

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



KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

Đề tài:

**GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI
NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN
VIỆT NAM - CHI NHÁNH HỘI AN – PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN NAM -
ĐIỆN NGỌC**

Giảng viên hướng dẫn	: TS. Lê Thị Minh Hương
Sinh viên thực hiện	: Võ Minh Ân
Khóa học	: 2021 - 2026
Lớp	: 21NH1
MSSV	: 2154020004

Đà Nẵng, tháng 5 năm 2026

Đà Nẵng, ngày 30 tháng 5 năm 2026

NHIỆM VỤ KHÓA LUẬN TỐT NGHIỆP

1. Thông tin sinh viên thực hiện:

- Họ và tên sinh viên : Võ Minh Ân
- Ngành đào tạo : Tài chính – Ngân hàng
- Trình độ đào tạo : Đại học
- Khóa học : 2021 – 2026

2. Tên đề tài khóa luận

GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CHI NHÁNH HỘI AN – PHÒNG GIAO DỊCH ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC

3. Các số liệu ban đầu thực hiện Khóa luận tốt nghiệp

Tình hình huy động vốn tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025.

Tình hình hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025.

Kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025.

4. Giảng viên hướng dẫn

Tên giảng viên hướng dẫn: TS. Lê Thị Minh Hương, Khoa Kinh tế, Ngành Tài chính - Ngân hàng, Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng.

5. Ngày giao nhiệm vụ Khóa luận tốt nghiệp: 02/03/2026

6. Ngày sinh viên phải hoàn thành khóa luận: 30/05/2026

Trưởng bộ môn

(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên hướng dẫn

(Ký và ghi rõ họ tên)

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

Ngày 30 tháng 5 năm 2026

Sinh viên thực hiện khóa luận

(Ký và ghi rõ họ tên)

LỜI CẢM ƠN

Lời đầu tiên, em xin gửi lời cảm ơn sâu sắc nhất đến Quý thầy cô Khoa Kinh Tế - Trường Đại học Kiến Trúc Đà Nẵng đã tận tâm giảng dạy và truyền đạt những kiến thức, kinh nghiệm quý báu cho chúng em trong suốt những năm học vừa qua. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn đến GV hướng dẫn: TS. Lê Thị Minh Hương, là người đã trực tiếp giúp đỡ, quan tâm, hướng dẫn em hoàn thành tốt bài báo cáo thực tập & khóa luận tốt nghiệp trong thời gian qua.

Em cũng xin gửi lời cảm ơn chân thành tới Phòng Dịch vụ khách hàng tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) – Chi nhánh Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc nơi em thực tập. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn tới Chị Đỗ Thị Mỹ Hà – CB QLKH đã tận tình hướng dẫn, hỗ trợ em trong suốt quá trình thực tập. Những kiến thức và kinh nghiệm quý báu mà chị chia sẻ đã giúp em hiểu rõ hơn về môi trường làm việc thực tế và lĩnh hội nhiều kiến thức bổ ích.

Ngoài ra, em cũng xin cảm ơn các anh/chị tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) – Chi nhánh Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc đã nhiệt tình giúp đỡ, chia sẻ kinh nghiệm và tạo ra môi trường làm việc thân thiện, giúp em học hỏi và phát triển bản thân.

Với những kiến thức còn thiếu sót, những kỹ năng còn hạn hẹp nên không thể tránh được những sai sót, em mong thầy cô cũng như các anh chị trong Ngân hàng Thương mại Cổ phần Đầu tư và Phát triển – PGD Điện Nam - Điện Ngọc thông cảm là đóng góp ý kiến để bài khóa luận của em được hoàn thiện hơn. Những nhận xét và góp ý của thầy cô và anh chị là bài học quý giá để giúp em hoàn thiện và phát triển bản thân.

Cuối cùng, em xin gửi lời cảm ơn chân thành đến gia đình và bạn bè đã luôn đồng hành, động viên em giúp em có tinh thần tốt nhất để hoàn thành tốt quá trình thực tập cũng như hoàn thành tốt bài khóa luận tốt nghiệp của mình.

Em xin trân trọng cảm ơn!

Sinh viên

Võ Minh Ân

NHẬN XÉT CỦA GVHD

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

CHỮ KÝ GVHD

(Ký, ghi rõ họ tên)

MỤC LỤC

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	1
1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại	1
1.1.2. Chức năng và nhiệm vụ ngân hàng thương mại	1
1.1.3. Các nghiệp vụ ngân hàng thương mại.....	3
1.2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	6
1.2.1. Khái niệm hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.....	6
1.2.2. Phân loại hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại	6
1.3. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI.....	8
1.3.1. Khái niệm	8
1.3.2. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng	8
1.3.3. Phân loại cho vay tiêu dùng	9
1.3.4. Vai trò cho vay tiêu dùng của NHTM	10
1.4. PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NHTM....	10
1.4.1. Quan niệm phát triển về cho vay tiêu dùng tại NHTM	10
1.4.2. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM.....	12
1.5. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI	16
1.5.1. Yếu tố chủ quan	16
1.5.2. Yếu tố khách quan	17
KẾT LUẬN CHƯƠNG 1.....	19
CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CN HỘI AN - PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC	20

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM.....	20
2.1.1. Khái quát về NHTM Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam	20
2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển	20
2.1.3. Logo ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam	21
2.1.4. Tầm nhìn - sứ mệnh - giá trị cốt lõi	22
2.1.5. Quá trình hình thành và phát triển của BIDV – CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc.....	23
2.1.6. Cơ cấu tổ chức và cơ cấu nhân sự	24
2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TẠI BIDV – CN HỘI AN – PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC.....	28
2.2.1. Tình hình huy động vốn tại BIDV - Chi nhánh Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025.....	28
2.2.2. Tình hình hoạt động cho vay tại BIDV - Chi nhánh Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025	32
2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại BIDV - Chi nhánh Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc.....	34
2.3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NH TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CN HỘI AN – PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC GIAI ĐOẠN 2023 – 2025.....	38
2.3.1. Giới thiệu về các sản phẩm cho vay tiêu dùng	38
2.3.2. Điều kiện và quy trình cho vay tiêu dùng.....	39
2.3.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại NH TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025.....	44
2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CN HỘI AN - PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC.....	67
2.4.1. Những kết quả đạt được	67
2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân	68

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2.....	71
CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM THÚC ĐẨY PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỘI AN – PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC.....	72
3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỘI AN – PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC	72
3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỘI AN – PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC	73
3.2.1. Giải pháp tái cơ cấu danh mục cho vay theo thời hạn và đẩy mạnh số hóa sản phẩm vay tín chấp ngắn hạn tại BIDV.....	73
3.2.2. Giải pháp tối ưu hóa chi phí vốn và định giá rủi ro để kiểm soát nợ xấu cho vay tiêu dùng không đảm bảo bằng tài sản tại BIDV.....	73
3.2.3. Giải pháp cân đối cơ cấu nhân sự và tối ưu hóa năng suất lao động của cán bộ tại BIDV	74
3.2.4. Giải pháp tăng cường thêm mạng lưới giao dịch tự động mở rộng điểm phân phối tại khu công nghiệp Điện Nam - Điện Ngọc.....	74
3.2.5. Giải pháp đẩy mạnh tiếp thị chủ động hơn tại khu vực đặc thù và bán chéo qua hệ thống doanh nghiệp trả lương của BIDV.....	75
3.2.6. Giải pháp tự động hóa thẩm định và kiểm soát chặt chẽ rủi ro sau vay	75
3.2.7. Giải pháp nâng cấp hạ tầng và trải nghiệm không gian giao dịch của BIDV tại PGD Điện Nam - Điện Ngọc	76
3.3. KIẾN NGHỊ.....	76
3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.....	76
3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam.....	77
3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam –	

Chi nhánh Hội An	77
3.4. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TƯƠNG LAI	78
3.4.1. Hạn chế của nghiên cứu	78
3.4.2. Hướng nghiên cứu tương lai	79
KẾT LUẬN CHƯƠNG 3	81
KẾT LUẬN	82
TÀI LIỆU THAM KHẢO	83

DANH SÁCH CÁC BẢNG BIỂU

Bảng 2.1: Cơ cấu lao động theo giới tính, độ tuổi và trình độ của BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025	27
Bảng 2.2: Tình hình huy động vốn của BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025.....	29
Bảng 2.3: Tình hình cho vay của BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025.....	32
Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025	35
Bảng 2.5: Tình hình chung hoạt động CVTD tại BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025	45
Bảng 2.6: Cho vay tiêu dùng theo mục đích tại BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025	51
Bảng 2.7: CVTD theo thời hạn tại BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025.....	58
Bảng 2.8: CVTD theo hình thức đảm bảo tại BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025	62

DANH SÁCH CÁC HÌNH VẼ

Hình 2.1: Logo ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam	21
Hình 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại BIDV – PGD Điện Nam - Điện Ngọc.....	24
Hình 2.3: Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng BIDV - CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc.....	41

DANH MỤC TỪ VIẾT TẮT

Tên viết tắt	Diễn giải
NHTM	Ngân hàng Thương mại
BIDV	Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
NHNN	Ngân hàng Nhà nước
CVTD	Cho vay tiêu dùng
PGD	Phòng giao dịch
TCTD	Tổ chức tín dụng
TSBĐ	Tài sản bảo đảm
CB	Cán bộ
QLKH	Quản lý khách hàng
TMCP	Thương mại cổ phân
CN	Chi nhánh

LỜI MỞ ĐẦU

1. Lý do chọn đề tài

Nền kinh tế Việt Nam trong những năm gần đây đã có những bước chuyển mình vượt bậc. Kinh tế, chính trị, xã hội ngày càng phát triển không ngừng. Theo đó, đời sống vật chất và tinh thần của người dân ngày càng được nâng cao. Nhu cầu của con người mỗi ngày một phong phú, đa dạng không còn những nhu cầu cơ bản như là ăn uống mặc ở, mà ngày càng nâng cao hơn nữa với những nhu cầu giải trí cao cấp hiện đại. Tuy nhiên không phải ai cũng có khả năng chi trả lập tức cho nhu cầu của bản thân và gia đình của mình đang cần hiện tại.

Nắm bắt được điều đó, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) nói chung và Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc nói riêng đang không ngừng phát triển, đẩy mạnh hoạt động tín dụng tiêu dùng, nhằm tạo điều kiện cho các khách hàng hiện tại và khách hàng tiềm năng có thể thỏa mãn nhu cầu giải trí và mua sắm, đáp ứng nhu cầu của mình nhanh chóng. Một mặt giúp cho ngân hàng phát triển có lợi nhuận, mặt khác giúp đỡ khách hàng cải thiện đời sống cá nhân của mình tốt hơn.

Hoạt động cho vay là một trong những hoạt động mang lại nhiều lợi nhuận nhất đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) góp phần tạo dựng ngân hàng ngày càng phát triển hơn và đứng vững trong các chu kỳ kinh tế khác nhau. Trong đó hoạt động cho vay tiêu dùng rất được ưu chuộng, được rất nhiều khách hàng lựa chọn sử dụng và ngày một phát triển hơn nữa với nhiều hình thức khác nhau để có thể phù hợp với từng khách hàng khác nhau tạo điều kiện tốt nhất cho họ sử dụng.

Tuy nhiên, để khai thác hết tiềm năng của thị trường này và đối mặt với sự cạnh tranh không ngừng từ cả ngân hàng trong nước và nước ngoài, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc cần phải có một chiến lược cho vay hiệu quả. Đây là nhiệm vụ quan trọng và cấp bách đối với Ngân hàng trong việc duy trì và mở rộng thị trường, đồng thời đảm bảo sự cạnh tranh và bền vững trong ngành tài chính. Vì vậy, đòi hỏi Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc phải có một chiến lược mở rộng cho vay tiêu dùng hiệu quả. Xuất phát từ thực trạng trên, em đã chọn đề tài **“Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc”** làm khóa

luận tốt nghiệp.

2. Mục tiêu nghiên cứu

Việc nghiên cứu trong đề tài nhằm đề xuất các giải pháp giúp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc.

3. Đối tượng nghiên cứu

Đề tài nghiên cứu về CVTD và giải pháp phát triển hoạt động CVTD tại BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc.

4. Phạm vi nghiên cứu

- Về thời gian: Đề tài được nghiên cứu trong khoảng thời gian 3 năm 2023 - 2025.
- Về không gian: Đề tài được phân tích và thực hiện tại BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc.
- Về nội dung: Đề tài tập trung nghiên cứu hoạt động CVTD. Từ đó, xây dựng các nhóm giải pháp nhằm phát triển hoạt động CVTD tại ngân hàng trong thời gian tới.

5. Phương pháp nghiên cứu

5.1. Phương pháp thu thập tài liệu

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

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

5.2.1. Phương pháp phân tích thông tin

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

- Phương pháp thống kê và mô tả về các số liệu kết quả hoạt động kinh doanh tại BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023- 2025.
- Phương pháp nghiên cứu lý thuyết sử dụng trong việc nghiên cứu cách thức đo lường mở rộng tín dụng.
- Phương pháp tổng hợp sử dụng trong việc tổng hợp kinh nghiệm mở rộng CVTD các ngân hàng khác.

5.2.2. Phương pháp xử lý thông tin

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

6. Kết cấu của khóa luận

Ngoài Lời cảm ơn, Mở đầu, Tài liệu tham khảo, bố cục đề tài được chia thành ba chương:

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

Chương 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CN HỘI AN - PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC

Chương 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM THÚC ĐẨY PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỘI AN – PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC

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

1.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1.1. Khái niệm ngân hàng thương mại

Ngân hàng thương mại là một trong những tổ chức tài chính quan trọng nhất đối với mọi nền kinh tế nói chung và đối với các chủ thể tham gia nói riêng. Tùy theo điều kiện và sự phát triển của hệ thống tài chính mà mỗi quốc gia lại có một cách định nghĩa khác nhau về ngân hàng thương mại.

Tại Pháp, NHTM được định nghĩa là xí nghiệp hay cơ sở nào đó thường xuyên nhận tiền của công chúng dưới hình thức kí thác hay các hình thức khác với số tiền mà họ dùng cho chính họ vào các nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng hay dịch vụ tài chính.

Tại Mỹ, NHTM là một công ty kinh doanh chuyên cung cấp dịch vụ tài chính và hoạt động trong ngành dịch vụ tài chính.

Tại Việt Nam, theo quy định tại khoản 23 Điều 4 Luật các TCTD 2024 số 32/2024/QH15: “Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận”.

Dựa vào các khái niệm trên thì ngân hàng thương mại cũng là một doanh nghiệp như các doanh nghiệp khác, nhưng khác nhau cơ bản là các ngân hàng thương mại kinh doanh tiền tệ. Đây là một hình thức kinh doanh đặc thù. Một tổ chức kinh doanh tiền tệ được gọi là ngân hàng thương mại phải hội tụ đủ ba yếu tố là nhận tiền gửi, cấp tín dụng, cung ứng các dịch vụ thanh toán.

1.1.2. Chức năng và nhiệm vụ ngân hàng thương mại

1.1.2.1. Chức năng trung gian tín dụng

Chức năng trung gian tín dụng được xem là chức năng quan trọng nhất của Ngân hàng thương mại. Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng, NHTM đóng vai trò là cầu nối giữa người thừa vốn và người có nhu cầu về vốn.

Với chức năng này, ngân hàng thương mại vừa đóng vai trò nhận tiền gửi, vừa đóng vai trò là người cho vay và hưởng lợi nhuận là khoản chênh lệch giữa lãi suất nhận

gửi và lãi suất cho vay và góp phần tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia: người gửi tiền và người đi vay.

1.1.2.2. Chức năng trung gian thanh toán

Ở đây NHTM đóng vai trò là thủ quỹ cho các doanh nghiệp và cá nhân, thực hiện các thanh toán theo yêu cầu của khách hàng như trích tiền từ tài khoản tiền gửi của họ để thanh toán tiền hàng hóa, dịch vụ hoặc nhập vào tài khoản tiền gửi của khách hàng tiền thu bán hàng và các khoản thu khác theo lệnh của họ.

Các NHTM cung cấp cho khách hàng nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, thẻ rút tiền, thẻ thanh toán, thẻ tín dụng... Tùy theo nhu cầu, khách hàng có thể chọn cho mình phương thức thanh toán phù hợp. Nhờ đó mà các chủ thể kinh tế không phải giữ tiền trong túi, mang theo tiền để gặp chủ nợ, gặp người phải thanh toán dù ở gần hay xa mà họ có thể sử dụng một phương thức nào đó để thực hiện các khoản thanh toán. Do vậy các chủ thể kinh tế sẽ tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian, lại đảm bảo thanh toán an toàn. Chức năng này vô hình trung đã thúc đẩy lưu thông hàng hóa, đẩy nhanh tốc độ thanh toán, tốc độ lưu chuyển vốn, từ đó góp phần phát triển kinh tế.

1.1.2.3. Chức năng tạo tiền

Chức năng tạo tiền được thực thi trên cơ sở hai chức năng khác của NHTM là chức năng tín dụng và chức năng thanh toán. Thông qua chức năng trung gian tín dụng, ngân hàng sử dụng số vốn huy động được để cho vay, số tiền cho vay ra lại được khách hàng sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ trong khi số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng vẫn được coi là một bộ phận của tiền giao dịch, được họ sử dụng để mua hàng hóa, thanh toán dịch vụ... Với chức năng này, hệ thống NHTM đã làm tăng tổng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội. Ngân hàng thương mại tạo tiền phụ thuộc vào tỉ lệ dự trữ bắt buộc của ngân hàng trung ương đã áp dụng đối với NHTM. Do vậy ngân hàng trung ương có thể tăng tỉ lệ này khi lượng cung tiền vào nền kinh tế lớn.

1.1.3. Các nghiệp vụ ngân hàng thương mại

1.1.3.1. Hoạt động huy động vốn

Ngân hàng thương mại được huy động vốn dưới các hình thức sau:

- Nhận tiền gửi của tổ chức, cá nhân và các tổ chức tín dụng khác dưới hình thức tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn và các loại tiền gửi khác.
- Phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu và giấy tờ có giá khác để huy động vốn của tổ chức, cá nhân trong nước và ngoài nước.
- Vay vốn của các tổ chức tín dụng khác hoạt động tại Việt Nam và của tổ chức tín dụng nước ngoài.
- Vay vốn ngắn hạn của Ngân hàng Nhà nước.
- Các hình thức huy động vốn khác theo quy định của NHNN.

1.1.3.2. Hoạt động tín dụng

Ngân hàng thương mại được cấp tín dụng cho tổ chức, cá nhân dưới các hình thức cho vay, chiết khấu thương phiếu và giấy tờ có giá khác, bảo lãnh, cho thuê tài chính và các hình thức khác theo quy định của Ngân hàng Nhà nước như bao thanh toán tài trợ nhập khẩu, tài trợ xuất khẩu, cho vay thấu chi, và cho vay theo hạn mức tín dụng, và hạn mức tín dụng dự phòng. Trong các hoạt động cấp tín dụng, cho vay là hoạt động quan trọng và chiếm tỷ trọng lớn nhất.

a. Cho vay

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

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

b. Bảo lãnh

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

c. Chiết khấu

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

d. Cho thuê tài chính

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

e. Bao thanh toán

Các Ngân hàng thương mại triển khai thực hiện bao thanh toán như là một hình thức cấp tín dụng cho khách hàng doanh nghiệp như: bao thanh toán truy đòi, bao thanh toán ứng trước hay bao thanh toán chiết khấu, bao thanh toán khi đáo hạn trong phạm vi buôn bán nội địa lẫn quốc tế.

1.1.3.3. Hoạt động dịch vụ thanh toán và ngân quỹ

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

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

1.1.3.4. Các hoạt động khác

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

- Góp vốn và mua cổ phần

Ngân hàng thương mại được dùng vốn điều lệ và quỹ dự trữ để góp vốn, mua cổ phần của các doanh nghiệp và các tổ chức tín dụng khác trong nước theo quy định của pháp luật. Ngoài ra, Ngân hàng thương mại còn được góp vốn, mua cổ phần và liên doanh với ngân hàng nước ngoài để thành lập ngân hàng liên doanh.

- Tham gia thị trường tiền tệ

Ngân hàng thương mại được tham gia thị trường tiền tệ, theo qui định của Ngân hàng Nhà nước, thông qua các hình thức mua bán các công cụ của thị trường tiền tệ.

- Kinh doanh ngoại hối

Ngân hàng thương mại được phép trực tiếp kinh doanh hoặc thành lập công ty trực thuộc để kinh doanh ngoại hối và vàng trên thị trường trong nước và thị trường quốc tế.

- Ủy thác và nhận ủy thác

Ngân hàng thương mại được ủy thác, nhận ủy thác làm đại lý trong các lĩnh vực liên quan đến hoạt động ngân hàng, kể cả việc quản lý tài sản, vốn đầu tư của tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước theo hợp đồng ủy thác, đại lý.

- Cung ứng dịch vụ bảo hiểm

Ngân hàng thương mại được cung ứng dịch vụ bảo hiểm, được thành lập công ty trực thuộc hoặc liên doanh để kinh doanh bảo hiểm theo quy định của pháp luật.

- Tư vấn tài chính

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

- Bảo quản vật quý giá

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

1.2. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.2.1. Khái niệm hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

Theo quy định tại khoản 23 Điều 4 Luật các TCTD 2024 số 32/2024/QH15: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một khoản thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay”.

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

1.2.2. Phân loại hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại

1.2.2.1. Căn cứ vào thời hạn cho vay

- Cho vay ngắn hạn: Dành cho những khoản vay có thời hạn đến 1 năm, thường sử dụng để cho vay bổ sung thiếu hụt vốn tạm thời, vốn lưu động và phục vụ cho nhu cầu sinh hoạt cá nhân.

- Cho vay trung hạn: Là những khoản vay có thời hạn trên 1 năm đến 5 năm, được cung cấp để mua sắm tài sản cố định, cải tiến và đổi mới kỹ thuật, mở rộng và xây dựng các công trình nhỏ có thời gian thu hồi vốn nhanh.

- Cho vay dài hạn: Là các khoản vay có thời hạn trên 5 năm. Loại tín dụng này được sử dụng để cung cấp vốn cho xây dựng cơ bản, cải tiến và mở rộng sản xuất với quy mô lớn.

1.2.2.2. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- Cho vay sản xuất và lưu thông hàng hóa: Là loại cấp tín dụng cho các doanh nghiệp và các chủ thể kinh tế khác tiến hành sản xuất và lưu thông hàng hóa.

- Cho vay tiêu dùng: là hình thức cấp tín dụng cho cá nhân để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng.

- Cho vay phục vụ học tập: Là hình thức cấp tín dụng để phục vụ việc học tập của sinh viên.

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

Ngoài ra, căn cứ vào mục đích sử dụng vốn còn có thể có nhiều hình thức tín dụng khác.

1.2.2.3. Căn cứ vào đối tượng trả nợ

- Cho vay trực tiếp: Là hình thức tín dụng mà trong đó người đi vay cũng là người trực tiếp trả nợ.

- Cho vay gián tiếp: Là hình thức tín dụng mà trong đó người đi vay và người trả nợ là hai đối tượng khác nhau.

Căn cứ vào tính chất khoản vay

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

- Cho vay đảm bảo không bằng tài sản: Dựa trên uy tín, sự tín nhiệm đối với các tổ chức, cá nhân để cấp vốn tín dụng.

Căn cứ vào phương thức hoàn trả

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

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

- Cho vay tiêu dùng tuần hoàn: Là các khoản CVTD trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành loại séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vãng lai.

1.3. CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.3.1. Khái niệm

Cho vay tiêu dùng là một trong các hình thức cấp tín dụng và đem lại nguồn thu nhập lớn cho các NHTM. Theo Thông tư số 43/2016/TT-NHNN cho vay tiêu dùng được hiểu là khoản cho vay của công ty tài chính đối với khách hàng để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình, với mục đích không dùng vào sản xuất kinh doanh. CVTD là cho vay tài trợ cho nhu cầu chi tiêu của người tiêu dùng là cá nhân và hộ gia đình với các chi phí về vật chất và dịch vụ như nhà ở, đồ dùng gia đình, phương tiện đi lại, giáo dục, y tế và du lịch.

Qua đó có thể đưa ra khái niệm chung nhất về cho vay tiêu dùng: “Cho vay tiêu dùng là hình thức cấp tín dụng trong đó ngân hàng thỏa thuận để khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình sử dụng một khoản tiền với mục đích tiêu dùng với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi trong một thời gian nhất định”.

1.3.2. Đặc điểm của cho vay tiêu dùng

Khác với cho vay kinh doanh, mục đích của CVTD là xuất phát từ nhu cầu cá nhân, hộ gia đình, nguồn trả nợ là thu nhập cố định của họ, độc lập với khoản vay. Vì vậy cần nắm được những đặc điểm đó để có thể có những biện pháp hạn chế, phòng ngừa rõ ràng trong quá trình cho vay. CVTD có những đặc điểm sau đây:

- Khách hàng vay: Đối với khách hàng là cá nhân, hộ gia đình có nhu cầu tiêu dùng tại thời điểm hiện tại nhưng chưa có khả năng thanh toán.
- Mục đích vay: Ngân hàng CVTD nhằm mục đích phục vụ nhu cầu tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình.
- Số lượng món vay nhiều nhưng giá trị khoản vay nhỏ: Tuy món vay có giá trị nhỏ nhưng số lượng lại nhiều. Đó là do xã hội phát triển, người tiêu dùng sẽ vay nhiều hơn để đáp ứng nhu cầu của bản thân cũng như của gia đình đồng thời đáp ứng các kế hoạch chi tiêu trên cơ sở kỳ vọng các khoản thu nhập trong tương lai.

- Lãi suất cứng nhắc: Vì số lượng khoản vay tiêu dùng rất lớn nên chi phí của việc cho vay lớn tiềm ẩn nhiều rủi ro nên phân bù rủi ro cao, dẫn đến các lãi suất cho khoản vay tiêu dùng rất cao và được các NHTM ấn định chặt chẽ.

- Nhạy cảm theo chu kỳ kinh tế: Nền kinh tế ổn định và phát triển bền vững thì người dân sẽ có thu nhập tốt và ổn định dẫn đến số lượng khoản vay tiêu dùng sẽ ngày càng cao hơn do nhu cầu người dân cao. Ngược lại, nếu nền kinh tế suy thoái và ngày càng thụt lùi đời sống người dân rất khó khăn nên nhu cầu của họ về khoản vay tiêu dùng sẽ giảm nghiêm trọng.

- Rủi ro lớn: Bên cạnh sự ảnh hưởng của yếu tố khách quan: kinh tế, xã hội, văn hóa. thì còn chịu tác động chủ quan xuất phát từ khách hàng: tình trạng sức khỏe, khả năng trả nợ. xảy ra biến động tài chính, dẫn đến khả năng thanh toán giảm, điều đó tạo rủi ro cho ngân hàng.

1.3.3. Phân loại cho vay tiêu dùng

1.3.3.1. Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn

- Cho vay tiêu dùng cư trú: CVTD cư trú là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà ở của khách hàng là cá nhân hoặc hộ gia đình.

- Cho vay tiêu dùng phi cư trú: CVTD phi cư trú là các khoản cho vay tài trợ cho việc trang trải các chi phí mua sắm xe cộ, đồ dùng gia đình, chi phí học hành, giải trí và du lịch

1.3.3.2. Căn cứ vào nguồn gốc cho vay

- Cho vay trực tiếp: Là các khoản CVTD trong đó ngân hàng trực tiếp tiếp xúc và cho khách hàng vay cũng như trực tiếp thu nợ từ người này.

- Cho vay gián tiếp: là hình thức cho vay trong đó ngân hàng mua các khoản nợ phát sinh do những công ty bán lẻ đã bán chịu hàng hóa hay dịch vụ cho người tiêu dùng.

1.3.3.3. Căn cứ vào phương thức hoàn trả

- Cho vay tiêu dùng trả góp: Là hình thức CVTD trong đó người đi vay trả nợ (gồm số tiền gốc và lãi) cho ngân hàng nhiều lần, theo những kỳ hạn nhất định trong thời hạn vay.

- Cho vay tiêu dùng phi trả góp: Tiền vay được khách hàng thanh toán cho ngân hàng chỉ 1 lần khi đến hạn. Thường thì các khoản CVTD phi trả góp được cấp cho các khoản vay có giá trị nhỏ và thời hạn vay không dài.
- Cho vay tiêu dùng tuần hoàn: Là các khoản CVTD trong đó ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng thẻ tín dụng hoặc phát hành loại séc được phép thấu chi dựa trên tài khoản vẫn lại.

1.3.3.4. Căn cứ vào hình thức đảm bảo

- Cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng tài sản: là loại cho vay mà người cho vay đòi hỏi người vay vốn phải có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc bảo lãnh của bên thứ ba.
- Cho vay tiêu dùng đảm bảo không bằng tài sản: là loại cho vay mà người vay không buộc phải sử dụng tới tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người thứ ba, mà họ chỉ cần đáp ứng các điều kiện Ngân hàng đưa ra như: nơi cư trú, công việc gì, thu nhập ròng hàng tháng, số điện thoại liên lạc...

1.3.4. Vai trò cho vay tiêu dùng của NHTM

- Đối với người tiêu dùng: Tạo điều kiện đáp ứng kịp thời các nhu cầu cần thiết trong chi tiêu cuộc sống, góp phần nâng cao chất lượng đời sống cho người tiêu dùng.
- Đối với ngân hàng: CVTD là một hình thức tín dụng góp phần tăng thu nhập cho các ngân hàng và gia tăng sức mạnh cạnh tranh so với các trung gian tài chính khác. Bên cạnh đó tăng cường thiết lập mối quan hệ giữa ngân hàng với khách hàng, từ đó thu hút khách hàng đến với dịch vụ của ngân hàng.
- Đối với nền kinh tế: Từ khi hình thức cho vay tiêu dùng được áp dụng thì hiện tượng “vay nóng” được đẩy lùi. CVTD được xem là đòn bẩy kích cầu, mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh, tạo điều kiện phát triển kinh tế. Ngoài ra còn góp phần đảm bảo an sinh xã hội, giải quyết tốt các mối quan hệ khác trong xã hội.

1.4. PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NHTM

1.4.1. Quan niệm phát triển về cho vay tiêu dùng tại NHTM

Trong bối cảnh tài chính hiện đại, quan niệm phát triển cho vay tiêu dùng không chỉ đơn thuần là bài toán tăng trưởng tín dụng mà còn là một chiến lược quan trọng lấy khách hàng làm trung tâm và lấy công nghệ số làm động lực cốt lõi nhằm nâng cao hiệu

quả hoạt động và đáp ứng nhu cầu khách hàng. Bên cạnh đó quan niệm phát triển cho vay tiêu dùng cũng là một trong những chiến lược quan trọng nhằm thúc đẩy nền kinh tế và cải thiện chất lượng cuộc sống. Để phát triển hoạt động CVTD cần chú trọng những yếu tố sau:

- Tập trung vào khách hàng: Đặt nhu cầu của khách hàng là trọng tâm. Phát triển các sản phẩm CVTD linh hoạt, dễ tiếp cận, phù hợp với từng loại khách hàng.
- Phân phối đa kênh: Cung cấp các dịch vụ CVTD thông qua nhiều kênh khác nhau, từ chi nhánh vật lý đến ứng dụng di động nhằm tăng tính tiện lợi và khả năng tiếp cận.
- Phát triển dịch vụ đi đôi với tuyên truyền về chính sách, lãi suất và các thông tin về khoản vay để tăng cường nhận thức của KH về sử dụng khoản vay hiệu quả, tránh lạm dụng tín dụng.
- Hỗ trợ tăng trưởng kinh tế: Khuyến khích vay tiêu dùng không chỉ nhằm thúc đẩy nhu cầu cá nhân mà còn gián tiếp hỗ trợ nền kinh tế thông qua việc tăng sức mua, thúc đẩy sản xuất và tiêu thụ.

Đặc biệt trong thời đại công nghệ số đang là xu thế toàn cầu, ứng dụng công nghệ số vào hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng là yếu tố then chốt để nâng cao hiệu quả, tăng cường cạnh tranh và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Một số lợi ích mà công nghệ số mang lại:

- Tối ưu hóa quy trình: Khách hàng có thể thực hiện thao tác vay vốn trên ứng dụng ngân hàng mà không cần phải đến quầy giao dịch, tự động hóa quy trình xét duyệt tín dụng giúp rút ngắn thời gian xử lý và cải thiện độ chính xác.
- Tăng cường khả năng tiếp cận khách hàng: Sử dụng các nền tảng kỹ thuật số như ngân hàng trực tuyến để tạo điều kiện cho vay dễ dàng hơn, đặc biệt ở các khu vực nông thôn hoặc vùng sâu vùng xa.
- Tăng cường bảo mật: Công nghệ mã hóa tiên tiến hỗ trợ bảo vệ dữ liệu khách hàng, giảm thiểu rủi ro gian lận và nợ xấu.
- Cải thiện trải nghiệm khách hàng: Cung cấp dịch vụ 24/7 qua ứng dụng di động, internet banking, giúp khách hàng thực hiện giao dịch mọi lúc, mọi nơi. Sử dụng AI để

cung cấp các gợi ý và giải pháp tài chính được tùy chỉnh riêng cho từng khách hàng. Cải thiện sự hài lòng và giữ chân khách hàng lâu dài.

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

1.4.2.1. Chỉ tiêu định tính

a. Bảo mật thông tin và dữ liệu khách hàng

Trong bối cảnh chuyển đổi số mạnh mẽ, vấn đề bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng ngày càng được các ngân hàng thương mại quan tâm và chú trọng. Ngân hàng cam kết bảo vệ dữ liệu cá nhân của khách hàng thông qua việc tuân thủ đầy đủ các quy định của pháp luật Việt Nam, đặc biệt là Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Các thông tin cá nhân chỉ được phép tiết lộ cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của khách hàng hoặc theo yêu cầu bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền. Bên cạnh đó, ngân hàng triển khai đồng bộ nhiều biện pháp kỹ thuật nhằm tăng cường bảo mật như mã hóa dữ liệu, xác thực đa yếu tố (MFA), hệ thống tường lửa và phần mềm phòng chống tấn công mạng. Đặc biệt, ngân hàng còn ứng dụng công nghệ xác thực sinh trắc học (nhận diện khuôn mặt) kết hợp với dữ liệu từ căn cước công dân gắn chip nhằm ngăn chặn hành vi mạo danh và gian lận trong giao dịch. Ngoài ra, hoạt động kiểm toán bảo mật được thực hiện định kỳ, cùng với việc giám sát liên tục hệ thống thông tin nhằm kịp thời phát hiện và xử lý các rủi ro tiềm ẩn. Trong trường hợp xảy ra sự cố rò rỉ dữ liệu, ngân hàng cũng đã xây dựng các phương án ứng phó cụ thể để đảm bảo phục hồi hệ thống nhanh chóng, đồng thời hạn chế tối đa tác động tiêu cực đến khách hàng.

b. Đa dạng hóa dịch vụ cho vay tiêu dùng

Đa dạng hóa dịch vụ cung cấp là một trong những tiêu chí quan trọng phản ánh năng lực cạnh tranh của tổ chức tín dụng. Một tổ chức tín dụng có khả năng triển khai nhiều loại hình dịch vụ phù hợp với nhu cầu của từng thị trường, đáp ứng thị hiếu của khách hàng, đồng thời phù hợp với đặc điểm văn hóa vùng miền và năng lực quản lý nội tại, sẽ có nhiều lợi thế trong cạnh tranh. Sự đa dạng hóa dịch vụ không chỉ giúp tổ chức tín dụng phát triển ổn định và bền vững, mà còn tạo điều kiện để khai thác hiệu quả lợi thế về quy mô, từ đó nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh.

c. Mức độ hài lòng của khách hàng

Mức độ hài lòng của khách hàng đối với các sản phẩm cho vay tiêu dùng là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến quyết định lựa chọn sản phẩm. Khi khách hàng cảm thấy hài lòng, khả năng thu hút và duy trì mối quan hệ với họ sẽ tăng lên, góp phần mở rộng quy mô khách hàng và nâng cao dư nợ tín dụng. Điều này không chỉ thúc đẩy sự phát triển bền vững của hoạt động cho vay tiêu dùng, mà còn phản ánh chất lượng dịch vụ của tổ chức tín dụng thông qua thái độ phục vụ chuyên nghiệp, tư vấn tận tình và cam kết cung cấp các sản phẩm tài chính có chất lượng.

d. Uy tín, thương hiệu của ngân hàng

Uy tín và thương hiệu là tài sản vô hình nhưng có vai trò quan trọng trong việc tạo dựng lợi thế cạnh tranh cho ngân hàng. Chúng được hình thành từ sự hài lòng và trải nghiệm tích cực của khách hàng trong quá trình giao dịch. Để duy trì uy tín, ngân hàng cần đảm bảo chất lượng dịch vụ, minh bạch trong chính sách và lấy khách hàng làm trung tâm trong mọi hoạt động.

1.4.2.2. Chỉ tiêu định lượng

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

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

$$\text{Tỷ trọng doanh số CVTD (\%)} = \frac{\text{Doanh số cho vay tiêu dùng}}{\text{Tổng doanh số cho vay}} \times 100\% \quad (1.1)$$

$$\text{Tốc độ tăng trưởng doanh số CVTD (\%)} = \frac{\text{Doanh số CV kỳ này} - \text{doanh số CV kỳ trước}}{\text{Doanh số cho vay kỳ trước}} \times 100\% \quad (1.2)$$

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

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

Doanh số thu nợ là tổng số tiền mà ngân hàng thu được nợ từ khách hàng trong kỳ hay là tổng số tiền mà khách hàng đã hoàn trả cho ngân hàng trong một thời kỳ nhất định.

$$\text{Tỷ trọng doanh số thu nợ CVTD (\%)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Tổng doanh số thu nợ cho vay}} \times 100\% \quad (1.3)$$

$$\text{Tốc độ tăng trưởng doanh số thu nợ (\%)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ kỳ này} - \text{doanh số thu nợ kỳ trước}}{\text{Doanh số thu nợ kỳ trước}} \times 100\% \quad (1.4)$$

Nếu số lượng thu nợ mà ngân hàng thu được lớn cho thấy các khoản vay của ngân hàng thu lại rất tốt không có những rủi ro nhiều ảnh hưởng đến thu nhập của ngân hàng. Nếu thu nợ thấp cho thấy chính sách quản lý các khoản nợ của ngân hàng kém, làm thất thoát số tiền của ngân hàng có thể thu lại được.

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

Dư nợ cho vay tiêu dùng là tổng số tiền mà khách hàng đang nợ ngân hàng từ hoạt động cho vay tiêu dùng. Dư nợ được tính dựa vào hai chỉ tiêu doanh số thu nợ và doanh số cho vay.

$$\text{Dư nợ cuối kỳ} = \text{Dư nợ cho vay kỳ trước} + \text{Doanh số cho vay trong kỳ} - \text{Doanh số thu nợ trong kỳ} \quad (1.5)$$

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ cuối kỳ (\%)} = \frac{\text{Dư nợ cuối kỳ này} - \text{Dư nợ cuối kỳ trước}}{\text{Dư nợ cuối kỳ trước}} \times 100\% \quad (1.6)$$

Khi dư nợ cho vay tăng, thể hiện rằng dư nợ CVTD qua các năm của ngân hàng tăng lên về số tương đối, đồng thời hoạt động CVTD đang được mở rộng và phát triển, góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh chung của ngân hàng.

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

Tổ chức tín dụng thực hiện phân loại nợ theo năm (05) nhóm như sau:

Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn) bao gồm:

- Các khoản nợ trong hạn và tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn.
- Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và tổ chức tín dụng đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi bị quá hạn và thu hồi đầy đủ gốc và lãi đúng thời hạn còn lại.

Nhóm 2 (Nợ cần chú ý) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi nhưng có dấu hiệu khách hàng suy giảm khả năng trả nợ.

Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu, trừ các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu phân loại vào nhóm 2.

Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày.

- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.
- Các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai.

Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn) bao gồm:

- Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.
- Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là không còn khả năng thu hồi, mất vốn.

Nợ xấu (nợ từ nhóm 3 đến nhóm 5) là các khoản nợ quá hạn từ 90 ngày trở lên. Một trong những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá chất lượng tín dụng của một Ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu (\%)} = \frac{\text{Tổng nợ xấu CVTD}}{\text{Tổng dư nợ CVTD}} \times 100\% \quad (1.7)$$

$$\text{Chênh lệch} = \text{Tỷ lệ nợ xấu kỳ này} - \text{Tỷ lệ nợ xấu kỳ trước} \quad (1.8)$$

Chỉ tiêu này giúp chúng ta có thể thấy được sự hoạt động hiệu quả của ngân hàng trong CVTD hay không. Nếu ngân hàng có quá nhiều món nợ xấu và nợ quá hạn thì công tác quản lý nguồn nợ của ngân hàng chưa được tốt và hiệu quả, tỷ lệ quá cao cũng dẫn đến nhiều sự rủi ro có thể ảnh hưởng xấu đến khoản vay như là khách hàng không trả khoản vay.

1.5. CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.5.1. Yếu tố chủ quan

- Chính sách cho vay: Chính sách cho vay trong hệ thống ngân hàng ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng mở rộng hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại. Một chính sách linh hoạt, hợp lý về lãi suất, hạn mức và thời hạn vay sẽ giúp ngân hàng thu hút nhiều khách hàng hơn, đồng thời đảm bảo chất lượng tín dụng và giảm thiểu rủi ro.

- Yếu tố trình độ, đạo đức nghề nghiệp của các cán bộ tín dụng: Trình độ và đạo đức nghề nghiệp của nhân viên ngân hàng trực tiếp ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Cán bộ tín dụng có kiến thức sâu rộng, kỹ năng giao tiếp và đạo đức nghề nghiệp cao sẽ tạo niềm tin cho khách hàng.

- Hoạt động quảng cáo, tiếp thị: Các hoạt động quảng cáo và tiếp thị là chìa khóa để đưa sản phẩm cho vay tiêu dùng đến gần với người tiêu dùng. Quảng cáo và tiếp thị hiệu quả giúp thu hút khách hàng mới và duy trì khách hàng hiện tại, từ đó thúc đẩy phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng.

- Ứng dụng khoa học - công nghệ: Khoa học công nghệ thông tin trong hệ thống ngân hàng giúp tăng cường khả năng tiếp cận khách hàng, đặc biệt thông qua các nền tảng ngân hàng số và ứng dụng di động. Điều này cho phép ngân hàng mở rộng phạm vi phục vụ, tiếp cận khách hàng ở vùng sâu, vùng xa và cung cấp dịch vụ vay vốn một cách nhanh chóng, thuận tiện. Đồng thời giúp tăng cường hiệu quả quản lý rủi ro tín dụng, nhờ vào việc sử dụng trí tuệ nhân tạo (AI) và phân tích dữ liệu lớn (Big Data) để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng một cách chính xác và nhanh chóng. Điều này không chỉ giảm thiểu nợ xấu mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay.

1.5.2. Yếu tố khách quan

- Năng lực tài chính của khách hàng: Khách hàng có nguồn thu nhập ổn định sẽ giúp ngân hàng đánh giá chính xác khả năng trả nợ, từ đó giảm thiểu rủi ro tín dụng và nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay.

- Mức độ tín nhiệm và lịch sử tín dụng của khách hàng: Khách hàng có lịch sử tín dụng tốt và khả năng trả nợ cao sẽ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro, từ đó thúc đẩy hoạt động cho vay hiệu quả hơn. Ngược lại, khách hàng có lịch sử tín dụng kém có thể làm tăng nguy cơ nợ xấu, ảnh hưởng đến chất lượng tín dụng của ngân hàng.

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

- Môi trường kinh tế, chính trị, xã hội: Môi trường kinh tế, chính trị có ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Kinh tế ổn định tạo điều kiện thuận lợi để ngân hàng thương mại mở rộng hoạt động cho vay, nhờ vào sự gia tăng niềm tin của khách

hàng và doanh nghiệp. Khi kinh tế ổn định, nhu cầu vay vốn để đầu tư, tiêu dùng và phát triển kinh doanh thường tăng, giúp ngân hàng cải thiện hiệu quả hoạt động tín dụng. Nếu người tiêu dùng sống ở một nơi có sự ổn định về mặt chính trị thì nhu cầu tiêu dùng của họ cũng sẽ tăng. Ngược lại, tại nơi có nền chính trị bất ổn thì người tiêu dùng không muốn đi vay và cả ngân hàng cũng khó có thể cho vay do e ngại không thu hồi được nợ.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

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

Những nội dung lý luận được trình bày trong chương 1 là cơ sở quan trọng để phân tích, đánh giá thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - chi nhánh Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc trong chương 2 của khóa luận.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CN HỘI AN - PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC

2.1. TỔNG QUAN VỀ NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM

2.1.1. Khái quát về NHTM Cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam

- Tên đầy đủ: Ngân hàng thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam
- Tên tiếng Anh: Joint Stock Commercial Bank For Investment And Development Of Vietnam
- Tên giao dịch: BIDV
- Địa chỉ trụ sở chính: Tháp BIDV, 194 đường Trần Quang Khải, phường Lý Thái Tổ, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Website: <https://bidv.com.vn/>
- Lĩnh vực kinh doanh: Ngân hàng, bảo hiểm, chứng khoán, đầu tư, tài chính.

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển

BIDV là một trong những tổ chức tài chính có lịch sử lâu đời nhất trong lĩnh vực tài chính ngân hàng tại Việt Nam, với uy tín và giá trị vượt trội tại Việt Nam. Lịch sử xây dựng và phát triển của BIDV là một chặng đường đầy khó khăn, thử thách nhưng cũng đáng tự hào qua từng thời đại trong lịch sử bảo vệ và phát triển đất nước, dân tộc Việt Nam.

- Giai đoạn 1957 – 1980: Thành lập ngày 26/04/1957 với tên gọi là Ngân hàng Kiến thiết Việt Nam – tiền thân của Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam.
- Giai đoạn 1981 – 1989: Ngân hàng Đầu tư và Xây dựng Việt Nam được đổi tên thành Ngân hàng Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV) với nhiệm vụ được thay đổi về cơ bản: ngoài việc tiếp nhận vốn ngân sách để cho vay các dự án thuộc chi tiêu nhà nước thì BIDV đã thực hiện huy động các nguồn vốn trung dài hạn để cho vay đầu tư phát triển, kinh doanh tiền tệ tín dụng và dịch vụ ngân hàng chủ yếu trong lĩnh vực xây lắp phục vụ đầu tư phát triển.

- Giai đoạn 1995 – 2000: BIDV được phép kinh doanh đa năng tổng hợp như một ngân hàng thương mại, phục vụ chủ yếu cho đầu tư và phát triển đất nước. Đây là thời kỳ BIDV đã khẳng định được vị trí, vai trò là ngân hàng thương mại hàng đầu tại Việt Nam trong sự nghiệp công nghiệp hóa, hiện đại hóa đất nước với danh hiệu đơn vị Anh hùng lao động thời kỳ đổi mới.
- Giai đoạn 2001 – nay: BIDV đã triển khai đồng bộ Đề án cơ cấu lại được chính phủ phê duyệt và dự án hiện đại hóa ngân hàng và hệ thống thanh toán do ngân hàng thế giới tài trợ tiến tới phát triển thành một ngân hàng đa năng hàng đầu của Việt Nam hoạt động ngang tầm với các ngân hàng khu vực.

2.1.3. Logo ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam



Hình 2.1: Logo ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam

(Nguồn: PGD Điện Nam - Điện Ngọc)

- Ý nghĩa:

Logo BIDV được thiết kế tinh tế, kết hợp hài hòa giữa ý nghĩa biểu tượng và giá trị văn hóa, thể hiện tầm nhìn chiến lược và khát vọng phát triển bền vững. Cụm từ “BIDV” được tinh chỉnh mềm mại và uyển chuyển, mang lại cảm giác gần gũi nhưng vẫn giữ được sự mạnh mẽ và chuyên nghiệp. Lấy cảm hứng từ hình ảnh cánh sao, chữ V được cách điệu từ góc cánh sao, liên kết phần chữ và phần biểu tượng thành một thể thống nhất, hài hòa. Ngôi sao vàng và cánh hoa đều 5 cánh – số 5 theo triết lý phương Đông là con số đẹp thể hiện sự sinh sôi, sức sống mãnh liệt, sự hòa hợp vững bền. Số 5 còn tượng trưng cho 5 châu – thể hiện khát vọng hội nhập, nâng tầm vị thế thương hiệu của BIDV như tầm nhìn phát triển của ngân hàng đã được hoạch định.

Biểu tượng mới của thương hiệu BIDV là hình ảnh ngôi sao và hoa mai được kết hợp sáng tạo. Hình ảnh ngôi sao là trung tâm được truyền cảm hứng từ Quốc kỳ Việt Nam được cách điệu với những đường nét viền mở và chuyển động. Các thành tố được kết hợp sáng tạo với hình ảnh ngôi sao đặt nghiêng 23,5 độ theo độ nghiêng của trái đất,

đồng thời tạo liên tưởng tới hình ảnh con người đang chuyển động tiến về phía trước, khẳng định trụ cột phát triển mới của Ngân hàng là nguồn nhân lực và khách hàng.

Biểu tượng này cũng thể hiện sự vận động, luân chuyển liên tục của hoạt động ngân hàng, sự không ngừng đổi mới về chất lượng dịch vụ, sẵn sàng chuyển mình mạnh mẽ hơn trong thời đại kỷ nguyên số và hội nhập quốc tế sâu rộng.

Màu sắc nhận diện thương hiệu chủ đạo của BIDV là màu Xanh ngọc lục bảo, màu bổ trợ là màu Vàng của hoa mai và màu của ngôi sao trên cờ tổ quốc Việt Nam. Ngọc lục bảo là một trong tứ đại ngọc quý và giá trị nhất, được kết tinh hàng triệu năm, màu Xanh cũng tượng trưng cho sự sống, trường tồn và khát vọng xây dựng Ngân hàng Xanh thể hiện sự phát triển bền vững của BIDV. Màu Vàng của hoa mai còn là màu của ánh bình minh, tạo diện mạo tươi mới, năng động, nhiệt huyết nhưng gần gũi và hiện đại. Màu vàng cũng là màu sắc thể hiện bản sắc nghề tài chính ngân hàng.

- Khẩu hiệu – Slogan: *“Vững bước Tiên phong - Đồng hành Phát triển”*

Slogan khẳng định và truyền tải thông điệp về sự kế thừa và tiếp nối sứ mệnh phụng sự quốc gia dân tộc của BIDV từ những ngày đầu thành lập; khẳng định vị thế tiên phong của ngân hàng đầu tiên, có lịch sử và truyền thống lâu đời nhất tại Việt Nam. Với tiềm lực, nền tảng vững chắc, BIDV cam kết luôn đồng hành, đặt khách hàng là trung tâm, là trụ cột phát triển quan trọng trong chiến lược phát triển BIDV với sứ mệnh đem lại lợi ích, tiện ích tốt nhất, tạo ra và thúc đẩy sự phát triển bền vững để mang lại những giá trị thực, lâu dài cho mỗi cá nhân, tổ chức và cộng đồng xã hội.

Đối với nội bộ: “Vững bước tiên phong, đồng hành phát triển” là thông điệp thể hiện mong muốn tiếp tục giữ lửa, gắn bó hợp tác giữa từng cá nhân, cán bộ trong nội bộ BIDV, giữa lãnh đạo với tập thể người lao động, giữa các bộ phận, phòng ban trong đơn vị hay giữa các chi nhánh, đơn vị trong hệ thống. BIDV là một khối thống nhất, cùng nhau nỗ lực, đoàn kết vì sự trưởng thành, thành công mỗi ngày của mỗi cá nhân, của mỗi đơn vị hướng tới sự phát triển của cả tập thể và toàn hệ thống.

2.1.4. Tầm nhìn - sứ mệnh - giá trị cốt lõi

- Tầm nhìn:

Là định chế tài chính hàng đầu khu vực Đông Nam Á, có nền tảng số tốt nhất Việt Nam, phấn đấu thuộc nhóm 100 ngân hàng lớn nhất khu vực Châu Á.

- Sứ mệnh:

BIDV đem lại lợi ích, tiện ích tốt nhất cho khách hàng, cổ đông, người lao động và cộng đồng xã hội.

- Giá trị cốt lõi:

BIDV luôn khẳng định vị thế của một ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam trong suốt 65 năm hình thành và phát triển. Và đọng lại đằng sau tất cả những ghi nhận ấy là những giá trị văn hóa mang đậm bản sắc BIDV đã được bồi đắp, đúc kết qua nhiều thế hệ. Giá trị cốt lõi này được phát triển dựa trên sự kế thừa những giá trị phẩm chất đã hình thành nên bản sắc BIDV trong nhiều năm qua, đồng thời bổ sung những tinh thần, giá trị mới để chúng ta tiếp tục duy trì sự tăng trưởng bền vững cho BIDV.

Năm giá trị cốt lõi mới bao gồm:

- Trí tuệ
- Niềm tin
- Liêm chính
- Chuyên nghiệp
- Khát vọng

2.1.5. Quá trình hình thành và phát triển của BIDV – CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc

BIDV Hội An là một trong 190 chi nhánh thuộc hệ thống ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam, tên viết tắt là BIDV Hội An, có trụ sở chính ở số 86 đường Trần Hưng Đạo, Phường Cẩm Phô, TP. Hội An, tỉnh Quảng Nam.

Sau chủ trương thực hiện đề án tái cơ cấu hệ thống tổ chức tín dụng giai đoạn 2011 – 2015 theo chỉ đạo của Chính phủ tại Quyết định 254/QĐ-Ttg ngày 01/03/2012, Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – chi nhánh Hội An hiện là chi nhánh cấp II trực thuộc Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV), được sáp nhập từ Ngân hàng TMCP Phát triển Nhà đồng bằng sông Cửu Long (MHB), BIDV Hội An thành lập với các mốc thời gian sau:

- Ngày 25/04/2015, Thống đốc NHNN Việt Nam đã ban hành quyết định chấp thuận việc sáp nhập Ngân hàng TMCP Phát triển Nhà đồng bằng sông Cửu Long

(MHB) vào Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV).

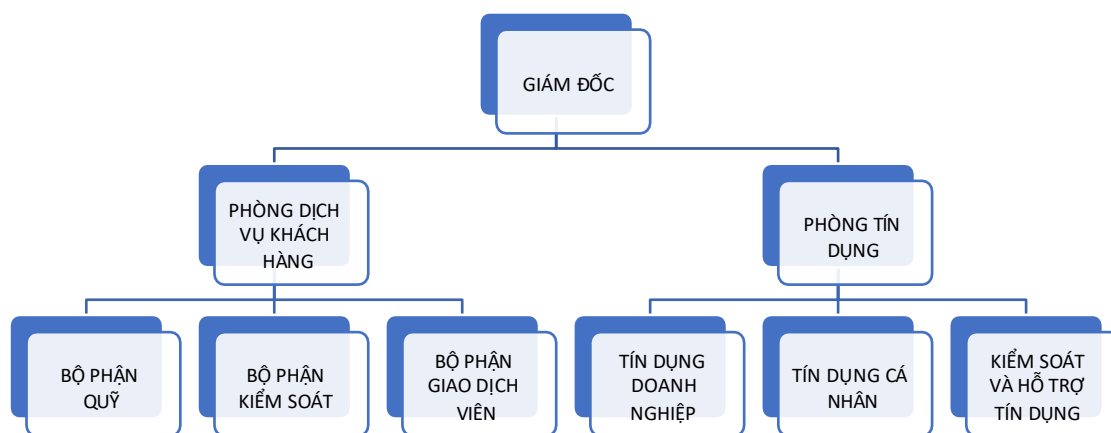
- Ngày 15/05/2015, Ngân hàng TMCP Phát triển Nhà đồng bằng sông Cửu Long (MHB) Chi nhánh Quảng Nam ký kết biên bản bàn giao sáp nhập vào Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (BIDV).
- Đến 25/05/2015, BIDV Hội An chính thức đi vào hoạt động. Đây là một sự kiện quan trọng, đánh dấu bước khởi đầu của đơn vị với nhiều thuận lợi nhưng cũng không kém phần thử thách.
- Ngày 02/04/2021, BIDV Hội An thay đổi địa điểm trụ sở Chi nhánh từ số 537 đường Hai Bà Trưng sang số 86 đường Trần Hưng Đạo, Phường Cẩm Phô, TP. Hội An, tỉnh Quảng Nam theo quyết định số 1495/QĐ-BIDV của Tổng Giám đốc Ngân hàng TMCP Đầu tư và phát triển Việt Nam.
- Chi nhánh Hội An gồm có 4 PGD – PGD Cẩm Phô, PGD Điện Nam - Điện Ngọc, PGD Điện Bàn, PGD Duy Xuyên.

Sau 9 năm đi vào hoạt động, BIDV Hội An đã đạt được mức lợi nhuận cao trong kinh doanh và đáp ứng được nhu cầu của khách hàng với phong cách phục vụ rất chu đáo và nhiệt tình. Đặc biệt dưới sự chỉ đạo của Ban lãnh đạo Chi nhánh, ngân hàng đã không ngừng lớn mạnh và đạt nhiều thành tựu, được đông đảo khách hàng biết đến và từng bước xây dựng lòng tin ở khách hàng.

PGD Điện Nam - Điện Ngọc trực thuộc Chi nhánh Quảng Nam, nhưng sau đó sáp nhập vào Chi nhánh Hội An vào 11/08/2015.

2.1.6. Cơ cấu tổ chức và cơ cấu nhân sự

2.1.6.1. Cơ cấu tổ chức



Hình 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức tại BIDV – PGD Điện Nam - Điện Ngọc

(Nguồn: PGD Điện Nam - Điện Ngọc)

Chức năng các phòng ban

Giám đốc: Phụ trách theo dõi một cách toàn diện hoạt động của PGD từ khâu tìm kiếm khách hàng, thẩm định đến quyết định tín dụng, quản lý khách hàng, quản lý dòng tiền, xét duyệt các hợp đồng, kiểm soát rủi ro trong suốt quá trình cấp tín dụng, giám sát khách hàng, ký kết hợp đồng cấp tín dụng.

Phòng dịch vụ khách hàng: Thực hiện các giao dịch hàng ngày như mở tài khoản, chuyển khoản, khóa thẻ, thay mã PIN, gửi tiết kiệm, rút tiền từ tài khoản tiết kiệm, thu chi tiền mặt. Hỗ trợ yêu cầu dịch vụ khách trực tiếp và yêu cầu từ dịch vụ thư thoại. Tổng hợp, lưu trữ hồ sơ tài liệu, bên cạnh đó phòng dịch vụ đảm nhận vai trò quan trọng trong việc đáp ứng nhu cầu khách hàng. Chịu trách nhiệm tư vấn và bán các sản phẩm huy động, tài khoản, bảo hiểm, thẻ và đồng thời thực hiện các giao dịch vay cầm cố chứng từ có giá.

- Bộ phận quỹ: Có chức năng chính là quản lý, điều hành, kiểm soát các hoạt động liên quan đến việc lưu trữ và điều phối tiền mặt của ngân hàng. Đảm bảo có đủ tiền mặt để phục vụ nhu cầu của khách hàng như rút tiền, giao dịch chuyển khoản. Và đảm bảo tiền mặt luôn được bảo vệ an toàn như giám sát, kiểm tra số lượng tiền và phòng ngừa rủi ro mất mát.
- Bộ phận kiểm soát: Có chức năng chủ yếu là giám sát, kiểm tra các hoạt động, giao dịch của ngân hàng để đảm bảo an toàn, minh bạch trong hoạt động ngân hàng. Bộ phận kiểm soát kiểm tra các hoạt động của các phòng ban trong ngân hàng, từ xử lý rủi ro đến tuân thủ các quy định pháp luật nhằm thực hiện đúng quy trình và không có sai sót. Kiểm tra các khoản thu chi và giao dịch tài chính để đảm bảo chính xác và minh bạch.
- Bộ phận giao dịch viên: Tiếp xúc trực tiếp và thực hiện các yêu cầu của khách hàng như nhận tiền gửi vào tài khoản thanh toán, tiết kiệm, rút tiền mặt, chuyển khoản, cung cấp các thông tin tài khoản như sao kê giao dịch, mở tài khoản. Bộ phận giao dịch viên là bộ mặt của ngân hàng nhằm duy trì mối quan hệ với khách hàng và thực hiện các yêu cầu của khách hàng đề ra.

Phòng tín dụng: Kiểm soát và lập hồ sơ tín dụng trước khi giải ngân, đồng thời quản lý hồ sơ tín dụng và tài sản đảm bảo sau khi giải ngân, lập báo cáo cho các tổ chức

liên quan. Bên cạnh đó phòng tín dụng cũng chịu trách nhiệm quản lý các khoản nợ trong và ngoài nước, đảm bảo hiệu quả và an toàn. Quản lý các khoản nợ khách hàng, đánh giá rủi ro và giải quyết các khoản nợ trễ hạn. Họ cũng liên lạc với khách hàng để giải đáp thắc mắc và quản lý nợ ngoại tệ.

- Tín dụng doanh nghiệp: Cung cấp các dịch vụ tín dụng, cho vay, hỗ trợ tài chính cho các doanh nghiệp. Từ việc tiếp nhận, xét duyệt hồ sơ, đánh giá khả năng, tình hình tài chính và nhu cầu vay vốn của doanh nghiệp. Phân tích tài chính và rủi ro từ đó cung cấp giải pháp tài chính phù hợp, đồng thời cũng hướng dẫn các doanh nghiệp cách thức sử dụng và quản lý vốn vay hiệu quả. Theo dõi và thu hồi nợ, quản lý tài sản đảm bảo và đánh giá giá trị tài sản đảm bảo. Đồng thời xây dựng mối quan hệ chặt chẽ với các doanh nghiệp.
- Tín dụng cá nhân: Cũng sẽ tương đương với tín dụng doanh nghiệp tuy nhiên khách hàng chính lại là cá nhân, hộ gia đình. Nhằm cung cấp dịch vụ tín dụng như vay vốn tiêu dùng, mua nhà, mua xe, học tập, các khoản vay phục vụ nhu cầu cá nhân.
- Kiểm soát và hỗ trợ tín dụng: Chức năng chính là giám sát, kiểm tra các hoạt động tín dụng và hỗ trợ các bộ phận tín dụng để đảm bảo quy trình cấp tín dụng diễn ra đúng quy định và hiệu quả. Kiểm tra tính hợp lý và hợp pháp của các hồ sơ tín dụng, nếu sai sót phải ngăn chặn các rủi ro. Giám sát việc tuân thủ quy trình, chính sách tín dụng của phòng tín dụng doanh nghiệp, cá nhân. Giám sát và theo dõi các khoản nợ xấu trong ngân hàng, đảm bảo việc thu hồi nợ diễn ra hiệu quả. Đánh giá hiệu quả của hoạt động tín dụng và đưa ra báo cáo, phân tích.

2.1.6.2. Cơ cấu nhân sự

Về tình hình đội ngũ nhân sự hiện nay, hệ thống ngân hàng thường xuyên được nâng cấp, cập nhật các tiêu chuẩn công nghệ quốc tế, do đó yêu cầu đáp ứng nhân lực trong lĩnh vực này rất lớn. Tuy nhiên, việc thỏa mãn nhân lực số cả về số lượng và chất lượng đối với ngành này vẫn trong tình trạng cung không đáp ứng đủ cầu.

Bảng 2.1: Cơ cấu lao động theo giới tính, độ tuổi và trình độ của BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025

Chỉ tiêu	Số lượng	Tỷ trọng (%)
1. Phân theo giới tính		
Nam	3	30%
Nữ	7	70%
2. Phân theo độ tuổi		
Dưới 25 tuổi	1	10%
Từ 26 – 35 tuổi	4	40%
Từ 36 – 45 tuổi	3	30%
Từ 45 tuổi trở lên	2	20%
3. Phân theo trình độ		
Trên Đại học	4	40%
Đại học	6	60%
Cao đẳng, Trung cấp	0	0%
Tổng số	10	100%

(Nguồn: PGD Điện Nam - Điện Ngọc)

Số cán bộ nhân viên phòng giao dịch là 10 người trong đó nhân viên cán bộ nữ là 7 người, chiếm 70% tổng số cán bộ nhân viên ngân hàng. Nhân viên cán bộ nam là 3 người, chiếm 30% tổng số cán bộ nhân viên ngân hàng. Tỷ lệ lao động nữ chiếm ưu thế hơn, điều này phản ánh đặc thù của ngành ngân hàng - một lĩnh vực mà lao động nữ thường có thể mạnh. Với sự khéo léo, cẩn thận và kỹ năng giao tiếp tốt, cán bộ nhân viên nữ thường được đánh giá cao trong các vai trò như chăm sóc khách hàng, giao dịch viên, hoặc quản lý dịch vụ.

Nguồn nhân lực của BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc được đánh giá là lực lượng chủ đạo, chiếm ưu thế của nhóm cán bộ nhân viên trong độ tuổi từ 26 - 35 tuổi. Nhóm này chiếm tới 40% tổng số nhân sự trong PGD, tương đương 4 người, trở thành lực lượng chủ đạo trong hoạt động của ngân hàng. Đây là giai đoạn

vàng của tuổi nghề, khi nhân sự vừa tích lũy đủ kinh nghiệm chuyên môn, vừa sở hữu năng lượng, sự sáng tạo và khả năng thích nghi cao trước những thay đổi của thị trường tài chính. Nhóm nhân sự này không chỉ đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy hiệu suất làm việc, mà còn góp phần xây dựng văn hóa doanh nghiệp hiện đại, năng động và linh hoạt. Sự hiện diện đông đảo của đội ngũ tạo ra lợi thế cạnh tranh đáng kể, nhất là trong bối cảnh ngành ngân hàng ngày càng phụ thuộc vào công nghệ.

Đội ngũ cán bộ nhân viên của BIDV - CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc được đánh giá cao về chuyên môn, với 100% nhân sự đạt trình độ Đại học và trên Đại học. Đây là lợi thế lớn, phản ánh chiến lược đầu tư bài bản vào nguồn nhân lực chất lượng cao, đáp ứng yêu cầu khắt khe của ngành tài chính - ngân hàng. Tuy nhiên, việc sở hữu một đội ngũ trình độ cao cũng đặt ra những thách thức cho nhà quản trị. Trong thực tế, nhiều vị trí tại ngân hàng chỉ yêu cầu trình độ Trung cấp hoặc Cao đẳng để đảm nhiệm các công việc hỗ trợ hoặc ít phức tạp. Việc tuyển dụng những nhân sự tốt nghiệp Đại học và trên Đại học vào các vai trò này không chỉ làm gia tăng chi phí trả lương mà còn dẫn đến nguy cơ nhân viên cảm thấy không hài lòng với công việc, từ đó dễ dàng nhảy việc khi có cơ hội tốt hơn.

2.2. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG TẠI BIDV – CN HỘI AN – PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC

2.2.1. Tình hình huy động vốn tại BIDV - Chi nhánh Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025

Nguồn vốn huy động là yếu tố then chốt giúp ngân hàng duy trì hoạt động, phát triển, và ổn định trong môi trường tài chính đầy biến động. Việc huy động và quản lý nguồn vốn hiệu quả giúp ngân hàng cung cấp dịch vụ tốt hơn cho khách hàng, hỗ trợ nền kinh tế, và duy trì sự ổn định tài chính của cả ngân hàng và hệ thống ngân hàng nói chung.

Bảng 2.2: Tình hình huy động vốn của BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Theo thành phần kinh tế										
KHCN	401.545	87,3	512.274	89,6	628.166	92,2	110.729	27,6	115.892	22,6
KHDN	58.410	12,7	59.417	10,4	53.006	7,8	1.007	1,7	-6.411	-10,8
Theo kì hạn										
Có kì hạn	415.689	90,4	523.174	91,5	624.963	91,7	107.485	25,9	101.789	19,5
không kì hạn	44.266	9,6	48.517	8,5	56.209	8,3	4.251	9,6	7.692	15,9
Tổng vốn huy động	459.955	100	571.691	100	681.172	100	111.736	24,3	109.481	19,2

(Nguồn: PGD Điện Nam - Điện Ngọc)

Từ bảng số liệu 2.2, ta thấy rằng tiền gửi của khách hàng là hình thức huy động chủ yếu và quan trọng nhất trong nguồn vốn huy động được của ngân hàng, tình hình huy động vốn tăng nhanh trong 3 năm qua. Cụ thể năm 2024 vốn huy động được của khách hàng là 571.691 triệu đồng, tương đương tăng 111.736 triệu đồng so với năm 2023, vào năm 2025 tổng nguồn vốn đạt 681.172 triệu đồng tăng 109.481 triệu đồng với tốc độ 19,2% so với năm 2024. Nguyên nhân dẫn đến sự tăng dần đều này là do BIDV – PGD Điện Nam - Điện Ngọc liên kết với các doanh nghiệp, trường học, tổ chức kinh tế cung cấp dịch vụ chi trả lương qua thẻ ATM cho các công nhân viên chức, nhân viên. Giúp họ làm quen với các dịch vụ, giao diện của ngân hàng từ đó dễ dàng tiếp cận với khách hàng và tư vấn nếu họ phát sinh nhu cầu. Đồng thời nhờ vào sự uy tín và lớn mạnh của ngân hàng, kèm theo đó là chất lượng dịch vụ không ngừng nâng cao, dễ dàng tiếp cận với khách hàng khiến các khách hàng có thể yên tâm gửi số tiền nhàn rỗi của họ vào ngân hàng.

Trong tổng nguồn vốn mà ngân hàng huy động được, tiền gửi của KHCN chiếm đa số. Năm 2024, vốn huy động được của cá nhân là 512.274 triệu đồng chiếm 89,6% tổng nguồn vốn mà ngân hàng đã huy động được. Tăng 110.729 triệu đồng so với năm 2023 đạt tốc độ tăng trưởng là 27,6%. Năm 2025, nguồn vốn nhảy vọt lên 628.166 triệu đồng tương đương tăng 115.892 triệu đồng so với năm 2024, với tốc độ tăng trưởng là 22,6%. Do một phần nhờ vào sự ổn định của hệ thống ngân hàng, vì khách hàng cá nhân có xu hướng gửi tiền vào ngân hàng thay vì giữ tiền mặt nên sẽ chọn ngân hàng lớn và uy tín, BIDV với bề dày lịch sử hoạt động và mạng lưới chi nhánh rộng khắp, thì khách hàng cảm thấy an tâm khi gửi tiền tại ngân hàng lớn. Bên cạnh đó BIDV cung cấp nhiều sản phẩm tiết kiệm linh hoạt và đa dạng, từ gửi tiết kiệm có kỳ hạn, gửi tiết kiệm online. Ngoài ra BIDV đưa ra các chính sách lãi suất tiết kiệm hấp dẫn nhằm đáp ứng tốt nhu cầu tích lũy và sinh lời của tệp KHCN. Tổ chức nhiều chính sách khuyến mãi và ưu đãi đến với khách hàng gửi tiền như: quà tặng, rút thăm trúng thưởng. Vào các dịp lễ, Tết, các sự kiện đặc biệt của ngân hàng tạo động lực cho khách hàng gửi tiền.

Đối với các đối tượng khách hàng là tổ chức doanh nghiệp, ngân hàng đã xác định rõ được tệp đối tượng này gửi tiền vào ngân hàng nhằm mục đích thanh toán. Vì thế ngân hàng đã đề ra các giải pháp để nâng cao chất lượng dịch vụ để khách hàng có thể sử dụng một dịch vụ an toàn và nhanh nhất có thể. Cho nên lượng khách hàng là tổ

chức doanh nghiệp của ngân hàng không ngừng tăng lên nhờ vào sự làm việc chuyên nghiệp của cán bộ nhân viên. Cụ thể năm 2024 ngân hàng huy động được 59.417 triệu đồng tăng 1.007 triệu đồng so với năm 2023 và giảm còn 53.006 triệu đồng ở năm 2025. Ngoài ra ngân hàng còn có thêm các ưu đãi cho KHDN như áp dụng các chính sách lãi suất tiền gửi ưu đãi, cung cấp lãi suất hấp dẫn đối với tiền gửi có kỳ hạn giao động từ 1,6% - 4,2% năm 2024, đặc biệt cho các doanh nghiệp gửi vốn lớn hoặc kỳ hạn dài, tiền gửi không kỳ hạn của doanh nghiệp cũng được hưởng mức lãi suất ưu đãi 0,2%, giúp doanh nghiệp tối ưu hóa nguồn vốn tạm thời chưa sử dụng. Các gói tiết kiệm linh hoạt được thiết kế riêng cho doanh nghiệp, cho phép rút tiền linh hoạt khi cần thiết mà vẫn đảm bảo lãi suất hấp dẫn. Chính sách chăm sóc khách hàng doanh nghiệp với các chương trình ưu đãi dành cho doanh nghiệp gửi vốn lớn, như giảm phí giao dịch hoặc tặng quà tri ân, giúp tạo mối quan hệ lâu dài và bền vững với khách hàng.

Loại tiền gửi không kỳ hạn luôn chiếm một tỷ trọng nhỏ trong tổng nguồn vốn. Năm 2024 tiền gửi tiết kiệm không kỳ hạn là 48.517 triệu đồng chiếm 8,5% trong tổng nguồn vốn, tăng 4.251 triệu đồng so với năm 2023, tăng 7.692 triệu đồng ở năm 2025 tương đương đạt 56.209 triệu đồng trong tổng vốn huy động. Nguyên nhân là do loại tiền này mang lại cho khách hàng lãi suất không cao chỉ 0,1% đối với khách hàng cá nhân và 0,2% đối với khách hàng doanh nghiệp.

Tiền gửi có kỳ hạn xác định thời gian hoàn trả cho khách hàng nên nó tạo nguồn ổn định cho ngân hàng và ngân hàng có thể chủ động đầu tư cho vay trung và dài hạn. Nắm được lợi thế của loại tiền này, BIDV luôn dùng những hình thức huy động tốt nhất nhằm làm tăng nguồn vốn cho mình. Năm 2024 tiền gửi có kỳ hạn là 523.174 triệu đồng chiếm 91,5% nguồn vốn huy động được, tăng 107.485 triệu đồng so với năm 2023. Đến năm 2025 đạt 624.963 triệu đồng tương đương tăng 19,5%.

Mảng huy động tiền gửi tiết kiệm luôn được ngân hàng quan tâm và chú trọng vì đây là nguồn vốn cốt lõi và then chốt của ngân hàng nhờ vào số tiền nhàn rỗi của khu dân cư.

2.2.2. Tình hình hoạt động cho vay tại BIDV - Chi nhánh Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025

Cho vay không chỉ là nguồn thu nhập chính của ngân hàng mà còn là một yếu tố quan trọng giúp thúc đẩy sự phát triển kinh tế, hỗ trợ tăng trưởng của doanh nghiệp và cá nhân, và duy trì sự ổn định tài chính của ngân hàng. Đối với ngân hàng, việc quản lý và cung cấp các khoản vay một cách thông minh và hiệu quả có thể giúp ngân hàng phát triển bền vững và nâng cao lợi thế cạnh tranh.

Bảng 2.3: Tình hình cho vay của BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
Doanh số cho vay	375.459	491.387	594.117	115.928	30,9	102.730	20,9
Doanh số thu nợ	369.413	451.507	561.390	82.094	22,2	109.883	24,3
Dư nợ cuối kỳ	500.937	540.817	573.544	39.880	8,0	32.727	6,1
Nợ xấu	3.913	5.894	6.512	1.981	50,6	618	10,5
Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,78	1,09	1,14	0.31		0.05	

(Nguồn: PGD Điện Nam - Điện Ngọc)

Từ bảng số liệu 2.3, nhìn chung tình hình cho vay của BIDV – PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025 đều tăng trưởng ổn định, năm sau cao hơn năm trước về doanh số cho vay.

Doanh số cho vay có biến động tích cực, cụ thể năm 2023 đạt 375.459 triệu đồng tiếp tục tăng đến năm 2024 đạt 491.387 triệu đồng và năm 2025 lên đến 594.117 triệu đồng. Chỉ số này tăng đều qua các năm thể hiện ngân hàng đang mở rộng quy mô cho vay, tăng trưởng lợi nhuận và thị phần. BIDV là ngân hàng có nguồn vốn mạnh và ổn định, nổi bật với việc cung cấp giải pháp tài chính cho doanh nghiệp, cá nhân nên doanh số cho vay tăng trưởng đều qua các năm. Năm 2023, NHNN duy trì lãi suất thấp để hỗ trợ nền kinh tế, tạo điều kiện cho các doanh nghiệp, cá nhân tiếp cận nguồn vốn sau khi chịu ảnh hưởng của đại dịch COVID. Đến năm 2024, khi nền kinh tế dần phục hồi BIDV

cung cấp các gói vay có lãi suất ưu đãi nhằm phục vụ sản xuất kinh doanh, cho vay tiêu dùng. Hỗ trợ vốn cho các doanh nghiệp để nâng cấp cơ sở vật chất. Năm 2025, BIDV đã triển khai nhiều chương trình cho vay hấp dẫn thông qua ứng dụng BIDV SmartBanking, nhằm đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng một cách nhanh chóng và thuận tiện. Chương trình cho vay qua BIDV SmartBanking giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn với chi phí hợp lý, phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng, mua nhà, mua ô tô và các mục đích khác, tiết kiệm thời gian và công sức mà còn mang lại nhiều ưu đãi hấp dẫn, đáp ứng đa dạng nhu cầu tài chính của người dùng.

Có thể thấy doanh số thu nợ tăng từ 369.413 triệu đồng năm 2023 lên 451.507 triệu đồng năm 2024 và năm 2025 đạt 561.390 triệu đồng. Sự gia tăng này có thể phản ánh sự mở rộng và tăng cường hoạt động cho vay để đáp ứng nhu cầu vay mượn trong thị trường, đại diện cho một xu hướng tăng trưởng tích cực trong hoạt động cho vay của ngân hàng. Khi chỉ tiêu này tăng thể hiện rằng PGD Điện Nam - Điện Ngọc luôn có phương hướng quản lý tốt trong việc thu hồi nợ bằng cách gửi thông báo, gọi điện đến khách hàng khi các khoản vay sắp đến kỳ trả nợ. Sự chăm sóc đối với khách hàng cũ và chiến lược quản lý rủi ro được thực hiện rõ qua sự biến động trong cơ cấu của khoản vay. Điều này cung cấp một nền tảng vững chắc cho ngân hàng để tiếp tục phát triển và mở rộng trong tương lai.

Nếu doanh số cho vay và doanh số thu nợ thể hiện hiệu quả dòng tiền của hệ thống, quyết định đến thu nhập của ngân hàng thì dư nợ cuối kỳ là chỉ tiêu vừa thể hiện tăng trưởng vừa góp phần đem lại lợi nhuận cho ngân hàng. Nhìn chung dư nợ cuối kỳ tăng trưởng ổn định, dữ liệu cho thấy rằng dư nợ cuối kỳ tăng từ 500.937 triệu đồng năm 2023 lên 540.817 triệu đồng năm 2024 với tỷ lệ tăng trưởng là 8%, và đạt 573.544 triệu đồng năm 2025 tương đương tỷ lệ tăng trưởng là 6,1%.

Nợ xấu là chỉ tiêu quyết định sống còn của bất kì tổ chức tín dụng nào, vì nếu không quản lý tốt nó sẽ ảnh hưởng đến con số trích lập dự phòng và bào mòn lợi nhuận của hệ thống. Dữ liệu cho thấy từ 3.913 triệu đồng năm 2023, tăng lên 5.894 triệu đồng năm 2024 với tỷ lệ tăng 50,6%, đến năm 2025 đạt 6.512 triệu đồng với tỷ lệ tăng 10,5%. Trong giai đoạn 2023-2025, tình hình chính trị và kinh tế thế giới có nhiều biến động, như cuộc chiến Nga - Ukraine, tình trạng gián đoạn chuỗi cung ứng toàn cầu, và sự biến động của giá dầu. Những yếu tố này ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất và tiêu dùng,

làm tăng chi phí đầu vào cho doanh nghiệp và giảm sức mua của người tiêu dùng. Nợ xấu tăng cao trong giai đoạn 2023 – 2025 là kết quả của sự kết hợp giữa các yếu tố nội tại và ngoại tại, bao gồm tác động của đại dịch COVID – 19, lạm phát, chiến tranh, biến động lãi suất. Ngoài ra tình hình tài chính của doanh nghiệp và các nhân cũng góp phần làm gia tăng nợ xấu trong hệ thống tài chính. Tuy nhiên, với sự chỉ đạo kịp thời từ Hội sở và ban lãnh đạo chi nhánh, phòng giao dịch đã chủ động triển khai các biện pháp kiểm soát rủi ro như rà soát các khoản vay đến hạn, nhắc nợ sớm và thực hiện cơ cấu nợ đối với khách hàng gặp khó khăn theo đúng hướng dẫn của Ngân hàng Nhà nước. Nhờ đó, tỷ lệ nợ xấu vẫn được kiểm soát ổn định và duy trì dưới mức 3%.

2.2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh tại BIDV - Chi nhánh Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc

Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV có ý nghĩa quan trọng trong việc đánh giá khả năng sinh lời, sự ổn định tài chính, quản lý rủi ro và hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Một kết quả khả quan sẽ tạo ra niềm tin cho cổ đông, khách hàng và các đối tác, đồng thời giúp BIDV duy trì và phát triển bền vững trong thị trường tài chính cạnh tranh.

Bảng 2.4: Kết quả hoạt động kinh doanh của BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023	2024	2025	Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Tổng thu nhập	35.395	47.014	61.592	11.619	32,8	14.578	31,0
Thu nhập từ hoạt động TD	26.490	37.048	50.926	10.558	39,9	13.878	37,5
Thu nhập từ hoạt động dịch vụ	6.259	7.025	7.510	766	12,2	485	6,9
Thu nhập từ hoạt động khác	2.646	2.941	3.156	295	11,1	215	7,3
2. Tổng chi phí	11.447	15.986	20.407	4.539	39,7	4.421	27,7
Chi phí từ hoạt động TD	7.158	10.620	14.151	3.462	48,4	3.531	33,2
Chi phí từ hoạt động dịch vụ	2.490	3.061	3.615	571	22,9	554	18,1
Chi phí từ hoạt động khác	1.799	2.305	2.641	506	28,1	336	14,6
3. Chênh lệch giữa thu và chi	23.948	31.028	41.185	7.080	29,6	10.157	32,7

(Nguồn: PGD Điện Nam - Điện Ngọc)

Từ số liệu ở bảng 2.4, ta thấy thu nhập từ hoạt động tín dụng luôn có sự tăng trưởng nhất định. Cụ thể năm 2023 là 26.490 triệu đồng, con số này trong 2024 là 37.048 triệu đồng tăng 10.558 triệu đồng so với 2023 với tỷ lệ tăng trưởng là 39,9%, năm 2025 con số này là 50.926 triệu đồng tăng 13.878 triệu đồng so với 2024 với tỷ lệ tăng trưởng là 37,5%. Điều này cho thấy sự hiệu quả trong việc tối đa hóa nguồn vốn huy động và cho vay của BIDV – PGD Điện Nam - Điện Ngọc, từ đó gia tăng được thu nhập từ hoạt động tín dụng đều đặn qua các năm. Có thể nói trong ngân hàng thu nhập từ hoạt động tín dụng là yếu tố quan trọng và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong cấu thành thu nhập báo cáo tài chính ngân hàng.

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ là thu nhập từ các hoạt động như dịch vụ thẻ, dịch vụ thanh toán, dịch vụ ngân hàng điện tử, dịch vụ bảo hiểm. Năm 2023 thu từ hoạt động dịch vụ đạt 6.259 triệu đồng, năm 2024 đạt 7.025 triệu đồng tương ứng vs tỷ lệ tăng trưởng là 12,2%. Đến năm 2025, chỉ tiêu này đạt 7.510 triệu đồng với tỷ lệ tăng trưởng 6,9% so với năm 2024. Mặc dù chỉ số này liên tục tăng trưởng qua các năm, nhưng do vẫn chiếm tỷ trọng nhỏ trong cơ cấu tổng thu nhập của ngân hàng nên chưa thể hiện rõ mức độ đóng góp. Tuy nhiên, trong bối cảnh hiện nay, khi ngân hàng đang đẩy mạnh quá trình chuyển đổi số và luôn tiên phong trong ứng dụng công nghệ, mảng này được xác định là một lĩnh vực ưu tiên cần được phát triển mạnh mẽ hơn trong thời gian tới. Việc đẩy mạnh các nguồn thu ngoài tín dụng không chỉ giúp đa dạng hóa cơ cấu thu nhập mà còn góp phần giảm thiểu sự phụ thuộc vào hoạt động cho vay, từ đó nâng cao tính bền vững và khả năng thích ứng của ngân hàng trong môi trường cạnh tranh ngày càng khốc liệt.

Thu nhập từ hoạt động dịch vụ khác: là lãi thu không thuộc các khoản trên đây là khoản thu cũng chiếm tỷ trọng nhỏ trong cơ cấu nên thu nhập ngân hàng, tuy nhiên chỉ số này tại BIDV – PGD Điện Nam - Điện Ngọc luôn có sự tăng trưởng hàng năm và ngày càng được đẩy mạnh để góp phần vào tổng thu nhập của ngân hàng trong tình hình cạnh tranh về thu nhập từ tín dụng ngày càng khốc liệt.

Tổng thu nhập là chỉ số tổng hợp từ 3 nguồn thu nhập nêu trên, chỉ số vẫn giữ mức độ tăng trưởng ổn định. Cụ thể năm 2023 tổng thu nhập đạt 35.395 triệu đồng tăng nhẹ qua 2024 đạt 47.014 triệu đồng với tốc độ tăng trưởng là 32,8%. Qua 2025 đạt mức 61.592 triệu đồng và có tỷ lệ tăng trưởng là 31%.

Chi phí từ hoạt động tín dụng: Năm 2024 tổng chi phí hoạt động tín dụng đạt 10.620 triệu đồng tăng 3.462 triệu đồng với tỷ lệ tăng trưởng 48,4% so với năm 2023. Năm 2025 đạt 14.151 triệu đồng tăng 3.531 triệu đồng với tỷ lệ tăng trưởng là 33,2% so với năm 2024. BIDV – PGD Điện Nam - Điện Ngọc đã không ngừng mở rộng quy mô huy động vốn từ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, đặc biệt qua hình thức tiền gửi có kỳ hạn với lãi suất cạnh tranh. Điều này giúp đảm bảo thanh khoản, hỗ trợ hoạt động tín dụng nhưng cũng làm gia tăng chi phí lãi suất. Trong bối cảnh kinh tế phục hồi sau đại dịch, ngân hàng triển khai mức lãi suất hấp dẫn để thu hút vốn, song phải đối mặt với áp lực chi phí vốn tăng cao do biến động thị trường và các đợt điều chỉnh lãi suất điều hành của Ngân hàng Nhà nước. NHNN tiếp tục theo đuổi chính sách tiền tệ linh hoạt, đồng thời triển khai các giải pháp hỗ trợ sản xuất, kiểm soát lạm phát và bảo đảm an toàn hệ thống tín dụng. NHNN đã bốn lần giảm lãi suất điều hành với mức giảm 0,5 - 2% trong bối cảnh lãi suất trên thế giới tiếp tục tăng nhằm tháo gỡ khó khăn cho nền kinh tế.

Chi phí hoạt động dịch vụ: Năm 2024 chi phí đạt 3.061 triệu đồng tăng 571 triệu đồng so với năm 2023 và tương ứng tỷ lệ tăng trưởng là 22,9%. Năm 2025 đạt 3.615 triệu đồng tăng 554 triệu đồng so với năm 2024 và tỷ lệ tăng trưởng là 18,1%. BIDV đã đẩy mạnh cung cấp các dịch vụ tài chính như thanh toán trực tuyến, thẻ tín dụng và ngân hàng số (BIDV SmartBanking) nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng. Việc triển khai các nền tảng này đòi hỏi đầu tư lớn vào hạ tầng công nghệ, nhân lực và hệ thống quản lý. Sự gia tăng khách hàng, đặc biệt ở nhóm cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ, kéo theo chi phí vận hành tăng như: phí giao dịch thẻ, phí chuyển khoản và chi phí chăm sóc khách hàng. Ngoài ra, ngân hàng cũng đẩy mạnh hoạt động marketing và hỗ trợ trực tuyến, làm gia tăng chi phí dịch vụ.

Tổng chi phí hoạt động: Bên cạnh doanh thu, không thể không chú trọng tới đó là chi phí. Năm 2024, tổng chi phí hoạt động đạt 15.986 triệu đồng tăng 4.539 triệu đồng so với năm 2023 tương ứng với tỷ lệ tăng trưởng là 39,7%. Năm 2025, chi phí tăng lên 20.407 triệu đồng tăng 4.421 triệu đồng so với năm 2024 và tỷ lệ tăng trưởng là 27,7%. Chi phí hoạt động của ngân hàng tăng chủ yếu do áp lực chi trả lãi suất. Việc điều chỉnh lãi suất huy động nhằm thu hút tiền gửi trong bối cảnh cạnh tranh gay gắt giữa các ngân hàng, đặc biệt tại BIDV Hội An, đã làm gia tăng chi phí lãi. Bên cạnh đó, các khoản chi

cho quản lý và vận hành như điện nước, bảo trì hệ thống và hành chính cũng góp phần làm tăng tổng chi phí. Trước tình hình đó, dưới sự chỉ đạo quyết liệt từ ban lãnh đạo, chi nhánh và phòng giao dịch đã nỗ lực kiểm soát, tiết giảm chi phí trong phạm vi cho phép nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động và gia tăng lợi nhuận.

2.3. THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NH TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CN HỘI AN – PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC GIAI ĐOẠN 2023 – 2025

2.3.1. Giới thiệu về các sản phẩm cho vay tiêu dùng

2.3.1.1. Cho vay nhu cầu nhà ở

- Lãi suất cạnh tranh theo các gói tín dụng ưu đãi từng thời kỳ
- Thời hạn cho vay tối đa lên đến 30 năm
- Mức cho vay đến 70% giá trị hợp đồng mua bán/chuyển nhượng/phương án vay vốn. 85% đối với tài sản hình thành từ vốn vay.
- Trả gốc, lãi linh hoạt (hàng tháng/quý/bán niên hoặc hàng năm)
- Đặc biệt giảm thêm lãi suất khi đăng ký vay qua ứng dụng BIDV Home và/hoặc sử dụng các sản phẩm hiện hữu khác của BIDV

2.3.1.2. Cho vay mua ô tô

- Lãi suất cạnh tranh theo các gói tín dụng ưu đãi từng thời kỳ
- Thời hạn cho vay tối đa lên đến 84 tháng
- Mức cho vay lên đến 100% giá trị xe mua
- Ưu đãi các khoản phí liên quan theo các chương trình trong từng thời kỳ

2.3.1.3. Cho vay du học

- Lãi suất cạnh tranh theo các gói tín dụng ưu đãi từng thời kỳ
- Thời hạn cho vay tối đa lên đến 10 năm
- Mức cho vay cao lên đến 100% tổng chi phí du học
- Đảm bảo tiền vay bằng tài sản của bên vay hoặc bên thứ ba

2.3.1.4. Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo

- Lãi suất cạnh tranh theo các gói tín dụng ưu đãi từng thời kỳ
- Thời hạn cho vay tối đa lên đến 120 tháng với vay món
- Mức cho vay lên đến 80% nhu cầu vốn (tối đa 03 tỷ đồng/khách hàng)
- Tài sản đảm bảo có thể là bất động sản, ô tô, giấy tờ có giá hoặc tài sản có giá trị khác

2.3.1.5. Cho vay tiêu dùng tín chấp

- Lãi suất cạnh tranh theo các gói tín dụng ưu đãi từng thời kỳ
- Thời hạn cho vay tối đa 12 tháng đối với khoản vay thấu chi
- Hạn mức vay tối đa 30 lần thu nhập bình quân hàng tháng và không quá 500 triệu đồng
- Nợ gốc được trả vào ngày phát sinh giao dịch ghi Có của tài khoản tiền gửi thấu chi và số dư phát sinh Có đó được duy trì đến thời điểm BIDV hạch toán thu nợ tự động trong ngày. Nợ lãi được hệ thống chốt vào cuối ngày 27 hàng tháng

2.3.1.6. Cho vay tiêu dùng cầm cố

Khách hàng đang cần đến một khoản tiền nhưng sổ tiết kiệm của họ chưa đến hạn? BIDV sẵn sàng cung cấp cho khách hàng khoản tiền họ cần với sản phẩm cho vay cầm cố GTCG/TTK. Với:

- Lãi suất cạnh tranh theo các gói tín dụng ưu đãi từng thời kỳ
- Mức cho vay tối đa 100% tổng nhu cầu vốn vay
- Đa dạng phương thức cho vay
- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý nhanh

2.3.2. Điều kiện và quy trình cho vay tiêu dùng

❖ Đối tượng cho vay tiêu dùng bao gồm:

- Cá nhân trong độ tuổi lao động, thường từ 18 đến 60 tuổi (đối với nam) và 55 tuổi (đối với nữ). Có quốc tịch Việt Nam có đầy đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.
- Thường xuyên sinh sống và làm việc trên cùng địa bàn hoặc các địa bàn giáp ranh tại địa bàn chi nhánh/PGD cho vay.
- Là người đứng tên/sẽ đứng tên, hoặc bố, mẹ, chồng, vợ, con, anh/chị/em ruột của người đứng tên/sẽ đứng tên chủ sở hữu trên tài sản bảo đảm.

❖ Điều kiện vay vốn

- Khách hàng là cá nhân/hộ gia đình có hộ khẩu thường trú trên địa bàn hoạt động của ngân hàng và đang sinh sống thường xuyên, làm việc trên cùng địa bàn chi nhánh/PGD cho vay hoặc địa bàn giáp ranh các chi nhánh/PGD cho vay.
- Mục đích vay vốn được sử dụng cho các nhu cầu tiêu dùng hợp pháp.
- Có thu nhập thường xuyên, ổn định và đảm bảo khả năng trả nợ.

- Người đứng tên trên hợp đồng vay vốn phải mở tài khoản tiền gửi thanh toán tại BIDV.
 - Không có lịch sử nợ xấu nào và xếp hạng tín dụng từ BB trở lên theo quy định BIDV.
 - Tài khoản bảo đảm cho khoản vay phù hợp quy định của BIDV (nếu có).
- ❖ Chính sách cho vay tiêu dùng

Phương thức cho vay: Ngân hàng thỏa thuận với khách hàng áp dụng các quy định về phương thức cho vay gồm cho vay từng lần, cho vay hạn mức hoặc vay trả góp.

Mức cho vay: Tối đa lên đến 3 tỷ đồng/khách hàng.

Thời gian cho vay linh hoạt đối với từng mục đích vay vốn tối đa lên tới 30 năm.

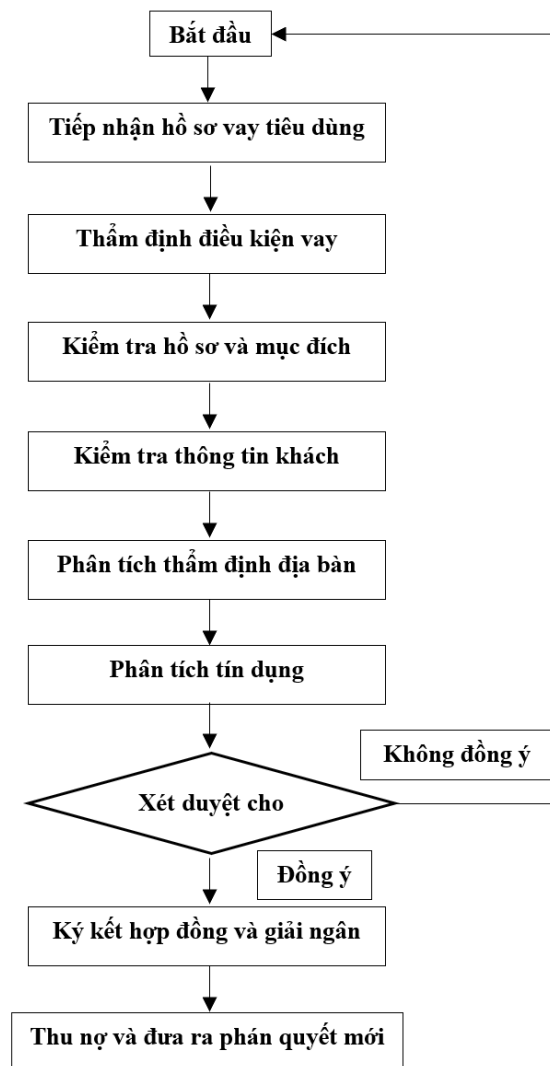
Phương thức giải ngân: Giải ngân một lần hay nhiều lần theo thỏa thuận của bên cho vay và bên đi vay, bao gồm các hình thức:

- Chuyển khoản vào tài khoản khách hàng.
- Nhận tiền mặt.

Thời gian tiếp nhận hồ sơ đến lúc giải ngân chỉ trong vòng 3 đến 5 ngày làm việc giúp đáp ứng kịp thời nguồn vốn thiếu hụt cho khách hàng.

Tài sản bảo đảm cho khoản vay có thể là tài sản hình thành từ vốn vay hoặc tài sản khác.

❖ Quy trình cho vay tiêu dùng



Hình 2.3: Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng BIDV - CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc.

(Nguồn: PGD Điện Nam - Điện Ngọc)

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay tiêu dùng cá nhân của khách hàng

Hồ sơ vay tiêu dùng bao gồm hồ sơ khách hàng và hồ sơ khoản vay.

Hồ sơ khách hàng cần chuẩn bị thường bao gồm hồ sơ cá nhân, hồ sơ chứng minh nơi ở và hồ sơ chứng minh thu nhập.

Còn hồ sơ khoản vay được quy định khác nhau tùy từng ngân hàng và các tổ chức tín dụng, phổ biến nhất là đơn đề nghị vay vốn. Trên đơn đề nghị vay vốn sẽ có đủ thông tin về khách hàng, sản phẩm vay, hạn mức và lãi suất vay, kỳ hạn thanh toán cùng một số thông tin về nghề nghiệp, thu nhập và số điện thoại tham chiếu của khách hàng.

Bước 2: Thẩm định điều kiện vay tiêu dùng cá nhân

Sau khi cung cấp đủ hồ sơ vay vốn, ngân hàng và các tổ chức tín dụng sẽ tiến hành thẩm định hồ sơ và điều kiện vay tiêu dùng cá nhân.

Bước 3: Kiểm tra hồ sơ và mục đích vay vốn

Bộ phận thẩm định của ngân hàng và các tổ chức tín dụng sẽ nhập hồ sơ của khách hàng lên hệ thống và kiểm tra tính đầy đủ và chính xác của hồ sơ. Tại bước này, bộ phận thẩm định cũng sẽ kiểm tra hồ sơ của khách hàng có phù hợp với mục đích vay vốn và sản phẩm vay tiêu dùng cá nhân hay không. Nếu có thiếu sót, hồ sơ sẽ được trả về cho khách hàng để bổ sung hoặc sửa đổi.

Bước 4: Kiểm tra thông tin về khách hàng vay vốn

Sau khi kiểm tra hồ sơ và mục đích vay vốn, bộ phận thẩm định sẽ tiến hành thu thập và kiểm tra thông tin về khách hàng. Những thông tin cần kiểm tra bao gồm lịch sử tín dụng, những thông tin khách hàng kê khai có giống trên hồ sơ khách hàng cung cấp hay không. Khi thông tin của khách hàng và hồ sơ vay vốn đã đầy đủ và hoàn chỉnh, bộ phận thẩm định sẽ kiểm tra xác minh những thông tin này. Thông thường bộ phận thẩm định sẽ gọi điện cho khách hàng và các số điện thoại tham chiếu khách hàng cung cấp để xác minh.

Bước 5: Phân tích và thẩm định khách hàng vay vốn

Sau khi đã được gọi điện kiểm tra xác minh thông tin, bộ phận thẩm định sẽ tiến hành thẩm định địa bàn. Thẩm định địa bàn bao gồm địa chỉ nơi ở, địa chỉ làm việc hoặc kinh doanh của khách hàng và xác minh xem thông tin khách hàng cung cấp có đúng hay không.

Bước 6: Phân tích tín dụng

Sau khi đã thẩm định và xác minh các thông tin liên quan, bộ phận phê duyệt tín dụng của ngân hàng sẽ tiến hành phân tích thông tin khách hàng và khoản vay tiêu dùng. Nội dung phân tích bao gồm mức độ trung thực trong việc cung cấp thông tin của khách hàng, lịch sử trả nợ, số lượng tổ chức tín dụng mà khách hàng đang có quan hệ và khả năng thanh toán của khách hàng. Sau khi phân tích, bộ phận phê duyệt sẽ tiến hành xét duyệt cho vay tiêu dùng cá nhân.

Bước 7: Xét duyệt cho vay tiêu dùng cá nhân

Tại bước này, bộ phận phê duyệt tín dụng sẽ dựa trên những thông tin đã xác minh và phân tích về khách hàng để quyết định xem có cho vay hay không.

Bước 8: Ký kết hợp đồng và giải ngân

Khi bộ phận phê duyệt tín dụng đồng ý cho vay, đại diện của ngân hàng sẽ cung cấp hợp đồng vay tiêu dùng cho khách hàng ký và tiến hành giải ngân. Đồng thời, nhân viên ngân hàng sẽ giải thích rõ các điều khoản của hợp đồng cũng như giúp khách hàng nắm rõ các thông tin khoản vay và kỳ hạn thanh toán. Đây là những thông tin người vay tiền cần phải chú ý để tránh trường hợp trả nợ không đúng thời hạn dẫn đến nợ xấu.

Bước 9: Thu nợ và đưa ra phán quyết tín dụng mới

Đến kỳ hạn thanh toán hàng tháng, bộ phận thu hồi nợ của ngân hàng và các tổ chức tín dụng sẽ gọi điện để nhắc khách hàng trả nợ đúng hạn. Đối với những khách hàng không còn khả năng thanh toán, bộ phận thu hồi nợ sẽ hỗ trợ và đưa ra phán quyết tín dụng mới.

2.3.3. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại NH TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025

2.3.3.1. Tình hình chung hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025

Đánh giá tình hình chung của hoạt động cho vay tiêu dùng thông qua các chỉ tiêu định lượng cơ bản là bước đi nền tảng nhằm nhìn nhận tổng quan về năng lực mở rộng quy mô tín dụng và hiệu quả quản trị rủi ro của phòng giao dịch. Trong bối cảnh nền kinh tế giai đoạn 2023 - 2025 trải qua nhiều biến động đan xen giữa nỗ lực phục hồi sau đại dịch và những thách thức từ áp lực lạm phát, mảng cấp tín dụng tiêu dùng tại PGD Điện Nam - Điện Ngọc đóng vai trò đặc biệt quan trọng. Hoạt động này không chỉ giải quyết kịp thời nhu cầu tài chính cá nhân, góp phần nâng cao chất lượng đời sống của người dân trên địa bàn, mà còn là một trong những động lực mang lại lợi nhuận trọng yếu, thúc đẩy sự tăng trưởng bền vững của toàn Chi nhánh Hội An.

Sự biến động của các chỉ số tài chính cốt lõi bao gồm doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cuối kỳ và đặc biệt là quy mô nợ xấu, sẽ phác họa một bức tranh toàn cảnh về sức hấp dẫn của các sản phẩm tín dụng, chất lượng thẩm định đầu vào cũng như năng lực đôn đốc thu hồi nợ của đội ngũ cán bộ nhân viên. Bên cạnh đó, việc so sánh, đối chiếu tốc độ tăng trưởng của mảng cho vay tiêu dùng đặt trong tương quan với tổng quy mô tín dụng chung của toàn đơn vị không chỉ cho thấy mức độ ưu tiên tập trung nguồn lực vào phân khúc bán lẻ, mà còn phản ánh sự thích ứng linh hoạt của ban lãnh đạo trước những thay đổi của thị trường. Nhằm cung cấp một góc nhìn trực quan, hệ thống và định lượng về quy mô cũng như chất lượng của mảng nghiệp vụ này, các số liệu tổng hợp phản ánh tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc trong ba năm qua được thống kê chi tiết tại Bảng 2.5 dưới đây:

Bảng 2.5: Tình hình chung hoạt động CVTD tại BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số cho vay										
Chung	375.459	100	491.387	100	594.117	100	115.928	30,9	102.730	20,9
CVTD	85.095	22,7	134.860	27,4	181.273	30,5	49.765	58,5	46.413	34,4
2. Doanh số thu nợ										
Chung	369.413	100	451.507	100	561.390	100	82.094	22,2	109.883	24,3
CVTD	80.846	21,9	127.735	28,3	166.362	29,6	46.889	58,0	38.627	30,2
3. Dư nợ cuối kỳ										
Chung	500.937	100	540.817	100	573.544	100	39.880	8,0	32.727	6,1
CVTD	133.241	26,6	140.366	26,0	155.277	27,1	7.125	5,3	14.911	10,6
4. Nợ xấu										
Chung	3.913	100	5.894	100	6.512	100	1.981	50,6	618	10,5
CVTD	315	8,1	610	10,3	1.016	15,6	295	93,7	406	66,6
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)										
Chung	0,78		1,09		1,14		0,31		0,05	
CVTD	0,24		0,43		0,65		0,19		0,22	

(Nguồn: PGD Điện Nam - Điện Ngọc)

Trong ba năm từ 2023 – 2025 doanh số cho vay tại ngân hàng BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc có những thay đổi đáng kể. Tổng doanh số cho vay chung năm 2024 đạt 491.387 triệu đồng, tăng 115.928 triệu đồng so với năm 2023 tương ứng với tỷ lệ tăng trưởng là 30,9%. Đến năm 2025 đạt 594.117 triệu đồng tăng 102.730 triệu đồng so với năm 2024 tương đương tỷ lệ tăng trưởng là 20,9%. Trong đó, doanh số cho vay tiêu dùng cũng có sự tăng trưởng vượt bậc. Năm 2023, doanh số cho vay tiêu dùng đạt 85.095 triệu đồng, chiếm 22,7% trong tổng doanh số cho vay. Con số này tiếp tục tăng đến năm 2024 đạt 134.860 triệu đồng, chiếm 27,4% tổng doanh số, với mức tăng 49.765 triệu đồng tỷ lệ tăng trưởng là 58,5% so với năm 2023. Đến năm 2025 đạt 181.273 triệu đồng, chiếm 30,5% tổng doanh số cho vay, với mức tăng thêm 46.413 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng trưởng là 34,4% so với năm 2024.

Có sự tăng trưởng vượt bậc về doanh số cho vay tiêu dùng tại PGD Điện Nam - Điện Ngọc là nhờ sự phát triển của nền kinh tế và xã hội. Sau đại dịch COVID-19, nền kinh tế nước ta đang dần phục hồi, dẫn đến người dân có nhu cầu vay tiêu dùng tăng cao để đáp ứng các mục tiêu cá nhân và gia đình, BIDV thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chỉ đạo của Chính phủ, NHNN hỗ trợ người dân và doanh nghiệp vượt qua khó khăn, phục hồi phát triển. Triển khai hỗ trợ giảm lãi suất cho vay đối với khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch COVID-19. Riêng năm 2023, BIDV đã triển khai 16 gói tín dụng hỗ trợ khách hàng, với tổng quy mô 690.000 tỷ đồng, mức hạ lãi suất từ 0,5-2,5%, tương ứng với thu nhập của BIDV giảm trên 5.500 tỷ đồng. BIDV – CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc kịp thời triển khai các chương trình tín dụng ưu đãi, giảm lãi suất và mở rộng hạn mức vay làm kích thích nhu cầu của khách hàng. Từ đó dẫn đến doanh số cho vay của PGD Điện Nam - Điện Ngọc ngày càng tăng.

Bên cạnh đó, nhờ vào ứng dụng công nghệ hiện đại trong hệ thống ngân hàng. BIDV đã đẩy mạnh chuyển đổi số, cung cấp các sản phẩm vay trực tuyến nhằm thu hút thêm nhiều khách hàng mới. Sản phẩm cho vay trực tuyến của BIDV được triển khai những năm gần đây, với các dịch vụ như vay tín chấp trực tuyến và vay cầm cố tài khoản tiết kiệm online. Với quy trình đăng ký dễ dàng, thủ tục đơn giản, lãi suất ưu đãi, hồ sơ được thẩm định nhanh chóng và tiền vay có thể giải ngân trong vòng 24h sau khi hồ sơ được duyệt. Với khoản vay cầm cố tài khoản tiết kiệm online hạn mức cho vay có thể lên đến 90% giá trị tài khoản tiết kiệm, tối đa 5 tỷ đồng. BIDV còn có ứng dụng xử lý dữ liệu lớn để phân tích nhu cầu khách hàng, từ đó cung cấp các sản phẩm vay phù hợp

và cá nhân hóa dịch vụ, giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận các sản phẩm vay mọi lúc, mọi nơi mà không cần phải đến quầy giao dịch mới có thể thao tác được.

Đặc biệt, PGD Điện Nam - Điện Ngọc nằm ở vị trí khu dân cư, khu công nghiệp sầm uất tập trung nhiều công nhân và nhân viên tại khu công nghiệp, là những đối tượng có nhu cầu vay tiêu dùng cao để đáp ứng các mục tiêu cá nhân như mua sắm, sửa chữa nhà cửa hoặc chi tiêu hàng ngày với gói vay tiêu dùng tín chấp là phổ biến. Từ đó góp phần làm tăng doanh số cho vay tiêu dùng tại PGD Điện Nam - Điện Ngọc.

Qua đây cho thấy ngân hàng BIDV – CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc đã và đang ngày càng tập trung hơn vào hoạt động cho vay tiêu dùng, một hoạt động có khả năng sinh lời khá cao cho ngân hàng. Hơn nữa, ngân hàng cũng đã có những biện pháp kịp thời và hợp lý trong việc đa dạng hóa sản phẩm cho vay, mở rộng đối tượng khách hàng nhằm phát triển cho vay một cách bền vững.

Trong ba năm từ 2023 – 2025 doanh số thu nợ tại ngân hàng BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc có những thay đổi tích cực, thể hiện rằng PGD Điện Nam – Điện Ngọc luôn có phương hướng quản lý tốt trong việc thu hồi nợ, đồng thời quản lý tốt các khoản vay. Tổng doanh số thu nợ chung năm 2024 đạt 451.507 triệu đồng, tăng 82.094 triệu đồng so với năm 2023 tương ứng với tỷ lệ tăng trưởng là 22,2%. Đến năm 2025 đạt 561.390 triệu đồng tăng 109.883 triệu đồng so với năm 2024 tương đương tỷ lệ tăng trưởng là 24,3%.

Trong đó, doanh số thu nợ CVTD cũng có sự tăng trưởng. Năm 2023, doanh số thu nợ CVTD đạt 80.846 triệu đồng, chiếm 21,9% trong tổng doanh số thu nợ. Con số này tiếp tục tăng đến năm 2024 đạt 127.735 triệu đồng, chiếm 28,3% tổng doanh số, với mức tăng 46.889 triệu đồng tỷ lệ tăng trưởng là 58% so với năm 2023. Đến năm 2025 đạt 166.362 triệu đồng, chiếm 29,6% tổng doanh số thu nợ, với mức tăng thêm 38.627 triệu đồng tương ứng với tỷ lệ tăng trưởng là 30,2% so với năm 2024.

Nhờ vào nền kinh tế phục hồi mạnh mẽ sau đại dịch COVID-19, nhịp sống người dân dần sôi nổi trở lại, các khu công nghiệp đi vào hoạt động và mở rộng sản xuất kinh doanh và tuyển dụng, tạo thêm nhiều việc làm từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tăng khả năng trả nợ.

BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc cũng đã áp dụng các biện pháp kiểm soát rủi ro và quản lý tín dụng chặt chẽ, đảm bảo khách hàng trả nợ đúng hạn bằng

cách sử dụng các ứng dụng trên nền tảng số để gửi thông báo lịch trả nợ qua SMS, email, hoặc ứng dụng BIDV SmartBanking, giúp khách hàng không bỏ lỡ thời hạn trả nợ.

Doanh số thu nợ tăng trưởng tích cực thể hiện hiệu quả quản lý tín dụng và khả năng thu hồi vốn tốt. Điều này cho thấy PGD Điện Nam - Điện Ngọc không chỉ mở rộng được hoạt động cho vay mà còn đảm bảo khách hàng thực hiện nghĩa vụ trả nợ đúng hạn, từ đó duy trì nguồn vốn luân chuyển và giảm thiểu rủi ro tín dụng. Đây là dấu hiệu tích cực về chất lượng tín dụng và sự ổn định trong hoạt động ngân hàng.

Dư nợ cuối kỳ CVTD từng năm đều có sự gia tăng, thể hiện rằng ngân hàng đã mở rộng hoạt động tín dụng một cách đáng kể. Điều này phản ánh sự tăng trưởng trong việc cung cấp vốn vay cho khách hàng, đáp ứng nhu cầu tài chính của cá nhân. Đồng thời, nó cũng thể hiện khả năng thu hút khách hàng và sự phát triển quy mô hoạt động của BIDV. Tuy nhiên, việc tăng dư nợ cần đi đôi với quản lý rủi ro hiệu quả để đảm bảo chất lượng tín dụng và sự ổn định tài chính.

Trong ba năm từ 2023 đến 2025, dư nợ tại ngân hàng BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc có những biến động tích cực. Tổng dư nợ chung tăng từ 500.937 triệu đồng năm 2023 lên 540.817 triệu đồng năm 2024 tương ứng với mức tăng 39.880 triệu đồng với tỷ lệ tăng trưởng là 8%. Đến năm 2025, tổng dư nợ đạt 573.544 triệu đồng tăng thêm 32.727 triệu đồng với tỷ lệ tăng trưởng là 6,1% so với năm 2024.

Trong đó dư nợ CVTD cũng có xu hướng tăng nhẹ. Cụ thể, năm 2023 dư nợ CVTD đạt 133.241 triệu đồng chiếm 26,6% tổng dư nợ. Tiếp tục tăng đến năm 2024 đạt 140.366 triệu đồng chiếm 26% tổng dư nợ, với mức tăng 7.125 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng trưởng là 5,3% so với năm 2023. Đến năm 2025 con số này đạt 155.277 triệu đồng chiếm 27,1%, tăng thêm 14.911 triệu đồng so với năm 2024 với tỷ lệ tăng trưởng là 10,6%. Sự tăng đã cho thấy sự phát triển bền vững và mạnh mẽ của PGD Điện Nam - Điện Ngọc. Dư nợ cho vay càng cao thì số lượng khách hàng đến ngân hàng sử dụng sản phẩm ngày càng nhiều hơn. Là dấu hiệu tích cực cho thấy ngân hàng đang tập trung và chú trọng đặc biệt vào hoạt động cho vay tiêu dùng.

Trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, tình hình nợ xấu của PGD Điện Nam - Điện Ngọc có sự gia tăng đáng kể. Cụ thể, năm 2023 tổng nợ xấu là 3.915 triệu đồng. Đến năm 2024 số nợ xấu đã tăng thêm 1.981 triệu đồng đưa số nợ xấu đạt mức 5.894

triệu đồng tăng đến 50,6% so với năm 2023. Năm 2025 tổng nợ xấu đạt 6.512 triệu đồng tăng nhẹ 618 triệu đồng so với năm 2024 với tỷ lệ tăng trưởng là 10,5%.

Đối với nợ xấu CVTD, năm 2023 con số này là 315 triệu đồng, chiếm 8,1% trong tổng nợ xấu. Qua đến năm 2024 gần như tăng gấp đôi với 295 triệu đồng tăng thêm tương ứng 93,7% tỷ lệ tăng trưởng làm cho nợ xấu đạt 610 triệu đồng và chiếm 10,3% tổng nợ xấu. Con số tiếp tục tăng đạt mức 1.016 triệu đồng ở năm 2025, chiếm 15,6% trong tổng nợ xấu, tương ứng tăng 406 triệu đồng với 66,6% tỷ lệ tăng trưởng so với năm 2024.

Nhận định nợ xấu năm 2023 – 2025 tăng nguyên nhân là do BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc tiến hành mở rộng hoạt động tín dụng mạnh mẽ, nhưng việc tăng trưởng nhanh có thể đi kèm với rủi ro tín dụng. Song kinh tế Việt Nam giai đoạn 2023 – 2025 chịu nhiều biến động bởi kinh tế toàn cầu như lạm phát tăng cao, rủi ro về tỷ giá, giá năng lượng và nguyên liệu leo thang do xung đột chiến tranh trên thế giới đã làm tăng chi phí sinh hoạt và sản xuất ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Bên cạnh đó, BIDV còn thực hiện chủ trương về cơ cấu thời hạn trả nợ, miễn/giảm lãi, phí, giữ nguyên 4 nhóm nợ hỗ trợ các khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch COVID-19 theo các Thông tư 01/2020/TT-NHNN, 03/2021/TT-NHNN, 14/2021/TT-NHNN, BIDV đã thực hiện cơ cấu lại thời hạn trả nợ, giúp khách hàng hồi phục, có dòng tiền để trả nợ ngân hàng. Mặc dù nghiêm túc thực hiện chủ trương, nợ xấu của PGD vẫn có dấu hiệu tăng nguyên nhân chính là do khách hàng không đủ năng lực tài chính sau dịch, làm cho nợ được “treo lại” trước đó đồng loạt chuyển thành nợ xấu, gây tăng đột biến nợ xấu tại ngân hàng.

Mặc dù gặp nhiều thách thức, PGD Điện Nam - Điện Ngọc vẫn bám sát chỉ đạo của Chính phủ, tăng cường các biện pháp thanh tra, giám sát, đảm bảo an toàn nên tỷ lệ nợ xấu luôn nằm trong phạm vi an toàn và thuộc giới hạn cho phép của BIDV. Cụ thể tỷ lệ nợ xấu trong 3 năm giao động từ 0,78% đến 1,14%, trong đó tỷ lệ nợ xấu CVTD có xu hướng tăng nhẹ từ 0,24% đến 0,65%.

2.3.3.2. Cho vay tiêu dùng theo mục đích vay tại BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025

Bên cạnh việc đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng dựa trên các chỉ tiêu quy mô tổng thể, một khía cạnh phân tích mang tính chiến lược và không kém phần quan trọng nhằm nhận diện rõ nét bản chất của dòng vốn tín dụng là xem xét cơ cấu chuyển dịch theo mục đích sử dụng vốn của khách hàng. Việc đi sâu bóc tách và phân tích danh mục này không chỉ giúp phòng giao dịch nhận diện được phân khúc sản phẩm nào đang đóng vai trò động lực tăng trưởng dòng tiền, mà còn là cơ sở thực tiễn để đánh giá mức độ tương thích giữa chính sách cấp tín dụng của ngân hàng với đặc thù cầu tiêu dùng và hành vi tài chính của dân cư trên địa bàn đặc biệt là tệp khách hàng công nhân tại Khu công nghiệp Điện Nam - Điện Ngọc với các nhu cầu chi tiêu mang tính thời vụ hoặc an cư lập nghiệp.

Đồng thời, sự biến động về mặt quy mô, tỷ trọng cũng như chất lượng kiểm soát nợ xấu của từng nhóm sản phẩm vay mua nhà, mua ô tô, mua sắm trang thiết bị gia đình hay các nhu cầu đời sống khác sẽ phản ánh mức độ nhạy cảm của từng phân khúc trước những biến động vĩ mô của nền kinh tế giai đoạn 2023 - 2025. Từ góc độ quản trị, đây chính là những căn cứ khoa học giúp ban lãnh đạo ngân hàng chủ động đưa ra các định hướng tái cơ cấu danh mục, siết chặt giải ngân ở các mảng tiềm ẩn rủi ro chuyển nhóm nợ hoặc tung ra các gói ưu đãi định giá theo rủi ro sát với thực tế thị trường. Để có cái nhìn toàn diện, trực quan và hệ thống về thực trạng chuyển dịch này, số liệu tổng hợp về hoạt động cho vay tiêu dùng phân theo mục đích vay tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc trong giai đoạn nghiên cứu được thể hiện cụ thể qua Bảng 2.6 dưới đây:

Bảng 2.6: Cho vay tiêu dùng theo mục đích tại BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số CVTD	85.095	100	134.860	100	181.273	100	49.765	58,5	46.413	34,4
Cho vay mua nhà, sửa nhà, mua đất	37.048	43,5	60.906	45,2	76.306	42,1	23.858	64,4	15.400	25,3
Cho vay mua ô tô	22.981	27,0	34.963	25,9	48.166	26,6	11.982	52,1	13.203	37,8
Cho vay mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình	16.055	18,9	23.875	17,7	39.717	21,9	7.820	48,7	15.842	66,4
Cho vay nhu cầu đời sống khác	9.011	10,6	15.116	11,2	17.084	9,4	6.105	67,8	1.968	13,0
2. Doanh số thu nợ CVTD	80.846	100	127.735	100	166.362	100	46.889	58,0	38.627	30,2
Cho vay mua nhà, sửa nhà, mua đất	35.910	44,4	59.116	46,3	74.061	44,5	23.206	64,6	14.945	25,3
Cho vay mua ô tô	21.600	26,7	33.392	26,1	45.001	27,1	11.792	54,6	11.609	34,8
Cho vay mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình	14.997	18,6	21.755	17,0	33.410	20,1	6.758	45,1	11.655	53,6
Cho vay nhu cầu đời sống khác	8.339	10,3	13.472	10,5	13.890	8,3	5.133	61,6	418	3,1
3. Dư nợ cuối kỳ CVTD	133.241	100	140.366	100	155.277	100	7.125	5,3	14.911	10,6
Cho vay mua nhà, sửa nhà, mua đất	80.111	60,1	81.901	58,3	84.146	54,2	1.790	2,2	2.245	2,7
Cho vay mua ô tô	31.775	23,8	33.346	23,8	36.511	23,5	1.571	4,9	3.165	9,5
Cho vay mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình	17.566	13,2	19.686	14,0	25.993	16,7	2.120	12,1	6.307	32,0
Cho vay nhu cầu đời sống khác	3.789	2,8	5.433	3,9	8.627	5,6	1.644	43,4	3.194	58,8
4. Nợ xấu	315	100	610	100	1.016	100	295	93,7	406	66,6
Cho vay mua nhà, sửa nhà, mua đất	114	36,2	234	38,4	459	45,2	120	105,3	225	96,2
Cho vay mua ô tô	64	20,3	141	23,1	211	20,8	077	120,3	070	49,6
Cho vay mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình	54	17,1	93	15,2	158	15,6	039	72,2	065	69,9
Cho vay nhu cầu đời sống khác	83	26,3	142	23,3	188	18,5	059	71,1	046	32,4
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,24		0,43		0,65		0,19		0,22	
Cho vay mua nhà, sửa nhà, mua đất	0,14		0,29		0,55		0,14		0,26	
Cho vay mua ô tô	0,20		0,42		0,58		0,22		0,16	
Cho vay mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình	0,31		0,47		0,61		0,17		0,14	
Cho vay nhu cầu đời sống khác	2,19		2,61		2,18		0,42		-0,43	

(Nguồn: PGD Điện Nam - Điện Ngọc)

Trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc có những biến chuyển rõ rệt. Cụ thể: Trước thực trạng các hình thức lừa đảo ngày càng tinh vi, ảnh hưởng đến niềm tin của khách hàng vào công nghệ tài chính, BIDV đã chủ động đổi mới phương thức cho vay tiêu dùng bằng cách triển khai qua ứng dụng ngân hàng số – BIDV SmartBanking. Đây là bước chuyển mình mạnh mẽ từ mô hình vay truyền thống sang nền tảng số, không chỉ góp phần khôi phục lòng tin khách hàng mà còn nâng cao trải nghiệm người dùng, đơn giản hóa quy trình xét duyệt và tăng hiệu quả vận hành toàn hệ thống.

Với việc tích hợp các công nghệ bảo mật hiện đại như eKYC, OTP, mã hóa dữ liệu, xác thực sinh trắc học và xác thực danh tính khi đăng nhập, BIDV khẳng định cam kết cung cấp dịch vụ tài chính an toàn, tiện lợi, phù hợp với xu hướng số hóa trong ngành ngân hàng.

Tại Phòng Giao dịch Điện Nam – Điện Ngọc, các sản phẩm vay tiêu dùng hiện đại như vay tín chấp online và vay cầm cố sổ tiết kiệm online đã được triển khai thực tế, góp phần đưa hoạt động cho vay đến gần hơn với người dân địa phương. Dù hiện tại tỷ trọng các khoản vay qua app còn chiếm tỷ lệ nhỏ trong tổng dư nợ tiêu dùng, nhưng hình thức này đang chứng minh tính linh hoạt vượt trội, đặc biệt phù hợp với đối tượng khách hàng trẻ, công nhân tại các khu công nghiệp – những người có nhu cầu tài chính ngắn hạn và quen thuộc với công nghệ.

Không chỉ đáp ứng nhanh chóng nhu cầu chi tiêu của người dân, hình thức vay qua ứng dụng còn góp phần giảm tải cho quầy giao dịch, nâng cao năng suất lao động và hiệu quả phục vụ tại PGD, từng bước hiện thực hóa mục tiêu hiện đại hóa hoạt động tín dụng của BIDV.

Xét theo mục đích cho vay, cho vay phục vụ nhu cầu nhà ở và mua ô tô chiếm đa số trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng. Đối với cho vay phục vụ nhu cầu nhà ở, năm 2024 doanh số cho vay này đạt 60.906 triệu đồng chiếm 45,2% tổng doanh số cho vay, tăng 23.858 triệu đồng tương ứng tỷ lệ tăng trưởng là 64,4% so với năm 2023. Đến năm 2025 đạt 76.306 triệu đồng chiếm 42,1% tổng doanh số cho vay, tăng thêm 15.400 triệu đồng so với năm 2024 ứng với tỷ lệ tăng trưởng là 25,3%. Có sự gia tăng doanh số về cho vay nhà ở là do BIDV là 1 trong 4 ngân hàng TMCP có vốn nhà nước, do đó mức

lãi suất thường rất hấp dẫn để hỗ trợ người dân tiếp cận nguồn vốn hợp lý cho các dự định. Ngoài ra PGD Điện Nam - Điện Ngọc cho phép khách hàng vay với thời hạn dài lên đến 30 năm, mức vay tối đa 70% giá trị nhà ở dự định mua, hoặc lên đến 85% tài sản hình thành từ vốn vay.

Ngoài ra, BIDV còn cung cấp một ứng dụng riêng biệt cho khách hàng có nhu cầu về nhà ở. Ở đó khách hàng có thể xem và lựa chọn các dự án nhà ở hoặc căn hộ được BIDV tài trợ trên nhiều địa bàn, ứng dụng hỗ trợ tính toán số tiền tối đa có thể vay và số tiền trả hàng tháng, giúp khách hàng lập kế hoạch tài chính hợp lý, gửi yêu cầu vay mua nhà mà không cần đến quầy giao dịch giúp khách hàng chủ động hơn khi phát sinh nhu cầu. Từ đó BIDV có thể tiếp cận thêm nhiều khách hàng tiềm năng.

Tuy nhiên, nhằm giảm thiểu những rủi ro từ sự tăng lên quá nhanh của thị trường BĐS, ban lãnh đạo ngân hàng BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc đã chủ trương thắt chặt hơn đối với cho vay mua nhà, sửa chữa nhà, các thủ tục xét duyệt cũng nghiêm ngặt hơn nên tỷ trọng của khoản vay này đang có xu hướng giảm ở năm 2025.

Khoản vay mua ô tô cũng có sự tăng trưởng mạnh mẽ. Năm 2024 doanh số cho vay này là 34.963 triệu đồng chiếm 25,9% tổng doanh số. Tăng thêm 11.982 triệu đồng với tỷ lệ tăng trưởng là 52,1% so với năm 2023. Đến năm 2025 đưa con số đạt mức 48.166 triệu đồng chiếm 26,6% tổng doanh số CVTD, tăng 13.203 triệu đồng ứng với 37,8% tỷ lệ tăng trưởng so với năm 2024. Có sự tăng trưởng này là do Nghị định 125/2022/NĐ-CP chủ yếu liên quan đến biểu thuế nhập khẩu ưu đãi đặc biệt có hiệu lực, nếu thuế suất nhập khẩu ưu đãi giảm, giá ô tô nhập khẩu từ Hàn Quốc có thể giảm từ đó nhu cầu mua ô tô của người dân tăng lên. Bên cạnh đó, đầu năm 2024 BIDV triển khai gói vay ưu đãi mua xe VinFast tri ân Nhà giáo Việt Nam với lãi suất cố định 7,3%/năm trong 18 tháng đầu tiên và tối đa 8% trong thời gian còn lại của thời hạn cho vay, và khách hàng sẽ được ưu đãi giảm giá ngay 3% khi mua ô tô và 25% khi mua xe máy điện. Gói vay nhằm tri ân các thầy cô, giáo viên, giảng viên, cán bộ nhân viên trong lĩnh vực giáo dục. Mặt khác, sau khi đại dịch qua đi nhiều người e ngại tiếp xúc đông người, dẫn đến việc mua xe cá nhân tăng vọt để đảm bảo an toàn cho mình và người thân. Là các nguyên nhân chính khiến doanh số cho vay mua ô tô tại PGD Điện Nam - Điện Ngọc tăng nhanh.

Tiếp theo, doanh số cho vay mua trang thiết bị tăng đều qua các năm. Cụ thể năm 2024 đạt 23.875 triệu đồng chiếm 17,7% tổng doanh số CVTD, tăng thêm 7.820 triệu

đồng ứng với 48,7% so với năm 2023. Đến năm 2025 con số này đạt mức 39.717 triệu đồng chiếm 21,9% tổng doanh số CVTD tương đương tăng 15.842 triệu đồng ứng với 66,4% so với năm 2024. Để doanh số cho vay tăng lên, PGD Điện Nam - Điện Ngọc áp dụng các mức lãi suất cho vay cạnh tranh, chỉ từ 4,5%/năm đối với các khoản vay ngắn hạn dưới 12 tháng và từ 5,5%/năm đối với các khoản vay trung dài hạn. Bên cạnh đó áp dụng mức lãi suất đặc biệt cho khách hàng khi mua các trang thiết bị thân thiện với môi trường, như điện mặt trời hoặc điện gió. BIDV vừa cung cấp các gói vay đa dạng tới khách hàng, vừa hướng đến một môi trường tài chính xanh.

Cho vay nhu cầu đời sống khác là các khoản vay như vay cầm cố tài khoản tiết kiệm, vay du học, vay tín chấp, vay thấu chi tín chấp. chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng doanh số CVTD tuy nhiên vẫn có sự tăng trưởng đều qua các năm. Năm 2024 đạt 15.116 triệu đồng chiếm 11,2% tổng doanh số CVTD. Tăng thêm 6.105 triệu đồng so với năm 2023 với mức tăng trưởng là 67,8%. Năm 2025 tăng nhẹ đạt 17.084 triệu đồng chiếm 9,4% tổng doanh số CVTD, tương đương tăng 1.968 triệu đồng với tỷ lệ tăng trưởng là 13% so với năm 2024. Tuy có tỷ trọng nhỏ trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng nhưng các gói vay này có tính linh hoạt cao, ví dụ gói vay cầm cố tài khoản tiết kiệm là khi khách hàng gửi tiền ở PGD Điện Nam - Điện Ngọc gần đến thời gian đáo hạn nhưng phát sinh nhu cầu dùng số tiền đó, khách hàng có thể vay tối đa 90% số tiền gửi thông qua ứng dụng BIDV Smartbaking giúp khách hàng có thể dễ dàng thao tác và rút ngắn quy trình vay. Đặc biệt với vị trí PGD ở trung tâm xung quanh là các khu công nghiệp nên công nhân, nhân viên thường có nhu cầu cao về tiêu dùng để phục vụ đời sống, chính vì thế PGD Điện Nam - Điện Ngọc tận dụng ưu thế đó phát triển gói vay tín chấp với lãi suất cạnh tranh.

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

Doanh số thu nợ CVTD theo mục đích có xu hướng tăng liên tục với tốc độ ổn định. Phân theo mục đích cho vay, doanh số thu nợ CVTD phục vụ nhà ở tăng trưởng đều đặn, không có sự sụt giảm. Cụ thể, năm 2024 đạt 59.116 triệu đồng chiếm 46,3% tổng thu nợ CVTD, tăng thêm 23.206 triệu đồng tương ứng mức tăng khoảng 64,6% so với năm 2023. Đến năm 2025 đạt 74.061 triệu đồng chiếm 44,5% tổng thu nợ CVTD, tăng

thêm 14.945 triệu đồng ứng với mức tăng khoảng 25,3% so với năm 2024.

Doanh số thu nợ CVTD mua ô tô chiếm tỷ trọng thứ 2 trong tổng thu nợ CVTD ở mức khoảng 27%. Năm 2024 doanh số thu nợ là 34.963 triệu đồng chiếm 25,9% tổng thu nợ CVTD, tăng lên 11.792 triệu đồng ứng với tốc độ tăng trưởng là 54,6%. Đến năm 2025 đạt 45.001 triệu đồng chiếm 27,1% tổng thu nợ CVTD, tăng thêm 11.609 triệu đồng so với năm 2024 ứng với tỷ lệ tăng trưởng là 34,8%.

Doanh số thu nợ cho vay mua đồ dùng và trang thiết bị gia đình có biến chuyển tích cực. Năm 2024 đạt 21.755 triệu đồng chiếm 17% tổng thu nợ CVTD tăng thêm 6.758 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng trưởng là 45,1% so với năm 2023. Năm 2025 con số này đạt 33.410 triệu đồng chiếm 20,1% tổng thu nợ CVTD với mức tăng 11.655 triệu đồng với tỷ lệ tăng trưởng là 53,6% so với năm 2024.

Doanh số thu nợ cho vay nhu cầu đời sống khác tăng mạnh ở năm 2024 nhưng chững lại ở năm 2025. Cụ thể năm 2024 đạt 13.472 triệu đồng chiếm 10,5% tổng thu nợ CVTD tăng thêm 5.133 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng trưởng là 61,6% so với năm 2023. Đến năm 2025 đạt 13.890 triệu đồng chiếm 8,3% trên tổng thu nợ CVTD, tăng nhẹ ở mức 418 triệu đồng so với năm 2024 với tỷ lệ tăng trưởng chỉ 3,1%.

Tóm lại, tổng doanh số thu nợ CVTD trong thời gian này đã tăng lên một cách đáng kể, thể hiện PGD Điện Nam - Điện Ngọc có những chính sách quản lý khả năng thu hồi vốn hiệu quả, giúp PGD cải thiện dòng tiền và tăng tính thanh khoản.

Mỗi một mục đích vay vốn đều có một khả năng trả nợ khác nhau. Dư nợ đối với mục đích sửa chữa, mua nhà chiếm tỷ trọng cao nhất và có xu hướng gia tăng về giá trị. Năm 2024 dư nợ cho vay phục vụ nhà ở này là 81.901 triệu đồng (58,3%), đồng thời tăng 1.790 triệu đồng với tỷ lệ tăng trưởng là 2,2% so với năm 2023. Năm 2025 con số này tăng nhẹ lên 84.146 triệu đồng (54,2%) với mức tăng 2.245 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng trưởng là 2,7% so với năm 2024. Đạt kết quả này do doanh số cho vay mua nhà, sửa nhà tại PGD luôn chiếm tỷ trọng cao và tăng qua các năm. Những khoản vay này thường là khoản vay có thời gian trung, dài hạn nên quá trình trả nợ của khách hàng dài, giá trị nợ gốc trả trong năm thấp nên dư nợ luôn tồn tại.

Dư nợ cho vay mua ô tô cũng có sự biến động nhẹ. Năm 2024 dư nợ này là 33.346 triệu đồng (23,8%) tăng 1.571 triệu đồng so với năm 2023 với tỷ lệ tăng trưởng là 4,9%. Năm 2025 đạt 36.511 triệu đồng (23,5%) tăng thêm 3.165 triệu đồng tương ứng với

9,5% tỷ lệ tăng trưởng so với năm 2024.

Dư nợ cho vay mua trang thiết bị tăng từ 17.566 triệu đồng (13,2%) năm 2023 lên 19.686 triệu đồng (14%) năm 2024 tương ứng tăng thêm 2.120 triệu đồng với tỷ lệ tăng trưởng là 12,1%. Năm 2025 dư nợ đạt 25.993 triệu đồng (16,7%) ứng với mức tăng là 6.307 triệu đồng và tỷ lệ tăng trưởng là 32% so với năm 2024.

Dư nợ cho vay nhu cầu đời sống khác cũng tăng từ 3.789 triệu đồng (2,8%) năm 2023 lên 5.433 triệu đồng (3,9%) năm 2024 tương ứng với mức tăng 1.644 triệu đồng với tỷ lệ tăng trưởng là 43,4%. Đến năm 2025 con số này đạt 8.627 triệu đồng (5,6%) tăng thêm 3.194 triệu đồng và tỷ lệ tăng trưởng là 58,8% so với năm 2024.

Đối với mục đích vay mua ô tô, vay mua đồ dùng gia đình và những khoản vay khác (vay du học, vay tín chấp...), dư nợ của các khoản vay tăng cho thấy nhu cầu tiêu dùng của người dân trên địa bàn ngày càng cao, Ngân hàng BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc cần tích cực phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng một cách hiệu quả nhất nhằm đảm bảo cơ cấu cho vay hợp lý, đảm bảo sự phát triển cho vay tiêu dùng một cách bền vững, an toàn.

Giai đoạn 2023 – 2025, tình hình CVTD tại ngân hàng BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc trải qua nhiều biến động, đặc biệt là nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu. Tổng nợ xấu CVTD đang gia tăng nhanh chóng, trong đó cho vay phục vụ nhà ở là nguyên nhân chính làm tăng nợ xấu.

Đầu tiên, năm 2023 con số này là 315 triệu đồng. Qua đến năm 2024 gần như tăng gấp đôi với 295 triệu đồng tăng thêm tương ứng 93,7% tỷ lệ tăng trưởng làm cho nợ xấu đạt 610 triệu đồng. Con số tiếp tục tăng đạt mức 1.016 triệu đồng ở năm 2025, tương ứng tăng 406 triệu đồng với 66,6% tỷ lệ tăng trưởng so với năm 2024.

Xét theo mục đích cho vay, nợ xấu có sự biến động rõ rệt. Đối với cho vay phục vụ nhà ở, năm 2024 nợ xấu là 234 triệu đồng chiếm 38,4% tổng nợ xấu CVTD, tăng 120 triệu đồng so với năm 2023 với tỷ lệ tăng trưởng là 105,3%. Đến năm 2025, nợ xấu tăng mạnh lên 459 triệu đồng chiếm 45,2% tổng nợ xấu CVTD, với mức tăng là 225 triệu đồng ứng với tỷ lệ tăng trưởng là 96,2% so với năm 2024. Tỷ lệ nợ xấu lần lượt qua các năm là 0,14% - 0,29% - 0,55%. Nguyên nhân dẫn đến sự gia tăng này là do ở năm 2024 – 2025 thị trường bất động sản có xu hướng đứng yên, nhiều khách hàng không thể bán tài sản hoặc có thể xoay dòng tiền để trả nợ. Giá bất động sản giảm mạnh, khiến cho tài

sản đảm bảo có khả năng mất giá làm gia tăng rủi ro tín dụng.

Với cho vay mua ô tô, nợ xấu năm 2024 là 141 triệu đồng chiếm 23,1% tổng nợ xấu CVTD, tăng 77 triệu đồng so với năm 2023 và tỷ lệ tăng là 120,3%. Năm 2025, nợ xấu tăng lên 211 triệu đồng chiếm 20,8% tổng nợ xấu CVTD, tăng 70 triệu đồng với tỷ lệ tăng là 49,6% so với năm 2024. Tỷ lệ nợ xấu lần lượt qua các năm là 0,20% - 0,42% - 0,58%.

Trong khi đó cho vay mua trang thiết bị có nợ xấu năm 2024 là 93 triệu đồng chiếm 15,2% tổng nợ xấu CVTD, tăng 39 triệu đồng với tỷ lệ tăng 72,2% so với năm 2023. Đến năm 2025 con số này tăng lên đạt 158 triệu đồng chiếm 15,6% tổng nợ xấu CVTD ứng với mức tăng 65 triệu đồng và 69,9% tỷ lệ tăng so với năm 2024. Tỷ lệ nợ xấu lần lượt qua các năm là 0,31% - 0,47% - 0,61%.

Cho vay nhu cầu đời sống khác, nợ xấu năm 2024 là 142 triệu đồng chiếm 23,3% tổng nợ xấu CVTD, tăng 59 triệu đồng với tỷ lệ tăng 71,1% so với năm 2023. Đến năm 2025 đạt 188 triệu đồng chiếm 18,5% tổng nợ xấu CVTD, tăng 46 triệu đồng so với năm 2024 và ứng với tỷ lệ tăng là 32,4%. Tỷ lệ nợ xấu lần lượt qua các năm là 2,19% - 2,61% - 2,18%.

Có thể thấy, sự gia tăng nợ xấu CVTD ở năm 2024 và 2025 được giải thích bởi các yếu tố kinh tế như lạm phát, biến động lãi suất và rủi ro tỷ giá ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Bên cạnh đó việc mở rộng quy mô cho vay khiến công tác thẩm định của các cán bộ ở PGD chưa kỹ càng dẫn đến tỷ lệ nợ xấu tăng.

Tuy nhiên, với các biện pháp quản lý và kiểm soát chặt chẽ, nợ xấu ở PGD Điện Nam - Điện Ngọc vẫn ở mức kiểm soát tốt, chưa vượt quá mức quy định mà BIDV đã đề ra. Bên cạnh đó ban lãnh đạo PGD/CN chỉ đạo tăng cường ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý rủi ro tín dụng, bổ sung, làm giàu dữ liệu, xây dựng và triển khai các hệ thống phần mềm phục vụ QLRR như hệ thống xếp hạng tín dụng nội bộ: Được xây dựng theo tiêu chuẩn Basel II, hỗ trợ đo lường rủi ro tín dụng và dự đoán xác suất vỡ nợ (PD), tổn thất ước tính (LGD).

2.3.3.3. Cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025

Bảng 2.7: CVTD theo thời hạn tại BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số CVTD	85.095	100	134.860	100	181.273	100	49.765	58,5	46.413	34,4
Ngắn hạn	21.046	24,7	38.859	28,8	50.116	27,6	17.813	84,6	11.257	29,0
Trung - Dài hạn	64.049	75,3	96.001	71,2	131.157	72,4	31.952	49,9	35.156	36,6
2. Doanh số thu nợ CVTD	80.846	100	127.735	100	166.362	100	46.889	58,0	38.627	30,2
Ngắn hạn	18.445	22,8	33.204	26,0	41.650	25,0	14.759	80,0	8.446	25,4
Trung - Dài hạn	62.401	77,2	94.531	74,0	124.712	75,0	32.130	51,5	30.181	31,9
3. Dư nợ cuối kỳ CVTD	133.241	100	140.366	100	155.277	100	7.125	5,3	14.911	10,6
Ngắn hạn	31.088	23,3	36.743	26,2	45.209	29,1	5.655	18,2	8.466	23,0
Trung - Dài hạn	102.153	76,7	103.623	73,8	110.068	70,9	1.470	1,4	6.445	6,2
4. Nợ xấu	315	100	610	100	1.016	100	295	93,7	406	66,6
Ngắn hạn	97	30,8	149	24,4	261	25,7	052	53,6	112	75,2
Trung - Dài hạn	218	69,2	461	75,6	755	74,3	243	111,5	294	63,8
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,24		0,43		0,65		0,19		0,22	
Ngắn hạn	0,31		0,41		0,58		0,09		0,17	
Trung - Dài hạn	0,21		0,44		0,69		0,23		0,24	

(Nguồn: PGD Điện Nam - Điện Ngọc)

Doanh số CVTD theo thời hạn có xu hướng tăng, doanh số CVTD ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng dưới 30% và ổn định. Cụ thể năm 2023 tăng từ 21.046 triệu đồng lên 38.859 triệu đồng so với năm 2024 với mức tăng là 17.813 triệu đồng (84,6%). Đến năm 2025 đạt 50.116 triệu đồng tăng 11.257 triệu đồng (29%) so với năm 2024.

Doanh số CVTD trung – dài hạn luôn có tỷ trọng cao và chiếm đa số trong doanh số CVTD lý giải điều này là do khách hàng tận dụng lãi suất vay dài hạn thấp để mua nhà, đầu tư tài sản cố định (thiết bị, xe...) dẫn đến nợ dài hạn tăng mạnh. Và PGD Điện Nam - Điện Ngọc cũng đẩy mạnh CVTD dài hạn nhằm tăng tổng dư nợ dài hạn trong hệ thống tài chính. Cụ thể năm 2023 doanh số CVTD trung – dài hạn đạt 64.049 triệu đồng lên 96.001 triệu đồng so với năm 2024 với mức tăng 31.952 triệu đồng (49,9%). Tiếp tục tăng đến năm 2025 đạt 131.157 triệu đồng tăng 35.156 triệu đồng (36,6%) so với năm 2024.

Doanh số thu nợ CVTD ngắn hạn chiếm tỷ trọng thấp trong cơ cấu doanh số thu nợ CVTD và tương đối đồng đều qua các năm. Năm 2023 doanh số thu nợ CVTD ngắn hạn đạt 18.445 triệu đồng tăng lên 33.204 triệu đồng năm 2024 với mức tăng 14.759 triệu đồng (80%). Đến năm 2025 con số đạt 41.650 triệu đồng tăng 8.446 triệu đồng (25,4%) so với năm 2024.

Trong khi đó, doanh số thu nợ CVTD trung – dài hạn chiếm tỷ trọng đa số trong tổng doanh số thu nợ CVTD, cụ thể chiếm 75% tổng doanh số CVTD trung – dài hạn. Năm 2023 đạt 62.401 triệu đồng tăng 32.130 triệu đồng (51,1%) so với năm 2024 đưa con số lên đến 94.531 triệu đồng. Đến năm 2025 doanh số thu nợ CVTD trung – dài hạn đạt 124.712 triệu đồng tăng 30.181 triệu đồng (31,9%) so với năm 2024. Sự gia tăng này thể hiện rằng khách hàng đang thực hiện đúng cam kết trả nợ, chứng tỏ chất lượng tín dụng tốt, đồng thời giúp ngân hàng cải thiện tỷ lệ thu hồi vốn.

Cơ cấu dư nợ CVTD trong định hướng của PGD Điện Nam - Điện Ngọc luôn ưu tiên cho vay tiêu dùng trung – dài hạn nhằm tăng thu nhập và bảo đảm sự tăng trưởng ổn định trong quy mô của ngân hàng. Nhìn trên biểu đồ ta thấy rằng dư nợ CVTD ngắn hạn chiếm tỷ trọng khoảng 30% tổng dư nợ CVTD, là sự cân bằng hoàn hảo giữa ngắn hạn và trung – dài hạn, vì nếu trung – dài hạn chiếm tỷ trọng quá cao khi rủi ro xảy ra thì nợ

xấu sẽ tăng khó kiểm soát.

Về dư nợ CVTD ngắn hạn có xu hướng tăng nhẹ, cụ thể năm 2023 dư nợ CVTD ngắn hạn đạt 31.088 triệu đồng đến năm 2024 tiếp tục tăng đạt 36.743 triệu đồng với mức tăng 5.655 triệu đồng (18,2%). Đến năm 2025 đạt 45.209 triệu đồng tăng 8.466 triệu đồng (23%) so với năm 2024.

Trong khi đó, dư nợ CVTD trung – dài hạn chiếm tỷ trọng khá cao trong tổng dư nợ CVTD nhưng có xu hướng chững lại ở giai đoạn này. Năm 2023 dư nợ CVTD trung – dài hạn là 102.153 triệu đồng đến năm 2024 đạt 103.623 triệu đồng chỉ tăng 1.470 triệu đồng (1,4%) so với năm 2023. Năm 2025 con số này có sự tăng nhẹ đạt 110.068 triệu đồng tăng 6.445 triệu đồng (6,2%) so với năm 2024.

Doanh số cho vay trung – dài hạn chiếm tỷ trọng cao ở PGD Điện Nam - Điện Ngọc đồng nghĩa với việc tỷ lệ nợ xấu cũng chiếm số nhiều, cụ thể tỷ lệ nợ xấu lần lượt qua các năm là 0,21% - 0,44% - 0,69%. Đây được coi là tín hiệu rủi ro tín dụng đang gia tăng, PGD có thể chủ động siết giải ngân hoặc kiểm soát chặt hơn với các khoản vay này. Nguyên nhân chủ yếu dẫn đến sự gia tăng nợ xấu trong giai đoạn 2023–2025 xuất phát từ bối cảnh kinh tế - xã hội nhiều biến động. Tình trạng lạm phát toàn cầu, biến động kinh tế do hậu quả từ dịch bệnh, xung đột địa chính trị và chiến tranh tại một số khu vực trên thế giới đã ảnh hưởng đến chuỗi cung ứng, chi phí sinh hoạt và thu nhập của người lao động. Đặc biệt, đặc thù khách hàng tại PGD phần lớn là công nhân đang làm việc tại các khu công nghiệp, thu nhập không ổn định, phụ thuộc vào đơn hàng và tiến độ sản xuất, dẫn đến khả năng trả nợ bị ảnh hưởng khi thị trường có biến động.

Mặc dù các khoản vay ngắn hạn hiện mới chiếm tỷ trọng nhỏ trong cơ cấu cho vay, nhưng tỷ lệ nợ xấu ở nhóm này cũng có dấu hiệu tăng, lần lượt đạt 0,31% (2023), 0,41% (2024) và 0,58% (2025). Điều này cho thấy dù ít rủi ro hơn so với cho vay trung – dài hạn, nhưng các khoản vay ngắn hạn cũng chịu ảnh hưởng không nhỏ từ biến động chung của nền kinh tế và thu nhập thực tế của khách hàng.

Việc nợ xấu gia tăng buộc PGD phải trích lập dự phòng rủi ro tín dụng cao hơn, ảnh hưởng đến hiệu quả sử dụng vốn và khả năng sinh lời. Do đó, bên cạnh việc kiểm soát tốt chất lượng tín dụng hiện có, PGD cần nghiên cứu mở rộng hợp lý các khoản vay ngắn hạn, linh hoạt và phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng, từ đó giảm thiểu rủi ro tín dụng trong thời gian tới.

2.3.3.4. Cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại BIDV - CN Hội An - PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025

Cùng với việc phân tích cơ cấu tín dụng theo mục đích và kỳ hạn, việc đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng thông qua lăng kính hình thức đảm bảo tiền vay đóng vai trò then chốt trong công tác quản trị rủi ro của mọi tổ chức tín dụng. Sự phân bổ dòng vốn giữa hai nhóm sản phẩm cho vay có tài sản đảm bảo và cho vay không có tài sản đảm bảo không chỉ phản ánh rõ nét khẩu vị rủi ro và chiến lược mở rộng thị phần của phòng giao dịch, mà còn cho thấy khả năng tiếp cận nguồn vốn chính thức của các tệp khách hàng có nền tảng tài chính khác nhau.

Đặc biệt, tại PGD Điện Nam - Điện Ngọc, với đặc thù địa bàn tập trung đông đảo người lao động và công nhân khu công nghiệp những đối tượng thường phát sinh nhu cầu vay vốn cấp thiết để trang trải đời sống nhưng lại thiếu hụt tài sản thế chấp việc phát triển mảng vay tín chấp được xem là một xu thế tất yếu nhằm kích cầu tín dụng bán lẻ. Tuy nhiên, sự dịch chuyển này luôn song hành cùng áp lực kiểm soát chất lượng nợ, nhất là trong bối cảnh thu nhập của người lao động dễ bị tổn thương bởi các cú sốc kinh tế, làm gia tăng nguy cơ vỡ nợ. Do đó, việc bóc tách và theo dõi sát sao sự biến động về quy mô doanh số, cơ cấu dư nợ cũng như tốc độ gia tăng tỷ lệ nợ xấu giữa nhóm vay thế chấp và tín chấp sẽ cung cấp những căn cứ khoa học xác đáng, giúp ban lãnh đạo ngân hàng kịp thời định chuẩn lại quy trình thẩm định và có phương án trích lập dự phòng rủi ro hợp lý. Toàn cảnh về thực trạng cho vay tiêu dùng phân theo hình thức đảm bảo tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 - 2025 được thống kê chi tiết tại Bảng 2.8 dưới đây:

Bảng 2.8: CVTD theo hình thức đảm bảo tại BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc giai đoạn 2023 – 2025

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2023		2024		2025		Chênh lệch 2024/2023		Chênh lệch 2025/2024	
	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Số tiền	Tỉ trọng (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)	Giá trị	Tỷ lệ (%)
1. Doanh số CVTD	85.095	100	134.860	100	181.273	100	49.765	58,5	46.413	34,4
Đảm bảo không bằng TS	12.488	14,7	11.642	8,6	21.611	11,9	-846	-6,8	9.969	85,6
Đảm bảo bằng TS	72.607	85,3	123.218	91,4	159.662	88,1	50.611	69,7	36.444	29,6
2. Doanh số thu nợ CVTD	80.846	100	127.735	100	166.362	100	46.889	58,0	38.627	30,2
Đảm bảo không bằng TS	10.948	13,5	8.046	6,3	14.557	8,8	-2902	-26,5	6.511	80,9
Đảm bảo bằng TS	69.898	86,5	119.689	93,7	151.805	91,2	49.791	71,2	32.116	26,8
3. Dư nợ cuối kỳ CVTD	133.241	100	140.366	100	155.277	100	7.125	5,3	14.911	10,6
Đảm bảo không bằng TS	28.480	21,4	32.076	23,71	39.130	25,2	3.596	12,6	7.054	22,0
Đảm bảo bằng TS	104.761	78,6	108.290	76,29	116.147	74,8	3.529	3,4	7.857	7,3
4. Nợ xấu	315	100	610	100	1.016	100	295	93,7	406	66,6
Đảm bảo không bằng TS	107	34,0	197	32,3	340	33,5	090	84,1	143	72,6
Đảm bảo bằng TS	208	66,0	413	67,7	676	66,5	205	98,6	263	63,7
5. Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,24		0,43		0,65		0,19		0,22	
Đảm bảo không bằng TS	0,38		0,61		0,87		0,24		0,25	
Đảm bảo bằng TS	0,20		0,38		0,58		0,18		0,20	

(Nguồn: PGD Điện Nam - Điện Ngọc)

Trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, hoạt động CVTD tại ngân hàng BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc đã có sự biến động đáng chú ý khi phân chia theo 2 nhóm là cho vay có đảm bảo bằng tài sản và cho vay đảm bảo không bằng tài sản.

Trước hết, việc phân loại cho vay thành hai nhóm này phản ánh sự đa dạng trong cách khách hàng tiếp cận dịch vụ tài chính. Khách hàng có tài sản đảm bảo thường là những người có khả năng tài chính ổn định hơn, có thể cung cấp tài sản làm đảm bảo cho khoản vay. Trong khi đó, nhóm khách hàng không có tài sản đảm bảo thường là những người có thu nhập không ổn định hơn hoặc không có khả năng cung cấp tài sản đảm bảo. Điều này có thể phản ánh sự chênh lệch về khả năng trả nợ giữa hai nhóm này.

Doanh số CVTD chia theo có TSĐB đã cho thấy những biến động tích cực. Năm 2024 doanh số CVTD có TSĐB đạt 123.218 triệu đồng chiếm 91,4% doanh số CVTD theo hình thức đảm bảo, tăng 50.611 triệu đồng so với năm 2023 với tỷ lệ tăng là 69,7%. Đến năm 2025 đạt 159.662 triệu đồng chiếm 88,1% tổng doanh số CVTD theo hình thức đảm bảo với mức tăng 36.444 triệu đồng ứng với 29,6% tỷ lệ tăng trưởng so với năm 2024. Do rủi ro thấp hơn, các khoản vay có tài sản đảm bảo thường được áp dụng mức lãi suất ưu đãi hơn so với vay tín chấp. Tài sản đảm bảo giúp người vay có thể tiếp cận được số tiền vay lớn hơn. Ngoài ra, việc có tài sản thế chấp thể hiện người vay có năng lực tài chính, từ đó tạo niềm tin cho tổ chức tín dụng. Những người có tài sản đảm bảo thường được ưu tiên phê duyệt nhanh hơn, và có thể được tiếp cận các sản phẩm tài chính tốt hơn (ưu đãi phí, thời hạn trả nợ linh hoạt.). Trong trường hợp khó khăn tài chính, người vay thế chấp có thể đàm phán gia hạn, giãn nợ dễ hơn vì ngân hàng vẫn nắm giữ tài sản đảm bảo.

Trong khi đó, doanh số CVTD không có TSĐB cũng có sự biến động. Năm 2024, doanh số CVTD không có TSĐB đạt 11.642 triệu đồng chiếm 8,6% tổng doanh số, so với năm 2023 con số này có xu hướng giảm 846 triệu đồng. Đến năm 2025 tăng trở lại đạt 21.611 triệu đồng chiếm 11,9% tổng doanh số tăng 9.969 triệu đồng ứng với 85,6% tỷ lệ tăng so với năm 2024. Vay không có TSĐB có thể dẫn đến rủi ro cho tổ chức tuy nhiên không nên bỏ qua nhóm khách hàng này vì việc cho vay không có tài sản đảm bảo cũng có thể tạo ra cơ hội kinh doanh mới cho PGD và mở rộng thị trường. Nếu Ban lãnh đạo PGD/CN đưa ra chính sách quản lý cẩn thận, việc cho vay này có thể tăng cường doanh số và lợi nhuận của ngân hàng.

Trong việc phân tích doanh số thu nợ từ hoạt động CVTD của ngân hàng BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, việc phân biệt giữa khách hàng có TSDB và không có TSDB cung cấp cái nhìn tổng quan về khả năng trả nợ của họ và mức độ rủi ro mà ngân hàng phải đối mặt.

Đối với khách hàng có TSDB, doanh số thu nợ đã có sự tăng trưởng ấn tượng. Từ năm 2023 đến năm 2025, doanh số thu nợ từ nhóm này đã tăng từ 69.898 triệu đồng lên 119.689 triệu đồng đến 151.805 triệu đồng, chiếm tỷ lệ từ 86,5% lên 93,7% đến 91,2% tổng doanh số thu nợ CVTD. Sự tăng trưởng này có thể phản ánh sự tăng cường trong việc tăng cường hợp tác với khách hàng có khả năng tài chính ổn định, đồng thời thể hiện chất lượng của các chương trình cho vay và sự tin cậy của ngân hàng trong việc quản lý rủi ro tín dụng.

Trái lại, khách hàng không có TSDB có doanh số thu nợ tăng chậm hơn. Từ năm 2023 đến năm 2025, doanh số thu nợ từ nhóm này chỉ từ 10.948 triệu đồng xuống 8.046 triệu đồng và lên lại 14.557 triệu đồng, và tỷ lệ này giảm từ 13,5% xuống còn 6,3% và lên 8,8% tổng doanh số thu nợ CVTD. Sự tăng trưởng chậm hơn này có thể phản ánh khả năng thanh toán của nhóm khách hàng này không được ổn định hoặc ngân hàng thận trọng hơn trong việc cho vay cho nhóm này để giảm thiểu rủi ro.

Trong giai đoạn từ năm 2023 đến năm 2025, dư nợ từ hoạt động CVTD của ngân hàng BIDV – CN Hội AN – PGD Điện Nam - Điện Ngọc đã trải qua sự biến động đáng kể, đặc biệt là khi phân loại giữa khách hàng có TSDB và không có TSDB.

Đối với khách hàng có tài sản đảm bảo, dư nợ CVTD đã tăng từ 104.761 triệu đồng vào năm 2023 lên 108.290 triệu đồng vào năm 2024 và tiếp tục gia tăng lên 116.147 triệu đồng năm 2025, chiếm tỷ lệ từ 78,6% lên 76,3% và 74,8% tổng dư nợ CVTD. Sự tăng này có thể phản ánh sự tin cậy của ngân hàng vào khả năng trả nợ của nhóm khách hàng này và chất lượng của tài sản đảm bảo được cung cấp, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho việc mở rộng hoạt động cho vay. Tuy nhiên, việc tăng tỷ lệ dư nợ có thể tạo ra một áp lực tăng cường trong việc quản lý rủi ro tín dụng.

Trong khi đó, dư nợ CVTD của khách hàng không có TSDB cũng đã tăng. Tuy nhiên, với tốc độ tăng trưởng nhanh hơn. Từ năm 2023 đến năm 2025, dư nợ này tăng từ 28.480

triệu đồng lên 39.130 triệu đồng. Sự tăng trưởng này có thể phản ánh việc ngân hàng mở rộng thị trường cho vay tiêu dùng đối với nhóm khách hàng này, nhưng cũng có thể tăng nguy cơ rủi ro tín dụng nếu không được quản lý cẩn thận. Việc đánh giá và quản lý rủi ro trong việc cho vay tiêu dùng cho nhóm này sẽ đặt ra những thách thức đáng kể đối với PGD Điện Nam - Điện Ngọc.

Tổng quan, phân tích dư nợ CVTD theo sự có hoặc không có TSDB cung cấp thông tin quan trọng giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về cơ cấu dư nợ và rủi ro của từng nhóm khách hàng, từ đó đưa ra các chiến lược và quyết định cho vay hiệu quả và bền vững. Đồng thời, việc quản lý rủi ro cũng trở nên cấp thiết hơn để đảm bảo sự ổn định của ngân hàng trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Nợ xấu từ hoạt động CVTD của ngân hàng BIDV – CN Hội AN – PGD Điện Nam - Điện Ngọc đã trải qua sự biến động đáng kể, đặc biệt là khi phân loại giữa khách hàng có TSDB và không có TSDB.

Giai đoạn 2023-2025, tình hình cho CVTD chia theo TSDB tại ngân hàng BIDV – CN Hội AN – PGD Điện Nam - Điện Ngọc đã có những biến động rõ rệt về nợ xấu và tỷ lệ nợ xấu. Đầu tiên, tổng nợ xấu CVTD của PGD vào năm 2023 là 315 triệu đồng, chiếm tỷ lệ 0,24% tỷ lệ nợ xấu. Đến năm 2024, nợ xấu tăng mạnh lên 610 triệu đồng, tương ứng với tỷ lệ 0,43%. Đến năm 2025, nợ xấu tăng lên 1.016 triệu đồng tương đương với tỷ lệ nợ xấu là 0,65%.

Khi phân tích theo TSDB, sự khác biệt giữa các khoản vay đảm bảo bằng tài sản và đảm bảo không bằng tài sản trở nên rõ rệt.

Các khoản vay có TSDB:

- Năm 2023, nợ xấu của các khoản vay đảm bảo bằng tài sản là 208 triệu đồng, chiếm 66% tổng nợ xấu CVTD.
- Đến năm 2024, con số này tăng lên 413 triệu đồng, chiếm 67,7%.
- Năm 2025, nợ xấu tiếp tục tăng lên 676 triệu đồng, chiếm 66,5%.
- Chênh lệch giữa 2024/2023 là 205 triệu đồng (tăng 98,6%) và giữa 2025/2024 là 263 triệu đồng (tăng 63,7%).

Các khoản vay đảm bảo không bằng tài sản:

- Năm 2023, nợ xấu của các khoản vay không có TSDB là 107 triệu đồng, chiếm 34% tổng nợ xấu CVTD

- Đến năm 2024, con số này tăng lên 197 triệu đồng, chiếm 32,3%.
- Năm 2025, nợ xấu tiếp tục tăng lên 340 triệu đồng, chiếm 33,5%.
- Chênh lệch giữa 2024/2023 là 90 triệu đồng (tăng 84,1%) và giữa 2025/2024 là 143 triệu đồng (tăng 72,6%).

Vay đảm bảo không bằng tài sản dễ tiếp cận nhưng có nhiều tiềm ẩn rủi ro, đặc biệt gói vay tín chấp đang được phát triển mạnh ở PGD Điện Nam - Điện Ngọc. Vì không cần tài sản đảm bảo, khách hàng vay có thể chủ quan hoặc không quản lý tốt khoản vay của mình, dẫn đến việc chậm thanh toán hoặc vỡ nợ.

Từ các số liệu trên, có thể thấy rằng nợ xấu CVTD đối với các khoản vay đảm bảo bằng tài sản chiếm tỷ trọng lớn hơn so với các khoản vay đảm bảo không bằng tài sản. Tuy nhiên, mức độ biến động của nợ xấu các khoản vay đảm bảo không bằng tài sản lại lớn hơn.

Nhìn chung, sự gia tăng nợ xấu CVTD trong giai đoạn này có thể được giải thích bởi các yếu tố kinh tế như lạm phát, biến động lãi suất và rủi ro tỷ giá. Tuy nhiên, với các biện pháp quản lý và kiểm soát chặt chẽ, PGD Điện Nam - Điện Ngọc đã có những chính sách kiểm soát nợ rất tốt và chưa vượt quá mức quy định mà BIDV đã đề ra. Trong tương lai, PGD cần tiếp tục tăng trưởng nhưng phải đảm bảo an toàn, đồng thời thu hồi nợ vay đúng hạn để hoạt động CVTD phát triển bền vững.

2.4. ĐÁNH GIÁ CHUNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM - CN HỘI AN - PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC

2.4.1. Những kết quả đạt được

Trong những năm qua, Ngân hàng BIDV – Chi nhánh Hội An, đặc biệt là PGD Điện Nam - Điện Ngọc, đã đạt được nhiều bước phát triển tích cực. Trong đó, hoạt động cho vay tiêu dùng là một trong những lĩnh vực có đóng góp quan trọng vào kết quả kinh doanh chung. Những thành công nổi bật của hoạt động CVTD có thể kể đến như sau:

Doanh số cho vay và dư nợ CVTD ghi nhận mức tăng trưởng ấn tượng trong giai đoạn vừa qua. Ngân hàng đã kịp thời nắm bắt nhu cầu của các nhóm khách hàng cũng như thích ứng linh hoạt với những biến động của nền kinh tế, từ đó chuyển dịch cơ cấu theo hướng đa dạng hóa sản phẩm. Mặc dù các khoản vay phục vụ mục đích truyền thống như mua và sửa chữa nhà ở vẫn chiếm tỷ trọng lớn, nhưng các nhóm vay tiêu dùng còn lại cũng đang duy trì tỷ trọng tương đối cân bằng và có xu hướng gia tăng đều qua các năm. Đây là minh chứng rõ nét cho sự phát triển theo chiều sâu của hoạt động cho vay tiêu dùng, với danh mục sản phẩm ngày càng được hoàn thiện và mở rộng.

Ngân hàng đã chủ động ứng dụng công nghệ hiện đại và nền tảng ngân hàng số vào hoạt động nghiệp vụ, nổi bật là triển khai các gói vay trực tuyến, cho phép khách hàng chủ động hơn trong việc đăng ký các gói vay, được xét duyệt đến giải ngân trong vòng 24 giờ. Giải pháp này không chỉ giúp kịp thời đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng một cách linh hoạt và hiệu quả, mà còn nâng cao trải nghiệm dịch vụ. Đồng thời, việc tích hợp công nghệ Big Data và trí tuệ nhân tạo (AI) trong quá trình thẩm định tín dụng giúp ngân hàng đánh giá chính xác năng lực tài chính của khách hàng, qua đó nâng cao chất lượng tín dụng và kiểm soát rủi ro nợ xấu. Những đổi mới này đã và đang tạo điều kiện để ngân hàng mở rộng khả năng tiếp cận đến đông đảo khách hàng tiềm năng, đặc biệt là nhóm khách hàng chưa từng sử dụng dịch vụ ngân hàng.

Trong nhiều năm liền, BIDV vinh dự góp mặt trong Top 2.000 doanh nghiệp lớn nhất thế giới do Tạp chí Forbes bình chọn. Là ngân hàng có sở hữu lớn của Nhà nước, BIDV luôn đóng vai trò tiên phong và tích cực trong việc thực hiện các chủ trương, chính sách của Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước. Với tầm nhìn trở thành định chế tài chính sở hữu nền tảng số hàng đầu tại Việt Nam, BIDV không ngừng cải tiến chất lượng sản phẩm và dịch vụ nhằm mang lại giá trị tối ưu cho khách hàng. Chính vị thế và uy

tín thương hiệu ở cấp quốc gia đã tạo nền tảng vững chắc cho các phòng giao dịch trực thuộc, trong đó có PGD Điện Nam – Điện Ngọc, trong việc thu hút khách hàng và củng cố niềm tin từ cộng đồng địa phương.

Tại Phòng Giao dịch Điện Nam - Điện Ngọc, dưới sự định hướng sát sao của Ban lãnh đạo, nguyên tắc "lấy khách hàng làm trung tâm" luôn được đặt lên hàng đầu. Chính vì vậy, BIDV - PGD Điện Nam - Điện Ngọc luôn chú trọng xây dựng uy tín và nâng cao chất lượng giao dịch, từ đó tạo dựng niềm tin vững chắc nơi khách hàng. Nhờ vậy, các sản phẩm vay tiêu dùng tại đây luôn được khách hàng tin tưởng lựa chọn.

2.4.2. Những hạn chế và nguyên nhân

Bên cạnh những kết quả đạt được trong thời gian qua thì hoạt động phát triển CVTD của ngân hàng BIDV – CN Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc vẫn còn nhiều hạn chế, cụ thể như sau:

Thứ nhất, cơ cấu danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng còn mất cân đối, phụ thuộc quá lớn vào cho vay trung và dài hạn trong khi bỏ ngỏ phân khúc vay ngắn hạn. Theo số liệu thống kê tại Bảng 2.7, dư nợ CVTD trung và dài hạn luôn duy trì tỷ trọng áp đảo trên 70%, đạt mức 110.068 triệu đồng vào năm 2025. Điều này cho thấy PGD chưa khai thác triệt để tiềm năng thực tế từ tệp khách hàng công nhân đông đảo trên địa bàn những người chủ yếu có nhu cầu vay vốn ngắn hạn và linh hoạt. Việc chậm đổi mới, thiếu vắng các gói vay tín chấp trực tuyến với khả năng phê duyệt tự động khiến danh mục sản phẩm của PGD trở nên nặng nề về các khoản vay truyền thống có tài sản đảm bảo. Có thể nhận thấy khả năng khai thác và cung ứng sản phẩm dịch vụ cho vay tiêu dùng của PGD Điện Nam - Điện Ngọc vẫn còn hạn chế khi so sánh với các ngân hàng cùng nhóm Big 4 như Vietcombank hay VietinBank những đơn vị đang đẩy mạnh tự động hóa các gói vay tín chấp ngắn hạn trực tuyến cho khách hàng nhận lương qua tài khoản. So với nhu cầu thực tế trên thị trường việc chưa tận dụng hết tiềm năng từ phân khúc này là một điểm cần được quan tâm trong chiến lược phát triển hoạt động tín dụng thời gian tới.

Thứ hai, tỷ lệ nợ xấu có xu hướng gia tăng liên tục, bộc lộ rõ nhất ở sự bùng phát rủi ro tại nhóm khách hàng vay tín chấp không có tài sản đảm bảo. Phân tích dữ liệu từ Bảng 2.5 và Bảng 2.8 chỉ ra rằng, tỷ lệ nợ xấu CVTD tăng liên tục từ mức 0,24% vào năm 2023 lên 0,65% vào năm 2025. Đáng chú ý, nhóm nợ xấu thuộc hình thức cho vay đảm bảo không bằng tài sản tăng cao nhất, chạm ngưỡng 0,87% vào năm 2025. Nguyên

nhân chủ yếu phát sinh nợ xấu đến từ hai yếu tố cốt lõi. Đầu tiên là về phía khách hàng, một bộ phận người vay là lao động tự do hoặc tiểu thương có dòng tiền phụ thuộc lớn vào tính thời vụ và biến động thị trường. Do thiếu quỹ dự phòng rủi ro, khi gặp các cú sốc như sụt giảm doanh thu hay mất việc, họ ngay lập tức đứt gãy nguồn thu và mất khả năng trả nợ. Tiếp theo là về phía quản trị rủi ro, công tác quản lý sau vay của cán bộ tín dụng còn nhiều lỗ hổng, từ bảng 2.3 bước kiểm tra hồ sơ và mục đích vay vốn của khách hàng khi mà khách hàng khai mục đích vay không đúng với lúc đã cấp vốn sẽ dẫn đến hậu quả dùng số tiền sai mục đích. Việc kiểm tra tình hình sử dụng vốn đôi khi chỉ mang tính hình thức trên giấy tờ, dẫn đến tình trạng khách hàng sử dụng vốn sai mục đích mà không bị phát hiện. Bên cạnh đó, sự thiếu nhạy bén trong việc nhận diện sớm các dấu hiệu suy giảm tài chính, cộng với thái độ thụ động, chậm trễ trong khâu đôn đốc nhắc nợ trước hạn đã khiến tỷ lệ thu hồi nợ sụt giảm nghiêm trọng. Quy trình thẩm định cũng chưa thực sự hiệu quả khi chưa đánh giá đầy đủ mức độ uy tín và năng lực tài chính của khách hàng, dẫn đến việc phê duyệt những khoản vay tiềm ẩn rủi ro cao. Thực trạng này không chỉ làm suy giảm chất lượng tín dụng mà còn tạo áp lực tài chính đáng kể cho ngân hàng trong quá trình xử lý nợ xấu.

Thứ ba, sự mất cân đối nghiêm trọng về cơ cấu giới tính và quy mô nhân sự mỏng gây cản trở trực tiếp đến năng lực thẩm định tại khu vực và tiến độ xử lý hồ sơ. Bảng 2.1 cho thấy PGD hiện chỉ có 10 cán bộ nhân viên, trong đó tỷ lệ nữ giới chiếm đến 70%. Đặc thù của nghiệp vụ tín dụng yêu cầu cán bộ phải thường xuyên bám sát địa bàn, thực hiện thẩm định thực tế và đôn đốc thu hồi nợ. Do đó, việc thiếu hụt nhân sự nam làm giảm đáng kể hiệu quả này. Bên cạnh đó, số lượng nhân viên ít ỏi cũng dẫn đến sự chậm trễ trong khâu ký kết hợp đồng và giải ngân, làm kéo dài thời gian chờ đợi và gây tâm lý không hài lòng cho khách hàng.

Thứ tư, dù có lợi thế tọa lạc tại vị trí đắc địa, bao quanh là các khu công nghiệp, nhưng khả năng tiếp cận và phân phối dịch vụ tài chính của PGD Điện Nam - Điện Ngọc còn nhiều rào cản. Phương thức phân phối vẫn phụ thuộc nhiều vào giao dịch tại quầy. Điều này dẫn đến khả năng khai thác và cung ứng dịch vụ CVTD của PGD Điện Nam - Điện Ngọc vẫn còn hạn chế so với nhu cầu thực tế trên thị trường. Nếu Agribank có thể

mạnh về độ phủ mạng lưới vật lý dày đặc đến từng khu vực ngoại ô, thì hệ thống phân phối của PGD Điện Nam - Điện Ngọc vẫn chưa có sự kết nối sâu rộng vào tận các nhà máy, xí nghiệp. Việc chậm chuyển dịch phân phối từ kênh tại quầy sang các kênh số hóa khiến ngân hàng bỏ lỡ một lượng lớn khách hàng tiềm năng là người lao động bận rộn.

Thứ năm, các chương trình tiếp thị của BIDV chưa thực sự đi sâu vào cộng đồng địa phương. Các hoạt động giới thiệu sản phẩm chủ yếu dựa vào các chiến dịch chung của toàn hệ thống như gói vay ưu đãi mua xe VinFast, thiếu đi các chiến dịch dành riêng cho khu vực cụ thể như Điện Nam - Điện Ngọc. Tại vì PGD Điện Nam - Điện Ngọc chưa xây dựng được phương thức tiếp cận linh hoạt như tư vấn trực tiếp tại khu dân cư hay phối hợp với các doanh nghiệp và cửa hàng điện máy tại địa phương. Trái ngược với Vietcombank thường xuyên triển khai các chiến dịch bán chéo trực tiếp thông qua tài khoản trả lương của doanh nghiệp, PGD Điện Nam - Điện Ngọc vẫn đang thụ động chờ khách hàng tìm đến, dẫn đến việc chưa khai thác triệt để tệp khách hàng doanh nghiệp hiện có.

Thứ sáu, quy trình thẩm định và kiểm soát sau vay của BIDV còn lỏng lẻo, mang nặng tính thủ công hình thức. Điều này thể hiện rõ qua việc tổng nợ xấu CVTD tăng vọt 66,6% ở năm 2025, chạm mức 1.016 triệu đồng. Quy trình đánh giá đầu vào chưa phân tích kỹ uy tín và năng lực tài chính thực sự của khách hàng. Khâu kiểm tra sau vay thường chỉ được thực hiện trên giấy tờ, dẫn đến tình trạng khách hàng sử dụng vốn sai mục đích mà không bị phát hiện. So với Vietcombank hay VietinBank đang số hóa mạnh mẽ hệ thống cảnh báo sớm và tự động nhắc nợ thì quy trình tại PGD Điện Nam - Điện Ngọc vẫn phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công, khiến việc thu hồi nợ kém hiệu quả.

Cuối cùng, vì vị trí nằm ở khu vực có mật độ công nhân cao, PGD Điện Nam - Điện Ngọc thường xuyên phải đối mặt với tình trạng đông đúc vào các thời điểm cuối ngày, trả lương hoặc cuối tháng. Mặc dù PGD đã thay đổi trụ sở mới khang trang hơn vào năm 2021, không gian giao dịch và hạ tầng tự động vẫn bộc lộ sự quá tải. Sự thiếu hụt nhân sự kết hợp với cơ sở hạ tầng giao dịch như số lượng máy ATM chưa đủ lớn đã tạo ra trải nghiệm chờ đợi mệt mỏi cho khách hàng, vô tình làm giảm hình ảnh chuyên nghiệp và hiện đại của một ngân hàng nhà nước lớn như BIDV so với các đối thủ trên cùng địa bàn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã đi sâu phân tích và đánh giá một cách toàn diện thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hội An – Phòng giao dịch Điện Nam - Điện Ngọc trong giai đoạn 2023 - 2025. Dựa trên các số liệu thực tế, có thể thấy PGD đã đạt được những kết quả đáng khích lệ: quy mô tín dụng được mở rộng, doanh số cho vay và thu nợ tăng trưởng ổn định qua các năm. Đồng thời, đơn vị cũng đã bước đầu ứng dụng thành công các nền tảng công nghệ số như BIDV SmartBanking vào việc cung cấp các gói vay trực tuyến, mang lại sự tiện lợi và nâng cao trải nghiệm cho khách hàng.

Tuy nhiên, bên cạnh những thành tựu đạt được, hoạt động cho vay tiêu dùng tại đơn vị vẫn bộc lộ một số hạn chế nhất định. Thông qua lăng kính của mô hình Marketing dịch vụ 7P, chương đã chỉ rõ những điểm cốt lõi như cơ cấu sản phẩm còn mất cân đối tập trung quá lớn vào dư nợ trung và dài hạn, áp lực cạnh tranh gay gắt về lãi suất, mạng lưới kênh phân phối tự động chưa đáp ứng đủ nhu cầu của mật độ dân cư cao, hoạt động xúc tiến tiếp thị còn thụ động. Thêm vào đó, nguồn nhân lực mỏng và mất cân đối giới tính, quy trình kiểm soát rủi ro mang nặng tính thủ công dẫn đến tỷ lệ nợ xấu có xu hướng gia tăng, cùng với sự quá tải về không gian giao dịch vật lý đã làm giảm sút lợi thế cạnh tranh của PGD.

Những nội dung này là cơ sở quan trọng để làm tiền đề cho việc đề xuất các giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng tại đơn vị trong chương 3 của khóa luận.

CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM THÚC ĐẨY PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG CỦA NGÂN HÀNG TMCP ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỘI AN – PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC

3.1. ĐỊNH HƯỚNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỘI AN – PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC

Căn cứ vào thực tế hoạt động của PGD Điện Nam - Điện Ngọc trong những năm gần đây, đặc biệt trong bối cảnh đẩy mạnh chiến lược ngân hàng bán lẻ, việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tiếp tục được xác định là một trong những trọng tâm ưu tiên. Định hướng phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng được cụ thể như sau:

Điều hành tăng trưởng tín dụng đi cùng với nâng cao năng lực QLRR, nâng cao chất lượng, tối ưu hoá hiệu quả sử dụng vốn, thực hiện tăng trưởng tín dụng theo phương châm an toàn, cân trọng, có hiệu quả, đảm bảo tuân thủ các quy trình, quy chế cho vay của BIDV.

Phấn đấu phát triển Phòng giao dịch Điện Nam - Điện Ngọc trở thành Phòng giao dịch tiêu biểu, dẫn đầu về hiệu quả hoạt động trong toàn hệ thống BIDV - Chi nhánh Hội An. Bên cạnh đó, xây dựng lộ trình, kế hoạch và biện pháp xử lý/thu hồi nợ trên cơ sở đánh giá, phân loại, danh mục khách hàng theo tình hình hoạt động kinh doanh. Đồng thời, đôn đốc, kiểm soát chặt chẽ các khoản nợ quá hạn và hạn chế phát sinh nợ quá hạn mới. Tích cực đeo bám khoản vay, tận dụng mọi khoản thu của khách hàng để thu hồi nợ, ưu tiên thu hết nợ gốc.

Vẫn tiếp tục khai thác khách hàng cũ và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm gia tăng khách hàng mới. Tiến hành nghiên cứu thị trường một cách kỹ lưỡng nhằm hiểu rõ nhu cầu và mong muốn của khách hàng, từ đó xây dựng chiến lược phát triển phù hợp, nâng cao năng lực cạnh tranh và tối ưu hóa chi phí hoạt động.

Đẩy mạnh hoạt động marketing, ứng dụng công nghệ thông tin hiện đại và đa dạng hóa sản phẩm, đặc biệt là các dịch vụ tiện ích theo hướng an toàn, bền vững nhằm nâng cao hiệu quả cho vay tiêu dùng. Đồng thời, chú trọng phát triển và đào tạo nguồn nhân lực có năng lực cạnh tranh, thích ứng nhanh với quá trình hội nhập và thay đổi của thị trường.

3.2. MỘT SỐ GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG ĐẦU TƯ VÀ PHÁT TRIỂN VIỆT NAM – CHI NHÁNH HỘI AN – PGD ĐIỆN NAM - ĐIỆN NGỌC

3.2.1. Giải pháp tái cơ cấu danh mục cho vay theo thời hạn và đẩy mạnh số hóa sản phẩm vay tín chấp ngắn hạn tại BIDV

Phòng giao dịch Điện Nam - Điện Ngọc cần nhanh chóng tái cơ cấu lại danh mục cấp tín dụng, giảm sự phụ thuộc quá lớn vào các khoản vay trung và dài hạn bằng cách đẩy mạnh khai thác phân khúc vay ngắn hạn thông qua nền tảng số. Dựa vào bảng 2.7 có thể thấy dư nợ CVTD trung và dài hạn luôn chiếm tỷ trọng áp đảo trên 70%, chạm mức 110.068 triệu đồng vào năm 2025. Trong khi đó, nhu cầu vốn ngắn hạn và linh hoạt của lực lượng công nhân đông đảo tại địa bàn lại chưa được khai thác triệt để. Để giải quyết vấn đề này PGD cần phát triển mạnh các sản phẩm vay tín chấp quy mô nhỏ từ 10 - 50 triệu đồng với quy trình giải ngân trong ngày dành riêng cho công nhân viên tại Khu công nghiệp Điện Nam - Điện Ngọc. Cần đẩy mạnh việc hướng dẫn khách hàng sử dụng tính năng vay thấu chi hoặc vay cầm cố sổ tiết kiệm trực tuyến trên BIDV SmartBanking. PGD cần học hỏi mô hình của VietinBank, đơn vị đã triển khai rất thành công tính năng phê duyệt tự động trên ứng dụng VietinBank iPay, cho phép giải ngân các khoản vay dưới 100 triệu đồng chỉ trong vòng 2-5 phút.

3.2.2. Giải pháp tối ưu hóa chi phí vốn và định giá rủi ro để kiểm soát nợ xấu cho vay tiêu dùng không đảm bảo bằng tài sản tại BIDV

Việc thắt chặt khâu thẩm định và áp dụng cơ chế định giá theo rủi ro là bắt buộc để kiểm soát tình trạng tỷ lệ nợ xấu bằng hình thức cho vay không đảm bảo bằng tài sản đang có xu hướng gia tăng tại ngân hàng. Phân tích từ Bảng 2.5 và Bảng 2.8 cho thấy tỷ lệ nợ xấu CVTD gia tăng liên tục từ mức 0,24% vào năm 2023 lên 0,65% vào năm 2025. Đáng báo động hơn, nhóm nợ xấu từ hình thức cho vay đảm bảo không bằng tài sản tăng vọt và đạt mức 0,87% vào năm 2025. Nguyên nhân cốt lõi là do tệp khách hàng tự do có dòng tiền thiếu ổn định, cộng với sự yếu kém trong công tác kiểm tra mục đích sử dụng vốn sau vay. PGD Điện Nam - Điện Ngọc cần thiết lập cơ chế định giá theo rủi ro theo tệp khách hàng có điểm xếp hạng tín dụng nội bộ cao sẽ được hưởng lãi suất ưu đãi giảm từ 0.5% - 1%/năm, ngược lại nhóm lao động tự do có rủi ro cao phải chịu phân bù rủi ro tương ứng để bảo đảm an toàn vốn. Bên cạnh đó PGD cần lấy chiến lược huy

động vốn của Vietcombank làm thước đo chuẩn mực, khi ngân hàng này duy trì tỷ lệ tiền gửi không kỳ hạn (CASA) ở mức rất cao từ 30% - 35%. Nhờ nguồn vốn rẻ này, họ có dư địa tung ra các gói vay với lãi suất chỉ từ 5.0% - 5.5%/năm. PGD cần tập trung khuyến khích doanh nghiệp trả lương qua tài khoản để gia tăng nguồn CASA, tạo đòn bẩy giảm lãi suất cho vay cạnh tranh.

3.2.3. Giải pháp cân đối cơ cấu nhân sự và tối ưu hóa năng suất lao động của cán bộ tại BIDV

Tỷ lệ nhân sự tại PGD Điện Nam - Điện Ngọc đang mất cân đối nghiêm trọng, nhìn vào bảng 2.1 có thể thấy 70% là nữ và chỉ 30% là nam. Sự chênh lệch này trực tiếp gây khó khăn cho các công tác đòi hỏi bám sát địa bàn như đi thăm định thực tế và đôn đốc xử lý nợ quá hạn. Bên cạnh đó, số lượng nhân sự tổng thể ít ỏi cũng làm chậm trễ quá trình ký kết hợp đồng và giải ngân. Chi nhánh Hội An cần xem xét luân chuyển hoặc tuyển dụng bổ sung thêm nhân sự nam cho vị trí cán bộ tín dụng để tăng cường năng lực thực địa. Bên cạnh đó, ngân hàng BIDV phải liên tục tổ chức các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng phân tích tâm lý nhằm quản lý chặt chẽ hơn mục đích vay sử dụng vốn của khách hàng, đồng thời trang bị kỹ năng quản lý tài chính cá nhân để cán bộ có thể tư vấn ngược lại cho khách hàng giúp họ tránh rơi vào nợ xấu.

3.2.4. Giải pháp tăng cường thêm mạng lưới giao dịch tự động mở rộng điểm phân phối tại khu công nghiệp Điện Nam - Điện Ngọc

Hiện tại khả năng tiếp cận dịch vụ của PGD Điện Nam Điện Ngọc còn nhiều rào cản do mạng lưới ATM và thiết bị giao dịch tự động tại khu công nghiệp còn rất hạn chế. Việc chậm chuyển đổi từ kênh tại quầy sang số hóa đã khiến PGD bỏ lỡ lượng lớn khách hàng là công nhân bận rộn không có thời gian giao dịch trong giờ hành chính. PGD cần đề xuất Hội sở cấp ngân sách lắp đặt thêm từ 2-3 máy giao dịch tự động có chức năng nộp và rút tiền 24/7 ngay tại khu vực cổng các phân khu đông công nhân. Điều này mang lại lợi ích vừa tăng khả năng nhận diện thương hiệu, vừa tạo thuận lợi tối đa cho khách hàng nộp tiền trả nợ ngoài giờ. BIDV có thể học hỏi cách tiếp cận của Agribank đơn vị sở hữu lợi thế bám rễ sâu vào từng thôn xã thông qua các phòng giao dịch và điểm giao dịch lưu động bằng ô tô chuyên dùng. BIDV có thể bù đắp việc thiếu hụt mạng lưới chi nhánh vật lý bằng cách gia tăng độ phủ của các máy ATM hiện đại.

3.2.5. Giải pháp đẩy mạnh tiếp thị chủ động hơn tại khu vực đặc thù và bán chéo qua hệ thống doanh nghiệp trả lương của BIDV

Hoạt động tiếp thị tại PGD thời gian qua vẫn mang tính thụ động, chủ yếu dựa vào chiến dịch vĩ mô của toàn hệ thống như vay mua xe VinFast mà thiếu vắng các chương trình kích cầu dành riêng cho cộng đồng dân cư Điện Nam - Điện Ngọc. PGD vẫn đang chờ khách hàng tự tìm đến thay vì xây dựng phương thức tư vấn trực tiếp như Vietcombank, ngân hàng thường xuyên bán chéo trực tiếp thông qua tài khoản trả lương của doanh nghiệp. PGD cần khai thác triệt để mô hình B2B2C bằng cách làm việc trực tiếp với Công đoàn và Ban giám đốc các công ty tại khu công nghiệp. Khi doanh nghiệp chi trả lương qua BIDV, ngân hàng sẽ tự động cấp hạn mức thẻ tín dụng và vay thấu chi từ 2-3 tháng lương cho công nhân mà không yêu cầu họ phải đến tận PGD đăng ký. Ngoài ra, cần thiết lập các điểm tư vấn lưu động vào giờ tan ca tại cổng các khu công nghiệp, hoặc hợp tác với các siêu thị điện máy lớn tại địa bàn như Điện Máy Xanh để triển khai trực tiếp các gói vay mua sắm trả góp.

3.2.6. Giải pháp tự động hóa thẩm định và kiểm soát chặt chẽ rủi ro sau vay

Quy trình thẩm định và kiểm soát sau vay của BIDV còn lỏng lẻo, đa số phụ thuộc nhiều vào thao tác thủ công và chỉ kiểm tra hình thức trên giấy tờ. Từ Bảng 2.5 có thể thấy quy trình thẩm định thủ công đã khiến nợ xấu CVTD tăng vọt 66,6% trong năm 2025, chạm mức 1.016 triệu đồng. Lỗ hổng nằm ở quy trình kiểm tra sau vay chỉ mang tính hình thức trên giấy tờ chứ chưa thực sự xem khách hàng đã sử dụng vốn đúng mục đích hay chưa. PGD cần áp dụng ngay việc số hóa quy trình khởi tạo khoản vay để giảm thiểu giấy tờ thủ công, kết hợp công nghệ tự động chấm điểm tín dụng dựa trên lịch sử giao dịch và hệ thống CIC. Ngân hàng cần thiết lập bộ chỉ số cảnh báo sớm để hệ thống tự động quét dòng tiền nếu phát hiện sụt giảm số dư đột ngột, chậm trả lương hoặc phát sinh nợ chú ý ở TCTD khác, cán bộ tín dụng sẽ nhận được báo động để xuống hiện trường nhắc nợ ngay lập tức. Điển hình như Vietcombank đã áp dụng hệ thống khởi tạo khoản vay bán lẻ RLOS từ nhiều năm trước giúp tối ưu hóa và giảm thiểu đến 70% thời gian xử lý hồ sơ thủ công, đồng thời hạn chế tối đa rủi ro nợ xấu.

3.2.7. Giải pháp nâng cấp hạ tầng và trải nghiệm không gian giao dịch của BIDV tại PGD Điện Nam - Điện Ngọc

Với vị trí nằm ngay trung tâm khu vực có mật độ công nhân cao, PGD Điện Nam - Điện Ngọc thường xuyên rơi vào tình trạng đông đúc vào đầu giờ và cuối giờ, chờ đợi một mình trong các ngày trả lương hoặc cuối tháng do thiếu hụt nhân sự và hạ tầng giao dịch tự động. Sự quá tải này đã vô tình làm giảm đi hình ảnh chuyên nghiệp của một ngân hàng nhà nước lớn. PGD có thể tham khảo mô hình nâng cao trải nghiệm khách hàng của TP Bank bằng cách thiết kế các khu vực tự phục vụ ngay tại sảnh chờ. Bố trí từ 1-2 máy tính bảng hoặc Kiosk cùng nhân viên điều phối để hướng dẫn khách hàng tự mở tài khoản hoặc nộp hồ sơ vay online trong thời gian chờ đợi, qua đó giảm tải đáng kể cho quầy giao dịch viên. Không gian giao dịch phải đảm bảo luôn khang trang, hiển thị rõ ràng bằng điện tử thông báo lãi suất ưu đãi và các hướng dẫn thủ tục trực quan bằng mã QR code để khách hàng dễ dàng quét và tự tìm hiểu ngay trên thiết bị cá nhân.

3.3. KIẾN NGHỊ

3.3.1. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam

Ngân hàng Nhà nước cần hoàn thiện hành lang pháp lý cho vay tiêu dùng, cập nhật và ban hành các quy định pháp lý rõ ràng hơn liên quan đến cho vay tiêu dùng, đặc biệt trong lĩnh vực cho vay không có tài sản đảm bảo, nhằm bảo vệ cả tổ chức tín dụng và người vay. Mở rộng nhiều hơn các văn phòng đăng ký giao dịch bảo đảm, các văn phòng công chứng để tạo điều kiện thuận lợi cho người dân làm các thủ tục hành chính liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng và tất cả các hoạt động khác của ngân hàng.

Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại các chi nhánh, phòng giao dịch cần được kiểm tra thường xuyên hơn, đồng thời tổ chức các lớp tập huấn chuyên đề về quản trị rủi ro tín dụng và thẩm định khách hàng.

Đẩy mạnh xây dựng hệ thống chia sẻ dữ liệu tín dụng toàn ngành, giúp các ngân hàng dễ dàng tra cứu lịch sử tín dụng của khách hàng, giảm thiểu rủi ro khi cấp tín dụng.

Ngân hàng Nhà nước nên thường xuyên tổ chức các hội thảo, tọa đàm nhằm tiếp thu ý kiến đóng góp từ các ngân hàng thương mại. Việc tăng cường tính minh bạch và công khai trong việc cung cấp thông tin về hoạt động tín dụng và khách hàng có quan hệ tín dụng sẽ giúp tổ chức tín dụng khai thác dữ liệu một cách chính xác và kịp thời.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam

Xây dựng chiến lược phát triển mảng cho vay tiêu dùng riêng biệt, BIDV cần có kế hoạch phát triển dài hạn cho mảng tín dụng tiêu dùng, phù hợp với xu hướng thị trường, đặc thù khu vực và từng nhóm khách hàng.

Ngân hàng cần tăng hạn mức cho vay tiêu dùng để tạo được uy tín và thu hút khách hàng, mở rộng phạm vi đối tượng khách hàng hơn. Có nhiều chính sách ưu đãi cho khách hàng khi đến sử dụng các sản phẩm của ngân hàng để tạo dựng được lòng tin cho khách hàng.

Tổ chức đào tạo chuyên sâu cho cán bộ tín dụng về kỹ năng thẩm định, tư vấn và chăm sóc khách hàng, đặc biệt tại các phòng giao dịch trọng điểm như PGD Điện Nam - Điện Ngọc.

Hoàn thiện quy trình marketing từ nghiên cứu thị trường đến triển khai truyền thông, bán hàng – bảo đảm tính nhất quán và chuyên nghiệp trong toàn hệ thống. Nâng cấp hệ thống chấm điểm tín dụng nội bộ, giám sát chặt chẽ hoạt động sau vay và áp dụng công nghệ để phát hiện sớm rủi ro trong các khoản vay tiêu dùng.

Bên cạnh các giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ tín dụng, BIDV nên xem xét việc mở rộng mạng lưới máy ATM tại các khu vực đông dân cư, khu công nghiệp hoặc nơi có lưu lượng giao dịch cao. Việc lắp đặt thêm các máy ATM không chỉ giúp khách hàng thuận tiện hơn trong việc rút tiền, chuyển khoản và tra cứu thông tin tài khoản mà còn góp phần nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp, hiện đại của ngân hàng. Đồng thời, điều này cũng giúp giảm tải áp lực tại quầy giao dịch, tiết kiệm thời gian cho khách hàng và tăng mức độ hài lòng đối với dịch vụ ngân hàng.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hội An

Phòng giao dịch Điện Nam - Điện Ngọc là một đơn vị trực thuộc có tiềm năng phát triển lớn do vị trí nằm ngay tại khu vực tập trung đông đảo dân cư và khu công nghiệp. Tuy nhiên, để PGD có thể khắc phục triệt để các hạn chế hiện tại và triển khai hiệu quả các giải pháp đã đề xuất, kính đề nghị Ban Giám đốc BIDV – Chi nhánh Hội An xem xét hỗ trợ và chỉ đạo thực hiện nội dung sau:

Trước hết, về khía cạnh tối ưu hóa nguồn nhân lực và hiệu suất, Chi nhánh cần

xem xét điều chỉnh lại cơ cấu giới tính của đội ngũ nhân sự tại PGD, vốn đang có sự chênh lệch lớn khi nữ giới chiếm tới 70%, thông qua việc bổ sung thêm cán bộ tín dụng nam nhằm tăng cường năng lực thẩm định thực tế tại địa bàn và đơn đốc thu hồi nợ hiệu quả hơn, đồng thời Chi nhánh nên thường xuyên tổ chức các chương trình đào tạo chuyên sâu về kỹ năng tư vấn, chăm sóc khách hàng và quản trị rủi ro tín dụng cho cán bộ tại các PGD trọng điểm. Thứ hai, để phát triển hạ tầng và mạng lưới phân phối nhằm giảm tải áp lực giao dịch tại quầy và phục vụ tốt hơn tệp khách hàng là công nhân tại các khu công nghiệp, Chi nhánh cần phê duyệt kế hoạch mở rộng mạng lưới máy ATM/CDM tại các khu vực đông dân cư và khu công nghiệp, bởi việc lắp đặt thêm thiết bị không chỉ nâng cao hình ảnh chuyên nghiệp, hiện đại của ngân hàng mà còn giúp khách hàng thuận tiện hơn trong việc rút tiền, chuyển khoản và tra cứu thông tin. Thứ ba, về cơ chế sản phẩm và chính sách giá, Chi nhánh cần tham mưu cho Hội sở xây dựng chiến lược phát triển mảng cho vay tiêu dùng riêng biệt, phù hợp với đặc thù khu vực và từng nhóm khách hàng tại địa phương, từ đó tạo cơ chế cho phép PGD linh hoạt hơn trong việc áp dụng các chính sách ưu đãi, tăng hạn mức vay để thu hút khách hàng và tạo dựng lòng tin vững chắc. Thứ tư, trước thực trạng nợ xấu có xu hướng gia tăng, Chi nhánh cần ưu tiên cấp quyền sử dụng và triển khai các hệ thống phần mềm hỗ trợ quản trị rủi ro tiên tiến cho PGD, vì việc ứng dụng hệ thống điểm tín dụng nội bộ và công nghệ giám sát sau vay sẽ giúp PGD phát hiện sớm rủi ro và nâng cao chất lượng danh mục tín dụng. Cuối cùng, về hỗ trợ tiếp thị và kết nối doanh nghiệp, Chi nhánh cần hỗ trợ PGD hoàn thiện quy trình marketing từ khâu nghiên cứu thị trường đến triển khai truyền thông nhằm đảm bảo tính nhất quán, đặc biệt là đóng vai trò làm cầu nối giúp PGD tiếp cận và ký kết thỏa thuận hợp tác với các doanh nghiệp lớn tại khu vực Điện Nam - Điện Ngọc để triển khai các gói sản phẩm bán chéo, tạo nguồn thu hồi vốn ổn định và an toàn.

3.4. HẠN CHẾ CỦA NGHIÊN CỨU VÀ HƯỚNG NGHIÊN CỨU TƯƠNG LAI

3.4.1. Hạn chế của nghiên cứu

Mặc dù khóa luận đã đạt được những mục tiêu nghiên cứu đề ra, hệ thống hóa được cơ sở lý luận và phân tích sâu sắc thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Điện Nam - Điện Ngọc, song đề tài vẫn không tránh khỏi một số hạn chế mang tính khách quan và chủ quan như sau:

Thứ nhất, nghiên cứu này chỉ giới hạn trong phạm vi phân tích hoạt động cho vay tiêu dùng tại một đơn vị cụ thể là Phòng giao dịch Điện Nam - Điện Ngọc trực thuộc Chi nhánh BIDV Hội An. Do đặc thù địa bàn mang tính địa phương cao khu vực tập trung đông đảo lực lượng công nhân và đô thị mới, các phát hiện và giải pháp đề xuất mang tính đặc thù rõ rệt, do đó tính khái quát hóa để áp dụng cho toàn bộ hệ thống BIDV hoặc các ngân hàng thương mại khác trên địa bàn Đà Nẵng và khu vực miền Trung còn chưa cao.

Thứ hai, chuỗi số liệu thứ cấp được sử dụng trong khóa luận chỉ tập trung trong giai đoạn 3 năm từ 2023 đến 2025. Đây là giai đoạn nền kinh tế có nhiều biến động dị biệt sau đại dịch và chịu ảnh hưởng lớn từ lạm phát, xung đột địa chính trị toàn cầu. Do khoảng thời gian phân tích tương đối ngắn, nghiên cứu chưa thể đánh giá và dự báo một cách toàn diện các xu hướng vận động mang tính chu kỳ dài hạn của thị trường tín dụng tiêu dùng tại địa bàn.

Thứ ba, đề tài chủ yếu tiếp cận bằng phương pháp nghiên cứu định tính kết hợp thống kê mô tả, so sánh và phân tích chỉ số tài chính từ các báo cáo hoạt động nội bộ của phòng giao dịch. Việc thiếu vắng các mô hình kinh tế lượng chuyên sâu như hồi quy tuyến tính đa biến, mô hình Logit và Probit khiến nghiên cứu chưa đo lường và định lượng chính xác được mức độ tác động của từng yếu tố độc lập như lãi suất, thu nhập, công nghệ số hay quy trình thủ tục đến rủi ro nợ xấu và quyết định chọn gói vay của khách hàng.

Thứ tư, nội dung đánh giá thực trạng trong khóa luận chủ yếu dựa trên lăng kính chủ quan của ngân hàng thông qua hệ thống báo cáo kết quả kinh doanh được cung cấp. Nghiên cứu chưa thực hiện được các cuộc điều tra khảo sát diện rộng bằng bảng hỏi đối với tệp khách hàng cá nhân và công nhân tại Khu công nghiệp Điện Nam - Điện Ngọc, dẫn đến việc đánh giá mức độ hài lòng và nhận diện rào cản tiếp cận dịch vụ từ phía người tiêu dùng chưa thực sự khách quan và đa chiều.

3.4.2. Hướng nghiên cứu tương lai

Từ những hạn chế nêu trên, các nghiên cứu tiếp theo về chủ đề phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại các ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam có thể mở rộng và phát triển sâu hơn theo các hướng như sau:

Thứ nhất, mở rộng quy mô và gia tăng tính đại diện của đối tượng nghiên cứu. Các nghiên cứu trong tương lai cần mở rộng phạm vi khảo sát lên cấp Chi nhánh toàn

bộ các phòng giao dịch thuộc BIDV Hội An hoặc Chi nhánh Đà Nẵng, hoặc thực hiện nghiên cứu so sánh đối chiếu giữa các ngân hàng thương mại thuộc nhóm Big 4 trên cùng địa bàn nhằm đưa ra một bức tranh toàn cảnh, có tính đại diện và giá trị thực tiễn cao hơn cho ngành tài chính - ngân hàng tại khu vực.

Thứ hai, tích hợp phương pháp nghiên cứu định lượng và các mô hình kinh tế lượng chuyên sâu. Hướng nghiên cứu tiếp theo cần kết hợp linh hoạt giữa định tính và định lượng bằng việc ứng dụng các mô hình cấu trúc tuyến tính hoặc hồi quy đa biến. Điều này sẽ giúp xác định và kiểm định một cách khoa học các giả thuyết nghiên cứu, đo lường chính xác mức độ ảnh hưởng và mối quan hệ biện chứng giữa các yếu tố môi trường vĩ mô, chính sách ngân hàng đến hành vi tiêu dùng và khả năng trả nợ của khách hàng.

Thứ ba, nghiên cứu tương lai cần chú trọng xây dựng quy trình phát bảng hỏi và phỏng vấn sâu trực tiếp người lao động, đặc biệt là phân khúc công nhân tại các khu công nghiệp trọng điểm. Việc thu thập và xử lý dữ liệu sơ cấp bằng phần mềm chuyên dụng như SPSS hay AMOS sẽ mang lại góc nhìn thực tế, khách quan về tâm lý, thị hiếu và những rào cản thực sự mà người dân gặp phải, từ đó giúp ngân hàng thiết kế các sản phẩm tín dụng tiêu dùng sát thực tế và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trên cơ sở định hướng chiến lược phát triển chung của toàn hệ thống BIDV và việc nhận diện sâu sắc những vấn đề còn tồn đọng đã được phân tích ở Chương 2, Chương 3 đã tập trung đề xuất một hệ thống các giải pháp đồng bộ và mang tính thực tiễn cao nhằm thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng tại BIDV – Chi nhánh Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc.

Bám sát mô hình 7P trong hoạt động ngân hàng, các giải pháp được thiết kế linh hoạt để giải quyết triệt để các hạn chế, cụ thể bao gồm: Tái cơ cấu danh mục sản phẩm theo hướng gia tăng các gói vay ngắn hạn và đẩy mạnh số hóa. Áp dụng cơ chế định giá dựa trên rủi ro để tối ưu hóa biên lợi nhuận. Mở rộng điểm chạm vật lý bằng máy CDM kết hợp hệ sinh thái số. Đẩy mạnh các chiến dịch tiếp thị mục tiêu và bán chéo trực tiếp tại các khu công nghiệp. Điều chỉnh cơ cấu và nâng cao chất lượng nguồn nhân lực. Tự động hóa quy trình thẩm định, áp dụng hệ thống cảnh báo sớm để kiểm soát chặt nợ xấu và nâng cấp không gian giao dịch nhằm gia tăng điều kiện hữu hình và tối ưu hóa trải nghiệm khách hàng.

Bên cạnh hệ thống giải pháp nội bộ, chương cũng đã đưa ra các kiến nghị mang tính vĩ mô đối với Ngân hàng Nhà nước và những kiến nghị cụ thể đối với Ban Giám đốc BIDV – Chi nhánh Hội An. Những kiến nghị này nhằm mục đích tạo ra một hành lang pháp lý an toàn, cơ chế điều hành linh hoạt và sự hỗ trợ kịp thời về nguồn lực để PGD có thể triển khai thành công các giải pháp đề ra. Tổng thể các giải pháp và kiến nghị trong chương này không chỉ hướng đến việc khắc phục những điểm yếu hiện tại, duy trì chất lượng tín dụng an toàn, mà còn giúp PGD Điện Nam - Điện Ngọc bứt phá lợi nhuận, giữ vững vị thế cạnh tranh và đóng góp tích cực vào sự phát triển kinh tế - xã hội tại địa bàn.

KẾT LUẬN

Trong suốt quá trình phát triển, ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam đã tạo dựng được uy tín đối với khách hàng khi lựa chọn sử dụng sản phẩm, dịch vụ tại ngân hàng. Đồng thời, ngân hàng không ngừng đẩy mạnh công tác phát triển các tính năng mới đối với sản phẩm để tạo thêm sự tiện ích cho khách hàng khi đặt niềm tin tại BIDV. Đối với PGD Điện Nam - Điện Ngọc cũng không ngoại lệ, luôn nỗ lực phấn đấu tiếp cận nhu cầu tiêu dùng của khách hàng là trách nhiệm của mỗi CBTD.

Đặc biệt, trong đề tài **“Giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam – Chi nhánh Hội An – PGD Điện Nam - Điện Ngọc”**, hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân đóng vai trò quan trọng trong việc tạo ra doanh thu cho phòng giao dịch cũng như toàn hệ thống ngân hàng. Nhằm thúc đẩy hoạt động tín dụng cá nhân trong ngắn hạn và đồng hành cùng khách hàng trong suốt quá trình hợp tác, ngân hàng không ngừng chú trọng đến việc phát triển mảng tín dụng cá nhân. Trong những năm gần đây, tăng trưởng tín dụng luôn là một trong những mục tiêu được ưu tiên, thể hiện tiềm năng lớn của sản phẩm này đối với bộ phận kinh doanh.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được, sản phẩm vẫn còn tồn tại một số hạn chế cần được khắc phục. Trong khóa luận, em đã đề cập đến các điểm còn bất cập và đưa ra một số đề xuất cá nhân nhằm khai thác hiệu quả hơn các khía cạnh tiềm năng của sản phẩm, từ đó nâng cao chất lượng dịch vụ, đáp ứng tốt hơn nhu cầu thị trường và xu hướng phát triển hiện nay.

Trong bối cảnh hội nhập và sự cạnh tranh ngày càng gay gắt giữa các ngân hàng, việc chuyển hướng phát triển hoạt động ngân hàng bán lẻ là xu thế tất yếu, góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và khả năng tồn tại, phát triển bền vững của ngân hàng.

Trong quá trình thực hiện khóa luận, do thời gian thực tập ngắn, kiến thức chuyên môn còn hạn chế và chưa có nhiều kinh nghiệm thực tiễn, nên không tránh khỏi những thiếu sót. Em kính mong nhận được sự góp ý và nhận xét quý báu từ quý thầy cô để hoàn thiện hơn nội dung và chất lượng của khóa luận tốt nghiệp này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Minh Kiều (2011), Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, NXB thống kê
2. Nguyễn Đăng Dờn (2018), Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, NXB Đại học Quốc gia TP.HCM
3. Phan Thị Thu Hà (2019), Giáo trình Ngân hàng Thương mại, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân
4. Peter S. Rose & Sylvia C. Hudgins (2012), Quản trị Ngân hàng thương mại, NXB Tài chính
5. Chính phủ (2023), Nghị định số 13/2023/NĐ-CP về bảo vệ dữ liệu cá nhân
6. Luật Tổ chức tín dụng (2024)
7. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2016), Thông tư 39/2016/TT-NHNN quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng
8. Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (2016), Thông tư 43/2016/TT-NHNN quy định cho vay tiêu dùng của công ty tài chính
9. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (2025), Báo cáo thường niên các năm 2023, 2024, 2025
10. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (2025), Báo cáo tài chính hợp nhất các năm 2023, 2024, 2025
11. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hội An (2025), Báo cáo tổng kết hoạt động kinh doanh các năm 2023, 2024, 2025
12. Ngân hàng TMCP Đầu tư và Phát triển Việt Nam (2013), Quy định về trình tự, thủ tục cấp tín dụng bán lẻ
13. <https://bidv.com.vn/vn/trang-chu>