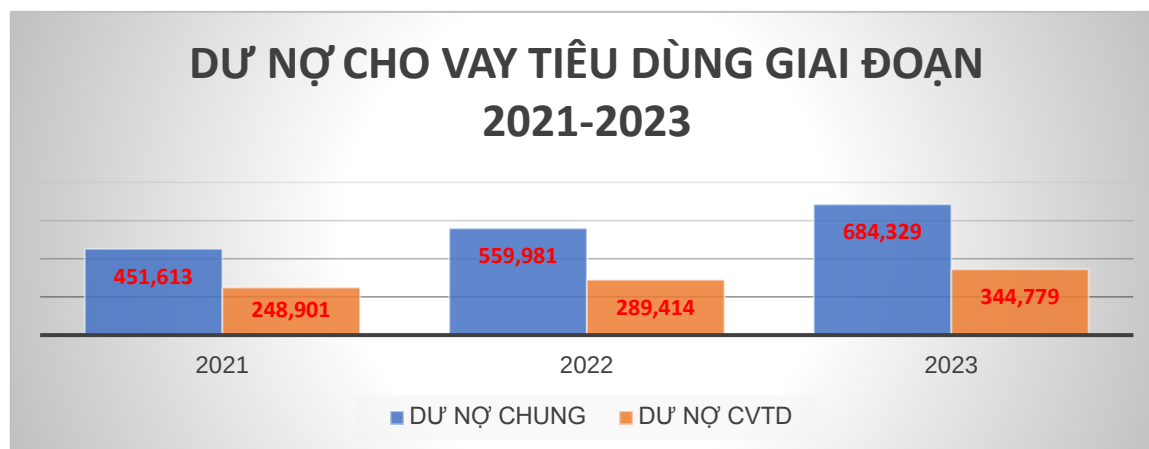


Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng: Năm 2021 với doanh số thu nợ vay đạt 235,291 triệu đồng chiếm tỷ trọng 57.16% tổng doanh số thu nợ vay của PGD, năm 2022 đạt 260,320 triệu đồng chiếm tỷ trọng 54.33% tổng doanh số thu nợ vay, năm 2022 tăng 25,029 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 10.64%) so với năm 2021. Tỷ lệ tăng trưởng năm 2022 tăng nhưng chỉ tăng ở mức ổn định vì trong thời gian này, nền kinh tế đang hồi phục, nguồn thu nhập của người dân được cải thiện nhưng chưa ổn định cũng ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng.

Năm 2023 đạt 335,584 triệu đồng chiếm tỷ trọng 57.84% tổng doanh số thu nợ vay, tăng 75,264 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 28.91%) so với năm 2022. Tỷ lệ tăng trưởng tăng mạnh trong năm 2023 bởi sau đại dịch người dân có xu hướng tiêu xài tiết kiệm hơn do đó khả năng khách hàng thanh toán khoản nợ cũng cao hơn và các chính sách thu hồi nợ cũng được ngân hàng đưa ra để có thể thu hồi được các khoản cho vay.

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tăng một phần do ý thức về việc trả nợ đúng hạn của người vay được cải thiện tích cực và chứng tỏ PGD đang làm rất tốt trong quá trình thẩm định hồ sơ vay vốn của khách hàng như đánh giá đúng lịch sử tín dụng, thu nhập của KH trong 6 tháng đến 12 tháng gần nhất, thẩm định đúng giá trị của TSĐB,... để đảm bảo khả năng thu hồi vốn vay của PGD.

Biểu đồ 2.3 Tình hình dư nợ cuối kỳ CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023



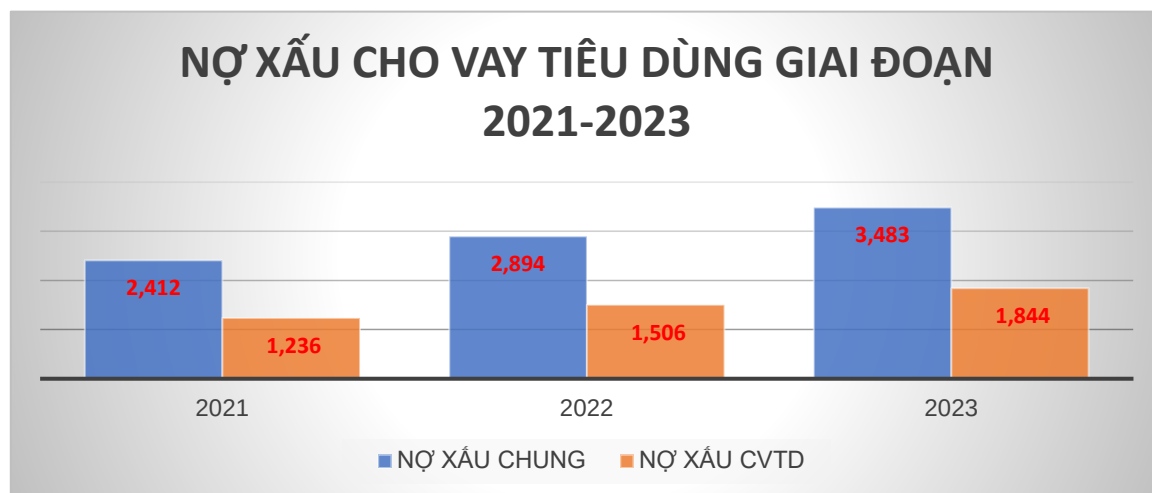
Dư nợ cuối kỳ của CVTD tại PGD luôn ở mức ổn định và tăng đều qua các năm trong giai đoạn 2021 - 2023. Cho thấy quy mô hoạt động CVTD tại PGD đang ngày càng được mở rộng. Trong cơ cấu tỷ trọng thì dư nợ cuối kỳ của CVTD vẫn chiếm tỷ trọng cao trên 50% trong tổng dư nợ của PGD, điều này cho ta thấy nhu cầu về vốn của các khách hàng đối với khoản vay tiêu dùng vẫn chiếm đa số trong cơ cấu dư nợ cho vay tại PGD. Cụ thể:

Năm 2021 đạt 248,901 triệu đồng chiếm tỷ trọng 55.11% tổng dư nợ cuối kỳ của PGD, năm 2022 đạt 289,414 triệu đồng chiếm tỷ trọng 51.68% tổng dư nợ cuối kỳ của PGD, (tăng với tỷ lệ 16.28%, tương ứng với 40,513 triệu đồng) so với năm 2021. Tỷ lệ tăng trưởng năm 2022 có xu hướng tăng chứng tỏ ngân hàng đã cung cấp các sản phẩm cho vay phù hợp với nhu cầu tiêu dùng của khách hàng. Quy mô và nhóm khách hàng mà ngân hàng hướng đến là khách hàng tiêu dùng có hiệu quả. Và các chính sách liên quan đến cho vay tiêu dùng của ngân hàng phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

Năm 2023 đạt 344,779 triệu đồng chiếm tỷ trọng 50.38% tổng dư nợ cuối kỳ của PGD (tăng 55,365 triệu đồng với tỷ lệ 19.13%) so với năm 2022. Trên đà tăng trưởng của năm 2022 thì năm 2023 PGD vẫn áp dụng hiệu quả các chính sách cho vay tiêu dùng như những chính sách ưu đãi dành cho các khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng, chạy các chương trình quảng cáo và tư vấn tích cực khi đưa ra các sản phẩm vay mới với lãi suất ưu đãi và phù hợp với nhu cầu của KH dẫn đến nhu cầu vay tiêu dùng tại PGD tăng lên,

điều đó dẫn đến dư nợ tăng theo. Và nhóm khách hàng mà PGD đang hướng đến vẫn mang lại hiệu quả đối với hoạt động CVTD của PGD.

Biểu đồ 2.4 Tình hình nợ xấu tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023



Từ bảng số liệu trên ta có thể thấy rằng, nợ xấu của cho vay tiêu dùng của PGD qua các năm đều đang tăng lên.

Từ năm 2021 là 1,236 triệu đồng chiếm tỷ trọng 51.26% tổng nợ xấu của PGD, năm 2022 là 1,506 triệu đồng chiếm tỷ trọng 52.06% tổng nợ xấu của PGD, năm 2022 tăng 270 triệu đồng với tỷ lệ 21.84% so với năm 2021. Trong giai đoạn này, một nhóm khách hàng mất việc làm sau đại dịch và đang tìm kiếm công việc mới điều này khiến nhóm khách hàng mất khả năng trả nợ cho ngân hàng.

Năm 2023 đạt tới 1,844 triệu đồng chiếm tỷ trọng 52.96% tổng nợ xấu của PGD, năm 2023 tăng 338 triệu đồng với tỷ lệ 22.44% so với năm 2022. Giai đoạn này nền kinh tế nước ta đang bị ảnh hưởng bởi nền kinh tế thế giới, nhiều doanh nghiệp phải cắt giảm nhân sự nghiêm trọng hơn là đóng cửa doanh nghiệp, điều này khiến thu nhập của khách hàng lại rơi vào khủng hoảng và khiến một số khách hàng có ý định không trả nợ cho ngân hàng. Nợ xấu gia tăng ngoài những yếu tố liên quan đến khó khăn chung của nền kinh tế, còn có những yếu tố liên quan đến khách hàng là khách hàng cố tình không trả nợ, người trước khuyên người sau không trả nợ, thậm chí cán bộ ngân hàng đến đòi nợ hoặc nhắc nợ thì chống đối.

2.2.2.2 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo hình thức đảm bảo

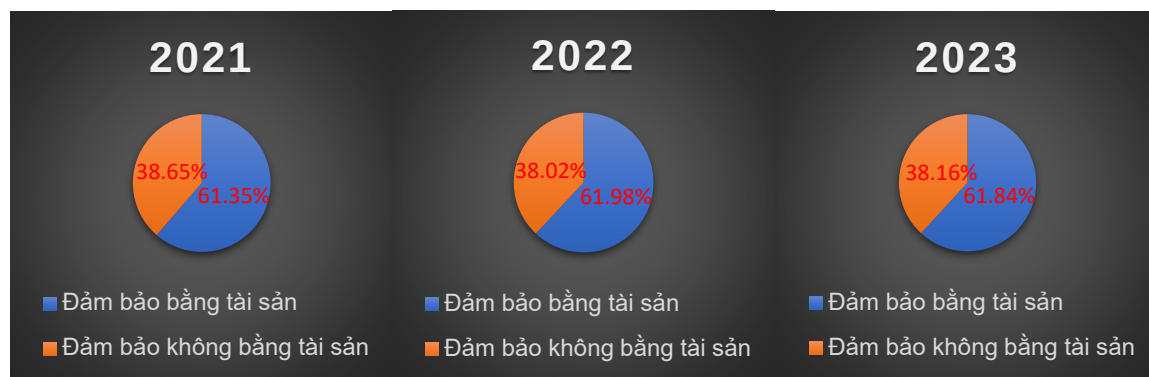
Bảng 2.2 Tình hình hoạt động CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo hình thức đảm bảo

ĐVT: TRIỆU ĐỒNG										
Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Doanh số CVTD	235,534	100.00%	300,833	100.00%	390,949	100.00%	65,299	27.72%	90,116	29.96%
Đảm bảo bằng tài sản	144,500	61.35%	186,456	61.98%	241,762	61.84%	41,956	29.04%	55,306	29.66%
Đảm bảo không bằng tài sản	91,034	38.65%	114,377	38.02%	149,187	38.16%	23,343	25.64%	34,810	30.43%
Doanh số thu nợ CVTD	235,291	100.00%	260,320	100.00%	335,584	100.00%	25,029	10.64%	75,264	28.91%
Đảm bảo bằng tài sản	141,198	60.01%	156,105	59.97%	202,759	60.42%	14,907	10.56%	46,654	29.89%
Đảm bảo không bằng tài sản	94,093	39.99%	104,215	40.03%	132,825	39.58%	10,122	10.76%	28,610	27.45%
Dư nợ CVTD	248,901	100.00%	289,414	100.00%	344,779	100.00%	40,513	16.28%	55,365	19.13%
Đảm bảo bằng tài sản	147,088	59.09%	177,439	61.31%	216,442	62.78%	30,351	20.63%	39,003	21.98%
Đảm bảo không bằng tài sản	101,813	40.91%	111,975	38.69%	128,337	37.22%	10,162	9.98%	16,362	14.61%
Nợ xấu CVTD	1,236	100.00%	1,506	100.00%	1,844	100.00%	270	21.84%	338	22.44%
Đảm bảo bằng tài sản	804	65.05%	977	64.87%	1,184	64.21%	173	21.52%	207	21.19%
Đảm bảo không bằng tài sản	432	34.95%	529	35.13%	660	35.79%	97	22.45%	131	24.76%
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	0.497%		0.520%		0.535%		0.024%		0.014%	
Đảm bảo bằng tài sản	0.547%		0.551%		0.547%		0.004%		-0.004%	
Đảm bảo không bằng tài sản	0.424%		0.472%		0.514%		0.048%		0.042%	

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – Phòng Giao Dịch Hội An)

A. Chỉ tiêu doanh số CVTD theo hình thức đảm bảo.

Biểu đồ 2.5 Tình hình doanh số CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023 theo hình thức đảm bảo



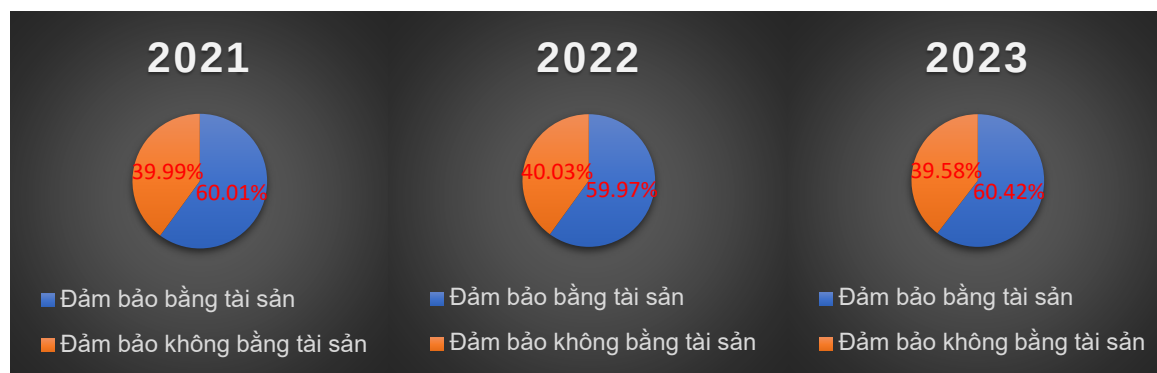
Doanh số cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản: Năm 2021 với doanh số cho vay đạt 144,500 triệu đồng chiếm tỷ trọng 61.35% tổng doanh số CVTD của PGD, năm 2022 đạt 186,456 triệu đồng chiếm tỷ trọng 61.98% tổng doanh số CVTD, năm 2022 tăng 41,956 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 29.04%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 241,762 triệu đồng chiếm tỷ trọng 61.84% tổng doanh số CVTD, tăng 55,306 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 29.66%) so với năm 2022. Các khoản vay theo hình thức đảm bảo thường là các khoản vay mua nhà ở, mua BĐS, sửa chữa nhà, mua ô tô, Sau đại dịch, nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng lên. Và để thúc đẩy tăng trưởng nền kinh tế, nhà nước đưa ra các chính sách hỗ trợ nhằm khuyến khích các ngân hàng mở rộng cho vay. Qua số liệu phân tích trên, ta nhìn thấy tỷ trọng doanh số CVTD theo hình thức đảm bảo bằng tài sản của PGD cao hơn tỷ trọng doanh số CVTD không đảm bảo bằng tài sản. Có thể thấy ngân hàng chú trọng các khoản CVTD có TSĐB để đảm bảo rằng các khoản vay an toàn và có thể thu hồi. Bằng cách áp dụng các chính sách ưu đãi dành cho các đối tượng khách hàng cụ thể với từng sản phẩm vay, các khoản vay có TSĐB là BĐS, ô tô thì được tăng mức vay tối đa lên 80% giá trị đối với BĐS và 100% đối với ô tô,...

Doanh số cho vay tiêu dùng không đảm bảo bằng tài sản: Năm 2021 với doanh số cho vay đạt 91,034 triệu đồng chiếm tỷ trọng 38.65% tổng doanh số CVTD của PGD, năm 2022 đạt 114,377 triệu đồng chiếm tỷ trọng 38.02% tổng doanh số CVTD, năm 2022

tăng 23,343 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 25.64%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 149,187 triệu đồng chiếm tỷ trọng 38.16% tổng doanh số CVTD, tăng 34,810 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 30.43%) so với năm 2022. Đây là khoản vay không cần cung cấp tài sản có giá trị như nhà đất, ô tô, làm tài sản đảm bảo. Quy trình xét duyệt và phê duyệt vay thường nhanh chóng hơn so với vay có tài sản đảm bảo do không cần đánh giá tài sản. Số tiền vay có thể được sử dụng cho bất kỳ mục đích cá nhân nào, từ thanh toán hóa đơn hàng tháng đến chi tiêu cá nhân, du lịch, hay giáo dục. Do đó nhu cầu vay của khách hàng ngày càng tăng nhằm phục vụ cho đời sống của mình. Bên cạnh đó những khách hàng cũ cũng tạo được uy tín với ngân hàng nên được vay vốn không cần TSĐB. PGD cũng triển khai các sản phẩm CVTD không đảm bảo bằng tài sản như cho vay tín chấp, cho vay CBNV để thu hút được thêm nhiều khách hàng hơn.

B. Chỉ tiêu doanh số thu nợ CVTD theo hình thức đảm bảo.

Biểu đồ 2.6 Tình hình doanh số thu nợ CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023 theo hình thức đảm bảo



Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản: Năm 2021 với doanh số thu nợ vay đạt 141,198 triệu đồng chiếm tỷ trọng 60.01% tổng doanh số thu nợ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 156,105 triệu đồng chiếm tỷ trọng 59.97% tổng doanh số thu nợ CVTD, năm 2022 tăng 14,907 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 10.56%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 202,759 triệu đồng chiếm tỷ trọng 60.42% tổng doanh số thu nợ CVTD, tăng 46,654 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 29.89%) so với năm 2022. Đa số khoản vay này là khoản tiền lớn từ đó ngân hàng cũng đưa ra nhiều chính sách liên quan đến thu hồi nợ để áp dụng. CBNV đã phải theo dõi sát quá trình sử dụng vốn vay và quản lý TSĐB một cách hiệu quả. Thường xuyên kiểm tra tình hình thu nhập của khách

hàng. Hơn hết đây là khoản vay ảnh hưởng trực tiếp tài sản hoặc được đảm bảo bằng tài sản của khách hàng nên đa số tâm lý của khách hàng thường không muốn tài sản bị mất hay bị ảnh hưởng xấu do đó khách hàng có ý thức trả nợ khá cao.

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng không đảm bảo bằng tài sản: Năm 2021 với doanh số thu nợ vay đạt 94,093 triệu đồng chiếm tỷ trọng 39.99% tổng doanh số thu nợ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 104,215 triệu đồng chiếm tỷ trọng 40.03% tổng doanh số thu nợ CVTD, năm 2022 tăng 10,122 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 10.76%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 132,825 triệu đồng chiếm tỷ trọng 39.58% tổng doanh số thu nợ CVTD, tăng 28.610 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 27.45%) so với năm 2022. Đây là khoản vay dựa trên sự tín nhiệm của ngân hàng đối với khách hàng được trả lương qua ngân hàng và tài khoản khách hàng mở tại ngân hàng đảm bảo khả năng thu hồi nợ cho PGD cao hơn. Và trong công tác vay thẩm định hồ sơ vay vốn PGD đã thực hiện tốt và đầy đủ các thủ tục, chỉ chấp nhận những khách hàng có tài chính lành mạnh, có đầy đủ năng lực và hành vi dân sự vay vốn để khách hàng dễ tiếp cận vốn không đảm bảo bằng tài sản và có khả năng thanh toán khoản nợ cao hơn.

C. Chỉ tiêu dư nợ cuối kỳ CVTD theo hình thức đảm bảo.

Biểu đồ 2.7 Tình hình dư nợ cuối kỳ tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023 theo hình thức đảm bảo



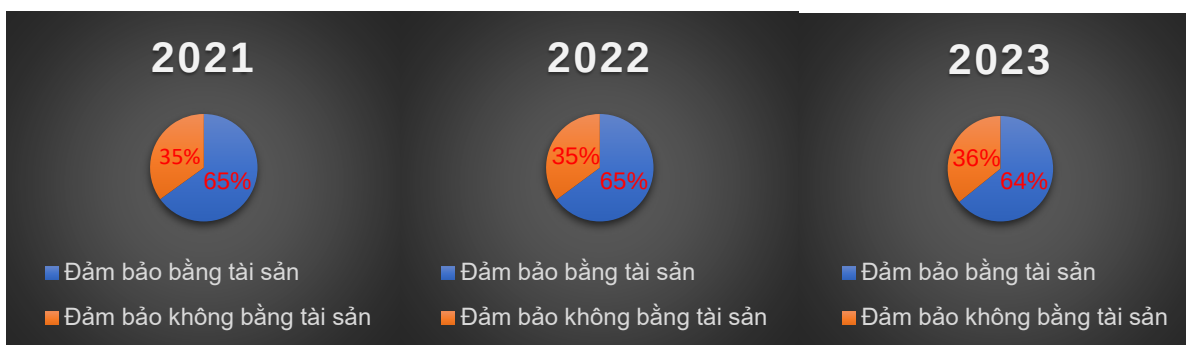
Dư nợ cuối kỳ của CVTD đảm bảo bằng tài sản: Năm 2021 đạt 147,088 triệu đồng chiếm tỷ trọng 59.09% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 177,439 triệu đồng chiếm tỷ trọng 61.31% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD, (tăng với tỷ lệ 20.63%, tương ứng với 30,351 triệu đồng) so với năm 2021, đến năm 2023 đạt 216,442 triệu đồng chiếm tỷ trọng 62.78% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD (tăng 39,003 triệu đồng với tỷ

lệ 21.98%) so với năm 2022. Với tỷ lệ tăng trưởng này chứng tỏ nhóm khách hàng có nhu cầu vay có TSDB mà ngân hàng đang hướng đến rất cao và quy mô mở rộng nhóm khách hàng này khá hiệu quả. Các chính sách mà ngân hàng hỗ trợ cho khoản vay này đang rất hiệu quả và phù hợp với nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Dư nợ cuối kỳ của CVTD không đảm bảo bằng tài sản: Năm 2021 đạt 101,813 triệu đồng chiếm tỷ trọng 40.91% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 111,975 triệu đồng chiếm tỷ trọng 38.69% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD, (tăng với tỷ lệ 9.98%, tương ứng với 10,162 triệu đồng) so với năm 2021, đến năm 2023 đạt 128,337 triệu đồng chiếm tỷ trọng 37.22% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD (tăng 16,362 triệu đồng với tỷ lệ 14.61%) so với năm 2022. Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ của khoản vay này khá thấp do đây là khoản vay thường là số tiền nhỏ và vừa và phục vụ nhu cầu của khách hàng trong thời gian ngắn nhưng vẫn phải tuân thủ theo quy trình cho vay và chi phí bỏ ra như các khoản vay lớn, do đó ngân hàng vẫn duy trì các chính sách liên quan đến khoản vay này trong mức ổn định để tìm kiếm thêm nhiều cơ hội cho vay khác từ nhóm vay này.

D. Chỉ tiêu nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu CVTD theo hình thức đảm bảo.

Biểu đồ 2.8 Tình hình nợ xấu CVTD tại OCB – PGD Hội An giai đoạn 2021-2023 theo hình thức đảm bảo



Nợ xấu của cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản của PGD qua các năm đều đang tăng lên. Từ năm 2021 là 804 triệu đồng chiếm tỷ trọng 65.05% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 là 977 triệu đồng chiếm tỷ trọng 64.87% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 tăng 173 triệu đồng với tỷ lệ 21.52% so với năm 2021 và năm 2023 đạt 1,184 triệu đồng chiếm tỷ trọng 64.21% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2023 tăng 207 triệu đồng với tỷ lệ 24.76% so với năm 2022. Đối với các khoản vay mua ô tô hoặc nhà ở

để kinh doanh thì trải qua sự khó khăn của nền kinh tế, việc không tạo ra nguồn thu nhập khiến cho KH không có khả năng trả nợ, dẫn đến nợ xấu cho ngân hàng. Có thể trong quá trình thẩm định hồ sơ của các khách hàng đã từng vay tại PGD, CBTD tin tưởng vào hồ sơ mà khách hàng đã cung cấp và khách hàng cố tình gian lận trong giấy tờ nhưng CBD không phát hiện ra, điều đó cũng có thể khiến khoản vay không an toàn và trở thành nợ xấu cho PGD.

Nợ xấu của cho vay tiêu dùng không đảm bảo bằng tài sản của PGD qua các năm đều đang tăng lên. Từ năm 2021 là 432 triệu đồng chiếm tỷ trọng 34.95% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 là 529 triệu đồng chiếm tỷ trọng 35.13% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 tăng 97 triệu đồng với tỷ lệ 22.45% so với năm 2021 và năm 2023 đạt 660 triệu đồng chiếm tỷ trọng 35.79% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2023 tăng 131 triệu đồng với tỷ lệ 24.76% so với năm 2022. Nguyên nhân gia tăng nợ xấu của khoản vay này liên quan trực tiếp đến thu nhập của khách hàng. Số lượng người thất nghiệp tăng và mất nguồn thu nhập. Điều này khiến người vay không đủ khả năng trả toán các khoản vay. Bên cạnh đó, một số khách hàng cố tình không hoàn trả khoản vay dẫn đến nợ xấu cho ngân hàng. Nguyên nhân có thể từ PGD như một số khoản vay có giá trị nhỏ, nên CBTD lơ là trong việc giám sát tình hình thu nhập của khách hàng, khách hàng sử dụng không đúng mục đích nhưng không kịp thời phát hiện ra. Nên khi khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ thì không thể thu hồi được khoản vay, gây ra nợ xấu.

2.2.2.3 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay

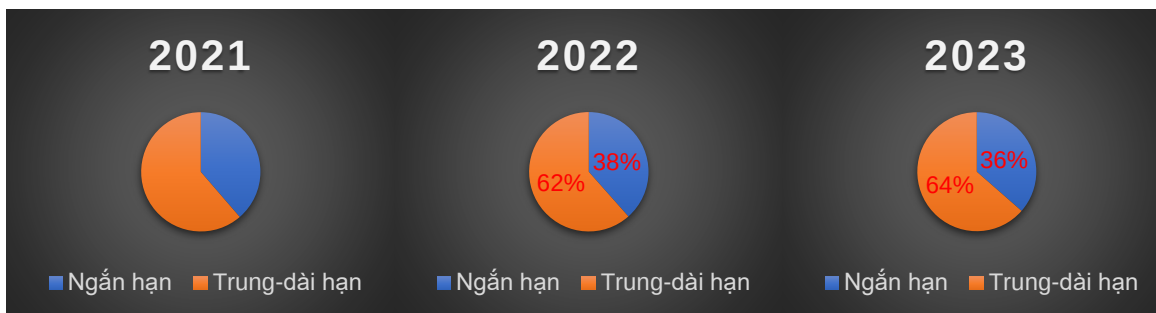
Bảng 2.3 Tình hình hoạt động CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay

ĐVT: TRIỆU ĐỒNG										
Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Doanh số CVTD	235,534	100.00%	300,833	100.00%	390,949	100.00%	65,299	27.72%	90,116	29.96%
Ngắn hạn	91,072	38.67%	115,691	38.46%	142,496	36.45%	24,619	27.03%	26,805	23.17%
Trung-dài hạn	144,462	61.33%	185,142	61.54%	248,453	63.55%	40,680	28.16%	63,311	34.20%
Doanh số thu nợ CVTD	235,291	100.00%	260,320	100.00%	335,584	100.00%	25,029	10.64%	75,264	28.91%
Ngắn hạn	97,787	41.56%	108,021	41.50%	133,717	39.85%	10,234	10.47%	25,696	23.79%
Trung-dài hạn	137,504	58.44%	152,299	58.50%	201,867	60.15%	14,795	10.76%	49,568	32.55%
Dư nợ CVTD	248,901	100.00%	289,414	100.00%	344,779	100.00%	40,513	16.28%	55,365	19.13%
Ngắn hạn	81,834	32.88%	89,504	30.93%	98,283	28.51%	7,670	9.37%	8,779	9.81%
Trung-dài hạn	167,067	67.12%	199,910	69.07%	246,496	71.49%	32,843	19.66%	46,586	23.30%
Nợ xấu CVTD	1,236	100.00%	1,506	100.00%	1,844	100.00%	270	21.84%	338	22.44%
Ngắn hạn	442	35.76%	553	36.72%	700	37.96%	111	25.11%	147	26.58%
Trung-dài hạn	794	64.24%	953	63.28%	1,144	62.04%	159	20.03%	191	20.04%
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	0.497%		0.520%		0.535%		0.024%		0.014%	
Ngắn hạn	0.540%		0.618%		0.712%		0.078%		0.094%	
Trung-dài hạn	0.475%		0.477%		0.464%		0.001%		-0.013%	

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – Phòng Giao Dịch Hội An)

A. Chỉ tiêu doanh số CVTD theo thời hạn vay

Biểu đồ 2.9 Tình hình doanh số CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay



Qua số liệu ta nhìn thấy tỷ trọng doanh số CVTD theo thời hạn vay của PGD có sự chênh lệch giữa ngắn hạn và trung – dài hạn. Nguyên nhân của sự chênh lệch này là do đa số các khoản vay này liên quan đến BĐS và ô tô, đây là các khoản vay số tiền lớn nên khách hàng có xu hướng vay trung – dài hạn hơn là cho vay ngắn hạn. Mặt bằng lãi suất hiện nay đã về mức thấp nhất trong những năm trở lại đây, trong bối cảnh Ngân hàng Nhà nước liên tục điều chỉnh giảm lãi suất điều hành. Nhờ vậy, tạo điều kiện thuận lợi cho người dân có cơ hội sở hữu, xây sửa nhà hay mua sắm đồ giá trị lớn khi chưa tích lũy đủ vốn. Cụ thể:

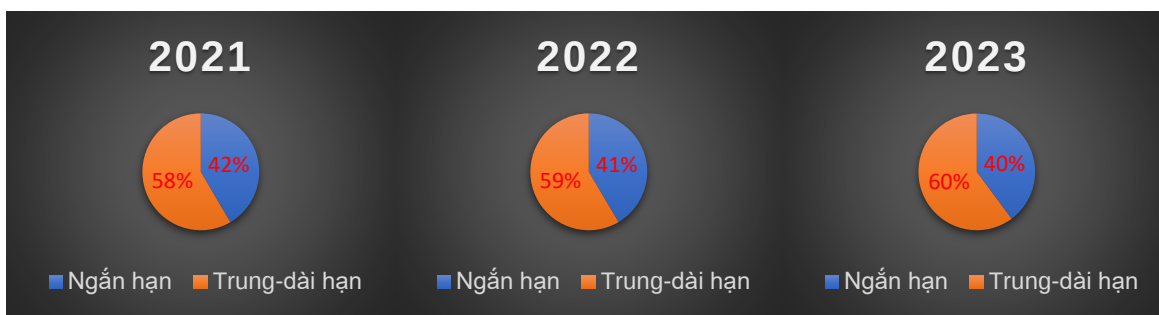
Doanh số cho vay tiêu dùng ngắn hạn: Năm 2021 với doanh số cho vay đạt 90,072 triệu đồng chiếm tỷ trọng 38.67% tổng doanh số CVTD của PGD, năm 2022 đạt 115,691 triệu đồng chiếm tỷ trọng 38.46% tổng doanh số CVTD, năm 2022 tăng 24,619 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 27.03%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 142,496 triệu đồng chiếm tỷ trọng 36.45% tổng doanh số CVTD, tăng 26,805 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 23.17%) so với năm 2022. Để tỷ lệ tăng trưởng của DSCV vẫn tăng đều qua các năm thì ngân hàng đã đưa ra nhiều chính sách cũng như các sản phẩm cho vay phù hợp với nhu cầu của khách hàng trong từng giai đoạn. Tuy nhiên tỷ lệ tăng trưởng năm 2023 có giảm hơn so với năm 2022 nguyên nhân là do cho vay ngắn hạn tại PGD thường là cho vay dựa trên uy tín cá nhân mà không cần thế chấp tài sản. Do đó, PGD rất có thể sẽ không đòi được nợ do khách không có khả năng chi trả hoặc bị khách vay trốn nợ. Ngoài ra, các chi phí phát sinh để quản lý khoản vay như chi phí đòi nợ, chi phí phục vụ... đối với các khoản vay tiêu dùng ngắn hạn này vẫn phải chi như các khoản vay trung - dài hạn có tài sản thế chấp. Cũng bởi lý do không có tài sản đảm bảo nên khi cho vay này ngân

hàng sẽ liên tục gọi điện nhắc nhở, thúc giục khách hàng trả nợ đúng hạn để tránh xảy ra tình trạng trốn nợ khiến cho PGD phải thắt chặt và có hạn chế cho vay đối với khoản vay này.

Doanh số cho vay tiêu dùng trung – dài hạn: Năm 2021 với doanh số cho vay đạt 144,462 triệu đồng chiếm tỷ trọng 61.33% tổng doanh số CVTD của PGD, năm 2022 đạt 185,142 triệu đồng chiếm tỷ trọng 61.54% tổng doanh số CVTD, năm 2022 tăng 40,680 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 28.16%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 248,453 triệu đồng chiếm tỷ trọng 63.55% tổng doanh số CVTD, tăng 63,311 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 34.20%) so với năm 2022. Nhu cầu vay vốn của khách hàng tăng cao có thể do nguyên nhân: Bất động sản là một kênh đầu tư sôi động, có khả năng sinh lợi lớn sau thời gian dài cả nước bị phong tỏa bởi dịch COVID-19. Lượng vốn nhàn rỗi lâu ngày của người dân và các doanh nghiệp nhanh chóng được bơm vào thị trường, đẩy giá đất tăng chóng mặt. Không chỉ căn hộ, đất nền tại các đô thị lớn, không ít người tìm đến "vùng sâu vùng xa" để săn đất. Thị trường ô tô Việt Nam đã hồi phục mạnh mẽ. Bên cạnh việc kích cầu từ các hãng xe, chính sách giảm 50% lệ phí trước bạ đối với ô tô sản xuất/lắp ráp trong nước của Chính phủ trong đã mang lại kết quả vượt bậc. Bên cạnh đó, sự xuất hiện của hàng loạt sản phẩm mới, nâng cấp của những dòng xe đã bán cũng góp phần chung cho sự tăng trưởng của thị trường.

B. Chỉ tiêu doanh số thu nợ CVTD theo thời hạn vay

Biểu đồ 2.10 Tình hình doanh số thu nợ CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay



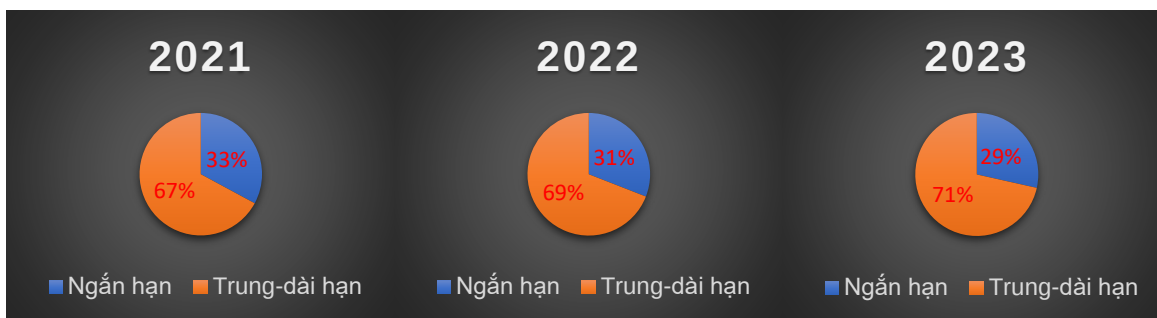
Doanh số thu nợ CVTD ngắn hạn: Năm 2021 với doanh số thu nợ đạt 97,787 triệu đồng chiếm tỷ trọng 41.56% tổng doanh số thu nợ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 108,021 triệu đồng chiếm tỷ trọng 41.50% tổng doanh số thu nợ CVTD, năm 2022 tăng 10,234 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 10.47%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt

133,717 triệu đồng chiếm tỷ trọng 39.85% tổng doanh số thu nợ CVTD, tăng 25,696 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 23.79%) so với năm 2022. Khoản vay ngắn hạn này thường là các khoản vay không bằng TSDB, dựa trên sự tín nhiệm của ngân hàng đối với khách hàng và trong công tác vay thẩm định hồ sơ vay vốn PGD đã thực hiện tốt và đầy đủ các thủ tục nên khả năng thu hồi nợ rất cao. Cũng bởi lý do không cần phải đảm bảo bằng tài sản nên khi cho vay CBNV phải liên tục gọi điện nhắc nhở, thúc giục khách hàng trả nợ đúng hạn để tránh xảy ra tình trạng phát sinh phí phạt.

Doanh số thu nợ CVTD trung – dài hạn: Năm 2021 với doanh số thu nợ đạt 137,504 triệu đồng chiếm tỷ trọng 58.44% tổng doanh số thu nợ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 152,299 triệu đồng chiếm tỷ trọng 58.50% tổng doanh số thu nợ CVTD, năm 2022 tăng 14,795 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 10.76%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 201,867 triệu đồng chiếm tỷ trọng 60.15% tổng doanh số thu nợ CVTD, tăng 49,568 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 32.55%) so với năm 2022. Đa số khoản vay này là khoản vay có TSDB từ đó ngân hàng cũng đưa ra nhiều chính sách liên quan đến thu hồi nợ để áp dụng đối với khoản vay này. CBNV đã phải theo dõi sát quá trình sử dụng vốn vay của khách hàng một cách kỹ càng từ đó PGD có thể thu hồi các khoản nợ này hiệu quả và có khả năng cao. Hơn hết đa số khoản vay trung – dài hạn thường là khoản vay bắt buộc cần có TSDB và TSDB thường liên quan trực tiếp đến tài sản của khách hàng nên khách hàng với tâm lý đó là tài sản của mình nên không muốn bị ngân hàng thu hồi nên họ có ý thức đối với việc trả nợ cao hơn.

C. Chỉ tiêu dư nợ cuối kỳ CVTD theo thời hạn vay

Biểu đồ 2.11 Tình hình dư nợ cuối kỳ CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay

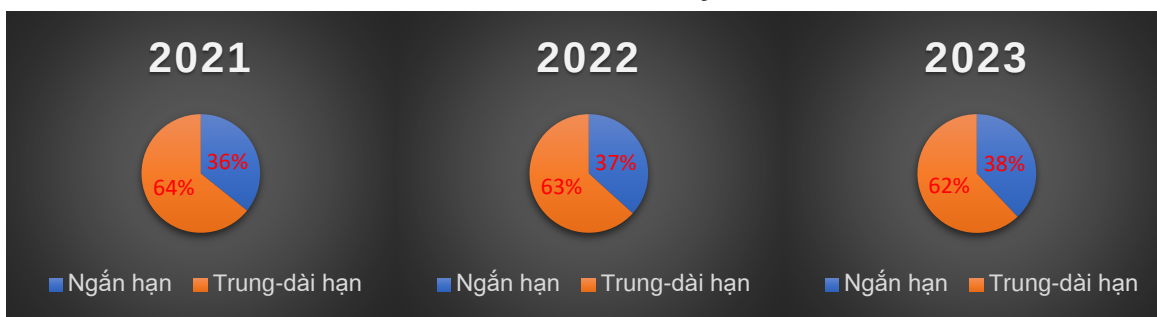


Dư nợ cuối kỳ của CVTD ngắn hạn: Năm 2021 đạt 81,834 triệu đồng chiếm tỷ trọng 32.88% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 89,504 triệu đồng chiếm tỷ trọng 30.93% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD, (tăng với tỷ lệ 9.37%, tương ứng với 7,670 triệu đồng), đến năm 2023 đạt 98,283 triệu đồng chiếm tỷ trọng 28.51% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD (tăng 8,779 triệu đồng với tỷ lệ 9.81%) so với năm 2022. Tỷ lệ tăng trưởng của chỉ tiêu ngắn hạn không cao, có thể hiểu trong giai đoạn này tình hình kinh tế khó khăn, giá cả hàng hóa thì càng ngày càng tăng, một số khách hàng có nhu cầu vay để tiêu dùng cao nhưng lại lo ngại về việc trả nợ nên cũng ảnh hưởng đến việc kinh doanh của PGD. Và chính sách hạn chế cho vay đối với khoản vay của PGD đang triển khai một cách có hiệu quả nhằm hạn chế nợ xấu của PGD.

Dư nợ cuối kỳ của CVTD trung – dài hạn: Năm 2021 đạt 167,067 triệu đồng chiếm tỷ trọng 67.12% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 199,910 triệu đồng chiếm tỷ trọng 69.07% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD, (tăng với tỷ lệ 19.66%, tương ứng với 32,843 triệu đồng), đến năm 2023 đạt 246,496 triệu đồng chiếm tỷ trọng 71.49% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD (tăng 46,586 triệu đồng với tỷ lệ 23.30%) so với năm 2022. Khác với ngắn hạn, tỷ lệ tăng trưởng dư nợ cuối kỳ của CVTD trung – dài hạn lại tăng khá ổn định trong giai đoạn này chứng tỏ các chính sách mà ngân hàng hỗ trợ cũng như các sản phẩm mà ngân hàng cung cấp đang khá hiệu quả và phù hợp với nhu cầu vay của nhóm khách hàng mà ngân hàng đang hướng đến.

D. Chỉ tiêu nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu CVTD theo thời hạn vay

Biểu đồ 2.12 Tình hình nợ xấu CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo thời hạn cho vay



Qua số liệu phân tích trên, ta nhìn thấy nợ xấu của PGD tăng trong giai đoạn này. Đây là điều không thể tránh khỏi trong giai đoạn tình hình kinh tế Việt Nam đang gặp khó khăn, đặc biệt các ngành liên quan đến BĐS và xuất khẩu, điều này cũng ảnh hưởng rất

lớn đến việc kinh doanh của PGD. Tuy nhiên, PGD vẫn cố gắng áp dụng các chính thu hồi nợ một cách có hiệu quả nhất có thể để nợ xấu không tăng quá mức cho phép. Cụ thể:

Nợ xấu của cho vay tiêu dùng ngắn hạn của PGD qua các năm đều đang tăng lên. Từ năm 2021 là 442 triệu đồng chiếm tỷ trọng 35.76% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 là 553 triệu đồng chiếm tỷ trọng 36.72% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 tăng 111 triệu đồng với tỷ lệ 25.11% so với năm 2021 và năm 2023 đạt 700 triệu đồng chiếm tỷ trọng 37.96% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2023 tăng 147 triệu đồng với tỷ lệ 26.58% so với năm 2022. Nguyên nhân gia tăng nợ xấu của khoản vay này là do nguồn trả nợ liên quan trực tiếp đến thu nhập của khách hàng. Tình hình kinh tế gặp khó khăn khiến các doanh nghiệp cắt giảm nhân sự, nhiều cửa hàng kinh doanh, buôn bán tại Hội An không thể bám trụ phải đóng cửa => làm số lượng người thất nghiệp tăng và mất nguồn thu nhập. Điều này khiến người vay không đủ khả năng trả toán các khoản vay. Bên cạnh đó, một số khách hàng cố tình vay mượn để tiêu dùng nhưng cố ý không trả nợ cho ngân hàng.

Nợ xấu của cho vay tiêu dùng trung – dài hạn của PGD qua các năm đều đang tăng lên. Từ năm 2021 là 794 triệu đồng chiếm tỷ trọng 64.24% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 là 953 triệu đồng chiếm tỷ trọng 63.28% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 tăng 159 triệu đồng với tỷ lệ 20.03% so với năm 2021 và năm 2023 đạt 1,144 triệu đồng chiếm tỷ trọng 62.04% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2023 tăng 191 triệu đồng với tỷ lệ 20.04% so với năm 2022. Đa số các khoản vay này là các khoản vay có bảo đảm bằng tài sản, mà tài sản thường là BĐS, ô tô. Nợ xấu tăng có thể nói đến các nguyên nhân như: đa số các khoản vay dài hạn thường là số tiền lớn, nên không thể tránh khỏi việc CBTD vì lý do lợi ích cá nhân mà cố tình duyệt hồ sơ cho khách hàng khi phát hiện ra lỗi sai từ phía khách hàng. Để đạt được KPI thì cấu kết với nhân viên thẩm định tài sản để có thể thẩm định mức vay cao hơn.

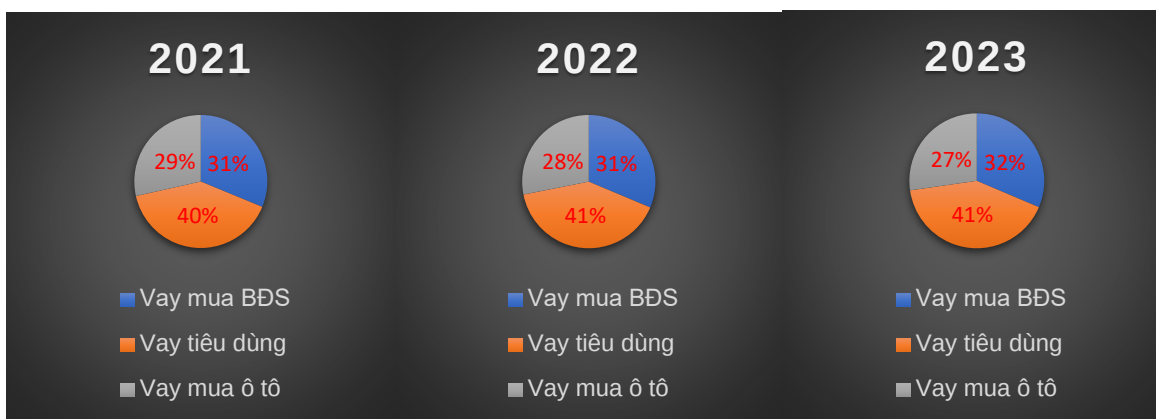
2.2.2.4 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn

Bảng 2.4 Tình hình hoạt động CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn

ĐVT: TRIỆU ĐỒNG										
Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Doanh số CVTD	235,534	100.00%	300,833	100.00%	390,949	100.00%	65,299	27.72%	90,116	29.96%
Vay mua BĐS	73,581	31.24%	94,281	31.34%	122,719	31.39%	20,700	28.13%	28,438	30.16%
Vay tiêu dùng	94,802	40.25%	121,988	40.55%	161,657	41.35%	27,186	28.68%	39,669	32.52%
Vay mua ô tô	67,151	28.51%	84,564	28.11%	106,573	27.26%	17,413	25.93%	22,009	26.03%
Doanh số thu nợ CVTD	235,291	100.00%	260,320	100.00%	335,584	100.00%	25,029	10.64%	75,264	28.91%
Vay mua BĐS	68,070	28.93%	76,404	29.35%	97,823	29.15%	8,334	12.24%	21,419	28.03%
Vay tiêu dùng	99,740	42.39%	110,870	42.59%	143,596	42.79%	11,130	11.16%	32,726	29.52%
Vay mua ô tô	67,481	28.68%	73,046	28.06%	94,165	28.06%	5,565	8.25%	21,119	28.91%
Dư nợ CVTD	248,901	100.00%	289,414	100.00%	344,779	100.00%	40,513	16.28%	55,365	19.13%
Vay mua BĐS	70,588	28.36%	88,465	30.57%	113,361	32.88%	17,877	25.33%	24,896	28.14%
Vay tiêu dùng	105,011	42.19%	116,126	40.12%	134,187	38.92%	11,115	10.58%	18,061	15.55%
Vay mua ô tô	73,301	29.45%	84,819	29.31%	97,227	28.20%	11,518	15.71%	12,408	14.63%
Nợ xấu CVTD	1,236	100.00%	1,506	100.00%	1,844	100.00%	270	21.84%	338	22.44%
Vay mua BĐS	415	33.58%	494	32.80%	605	32.81%	79	19.04%	111	22.47%
Vay tiêu dùng	434	35.11%	541	35.92%	667	36.17%	107	24.65%	126	23.29%
Vay mua ô tô	386	31.23%	471	31.27%	573	31.07%	85	22.02%	102	21.66%
Tỷ lệ nợ xấu CVTD	0.497%		0.520%		0.535%		0.024%		0.014%	
Vay mua BĐS	0.588%		0.558%		0.534%		-0.030%		-0.025%	
Vay tiêu dùng	0.413%		0.466%		0.497%		0.053%		0.031%	
Vay mua ô tô	0.527%		0.555%		0.589%		0.029%		0.034%	

(Nguồn: Phòng tổng hợp của OCB – Phòng Giao Dịch Hội An)

A. Chỉ tiêu doanh số CVTD theo mục đích sử dụng vốn



Biểu đồ 2.13 Tình hình Doanh số CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn

Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích vay mua BĐS: Năm 2021 với doanh số cho vay đạt 73,581 triệu đồng chiếm tỷ trọng 31.24% tổng doanh số CVTD của PGD, năm 2022 đạt 94,281 triệu đồng chiếm tỷ trọng 31.34% tổng doanh số CVTD, năm 2022 tăng 20,700 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 28.13%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 122,719 triệu đồng chiếm tỷ trọng 31.39% tổng doanh số CVTD, tăng 28,438 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 30.16%) so với năm 2022. Để đạt được kết quả tăng trưởng này, OCB đã đưa ra nhiều chính sách hỗ trợ cho khách hàng đặc biệt là khách hàng muốn mua BĐS, có thể đảm bảo bằng chính BĐS đó với tỷ lệ cho vay lên đến 80%. Thị trường BĐS đang có dấu hiệu chững lại do đó nhu cầu vay vốn để mua nhà, mua BĐS để ở của khách hàng cũng tăng lên. Bên cạnh đó, sự ra đời của gói vay mua nhà Dream Home từ cuối năm 2021 đã nhận được những tín hiệu tích cực từ thị trường. Dự án được thiết kế chuyên biệt dành riêng cho khách hàng là người trẻ thành thị với khao khát sở hữu ngôi nhà mơ ước của riêng mình nhưng gặp nhiều trở ngại về tài chính như: số tiền tiết kiệm chưa dồi dào, thu nhập chưa cao cũng thu hút được nhiều khách hàng.

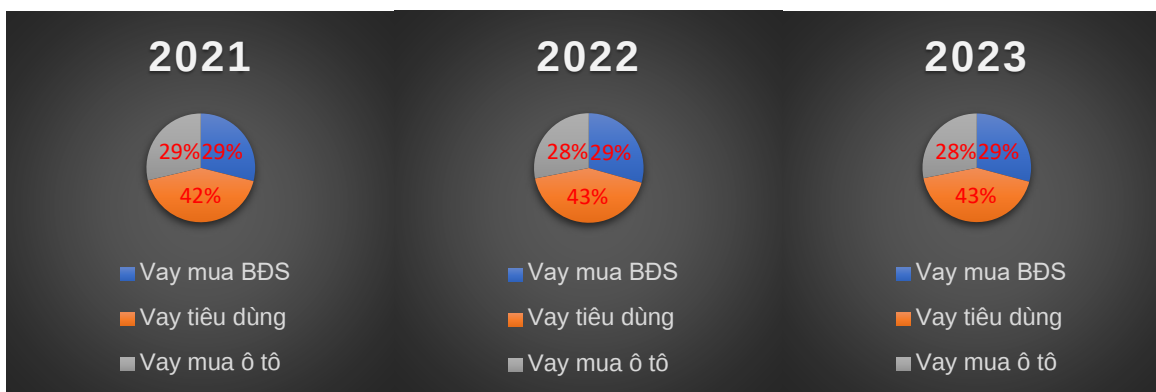
Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích vay tiêu dùng: Năm 2021 với doanh số cho vay đạt 94,802 triệu đồng chiếm tỷ trọng 40.25% tổng doanh số CVTD của PGD, năm 2022 đạt 121,988 triệu đồng chiếm tỷ trọng 40.55% tổng doanh số CVTD, năm 2022 tăng 27,186 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 28.68%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 161,567 triệu đồng chiếm tỷ trọng 41.35% tổng doanh số CVTD, tăng 39,669 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 32.52%) so với năm 2022. Năm bắt được việc nhu cầu

mua sắm nội thất, mua tivi, máy giặt, điện thoại, ... của khách hàng đang ngày càng tăng lên rõ rệt. Ngân hàng đã đưa ra nhiều chương trình ưu đãi và nhiều sản phẩm vay tiện ích để khách hàng tiếp cận dễ dàng hơn và các chương trình quảng cáo tiếp thị dành cho các gói sản phẩm vay tiêu dùng cá nhân nhằm thu hút thêm nhiều phân khúc khách hàng tiềm năng. Đặc biệt là khi tình hình dịch bệnh lắng xuống nhu cầu đi du lịch ở những nhóm khách hàng tiềm năng như giới trẻ, nhóm nguồn nhân lực văn phòng, ... tăng lên do trong thời gian dịch bệnh không thể đi lại cũng mang lại hiệu quả trong việc kinh doanh của PGD.

Doanh số cho vay tiêu dùng theo mục đích vay mua ô tô: Năm 2021 với doanh số cho vay đạt 67,151 triệu đồng chiếm tỷ trọng 28.51% tổng doanh số CVTD của PGD, năm 2022 đạt 84,564 triệu đồng chiếm tỷ trọng 28.11% tổng doanh số CVTD, năm 2022 tăng 17,413 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 25.93%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 106,573 triệu đồng chiếm tỷ trọng 27.26% tổng doanh số CVTD, tăng 22,009 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 26.03%) so với năm 2022. Những biến động của tình hình chính trị, kinh tế thế giới cùng với hàng loạt khó khăn của nền kinh tế nước nhà phải đối mặt đã ảnh hưởng đến ngành sản xuất, kinh doanh ô tô. Sản lượng sản xuất dần được cải thiện, nhiều mẫu mã đã được giảm giá sâu để kích thích nhu cầu mua sắm ô tô của khách hàng. Trong bối cảnh kinh tế khó khăn, ngành sản xuất kinh doanh ô tô trong nước khó khăn, chính sách giảm 50% lệ phí trước bạ đối với ô tô lắp ráp, sản xuất trong nước được áp dụng. Nắm bắt thời cơ và từ đó ngân hàng đã đưa chính sách hỗ trợ khách hàng bằng cách nâng tỷ lệ cho vay trên TSBĐ bằng chính sản phẩm ô tô với tỷ lệ lên đến 75% - 100% đến nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng.

B. Chỉ tiêu thu nợ CVTD theo mục đích sử dụng vốn

Biểu đồ 2.14 DSTN CVTD tại PGD giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn



Doanh số thu nợ CVTD theo mục đích mua BĐS: Năm 2021 với doanh số thu nợ đạt 68,070 triệu đồng chiếm tỷ trọng 28.93% tổng doanh số thu nợ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 76,404 triệu đồng chiếm tỷ trọng 29.35% tổng doanh số thu nợ CVTD, năm 2022 tăng 8,334 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 12.24%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 97,823 triệu đồng chiếm tỷ trọng 29.15% tổng doanh số thu nợ CVTD, tăng 21,419 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 28.03%) so với năm 2022. Để đạt tỷ lệ tăng trưởng này thì trong quá trình cho vay PGD đã kiểm tra và thẩm định giá của hồ sơ vay một cách kỹ càng để đảm bảo khả năng trả nợ của khách hàng, CBNV đã phải theo dõi sát quá trình sử dụng vốn vay của khách hàng một cách kỹ càng và theo dõi tình hình thu nhập của khách hàng một cách cẩn thận từ đó giúp khoản vay an toàn và hiệu quả hơn. Hơn hết đây là khoản vay cần phải bảo đảm bằng tài sản thường là giấy tờ liên quan đến BĐS hoặc ngôi nhà của khách hàng do đó cũng nâng cao được ý thức trả nợ của khách hàng.

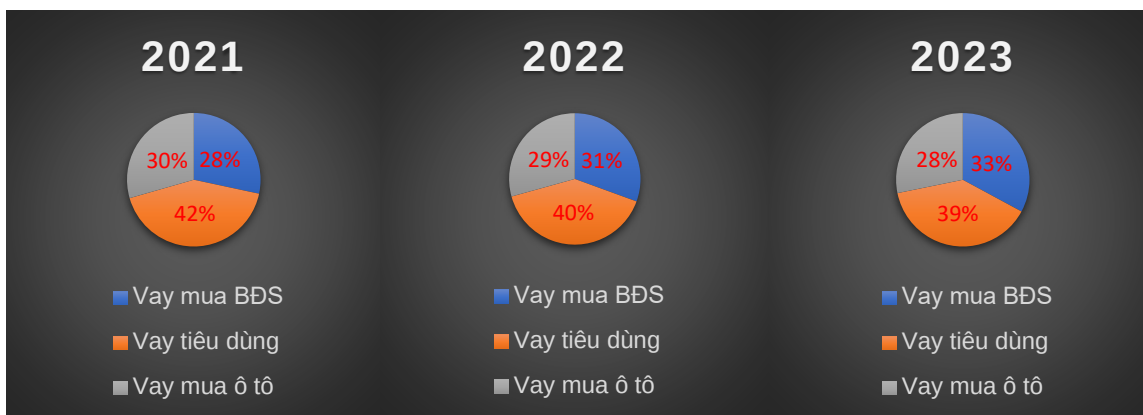
Doanh số thu nợ CVTD theo mục đích vay tiêu dùng: Năm 2021 với doanh số thu nợ đạt 99,740 triệu đồng chiếm tỷ trọng 42.39% tổng doanh số thu nợ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 110,870 triệu đồng chiếm tỷ trọng 42.59% tổng doanh số thu nợ CVTD, năm 2022 tăng 11,130 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 11.16%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 143,596 triệu đồng chiếm tỷ trọng 42.79% tổng doanh số thu nợ CVTD, tăng 32,726 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 29.52%) so với năm 2022. Cuộc sống của người dân ngày càng phát hiện và các đồ công nghệ phục vụ đời sống càng đa dạng, do đó người dân có nhu cầu vay để chi tiêu cho cuộc sống với quy trình nhanh gọn và dễ

dàng và PGD đã nắm bắt được nhu cầu vay vốn cấp thiết đó của khách hàng bằng cách đưa ra các gói sản phẩm dành riêng cho những khách hàng có lương trả thông qua tài khoản, các khách hàng hưởng lương từ cơ quan nhà nước, các khách hàng có lịch sử tín dụng tốt có bảng lương 6 tháng gần nhất, nhằm thu hút khách hàng. Tỷ lệ tăng trưởng DSTN của PGD tăng đều qua các năm, nguyên nhân có thể là do nhóm khách hàng mà ngân hàng đang hướng đến đối với khoản vay này là những người có thu nhập ổn định, có lịch sử tín dụng tốt và được các doanh nghiệp trả lương định kỳ qua tài khoản ngân hàng để ngân hàng theo dõi tình hình thu nhập của khách hàng một cách thuận tiện nhằm đảm bảo khoản vay vẫn an toàn và khách hàng có khả năng trả nợ cho PGD cao hơn.

Doanh số thu nợ CVTD theo mục đích vay mua ô tô: Năm 2021 với doanh số thu nợ đạt 67,481 triệu đồng chiếm tỷ trọng 28.68% tổng doanh số thu nợ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 73,046 triệu đồng chiếm tỷ trọng 28.06% tổng doanh số thu nợ CVTD, năm 2022 tăng 5,565 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 8.25%) so với năm 2021 và năm 2023 đạt 94,165 triệu đồng chiếm tỷ trọng 28.06% tổng doanh số thu nợ CVTD, tăng 21,119 triệu đồng (tương ứng với tốc độ tăng 28.91%) so với năm 2022. Tỷ lệ tăng trưởng đều tăng qua các năm, nguyên nhân có thể thấy là do các khoản vay này cũng đều được đảm bảo bằng tài sản và tài sản đó thuộc quyền sở hữu của khách hàng do đó khách hàng ý thức được việc phải thanh toán khoản nợ cho ngân hàng. CBNV kiểm tra và xác minh tính đảm bảo hoàn trả khoản vay của khách hàng trước khi giải ngân và nhắc nhở khách hàng thanh toán khoản vay khi đến hạn.

C. Chỉ tiêu dư nợ cuối kỳ CVTD theo mục đích sử dụng vốn

Biểu đồ 2.15 Tình hình dư nợ cuối kỳ CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn



Dư nợ cuối kỳ của CVTD theo mục đích vay mua BĐS: Năm 2021 đạt 70,588 triệu đồng chiếm tỷ trọng 28.36% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 88,465 triệu đồng chiếm tỷ trọng 30.57% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD, (tăng với tỷ lệ 25.33%, tương ứng với 17,877 triệu đồng), đến năm 2023 đạt 113,361 triệu đồng chiếm tỷ trọng 32.88% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD (tăng 24,896 triệu đồng với tỷ lệ 28.14%) so với năm 2022. Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ của PGD vẫn tăng đều qua các năm điều này chứng tỏ PGD đã nắm bắt tốt nhu cầu vay vốn của khách hàng thông qua việc đưa ra nhiều sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu, việc đưa ra các chính sách ưu đãi về TSDB kịp thời và hiệu quả nhằm tăng doanh số cho vay từ đó dư nợ tăng theo.

Dư nợ cuối kỳ của CVTD theo mục đích vay tiêu dùng: Năm 2021 đạt 105,011 triệu đồng chiếm tỷ trọng 42.19% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD, năm 2022 đạt 116,126 triệu đồng chiếm tỷ trọng 40.12% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD, (tăng với tỷ lệ 10.58%, tương ứng với 11,115 triệu đồng), đến năm 2023 đạt 134,187 triệu đồng chiếm tỷ trọng 38.92% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD (tăng 18,061 triệu đồng với tỷ lệ 15.55%) so với năm 2022. Để thu hút khách hàng vay vốn tại ngân hàng nhằm tăng dư nợ của PGD, bên cạnh việc ngân hàng đưa ra các chính sách ưu đãi và mở rộng quy mô hoạt động thì nhu cầu về chất lượng cuộc sống của người dân ngày càng tăng, do đó người dân có nhu cầu đi vay vốn để phục vụ cho đời sống thường ngày. Tuy nhiên, tỷ lệ tăng trưởng của chỉ tiêu này không cao, có thể hiểu trong giai đoạn này tình hình kinh tế khó khăn, giá cả hàng hóa thì càng ngày càng tăng, khách hàng có nhu cầu vay để tiêu dùng cao nhưng lại lo ngại khả năng trả nợ đúng hạn cho ngân hàng. Và PGD có các chính sách hạn chế cho vay đối với khoản vay này nhằm hạn chế chi phí cũng như nợ xấu của PGD.

Dư nợ cuối kỳ của CVTD theo mục đích vay mua ô tô: Năm 2021 đạt 73,301 triệu đồng chiếm tỷ trọng 29.45% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD, năm 2022 đạt 84,819 triệu đồng chiếm tỷ trọng 29.31% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD, (tăng với tỷ lệ 15.71%, tương ứng với 11,518 triệu đồng), đến năm 2023 đạt 97,227 triệu đồng chiếm tỷ trọng 28.20% tổng dư nợ cuối kỳ CVTD của PGD (tăng 12,408 triệu đồng với tỷ lệ 14.63%) so với năm 2022. Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ chỉ tiêu này vẫn tăng đều qua các năm điều này chứng tỏ PGD đã nắm bắt tốt việc nhà nước đưa ra nhiều chính sách để hỗ trợ thúc đẩy nhu cầu mua ô tô lắp ráp trong nước nhằm thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và việc phát triển của ngành sản

xuất ô tô khi hàng năm tung ra hàng loạt sản phẩm cải tiến và đa dạng mẫu mã. Và hơn hết là nhu cầu vay vốn để mua ô tô của khách hàng để phục vụ cho công việc, đi lại của khách hàng. PGD thông qua việc đưa ra nhiều sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu, các chính sách ưu đãi về TSDB kịp thời và hiệu quả nhằm giúp khách hàng tiếp cận khoản vay tốt hơn giúp dư nợ của PGD tăng lên.

D. Chỉ tiêu nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu CVTD theo mục đích sử dụng vốn

Biểu đồ 2.16 Tình hình nợ xấu CVTD tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023 theo mục đích sử dụng vốn



Bên cạnh việc mang lại lợi nhuận cao cho PGD thì mặt trái của CVTD cũng mang lại rủi ro nợ xấu cao. Nợ xấu của cho vay tiêu dùng theo mục đích mua BĐS của PGD qua các năm đều tăng lên. Từ năm 2021 là 415 triệu đồng chiếm tỷ trọng 33.58% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 là 494 triệu đồng chiếm tỷ trọng 32.80% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 tăng 79 triệu đồng với tỷ lệ 19.04% so với năm 2021 và năm 2023 đạt 605 triệu đồng chiếm tỷ trọng 32.81% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2023 tăng 111 triệu đồng với tỷ lệ 22.47% so với năm 2022. Với việc nguồn thu nhập gặp khó khăn, khoản tiết kiệm riêng để chi trả cho khoản vay ngân hàng không đủ, điều này khiến cho khách hàng mất khả năng trả nợ cho ngân hàng cũng gây ra nợ xấu cho PGD.

Nợ xấu của cho vay tiêu dùng theo mục đích vay tiêu dùng của PGD qua các năm đều tăng lên. Từ năm 2021 là 434 triệu đồng chiếm tỷ trọng 35.11% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 là 541 triệu đồng chiếm tỷ trọng 35.92% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 tăng 107 triệu đồng với tỷ lệ 24.65% so với năm 2021 và năm 2023 đạt 667 triệu đồng chiếm tỷ trọng 36.17% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2023 tăng 126 triệu đồng với tỷ lệ 23.29% so với năm 2022. Nguyên nhân gia tăng nợ xấu của khoản

vay này là do nguồn trả nợ liên quan trực tiếp đến thu nhập của khách hàng. Việc nhiều doanh nghiệp đóng cửa, thu hẹp quy mô sản xuất làm một số khách hàng mất nguồn thu nhập ngoài dự tính của khách hàng. Điều này khiến người vay không đủ khả năng trả toán các khoản vay. Tâm lý nhiều khách hàng chỉ muốn vay để lấy tiền sử dụng cho mục đích cá nhân của mình nhưng không có ý định sẽ trả nợ cho ngân hàng, cố tình trốn tránh và khó chịu khi các nhân viên NH gọi điện yêu cầu trả nợ. Tuy nhiên, tỷ lệ tăng trưởng nợ xấu theo mục đích tiêu dùng của PGD có xu hướng giảm do PGD đã áp dụng các chính sách giảm cho vay đối với khoản vay này vì chi phí bỏ ra cao và nợ xấu chiếm tỷ trọng cao trong cơ cấu nợ xấu.

Nợ xấu của cho vay tiêu dùng theo mục đích mua ô tô của PGD qua các năm đều tăng lên. Từ năm 2021 là 386 triệu đồng chiếm tỷ trọng 31.23% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 là 471 triệu đồng chiếm tỷ trọng 31.27% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2022 tăng 85 triệu đồng với tỷ lệ 22.02% so với năm 2021 và năm 2023 đạt 573 triệu đồng chiếm tỷ trọng 31.07% tổng nợ xấu CVTD của PGD, năm 2023 tăng 102 triệu đồng với tỷ lệ 21.66% so với năm 2022. Cũng như BDS, với việc nguồn thu nhập gặp khó khăn, đó cũng là lý do khiến KH không thể trả nợ cho ngân hàng. Bên cạnh đó, có thể trong quá trình thẩm định hồ sơ vay một số nguyên nhân của CBTD như trình độ yếu kém, tâm lý cho vay nhiều để đạt KPI, ... đã vô tình khiến khoản vay mất an toàn và làm nợ xấu của PGD tăng lên.

2.2.3 Đánh giá kết quả của hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023

2.2.3.1 Kết quả đạt được

Thứ nhất, hoạt động CVTD tại PGD Hội An giai đoạn 2021 - 2023 được đẩy mạnh và triển khai mở rộng. Cụ thể, doanh số CVTD, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ của PGD Hội An tăng đều trong giai đoạn 2021-2023 và đạt hiệu quả cao trong tình hình nền kinh tế khó khăn do đại dịch Covid -19 để lại. Để đạt được kết quả hoạt động kinh doanh như trên OCB – PGD Hội An đã không ngừng nỗ lực, chủ động tiếp cận khách hàng, tạo mối quan hệ tốt với khách hàng, điều chỉnh lãi suất huy động và cho vay linh hoạt, không ngừng đa dạng hóa, đổi mới các sản phẩm, hoạt động kinh doanh, biết khai thác hiệu quả

các lợi ích từ thành phố để củng cố địa vị, vượt qua khó khăn và luôn hoàn thành kế hoạch của Ngân hàng hội sở đưa ra.

Thứ hai, PGD Hội An đã đẩy mạnh công tác thu hồi nợ, xử lý nợ xấu và đã đạt được kết quả đáng ghi nhận. Theo tìm hiểu từ phòng tín dụng thì công tác thu hồi nợ của PGD Hội An đang được triển khai mạnh mẽ và triệt để, đẩy mạnh hoạt động xử lý và thu hồi nợ vì vậy công tác thu hồi nợ đạt hiệu quả cao trong giai đoạn nền kinh tế đang gặp khủng hoảng. Việc đề ra các kế hoạch, giải pháp làm sao để thu hồi nợ một cách hiệu quả nhất để giảm tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn góp phần nâng cao chất lượng tín dụng và uy tín của ngân hàng.

Ngoài ra, hiện nay hoạt động CVTD tại PGD Hội An đang dần dần chiếm lĩnh thị trường với các đối thủ cạnh tranh cùng ngành. PGD Hội An đã và đang không ngừng phấn đấu, rèn luyện, đào tạo nhân viên các kỹ năng chăm sóc khách hàng một cách chuyên nghiệp. PGD ngày càng khẳng định được thương hiệu và vị thế của mình trên địa bàn khi được người dân ngày càng tin cậy và giao dịch ngày càng nhiều.

Là một trong những PGD hoạt động hiệu quả của OCB, PGD đã hiểu rõ vị trí, vai trò và sức ảnh hưởng của mình trong việc phát triển của Chi nhánh Quảng Nam nói riêng, Ngân hàng OCB nói chung. Một trong những đóng góp thành công là luôn nhìn nhận rất rõ tầm quan trọng của CVTD, là loại hình tín dụng quan trọng trong các loại hình tín dụng.

Cho vay tiêu dùng là một hoạt động cơ bản và thường xuyên, với những kinh nghiệm rút ra được trong thời gian dài hoạt động đó PGD càng hiểu rõ hơn về những gì nên làm và nên tránh trong hoạt động cho vay tiêu dùng như về thời hạn cho vay, lãi suất, tiện ích kèm theo như thế nào là phù hợp và thu hút được nhiều khách hàng; bên cạnh đó PGD còn quan tâm đến thủ tục hồ sơ vay, điều kiện vay không quá khắc khe.

2.2.3.2 Hạn chế

Tình trạng nợ xấu vẫn ở mức cao cho thấy khả năng quản lý của ngân hàng trong khâu thẩm định cho vay tiêu dùng và thu hồi nợ chưa thực sự đạt hiệu quả như kì vọng. Công tác kiểm tra, kiểm soát các khoản vay chưa được tối ưu. Hệ thống kiểm soát còn nhiều thiếu sót, chưa tận dụng và phát huy được hết các mối quan hệ cơ quan hợp tác.

Sự đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng của các đối thủ cạnh tranh nhằm thu hút khách hàng, dẫn đến OCB phải đưa ra các gói vay ưu đãi với mức lãi suất thấp để có thể thu hút khách hàng tiềm năng dẫn đến lãi thu từ cho vay tiêu dùng chưa cao. Đặc biệt, tình hình kinh tế đang khó khăn điều này làm là thu nhập của khách hàng cũng bị ảnh hưởng theo. Khiến khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ cho PGD.

Ngân hàng có đội ngũ cán bộ tín dụng còn thiếu, nhưng phải quản lý số lượng hồ sơ lớn. Do đó, đã tạo ra sự quá tải đối với cán bộ tín dụng nên công tác kiểm tra sử dụng vốn, quản lý KH vay có đôi lúc còn thiếu chặt chẽ, vì thế dễ tạo nguy cơ nợ xấu phát sinh ngoài tầm kiểm soát. NVTD tại PGD là cán bộ trẻ, khả năng phân tích thông tin khách hàng chưa tốt, một số hồ sơ vay gặp khó khăn do các khoản thu nhập của KH để đảm bảo trả nợ không rõ ràng khi KH là người hưởng lương tiền mặt có thể ảnh hưởng đến khả năng phán đoán và quyết định của CVTD.

Công tác marketing ngân hàng tuy bước đầu đạt kết quả nhất định nhưng so với yêu cầu thì vẫn còn nhiều hạn chế, công tác điều tra theo dõi diễn biến thị trường để nắm bắt thị hiếu khách hàng được quan tâm nhưng chưa thường xuyên.

TÓM TẮT CHƯƠNG 2

Chương 2 đã giới thiệu tổng quan về lịch sử hình thành, phát triển, cơ cấu tổ chức cùng với những hoạt động kinh doanh chủ yếu của OCB - PGD Hội An. Và phân tích thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại OCB - PGD Hội An qua các chỉ tiêu về doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ và nợ xấu trong giai đoạn 2021-2023. Cuối cùng là đánh giá kết quả đạt được cũng như hạn chế của hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2021 – 2023.

CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CHI NHÁNH QUẢNG NAM - PGD HỘI AN GIAI ĐOẠN 2024 -2026

3.1 Định hướng phát triển của ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Hội An đối với hoạt động cho vay tiêu dùng giai đoạn 2024-2026

Năm 2024, được dự đoán sẽ tiếp tục là một năm khó khăn với cả hệ thống ngân hàng với các thách thức lớn liên quan đến điều hành chính sách tiền tệ, nợ xấu, áp lực lợi nhuận và tính thanh khoản. Khi nợ xấu gia tăng khiến chi phí trích lập dự phòng của nhiều ngân hàng tăng mạnh, từ đó chắc chắn lợi nhuận sẽ bị ảnh hưởng. Do đó, OCB sẽ phải nỗ lực nhiều hơn nữa nhằm đảm bảo an toàn hoạt động cũng như khả năng sinh lời của ngân hàng. Trên thực tế, từ nhiều năm qua, OCB luôn chú trọng đến mảng bán lẻ (Retail Banking) và coi đây là hoạt động cốt lõi. Theo đó, ngân hàng đã tập trung phát triển chiến lược đẩy mạnh hoạt động kinh doanh, tung hàng loạt sản phẩm với mục tiêu cá nhân hóa với từng đối tượng khách hàng.

Năm 2024, OCB – PGD Hội An kỳ vọng gia tăng gấp đôi cơ sở khách hàng thông qua việc thay đổi sản phẩm dịch vụ, tích cực triển khai chuyển đổi số và tạo ra các sản phẩm số hóa mới trên thị trường, bên cạnh việc không ngừng nâng cao chất lượng tài sản, tiếp tục nâng cấp hệ thống quản lý rủi ro, để các khoản vay mới được cho vay chặt chẽ hơn, đảm bảo chất lượng tín dụng và sức khỏe ngân hàng, hướng đến việc phát triển bền vững.

Cho vay sản xuất kinh doanh, mua nhà ở, vay tiêu dùng là nhóm nhu cầu lớn của khách hàng cá nhân và luôn được ngân hàng chú trọng, ưu tiên phục vụ. Trong năm 2024, OCB PGD Hội An sẽ tiếp tục triển khai nhiều ưu đãi để giúp người dân dễ dàng tiếp cận được nguồn vốn thúc đẩy sản xuất kinh doanh, cũng như hỗ trợ các nhu cầu về nhà ở, tiêu dùng.

3.2 Một số giải pháp hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Hội An giai đoạn 2024 – 2026

1. Hoàn thiện và nâng cao chất lượng thẩm định tài chính

Quy trình thẩm định tín dụng là một khâu quan trọng, có tính chất quyết định trong quá trình cho vay của Ngân hàng. Quy trình thẩm định thiếu chuyên nghiệp và chính xác

là một trong những nguyên nhân chính gây ra rủi ro tín dụng trong Ngân hàng. Vì vậy, yêu cầu cần đặt ra là xây dựng vào quá trình thẩm định cho vay đối với khách hàng để giảm thiểu tối đa rủi ro cho Ngân hàng.

Để nâng cao hiệu quả thẩm định cần lưu ý một số vấn đề sau: Công việc thu thập thông tin phục vụ cho công tác thẩm định rất phức tạp. Hiện nay, tồn tại nhiều nguồn thông tin thiếu chính xác, thậm chí trái ngược nhau. Vì vậy đòi hỏi cán bộ tín dụng cần biết chọn lọc thông tin nội bộ kết hợp với thu thập thông tin từ bên ngoài. Điều này không chỉ làm tốt cho khâu thẩm định mà còn giúp ích cho cả quá trình cho vay của PGD trong việc hạn chế rủi ro tín dụng, nâng cao chất lượng tín dụng.

Về cán bộ thẩm định: Cán bộ thẩm định là người trực tiếp tiếp cận và đánh giá tài sản đảm bảo, khả năng trả nợ của khách hàng. Nếu cán bộ này đánh giá quá cao tài sản đảm bảo hoặc kết hợp với khách hàng làm giả chứng từ khai gian với Ngân hàng thì hậu quả thật khó lường. Vì vậy, đội ngũ cán bộ này không chỉ cần học vấn, năng lực, trình độ mà còn rất cần đạo đức nghề nghiệp.

Để đáp ứng yêu cầu này, PGD cần tập trung vào việc tuyển dụng cán bộ, bồi dưỡng cán bộ và chính sách đãi ngộ tốt. Ngân hàng nên có chính sách ưu đãi cho cán bộ thẩm định để khuyến khích trách nhiệm, ý thức, tinh thần trách nhiệm vươn lên, tự hoàn thiện của mỗi cán bộ. Tuy nhiên, cũng có những biện pháp xử lý nghiêm đối với những cán bộ làm việc không nghiêm túc gây thất thoát tài sản của Ngân hàng.

2. Nâng cao công tác đào tạo, bồi dưỡng cán bộ tín dụng của ngân hàng.

Con người luôn là nhân tố quan trọng trong mọi hoạt động của Ngân hàng. Một cán bộ tín dụng có trình độ nghiệp vụ cao, có đạo đức và trách nhiệm nghề nghiệp tốt không những sẽ tạo ra được những khoản tín dụng có chất lượng mà còn tạo ra được sự tin tưởng của khách hàng vào Ngân hàng. Ngày nay, một cán bộ tín dụng không chỉ giỏi chuyên môn mà cần có kiến thức sâu rộng về các lĩnh vực bất động sản, chứng khoán, tin học, ngoại ngữ, ... Vì thế, cán bộ tín dụng cần phải có nhận thức toàn diện về khách hàng, cần phải có trình độ chuyên môn, kinh nghiệm cũng như đạo đức để phục vụ cho khách hàng được hài lòng.

Nhận thức được điều này, OCB – PGD Hội An cần có những kế hoạch như: Tuyển chọn những cán bộ có đức, có tài, có trách nhiệm, nhiệt tình với công việc.

Ngân hàng cần thường xuyên tổ chức các lớp đào tạo nghiệp vụ và kỹ năng, nhớ các cuộc hội nghị chuyên đề, các lớp tập huấn trong nước, các khóa học ngắn hạn cũng như dài hạn ở nước ngoài. Tổ chức kiểm tra, sát hạch nghiệp vụ định kỳ nhằm hiểu kỹ về trình độ của nhân viên, đồng thời sẽ có biện pháp thay thế những nhân viên không đủ năng lực.

Tổ chức các cuộc giao lưu học hỏi giữa các cán bộ nhân viên trong Ngân hàng để họ có thể học hỏi giúp đỡ lẫn nhau về trình độ chuyên môn, nắm vững các nghiệp vụ trong Ngân hàng, đặc biệt với các nhân viên tín dụng. Đồng thời chính điều này có thể tạo ra khối đoàn kết chặt chẽ và sự gắn bó giữa các nhân viên trong Ngân hàng.

Tổ chức cho đi đào tạo ở nước ngoài đối với cán bộ có trình độ chuyên môn cao để họ có cơ hội học hỏi từ các nước phát triển. Từ đó đưa ra sự điều chỉnh cho phù hợp với xu hướng phát triển của ngân hàng trong nước và thế giới.

Có những chính sách khen thưởng thích hợp cho các nhân viên tích cực trong công việc, có thành tích cao trong quá trình công tác như: chế độ lương, thưởng...Đồng thời tiến hành xử phạt nghiêm minh với các nhân viên có sai phạm.

3. Hoàn thiện hệ thống thông tin, nghiên cứu, tìm hiểu, điều tra về các yếu tố có liên quan đến CVTD

Ngân hàng cần tìm hiểu, nắm rõ những thông tin về tình hình hoạt động cho vay, chủ Ngân hàng cần tìm hiểu, nắm rõ những thông tin về tình hình hoạt động cho vay, chủ trương, chính sách của Chính Phủ và Ngân hàng Nhà nước có liên quan về tình hình biến động kinh tế - xã hội nói chung cũng như lĩnh vực tài chính nói riêng ở trong nước cũng như quốc tế. Hoạt động cho vay tiêu dùng khả năng nhạy cảm với sự biến động kinh tế - chính trị - xã hội. Do vậy những thông tin tổng hợp được như vậy sẽ mang ý nghĩa quan trọng trong việc phát triển cho vay tiêu dùng của Ngân hàng.

Không những thế, Ngân hàng còn cần phải điều tra, nghiên cứu về tình hình cho vay trong lĩnh vực tiêu dùng của các đối thủ cạnh tranh. Hiện nay, các ngân hàng trong nước, kể cả các ngân hàng quốc doanh hay ngân hàng cổ phần cũng đều tiến hành phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Ngân hàng cần thu thập những thông tin về sản phẩm, các ưu, nhược điểm, từ đó sẽ rút ra những chiến lược cho mình một cách tốt nhất, hoàn thiện nhất.

Bên cạnh đó, Ngân hàng còn cần tiến hành điều tra thu thập và phân tích thông tin về người tiêu dùng. Ngân hàng có thể tiến hành thu thập bằng nhiều cách khác nhau: thông qua các cuộc phỏng vấn trực tiếp, điều tra tập trung theo các nhóm đối tượng khách hàng khác nhau, từ đó suy rộng ra.

Thông qua các cuộc điều tra này, Ngân hàng sẽ nắm bắt được các thông tin tổng hợp về nhu cầu khác nhau của từng nhóm khách hàng tiêu dùng. Qua đó, Ngân hàng cũng sẽ nhận được những ý kiến đóng góp phản hồi của khách hàng về ưu, nhược điểm của sản phẩm cho vay tiêu dùng nói riêng, các sản phẩm của Ngân hàng nói chung, từ đó Ngân hàng sẽ đưa ra được các biện pháp điều chỉnh hợp lý nhằm phục vụ khách hàng một cách chu đáo nhất.

Chính việc thu thập và phân tích thông tin một cách tổng hợp chính xác sẽ giúp Ngân hàng có thể vạch ra các chính sách, chiến lược nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng trong tương lai.

4. Nâng cao hình ảnh, vị thế của ngân hàng, phát triển marketing thị trường, xây dựng nguồn KH bền vững và nhận diện thương hiệu

Hiện nay còn có rất nhiều người có nhu cầu vay vốn tiêu dùng nhưng họ không nắm rõ các thủ tục vay vốn, điều kiện vay vốn, hồ sơ vay vốn... Chính vì sự thiếu thông tin như vậy đã khiến khách hàng e ngại đến Ngân hàng để vay vốn. Nếu như công tác tuyên truyền được thực hiện tốt thì sẽ có tác dụng trong việc thu hút khách hàng và loại bỏ tâm lý sợ đi vay của người dân. Qua đó sẽ tăng số lượng khách hàng. Đây là một trong những mục tiêu mà PGD cần hướng tới, vì từ điều đó tạo cơ sở cho quá trình hoạt động phát triển và tăng lợi nhuận. OCB – PGD Hội An cần có những chiến lược cụ thể như sau:

Tiếp tục đa dạng hóa các loại dịch vụ phù hợp với mọi đối tượng khách hàng, cung cấp các tiện ích nhất định cho khách hàng khi sử dụng các loại hình dịch vụ mà Ngân hàng cung cấp chẳng hạn như: khách hàng khi gửi tiền vào Ngân hàng sẽ được nhận quà hoặc được nhận phiếu bốc thăm trúng thưởng....

Thường xuyên tham gia vào các hoạt động cộng đồng cũng là một biện pháp có hiệu quả như: tài trợ cho cuộc thi ảnh, văn nghệ, thể thao, giúp đỡ các bà mẹ Việt Nam anh hùng có hoàn cảnh khó khăn, ủng hộ đồng bào lũ lụt,...

Chú trọng và tăng chi phí đầu tư vào các hoạt động tổ chức sự kiện, quảng bá thương hiệu nhằm nâng cao khả năng ứng phó của Ngân hàng trước sự thay đổi nhanh chóng của thị trường tài chính, trước sự gia tăng áp lực cạnh tranh với các Ngân hàng trong và ngoài nước.

Tăng cường triển khai công tác tuyên truyền, quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng như đài truyền hình, phủ sóng hình ảnh bằng các băng rôn ở các vị trí dễ nhìn thấy. Công việc tiếp thị quảng cáo có thể được thực hiện bằng cách gửi các tờ rơi, những chiếc bút, bộ cốc, sổ tay có kích thước gọn nhẹ,... để giới thiệu và hướng dẫn khách hàng về thủ tục cho vay tiêu dùng, các quy định của Ngân hàng, các tiện ích mà họ được hưởng cũng như cam kết của Ngân hàng.

Ngay tại Ngân hàng cần bố trí cho khách hàng nhận thấy các sản phẩm mà Ngân hàng đang triển khai, những lợi ích kinh tế và phi kinh tế mà khách hàng có được khi tham gia giao dịch với Ngân hàng.

Cán bộ nhân viên là người hiểu rõ nhất các sản phẩm cho vay tiêu dùng mà Ngân hàng đang triển khai. Vì vậy cần có chính sách hoa hồng thỏa đáng cho nhân viên khi họ tìm được đối tác cho Ngân hàng.

Ngân hàng cần tổ chức thường xuyên các buổi hội thảo khách hàng, qua đó tạo mối quan hệ mật thiết với khách hàng, giúp khách hàng hiểu hơn về Ngân hàng,... Hơn nữa, hội nghị khách hàng giúp cho Ngân hàng hiểu được những thuận lợi và khó khăn của khách hàng, từ đó nắm bắt được nhu cầu của khách hàng.

5. Tăng cường khả năng huy động vốn của PGD

Ngân hàng TMCP Phương Đông- PGD Hội An cần phải tăng cường huy động vốn, vốn huy động là khoản vốn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng nguồn vốn. Các hoạt động sử dụng vốn tồn tại và phát triển được là nhờ nguồn vốn huy động này vì vậy thu hút được lượng tiền lớn về Ngân hàng để chủ động hơn trong việc đáp ứng về nhu cầu vay của khách hàng. Đặc biệt là tại Hội An để tồn tại và ngày càng mở rộng quy mô hoạt động đòi hỏi Ngân hàng phải coi uy tín của mình trên thị trường là điều quan trọng, khi nhu cầu khách hàng ngày một nhiều và đa dạng uy tín đó trước hết được thể hiện ở khả năng sẵn sàng thanh toán cho khách hàng. Điều này phụ thuộc vào hoạt động huy động vốn của ngân hàng. Với tiềm năng vốn và khả năng huy động vốn lớn, ngân hàng có thể hoạt động

kinh doanh với quy mô ngày càng tăng, tính cạnh tranh của PGD được nâng cao trên thị trường.

6. Hoàn thiện hơn các sản phẩm CVTD để đáp ứng nhiều hơn các nhu cầu của khách hàng.

Nhu cầu tiêu dùng của khách hàng rất phong phú và đa dạng nên muốn phát triển hoạt động CVTD thì cần phải nghiên cứu, đưa ra và hoàn thiện hơn các sản phẩm CVTD phù hợp với nhu cầu của khách hàng trong giai đoạn tới. Xu hướng hiện nay để các ngân hàng phát triển hoạt động CVTD là thường xuyên hợp tác và liên kết với các với các doanh nghiệp trả lương cho nhân viên qua tài khoản của ngân hàng nên để tăng sức cạnh tranh với các đối thủ khác ngân hàng cần có những sản phẩm CVTD ưu đãi và lãi suất hấp dẫn hơn dành riêng cho các đơn vị hợp tác với ngân hàng và có thể thu hút thêm nhiều khách hàng tiềm năng mới mà không mất nhiều thời gian để xác định thông tin liên quan đến khách hàng.

TÓM TẮT CHƯƠNG 3

Chương 3 đã cho biết được định hướng của ngân hàng OCB – PGD Hội An đối với hoạt động CVTD trong giai đoạn 2024 - 2026. Và đưa ra một số giải pháp cho PGD nhằm hoàn thiện hoạt động CVTD trong giai đoạn 2024 - 2026.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam khó khăn như hiện nay. Thu nhập của người dân gặp nhiều trở ngại nhưng mức sống của người dân ngày một tăng do nền kinh tế Việt Nam ngày càng hội nhập với thế giới. Do đó nhu cầu tiêu dùng của khách hàng ngày một tăng theo nhưng lo ngại trong quá trình làm thủ tục và hồ sơ vay mượn cũng như lo ngại về lãi suất. Nhằm bắt được nhu cầu cần thiết của khách hàng, ngân hàng OCB đưa ra các chính sách liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng như thủ tục cho vay đơn giản và các sản phẩm dịch vụ đa dạng (như cho vay mua, sửa chữa nhà ở, học tập, du lịch, mua sắm, ...) giúp khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng dễ dàng tiếp cận khoản vay. Điều này giúp ngân hàng tạo được ấn tượng tốt đối với khách hàng khi đó khách hàng hoặc người thân của họ phát sinh nhu cầu về các sản phẩm ngân hàng, khả năng khách hàng hoặc người thân của họ tìm tới sẽ cao hơn.

Qua các cơ sở lý luận nghiên cứu và quá trình thực tập tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Phương Đông - Phòng Giao Dịch Hội An, được sự hướng dẫn tận tình của giảng viên Phan Thoại Chiêu cùng các anh chị phòng tín dụng của PGD để có thể thực hiện việc phân tích tình hình cho vay tiêu dùng tại OCB - PGD Hội An giai đoạn 2021 - 2023, từ đó có thể đưa ra một số giải pháp hoàn thiện hoạt động CVTD tại PGD Hội An giai đoạn 2021 - 2023. Do còn hạn chế về kiến thức chuyên môn cũng như thực tiễn, vẫn còn nhiều vấn đề chưa được phân tích cụ thể, rõ ràng trong bài khóa luận này, em rất mong có được sự góp ý, nhận xét, đánh giá chân thành của thầy – cô để em có thể hoàn thiện bài khóa luận của mình hơn. Em xin chân thành cảm ơn!

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Luật tổ chức tín dụng và Thông tư 39/2016/TT-NHNN.
2. Luật tổ chức tín dụng và Thông tư 43/2016/TT-NHNN.
3. Website ngân hàng TMCP Phương Đông: <https://www.ocb.com.vn/>.
4. Báo cáo tổng hợp – OCB - Phòng Giao Dịch Hội An năm 2021.
5. Báo cáo tổng hợp – OCB - Phòng Giao Dịch Hội An năm 2022.
6. Báo cáo tổng hợp – OCB - Phòng Giao Dịch Hội An năm 2023.
7. Giáo trình Tín dụng Ngân hàng – chủ biên: NGND.PGS.TS Tô Ngọc Hưng.
8. Giáo trình quản trị ngân hàng thương mại – PGD. TS. Nguyễn Thị Mùi và THS. Trần Cảnh Toàn.
9. Sách Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại – TS Nguyễn Minh Kiều.
10. Sách Tín dụng và thẩm định tín dụng Ngân Hàng - NXB Tài Chính.