

CHƯƠNG 1

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

1.1. Tổng quan về hoạt động cho vay tiêu dùng

1.1.1 Khái niệm về cho vay của Ngân hàng Thương mại

Theo khoản 4 Điều 23 Quyết định số 32/2024/QH15 ngày 18/01/2024 thì “Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả hoạt động ngân hàng và hoạt động kinh doanh khác theo quy định của Luật này nhằm mục tiêu lợi nhuận. Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định nhằm mục tiêu lợi nhuận”.

Bên cạnh đó, theo Ngân hàng Thế giới (World Bank) và các tổ chức tín dụng tại Hoa Kỳ thì: “NHTM là một tổ chức kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, cung cấp các dịch vụ về tài chính như nhận tiền gửi, chuyển tiền, thanh toán, cho vay, đầu tư, đổi tiền, mua bán ngoại hối và các dịch vụ khác liên quan đến tiền như bảo quản, ủy thác, làm đại lý trong nước và quốc tế”.

Tóm lại, có thể hiểu đơn giản rằng NHTM là cầu nối quan trọng giữa người gửi tiền và người đi vay cũng như đóng vai trò quan trọng trong việc chuyển nguồn vốn nhàn rỗi đến những nơi có nhu cầu cần nguồn vốn để đầu tư phát triển kinh tế. Thông qua đó, ngân hàng không chỉ giúp thúc đẩy quá trình lưu chuyển vốn trên thị trường tài chính một cách gián tiếp mà còn đóng góp vào việc tăng trưởng hiệu quả phân bổ nguồn lực trong nền kinh tế. Ngoài ra, ngân hàng thương mại còn quan trọng để thực hiện các chính sách tiền tệ của nhà nước, góp phần ổn định kinh tế và hỗ trợ tăng trưởng vững chắc.

1.1.2 Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của NHTM

Nền kinh tế phát triển và khoa học hiện đại ngày nay kéo theo nhu cầu của con người ngày càng tăng cao, điều này khiến cho hoạt động của các NHTM phải luôn đa dạng để đáp ứng nhu cầu của từng khách hàng. Các hoạt động của ngân hàng chủ yếu thường xuyên một số nghiệp vụ sau:

Cấp tín dụng: Là hoạt động mà một tổ chức tài chính cung cấp một khoản tiền cho khách hàng để họ sử dụng trong một khoảng thời gian nhất định hoặc nhận

cam kết cho phép sử dụng khoản tiền đó, dựa trên những nguyên tắc có hoàn trả thông qua các nghiệp vụ cho vay. Trong đó:

- + **Cho vay:** Là một trong những hình thức cấp tín dụng của NHTM. Theo đó, ngân hàng sẽ giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng có mục đích trong một khoảng thời gian nhất định theo thỏa thuận của hai bên. Bên cạnh đó, bên đi vay là khách hàng sẽ phải có trách nhiệm hoàn trả vô điều kiện cả gốc lẫn lãi cho bên cho vay là ngân hàng khi đến hạn phải thanh toán.
- + **Bao thanh toán:** Là một hình thức tài trợ thương mại, trong đó ngân hàng sẽ mua lại các khoản phải thu ngắn hạn phát sinh từ hợp đồng mua bán hàng hóa/dịch vụ đã được bên bán hàng và bên mua hàng ký kết. Việc mua lại này giúp bên bán hàng thu hồi vốn nhanh chóng, giảm rủi ro tín dụng và có thể tiếp tục sản xuất kinh doanh.
- + **Bảo lãnh ngân hàng:** Là một hình thức bảo đảm tài chính mà tổ chức tín dụng cam kết với bên thứ ba về việc sẽ thực hiện nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng trong trường hợp khách hàng không thực hiện hoặc đã làm nhưng không đầy đủ các nghĩa vụ đã cam kết thì khách hàng sẽ phải nhận nợ và hoàn trả lại cho tổ chức tín dụng theo hợp đồng.
- + **Chiết khấu:** Là một hình thức giao dịch tài chính, trong đó ngân hàng mua lại các công cụ tài chính có kỳ hạn hoặc các giấy tờ có giá khác của khách hàng với giá thấp hơn giá trị đáo hạn. Ngân hàng sẽ giữ lại phần chênh lệch giữa giá mua và giá trị đáo hạn làm lãi.

Nhận tiền gửi: Là hoạt động mà tổ chức tín dụng thu nhận tiền từ các tổ chức hoặc cá nhân dưới các hình thức khác nhau như tiền gửi tiền, gửi tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi, không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, kỳ phiếu, tín phiếu... hoặc cam kết hoàn trả lại đầy đủ số tiền gốc và lãi cho người gửi theo đúng thỏa thuận.

- + **Cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản:** Là hoạt động mà tổ chức tín dụng cung cấp cho khách hàng các phương tiện và dịch vụ thanh toán bao gồm séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, dịch vụ nhờ thu, ủy nhiệm thu, thanh toán qua thẻ, thư tín dụng và các hình thức thanh toán điện tử khác. Tất cả các giao dịch này được thực hiện thông qua tài khoản của khách hàng tại ngân hàng.

Một số nghiệp vụ khác: Bao gồm các hoạt động như kinh doanh ngoại tệ, cho thuê tài chính, dịch vụ kinh doanh chứng khoán, dịch vụ thông tin tư vấn và dịch vụ ủy thác.

1.2 Khái quát về hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM

1.2.1 Khái niệm về hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM

Theo Điều 4 khoản 7 Luật số 32/2024/QH15 ngày 18/01/2024 quy định về luật các Tổ chức tín dụng theo Quốc hội thì: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc bên cho vay giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho bên cho vay”.

Theo Giáo trình Tín dụng Ngân hàng, Tô Ngọc Hưng, 2019 thì: “Cho vay tiêu dùng là các khoản vay được cấp cho cá nhân, hộ gia đình bởi ngân hàng hoặc các công ty tài chính để thỏa mãn nhu cầu chi tiêu của khách hàng. Tùy vào từng đối tượng khách hàng, mục đích vay, mức cho vay hay thời hạn vay...mà tổ chức tín dụng có thể cho vay tiêu dùng có hoặc không có tài sản đảm bảo”.

Trong đó, cho vay có nhiều hình thức nếu xét về hình thức đối tượng cho vay thì sẽ có đối tượng là khách hàng doanh nghiệp hoặc khách hàng cá nhân còn nếu xét về mục đích cho vay thì có CVTD và vay SXKD. Chính vì vậy mà cho vay tiêu dùng là một trong các hình thức cho vay, do đó ta có thể hiểu rằng: Cho vay tiêu dùng là các khoản vay nhằm tài trợ những nhu cầu chi tiêu linh hoạt và đa dạng của khách hàng là cá nhân và hộ gia đình trong một khoảng thời gian nhất định với lãi suất phù hợp cùng nguyên tắc sử dụng vốn vay đúng mục đích và có khoản trả gốc lẫn lãi đúng hạn theo như thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

1.2.2 Đặc điểm cho vay tiêu dùng tại NHTM

Nhu cầu đời sống ngày một tăng cao cho nên kéo theo đó hoạt động CVTD là một trong những hoạt động kinh doanh đem lại lợi nhuận cho các NHTM, giúp cho các NHTM phát triển ổn định cũng như thúc đẩy tăng trưởng nền kinh tế. Hoạt động cho vay tiêu dùng sẽ có các đặc điểm sau đây:

Quy mô của từng khoản vay thường nhỏ, lãi suất có xu hướng cao hơn các loại hình cho vay khác:

Giá trị của mỗi khoản vay tiêu dùng của khách hàng thường nhỏ hơn và tiềm ẩn ít rủi ro hơn, chia sẻ ảnh hưởng đối với ngân hàng ở mức thấp. Tuy nhiên, thực tế lại cho rằng dù giá trị khoản vay lớn hoặc nhỏ thì việc thiết lập một khoản vay mới đòi hỏi cán bộ nhân viên cần phải thực hiện đầy đủ từng bước trong quy trình cho vay. Điều này sẽ dẫn tới các chi phí quản lý của ngân hàng với một món vay tiêu dùng tương đương với chi phí cho doanh nghiệp vay một món lớn để sản xuất kinh doanh. Kết quả là dù chi phí tổ chức cho vay trên một đồng vốn cấp ra cho khách hàng cá nhân hoặc hộ gia đình vay tiêu dùng thường cao hơn so với việc cho khách hàng doanh nghiệp vay vốn để sản xuất kinh doanh.

Nhu cầu vay tiêu dùng thường nhạy cảm với các chu kỳ kinh tế:

Nhu cầu vay vốn có thể tăng lên hoặc giảm xuống tùy thuộc vào nền kinh tế. Khi nền kinh tế đang phát triển mạnh thì mọi người sẽ có nhiều khả năng chi trả các khoản vay của họ từ ngân hàng. Nhưng khi nền kinh tế đi xuống mọi người thường đưa ra những quyết định thận trọng và đáng đo vì họ lo lắng về thu nhập của họ.

Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng hầu như ít co dãn với lãi suất:

Khách hàng thông thường chú trọng hơn đến số tiền mà họ sẽ phải hoàn trả hàng tháng hơn là vấn đề về lãi suất mặc dù chính lãi suất ghi trên hợp đồng thỏa thuận sẽ ảnh hưởng đến số tiền mà họ phải trả. Khi lãi suất không phải là mối lo ngại của cá nhân hay hộ gia đình khi đến vay tiền thì mức thu nhập và trình độ dân trí lại tác động mạnh đến việc sử dụng các khoản tiền vay của khách hàng. Những người có thu nhập cao thường họ sẽ có xu hướng tiêu dùng nhiều hơn so với thu nhập hàng năm của mình và họ xem việc vay mượn như một công cụ để đạt được mức sống mà mình mong muốn hơn là một lựa chọn chỉ được sử dụng trong tình trạng khẩn cấp.

Nguồn trả nợ có thể biến động lớn:

Trong các khoản cho vay tiêu dùng thì sự chênh lệch về lương, thưởng cũng như chi phí sinh hoạt của cá nhân hoặc hộ gia đình chính là nguồn chính để hoàn trả gốc và lãi vay cho ngân hàng. Do đó, thu nhập và chi tiêu là hai yếu tố quyết định trực tiếp tới khả năng hoàn trả của khách hàng. Tuy nhiên, cả hai yếu tố này lại dễ dàng bị lung lay khi có sự thay đổi một cách khách quan và chủ quan như điều kiện

xã hội, kinh tế, trình độ học vấn, tuổi tác, sức khỏe hoặc những sự cố ngoài ý muốn của khách hàng vay.

Tư cách của khách hàng là yếu tố khó xác định:

Bên cạnh việc xem xét năng lực tài chính của khách hàng thì một yếu tố quan trọng mà nhân viên ngân hàng không bao giờ bỏ qua đó là xác định tư cách khách hàng, quyết định thiện chí trả nợ của cá nhân và hộ gia đình. Tuy nhiên, việc thu thập thông tin của nhóm khách hàng này khó đầy đủ và chính xác. Khác với KHDN ngân hàng có thể đánh giá tính hình tài chính của khách hàng thông qua các báo cáo tài chính đã được kiểm toán nhưng đối với khách hàng cá nhân thường chủ yếu dựa trên thông tin khách hàng cung cấp. Điều này khiến ngân hàng sẽ gặp khó khăn hơn trong việc kiểm chứng, xác minh tính chính xác và đầy đủ thông tin, gây ra rủi ro tín dụng. Sự thiếu minh bạch, không trung thực của khách hàng sẽ dẫn tới kết quả đánh giá sẽ không chính xác, ngân hàng đưa ra quyết định sai lầm và một lựa chọn đối nghịch được đưa ra, rủi ro tín dụng là điều khó tránh khỏi.

1.2.3 Vai trò của cho vay tiêu dùng tại NHTM

❖ Đối với khách hàng

Đáp ứng kịp thời nhu cầu tiêu dùng khi khách hàng hiện tại không đủ năng lực tài chính. CVTD hỗ trợ người dân có kinh phí trang trải, nâng cao chất lượng cuộc sống, hướng đến đời sống tiện nghi. Thỏa mãn được nhu cầu đó thì khách hàng sẽ có động lực để lao động, tạo ra thu nhập, ổn định kinh tế để có thêm những điều kiện để thực hiện các mục tiêu ngắn hạn sớm hơn ngay tại thời điểm ấy.

❖ Đối với ngân hàng

Hoạt động cho vay tiêu dùng đã phát triển bền vững từ rất lâu trong ngân hàng và liên tục mở rộng các mối quan hệ với khách hàng. Tiềm năng sinh lời từ các khách hàng trong lĩnh vực này là khá lớn bởi vì nhu cầu tiêu dùng luôn ngày càng được tăng cao. Hơn nữa, việc xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng còn giúp ngân hàng tăng cường khả năng huy động vốn, mở rộng danh mục sản phẩm và dịch vụ, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh và củng cố vị thế trên thị trường, giảm rủi ro kinh doanh.

❖ **Đối với nền kinh tế:**

Việc này không chỉ giúp giảm thiểu chi phí giao dịch mà còn tạo điều kiện thuận lợi để mở rộng thị trường, nâng cao năng suất lao động, sử dụng hiệu quả các nguồn lực, từ đó thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và nâng cao đời sống người dân. Giúp tài trợ cho việc mua hàng của khách hàng, trang trải chi tiêu của họ và khuyến khích họ mua những sản phẩm cần thiết từ đó kích cầu tiêu dùng.

Khi nền kinh tế đi lên đồng nghĩa với nhiều người có thêm nhiều việc làm và sẽ kiếm được thu nhập hơn, tăng số lượng doanh nghiệp và giúp họ phát triển dịch vụ ngân hàng và các tổ chức tín dụng. Điều này sẽ giúp mọi người có được số tiền họ cần để chi phí sinh hoạt và giúp ích cho nền kinh tế của chúng ta.

1.2.4 Phân loại cho vay tiêu dùng tại NHTM

Phân loại cho vay tiêu dùng là để sắp xếp các khoản cho vay theo từng nhóm và việc phân loại cho vay có cơ sở khoa học chính là tiền đề để thiết lập các quy trình cho vay thích hợp và nâng cao hiệu quả rủi ro tín dụng. Phân loại cho vay tiêu dùng có thể dựa vào các căn cứ sau đây:

❖ **Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn của khách hàng**

- Cho vay mua nhà.
- Cho vay sửa chữa, xây dựng nhà.
- Cho vay mua ô tô.
- Cho vay du học.
- Cho vay tiêu dùng khác.

Cho vay tiêu dùng có khả năng đáp ứng đa dạng các nhu cầu tài chính của khách hàng, từ những nhu cầu thiết yếu hàng ngày đến những dự định dài hạn trong tương lai đã trở thành một sản phẩm cho vay rất phổ biến đối với người dân. Những nhu cầu mà các cá nhân hoặc hộ gia đình có thể sẽ có những phát sinh bất ngờ như đi khám bệnh, mua sắm sinh hoạt hay có những dự định đã đặt ra như mua ô tô, nhà ở hoặc đi du học. Do đó, mục đích vay của các khách hàng rất đa dạng và phong phú nên việc xây dựng một hệ thống phân loại khoa học và hiệu quả không chỉ giúp ngân hàng quản lý rủi ro tốt hơn mà còn là nền tảng để phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính.

❖ **Căn cứ vào phương thức cho vay**

Cho vay từng lần: Cho vay từng lần là hình thức cho vay khá phổ biến của ngân hàng, thường được áp dụng cho các trường hợp khách hàng có nhu cầu vay vốn không thường xuyên hoặc khi ngân hàng muốn tăng cường kiểm soát việc sử dụng vốn vay. Hình thức này cho phép ngân hàng linh hoạt điều chỉnh hạn mức và điều kiện cho vay theo từng giao dịch, đảm bảo an toàn và hiệu quả.

Cho vay theo hạn mức thấu chi: Là hình thức cho vay mà qua đó ngân hàng cho phép khách hàng chỉ tiêu vượt quá số dư có sẵn trong tiền gửi thanh toán của họ trong một thời hạn với hạn mức nhất định. Hạn mức tín dụng có thể tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ, trong kỳ khách hàng có thể vay trả nhiều lần song dư nợ không được vượt quá hạn mức tín dụng. Bên cạnh đó, dư nợ trong kỳ có thể lớn hơn hạn mức. Tuy nhiên đến cuối kỳ, khách hàng phải trả nợ để giảm dư nợ sao cho dư nợ cuối kỳ không được vượt quá hạn mức.

Cho vay theo thẻ tín dụng: Chủ yếu là hình thức dựa trên sự tin tưởng và uy tín cũng như lịch sử tín dụng của khách hàng. Số tiền cho vay tùy thuộc vào hạn mức thẻ cũng như quy định của từng ngân hàng.

❖ **Căn cứ vào tài sản đảm bảo**

Cho vay không tài sản đảm bảo: Là hình thức tín dụng dựa trên sự đánh giá toàn diện về uy tín, khả năng tài chính và lịch sử tín dụng của khách hàng. Ngân hàng sẽ xem xét dựa trên niềm tin vào sự trung thực và trách nhiệm của khách hàng, đồng thời xem xét kỹ lưỡng các yếu tố về thu nhập, có dòng tiền luôn tăng trưởng qua các năm và luôn cam kết trả nợ đều đặn khi đáo hạn cũng như khách hàng có quan hệ tốt và thường xuyên đến ngân hàng giao dịch.

Cho vay thế chấp: Là hình thức tín dụng trong đó tài sản của khách hàng như nhà đất, ô tô, cầm cố giấy tờ có giá hoặc có sự bảo lãnh của bên thứ ba được dùng làm tài sản thế chấp để đảm bảo khoản vay. Ngân hàng và khách hàng sẽ phải ký hợp đồng đảm bảo để cấp tín dụng. Ngân hàng sẽ tiến hành thẩm định giá trị dựa vào tài sản thế chấp như quyền sở hữu, giá trị pháp lý, khả năng trả nợ, tình hình tài chính và kiểm tra cũng như giám sát việc sử dụng khoản vay hoặc có khả năng bảo quan tài sản đảm bảo.

Cho vay cầm cố giấy tờ có giá, sổ tiết kiệm: Là hình thức vay vốn mà khách hàng sử dụng sổ tiết kiệm của mình như một tài sản thế chấp. Trong quá trình vay vốn ngân hàng đảm nhận vai trò giữ và bảo quản sổ tiết kiệm và chỉ khi trả lại cho khách hàng sau khi toàn bộ khoản vay đã được hoàn tất thanh toán. Việc cho vay cầm cố sổ tiết kiệm là phương thức vay an toàn và đáng tin cậy khi ngân hàng có sở hữu và kiểm soát tài sản thế chấp. Điều này đảm bảo cho ngân hàng và đồng thời tạo sự thuận lợi cho khách hàng vay vốn có thể tiếp cận các nguồn vốn tài chính mà không cần phải thế chấp những tài sản khác.

1.2.5 Nguyên tắc, điều kiện và quy trình cơ bản của nghiệp vụ cho vay tiêu dùng tại NHTM

❖ Nguyên tắc chung trong cho vay tiêu dùng

Việc áp dụng hiệu quả các nguyên tắc cho vay chính là yếu tố then chốt giúp ngân hàng duy trì sự ổn định và bền vững. Trong đó, hoạt động cho vay tiêu dùng là một trong những hình thức cho vay quan trọng và ngân hàng chỉ thực hiện cấp tín dụng cho khách hàng khi đảm bảo được các nguyên tắc cơ bản sau:

Tiền vay phải được sử dụng đúng mục đích hợp lý, hợp lệ

Theo nguyên tắc này, khách hàng vay tiền phải được sử dụng khoản vay theo đúng mục đích đã được cam kết trong hợp đồng tín dụng. Các NHTM có quyền từ chối hoặc hủy bỏ mọi yêu cầu vay khi khách hàng không tuân thủ mục đích sử dụng đúng như đã định. Việc khách hàng sử dụng khoản vay sai mục đích dễ dẫn đến thất thoát và gây thiệt hại với cả hai bên trong hợp đồng tín dụng. Mặt khác, việc sử dụng vốn vay đúng mục đích còn là cơ sở để ngân hàng thẩm định cũng như kiểm tra, giám sát quá trình sử dụng khoản vay của khách hàng. Việc sử dụng vốn vay đúng mục đích hợp lý, hợp lệ còn góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay cũng như giúp khách hàng đảm bảo được khả năng hoàn trả nợ cho ngân hàng. Điều này xây dựng sự uy tín của khách hàng đối với ngân hàng và củng cố mối quan hệ mật thiết, bền chặt giữa hai bên trong tương lai.

Tiền vay phải được hoàn trả theo đúng thời hạn đã thỏa thuận cả gốc lẫn lãi:

Việc hoàn trả đầy đủ cả gốc lẫn lãi là một nguyên tắc cơ bản trong hợp đồng tín dụng và để đảm bảo sự bền vững của ngân hàng. Ngân hàng huy động vốn từ

khách hàng gửi tiết kiệm để cho vay và khách hàng vay vốn phải trả lại cả gốc lẫn lãi để ngân hàng có thể tiếp tục cho vay cho những khách hàng khác, khoản tiền đó phải hoàn trả đủ nợ đúng hạn và đầy đủ theo thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng cho ngân hàng để ngân hàng hoàn trả lại tiền cho khách hàng.

Mọi sự chậm trễ hoặc thiếu hụt nào trong việc trả nợ gốc và lãi đều vi phạm hợp đồng tín dụng và có thể dẫn đến những hậu quả pháp lý nghiêm trọng. Ngân hàng có quyền chấm dứt hợp đồng và sử dụng các biện pháp thu hồi nợ để đảm bảo quyền lợi của mình, đồng thời đảm bảo sự ổn định của hoạt động cho vay tiêu dùng.

Khi kết thúc thời gian vay, khách hàng có nghĩa vụ trả lại cho ngân hàng toàn bộ số tiền gốc đã vay và một khoản lãi nhất định. Điều này là hoàn toàn hợp lý bởi vì để đảm bảo cho tiền vay không bị giảm, tiền vay phải thu hồi được đầy đủ gốc và sinh lời.

Bên cạnh đó, tiền lãi thu được từ hoạt động cho vay tiêu dùng đóng vai trò trong việc tạo ra thu nhập cho ngân hàng, giúp ngân hàng trang trải các chi phí hoạt động, đầu tư và tạo ra lợi nhuận. Chính vì vậy, việc khách hàng hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn là điều vô cùng quan trọng, đảm bảo sự ổn định và phát triển bền vững của ngân hàng.

❖ **Điều kiện cho vay tiêu dùng**

Để đảm bảo quyền lợi của cả ngân hàng và khách hàng thì việc đặt ra các điều kiện cho vay là vô cùng cần thiết. Các điều kiện này giúp ngân hàng đánh giá, xem xét và quyết định có nên cấp vốn cho khách hàng hay không. Việc đáp ứng đầy đủ các điều kiện này là điều kiện tiên quyết để khách hàng được phê duyệt khoản vay. Những điều kiện vay vốn thường bao gồm:

(1) **Khách hàng phải có đủ tư cách pháp lý:** Quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng được xây dựng trên nền tảng pháp luật, đảm bảo rằng mọi giao dịch đều tuân thủ các quy định hiện hành. Cả ngân hàng và khách hàng đều phải có đủ năng lực pháp lý và hành vi dân sự để ký kết hợp đồng và chịu trách nhiệm về các nghĩa vụ đã cam kết. Điều này giúp bảo vệ quyền lợi của cả hai bên và đảm bảo tính minh bạch, công bằng trong giao dịch.

(2) **Khách hàng phải có đủ thu nhập lành mạnh để đảm bảo hoàn trả tiền vay đúng hạn cam kết:** Để đảm bảo khoản vay được trả đúng hạn, ngân hàng

yêu cầu khách hàng chứng minh khả năng tài chính ổn định thông qua thu nhập hàng tháng. Điều này được thể hiện qua việc chứng minh thu nhập hàng tháng vững chắc và đảm bảo khả năng hoàn trả khoản vay đúng hạn. Khách hàng cũng cần có hợp đồng lao động có thời hạn ít nhất 12 tháng trở lên hoặc hợp đồng không xác định thời hạn. Ngân hàng sẽ so sánh mức thu nhập của khách hàng với số tiền vay để đảm bảo rằng khách hàng có đủ khả năng trả nợ đúng hạn.

(3) Khách hàng phải bảo đảm tín dụng:

- + Khách hàng cần có tài sản đảm bảo hợp pháp, rõ ràng về quyền sở hữu như nhà đất, xe ô tô, sổ tiết kiệm...
- + Lịch sử tín dụng của khách hàng phải được xếp loại tốt.
- + Bên cạnh đó, khách hàng cần có rõ phương án cũng như mục đích sử dụng vốn vay rõ ràng, minh bạch.
- Ngoài ra, khách hàng cần phải cung cấp một số giấy tờ tùy thân như:
 - + CMND/hộ chiếu đang còn hiệu lực.
 - + Sổ hộ khẩu/giấy tờ chứng minh cư trú thường xuyên.
 - + Giấy đăng ký kết hôn (nếu đã kết hôn)/Giấy xác nhận độc thân.

(4) Khách hàng cần có điều kiện về nguồn trả nợ vay vốn

Khách hàng cung cấp những giấy tờ để chứng minh được nguồn vốn trả nợ:

- + Hợp đồng lao động, xác nhận lương, sao kê tài sản ngân hàng, hợp đồng cho thuê tài sản, giấy phép kinh doanh và các loại giấy tờ liên quan khác.
- + Để chứng minh mục đích sử dụng khoản vay khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ có liên quan như hợp đồng mua bán, hóa đơn, biên lai thuế... tùy thuộc vào mục đích vay.
- + Để đảm bảo khoản vay, khách hàng có thể sử dụng tài sản bất động sản (sổ đỏ) hoặc phương tiện giao thông (giấy tờ xe) làm tài sản đảm bảo.

❖ Quy trình cho vay

Quy trình cho vay là một quá trình bài bản, được thực hiện theo một quy trình nghiêm ngặt và chuyên nghiệp của cán bộ nhân viên thực hiện khi tạo ra khoản vay cho khách hàng. Sau khi hoàn tất đầy đủ các hồ sơ hợp lý, hợp lệ cũng như thu thập được các thông tin của khách hàng, cán bộ nhân viên sẽ tiến hành tiếp

nhận thẩm định, trình duyệt và phê duyệt cũng như thông báo việc chấp nhận/từ chối với khách hàng trong thời gian sớm nhất. Quy trình cho vay được tóm tắt gồm các bước sau đây:

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ tín dụng

Khi đến ngân hàng để làm thủ tục vay vốn, khách hàng sẽ được nhân viên tín dụng tư vấn và hỗ trợ nhiệt tình trong việc chuẩn bị hồ sơ, giúp khách hàng tiết kiệm thời gian và hoàn tất thủ tục một cách nhanh chóng và chính xác.

Bước 2: Thẩm định tín dụng

Các yếu tố mà Ngân hàng thường xem xét trong việc thẩm định tín dụng bao gồm việc:

- + Đánh giá năng lực pháp lý của khách hàng: Khách hàng cần có đủ các yếu tố pháp lý và không thuộc tuổi vị thành niên, người đang bị truy cứu trách nhiệm hình sự hoặc đang chấp hành án.
- + Đánh giá nguồn tài chính của khách hàng.
- + Đánh giá tính minh bạch, chính xác và độ chân thật của các thông tin đã thu thập được từ phía khách hàng cung cấp ở bước đầu tiên.
- + Đánh giá mục đích để sử dụng khoản vay đó.
- + Xem xét tình hình tài sản đảm bảo của khách hàng (nếu có).
- + Phân tích những tình huống có thể xảy ra dẫn đến rủi ro cho ngân hàng.

Bước 3: Xét duyệt và quyết định cho vay

Sau khi trải qua quá trình thẩm định thì nhân viên tín dụng sẽ tiến hành báo cáo cho quản lý cao hơn để xét duyệt và đưa ra quyết định về việc cấp vốn. Sau khi quyết định được đưa ra ngân hàng sẽ thông báo cho khách hàng về kết quả.

Bước 4: Hoàn tất thủ tục công chứng và tiến hành ký hợp đồng tín dụng

Sau khi hoàn tất thủ tục công chứng, ngân hàng và khách hàng sẽ tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng. Hợp đồng này sẽ bao gồm đầy đủ các yếu tố quan trọng cần có để minh bạch.

Bước 5: Giải ngân

Sau khi hợp đồng đã được kí kết, ngân hàng tiến hành giải ngân bằng cách chuyển tiền vay vào tài khoản của khách hàng hoặc giải ngân bằng hình thức tiền mặt. Thông qua quá trình giải ngân, ngân hàng sẽ kiểm tra và giám sát được mục

đích sử dụng khoản vay đồng thời phát hiện và điều chỉnh những sai sót ở các khâu trước đó. Việc giải ngân phải đảm bảo đúng tiến độ trong hợp đồng tín dụng đã ký kết.

Bước 6: Quản lý và kiểm tra trong quá trình cho vay

Sau khi tiền đã được giải ngân thì ngân hàng tiếp tục triển khai một hệ thống giám sát chặt chẽ để đảm bảo khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích, tuân thủ các điều khoản trong hợp đồng tín dụng, hiện trạng tài sản đảm bảo, tình hình tài chính của khách hàng. Thông qua công tác kiểm tra và giám sát sẽ giúp ngân hàng chủ động phát hiện và xử lý sớm các dấu hiệu bất thường, từ đó giảm thiểu rủi ro tín dụng và bảo vệ lợi ích của cả ngân hàng và khách hàng.

Bước 7: Thu hồi nợ gốc và lãi

Khi đến hạn trả nợ, khách hàng cần thanh toán đầy đủ cả gốc và lãi theo đúng cam kết trong hợp đồng. Nếu khách hàng thực hiện đúng nghĩa vụ, ngân hàng sẽ tiến hành thủ tục hoàn trả tài sản đảm bảo và kết thúc hợp đồng. Trường hợp đến hạn trả nợ mà khách hàng không đủ hoặc không trả đúng hạn thì ngân hàng sẽ xem xét ra hạn nợ hoặc chuyển sang nợ quá hạn. Ngân hàng sẽ đánh giá khả năng và mức độ thu hồi.

Bước 8: Lưu trữ hồ sơ

Việc này nhằm tạo điều kiện cho việc kiểm tra của các cơ quan chức năng, đảm bảo minh bạch cũng như rõ ràng.

1.2.6 Các nhân tố ảnh hưởng đến chất lượng cho vay tiêu dùng tại NHTM

❖ Nhân tố khách quan

Môi trường cạnh tranh

Trong bối cảnh cuộc cách mạng công nghiệp 4.0, cạnh tranh trong ngành Ngân hàng ngày càng trở nên khốc liệt. Để tồn tại và phát triển, các ngân hàng không chỉ cạnh tranh về lãi suất, sản phẩm mà còn phải tập trung vào việc xây dựng một thương hiệu mạnh, uy tín, mạng lưới chi nhánh, công nghệ thông tin và nguồn nhân lực, cung cấp các dịch vụ khách hàng chất lượng cao. Mỗi ngân hàng sẽ phải tạo ra được sự khác biệt vượt trội trong các yếu tố này để tạo dựng lòng tin, thu hút và giữ chân khách hàng từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh và gia tăng lợi nhuận. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng cần chú trọng đến việc quản lý rủi ro, đảm bảo tính ổn

định và bền vững của hoạt động kinh doanh. Mỗi ngân hàng đều cần nhanh chóng thích ứng với những thay đổi của thị trường và nắm bắt được cơ hội để duy trì vị thế cạnh tranh trên thị trường.

Khách hàng

Khách hàng là trung tâm của mọi hoạt động kinh doanh của ngân hàng quyết định sự thành công hay thất bại của các khoản cho vay vì họ là người nhận khoản tiền vay đồng thời cũng là người có nghĩa vụ phải hoàn trả nợ gốc lẫn lãi cho phía ngân hàng. Nếu như thu nhập của khách hàng ổn định thì khả năng trả nợ khoản vay của khách hàng sẽ thuận lợi. Tuy nhiên, tình hình kinh tế của khách hàng sẽ có những yếu tố xuất hiện bất ngờ như sức khỏe hoặc các tác động ảnh hưởng chính tới tài chính của khách hàng như Covid 19, thiên tai, bệnh tật cần phải nhập viện điều trị sẽ gây ra những hậu quả nghiêm trọng, làm gián đoạn thu nhập của khách hàng và làm giảm khả năng thanh toán.

Bên cạnh đó, một yếu tố cũng không kém phần quan trọng đó là ý thức trả nợ của khách hàng. Nếu khách hàng có ý thức cao về việc sẽ phải hoàn trả nợ theo đúng thỏa thuận trong hợp đồng thì dù kinh tế hay thu nhập của họ có chút khó khăn thì họ vẫn cố gắng tìm cách xoay chuyển tình thế để tới hạn trả kịp thời. Tuy nhiên, vẫn có những khách hàng họ bỏ mặc hoặc cố tình gia hạn thêm thời hạn trả nợ mặc dù họ vẫn có khả năng trả nợ thì đây cũng chính là vấn đề làm ảnh hưởng đến khả năng thu hồi vốn của ngân hàng. Chính vì vậy mà ngân hàng cần có một hệ thống giám sát và quản lý rủi ro chặt chẽ, việc theo dõi sát sao tình hình tài chính của khách hàng, đánh giá các yếu tố ảnh hưởng đến khả năng trả nợ và xây dựng các kịch bản ứng phó với các tình huống rủi ro là những hoạt động cần thiết để bảo vệ lợi ích của ngân hàng.

Môi trường pháp lý

Ngân hàng là một trong những lĩnh vực chịu sự quản lý chặt chẽ, giám sát của luật pháp và các cơ quan chức năng của Chính phủ. Hoạt động của ngân hàng sẽ được điều chỉnh bởi các quy định của Ngân hàng Nhà nước, Luật Các tổ chức tín dụng, luật dân sự và các quy định khác. Khi những văn bản pháp luật quy định rõ ràng, đầy đủ và đồng bộ cũng như ổn định sẽ là hàng lang pháp lý bền vững, góp phần làm cho sự cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng trong hoạt động cho vay.

Mặt khác, điều đó cũng sẽ làm khuyến khích đầu tư trong nước cũng như thu hút vốn từ nước ngoài từ đó mà thúc đẩy nền kinh tế phát triển vững mạnh. Ngược lại, khi những quy định của luật pháp không rõ ràng, không ổn định sẽ làm cho hiệu quả CVTD bị giảm sút.

Môi trường kinh tế

Hoạt động cho vay tiêu dùng chịu tác động của nhiều yếu tố và có tính nhạy cảm theo chu kỳ kinh tế. Khi nền kinh tế ổn định, phát triển, chính sách tiền tệ hỗ trợ, các sản phẩm tài chính đa dạng và người dân có thu nhập ổn định, nhu cầu vay tiêu dùng thường tăng cao vì người dân cảm thấy tự tin hơn về tương lai khi nghĩ rằng thu nhập của họ đủ để chi trả cho các nhu cầu hiện tại. Bởi chính trị mà ổn định thì nền kinh tế mới phát triển được, khi đó sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động sản xuất kinh doanh của cá nhân và doanh nghiệp nhằm nâng cao thu nhập của người dân, từ đó thúc đẩy nhu cầu vay tiêu dùng.

Ngược lại, khi giai đoạn nền kinh tế suy thoái kéo theo tâm lý người dân thường sẽ trở nên thận trọng hơn và ảnh hưởng tới hoạt động kinh doanh rơi vào tình trạng khó khăn. Thu nhập kỳ vọng trong tương lai của người dân sẽ trở nên không chắc chắn, bấp bênh dẫn đến người tiêu dùng khó kiểm soát và không dự đoán được khả năng tài chính của mình. Một nền kinh tế ổn định sẽ là yếu tố then chốt giúp các tổ chức tài chính và khách hàng yên tâm tham gia vào hoạt động cho vay tiêu dùng.

Môi trường văn hóa – xã hội

Các yếu tố văn hóa – xã hội như lối sống, tập quán xã hội và thói quen của người tiêu dùng ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Những yếu tố này tác động đến cách mà người tiêu dùng tiếp cận cũng như sử dụng các dịch vụ CVTD, từ đó ảnh hưởng đến chiến lược kinh doanh của ngân hàng.

Hiểu rõ và thích ứng với những yếu tố văn hóa – xã hội sẽ giúp các ngân hàng xây dựng được những sản phẩm và dịch vụ phù hợp, tăng cường khả năng cạnh tranh và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của người tiêu dùng. Việc nắm bắt và điều chỉnh theo các xu hướng tiêu dùng, tập quán xã hội và lối sống không chỉ giúp ngân hàng thu hút và giữ chân khách hàng mà còn góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động và lợi nhuận.

Môi trường khoa học công nghệ:

Ngày nay, cuộc cách mạng công nghệ 4.0 đã tạo điều kiện cho sự phát triển của nhiều ngành, trong đó có lĩnh vực ngân hàng. Cùng với sự phát triển không ngừng của công nghệ sẽ đem lại những thay đổi sâu sắc trong ngành Ngân hàng, giúp nâng cao hiệu quả và chất lượng dịch vụ. Nhờ ứng dụng các công nghệ hiện đại mà việc xử lý những giao dịch của ngân hàng trở nên nhanh chóng và dễ dàng hơn, đồng thời còn tự động hóa nhiều quy trình nghiệp vụ sẽ giúp xử lý chặt chẽ, giảm thiểu soi sót và tăng cường tính minh bạch.

❖ Nhân tố chủ quan

Tài chính của khách hàng: Khả năng trả nợ của khách hàng có mối liên hệ trực tiếp với rủi ro tín dụng mà ngân hàng phải đối mặt. Ngân hàng quyết định chấp nhận cấp vốn vay khi khách hàng có thể đáp ứng đầy đủ những tiêu chí về thu nhập cần thiết để đảm bảo hoàn tất nghĩa vụ thanh toán nợ cả gốc lẫn lãi. Năng lực trả nợ của khách hàng được thể hiện qua việc họ có nguồn thu nhập ổn định, biết quản lý các chi tiêu thu nhập hàng ngày cũng như việc trả nợ cho ngân hàng.

Chiến lược kinh doanh của ngân hàng: Chiến lược kinh doanh chính là kim chỉ nam trong việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng. Một chiến lược rõ ràng, cụ thể và được thực hiện một cách hiệu quả sẽ giúp ngân hàng định hướng đúng đắn, lựa chọn sản phẩm dịch vụ phù hợp, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng cũng như tạo ra lợi thế cạnh tranh bền vững và những cơ hội phát triển vượt bậc.

Nếu không xây dựng một chiến lược kinh doanh hiệu quả, vạch ra những hướng đi cụ thể thì ngân hàng sẽ dễ dàng bị đối thủ vượt mặt và mất đi cơ hội phát triển. Các chiến lược này cần được cụ thể hóa thành các kế hoạch chi tiết cho từng giai đoạn nhằm đạt được các mục tiêu đã được đề ra.

Quy trình cho vay tiêu dùng của ngân hàng

Quy trình cho vay tiêu dùng đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng dịch vụ của ngân hàng. Quy trình này cần phải được thực hiện theo một chu trình cụ thể, từ bước tiếp nhận hồ sơ, thẩm định, phê duyệt, giải ngân cho đến thu hồi nợ, mỗi giai đoạn đều đóng vai trò quan trọng và ảnh hưởng đến chất lượng của các giai đoạn tiếp theo. Quy trình cho vay tiêu dùng không chỉ ảnh hưởng đến hiệu quả kinh doanh của ngân hàng mà còn tác động trực tiếp đến trải nghiệm của khách hàng. Bởi khi một quy trình rườm rà, không chặt chẽ sẽ ảnh hưởng tới quá trình thẩm định và quyết định cấp khoản vay. Mỗi khách hàng đều cần phải trải qua một chu trình cho vay cụ thể, từng giai đoạn trong quy trình CVTD đều có mối quan hệ chặt chẽ với nhau và sự liên kết giữa kết quả của giai đoạn trước sẽ là cơ sở vững chắc cho các giai đoạn sau, đồng thời nó tác động đến hiệu quả chất lượng công việc chung. Trong đó, quy trình thẩm định đóng vai trò then chốt quyết định chất lượng món vay.

Một quy trình cho vay tiêu dùng không khoa học và hợp lý sẽ dẫn đến những hậu quả nghiêm trọng. Việc cho vay đối tượng khách hàng không đủ điều kiện sẽ làm tăng tỷ lệ nợ xấu, gây áp lực lên tài chính của ngân hàng. Đồng thời, việc xác định kỳ hạn trả nợ không phù hợp sẽ gây khó khăn cho khách hàng trong quá trình trả nợ, làm giảm lòng tin của khách hàng đối với ngân hàng và ảnh hưởng đến uy tín của ngân hàng. Do đó, việc xây dựng và thực hiện một quy trình cho vay chặt chẽ, nghiêm túc là chìa khóa để giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng và nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng, góp phần vào sự phát triển bền vững của ngân hàng.

Chất lượng cán bộ nhân viên của ngân hàng

Sự thành công bền vững của hoạt động cho vay phụ thuộc rất lớn vào chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên. Chính những con người này với kiến thức cũng như kỹ năng chuyên nghiệp, giàu kinh nghiệm không chỉ đảm bảo chất lượng tín

dụng mà còn góp phần nâng cao trải nghiệm khách hàng và xây dựng hình ảnh thương hiệu tốt đẹp cho ngân hàng.

Cán bộ nhân viên là những người trực tiếp tương tác với khách hàng, từ khâu tiếp nhận những hồ sơ, tư vấn sản phẩm, hướng dẫn khách hàng những điều kiện để được cấp vay vốn đồng thời thu thập và xử lý các thông tin của khách hàng để từ đó thẩm định tín dụng, phê duyệt khoản vay đến giải ngân và thu hồi nợ. Chính vì điều này mà yêu cầu đòi hỏi cán bộ nhân viên cần trang bị cho mình những kiến thức chuyên môn vững vàng, tinh thần trách nhiệm cao, bên cạnh đó việc không ngừng học hỏi và cập nhật kiến thức là điều cần thiết để cán bộ tín dụng có thể thích ứng với những thay đổi của thị trường và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Bên cạnh kiến thức chuyên môn, cán bộ nhân viên cần sở hữu những kỹ năng mềm quan trọng như giao tiếp, đàm phán, thuyết phục và xây dựng mối quan hệ mật thiết với khách hàng. Khi thái độ phục vụ tận tình và chuyên nghiệp không chỉ xây dựng mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng mà còn góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng đối với ngân hàng. Thông thường, khách hàng sẽ luôn nhớ đến những trải nghiệm dịch vụ tích cực và trở thành khách hàng quen thuộc của ngân hàng, đồng thời họ cũng sẽ giới thiệu ngân hàng mình tin tưởng cho người khác. Một đội ngũ cán bộ nhân viên làm việc chuyên nghiệp và hiệu quả sẽ là động lực thúc đẩy lớn giúp ngân hàng thu hút và giữ chân những vị khách hàng, từ đó đem lại nhiều cơ hội hợp tác cũng như nhiều hợp đồng có giá trị.

Chính sách tín dụng: Trong mỗi giai đoạn phát triển, ngân hàng sẽ đặt ra những chỉ tiêu cụ thể và xây dựng các biện pháp phù hợp với diễn biến của nền kinh tế và đạt được mục tiêu kinh doanh của ngân hàng trong từng thời kỳ. Việc xây dựng và thực hiện một chính sách tín dụng hiệu quả, hợp lý không chỉ giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro và bên cạnh đó còn có thể điều chỉnh mức độ thắt chặt hay nới lỏng các điều kiện tín dụng tùy thuộc vào tình hình thực tế.

Uy tín của ngân hàng

Hoạt động marketing của ngân hàng đóng vai trò là cầu nối quan trọng giữa ngân hàng và khách hàng. Thông qua các hoạt động marketing, ngân hàng không chỉ giới thiệu sản phẩm, dịch vụ mà còn xây dựng hình ảnh thương hiệu, tạo dựng lòng tin và sự hài lòng cho khách hàng. Các yếu tố như đáp ứng tốt đối với các khoản

vay, thái độ phục vụ tận tình, sự đa dạng của dịch vụ và tình trạng nợ quá hạn của ngân hàng đều góp phần tạo nên uy tín của ngân hàng. Khi khách hàng cảm nhận được sự chuyên nghiệp, tận tâm trong quá trình phục vụ cùng với chất lượng sản phẩm dịch vụ tốt thì họ sẽ trở thành những khách hàng trung thành và giới thiệu thêm nhiều người đến với ngân hàng. Điều này góp phần nâng cao uy tín của ngân hàng và mở rộng hoạt động CVTD.

Bên cạnh đó, thông tin khách hàng là nền tảng quan trọng cho việc ra quyết định cho vay. Một hồ sơ khách hàng đầy đủ và chính xác, bao gồm mục đích vay, tài sản đảm bảo, nguồn thu nhập, sẽ giúp ngân hàng đánh giá một cách khách quan khả năng trả nợ của khách hàng. Việc thiếu sót hoặc sai lệch thông tin có thể dẫn đến những đánh giá sai lầm, gây ra rủi ro tín dụng và ảnh hưởng đến lợi nhuận của ngân hàng. Do đó, hãy sàng lọc và kiểm tra, phân tích thông tin khách hàng một cách kỹ lưỡng là yếu tố cần thiết để giảm thiểu rủi ro trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.2.7 Các chỉ tiêu đánh giá tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM

❖ Chỉ tiêu doanh số cho vay

Chỉ tiêu này thể hiện số tiền mà ngân hàng đã cho khách hàng vay trong một thời gian nhất định (tháng, quý, năm) bao gồm cả lượng vốn thu hồi và chưa thu hồi của ngân hàng trong kỳ đó. Việc doanh số cho vay tăng hay giảm còn phụ thuộc vào nhiều yếu tố như tiềm lực của ngân hàng, điều kiện kinh tế trong một thời kỳ nhất định.

❖ Chỉ tiêu phản ánh doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng

Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng phản ánh khả năng thu hồi vốn của ngân hàng từ các khoản cho vay tiêu dùng trong một kỳ nhất định thì ngân hàng sẽ thu về được bao nhiêu đồng vốn. Tỷ lệ này cao thì chứng tỏ chất lượng CVTD tốt, ngược lại nếu chỉ tiêu này giảm dần theo thời gian thì cho thấy chất lượng CVTD có xu hướng ngày càng kém hơn. Công thức được tính như sau:

$$\text{Hệ số thu nợ} = \frac{\text{Doanh số thu nợ CVTD}}{\text{Doanh số cho vay CVTD}} \times 100\%$$

❖ Chỉ tiêu phản ánh dư nợ cho vay tiêu dùng

Chỉ tiêu phản ánh số tiền mà ngân hàng cho vay tại một thời điểm nhất định, thường là cuối kỳ kinh doanh, dư nợ cao phản ánh hiệu quả hoạt động tín dụng tốt

và ngược lại nếu thấp thì ngân hàng không có khả năng phát triển hoạt động và mở rộng kém đi.

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ tuyệt đối

Chỉ tiêu này phản ánh dư nợ năm (n) so với năm (n-1), chỉ tiêu tăng thì tức là số tiền khách hàng nợ ngân hàng tăng lên, chứng tỏ ngân hàng hoạt động CVTD được mở rộng.

$$\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD tuyệt đối} = \frac{\text{Tổng dư nợ CVTD năm n} - \text{Tổng dư nợ CVTD năm (n-1)}}{\text{Tổng dư nợ CVTD năm (n-1)}}$$

Chỉ tiêu phản ánh sự tăng trưởng dư nợ tương đối

Chỉ tiêu này phản ánh dư nợ năm (n) so với năm (n-1) về tốc độ tăng trưởng dư nợ.

$$\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD tương đối} = \frac{\text{Giá trị tăng trưởng dư nợ CVTD tuyệt đối}}{\text{Tổng dư nợ CVTD năm (n-1)}} \times 100\%$$

❖ Tỷ lệ nợ quá hạn

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \frac{\text{Nợ quá hạn CVTD}}{\text{Dư nợ CVTD}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này phản ánh các khoản vay gốc và lãi quá hạn mà ngân hàng thu hồi chưa được. Tỷ lệ nợ quá hạn cao chứng tỏ rằng chất lượng tín dụng đang thấp và ngược lại.

❖ Tỷ lệ nợ xấu:

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Nợ xấu}}{\text{Dư nợ CVTD}} \times 100\%$$

Nếu tỷ lệ này cao thì cho thấy chất lượng tín dụng của ngân hàng kém, khả năng thu hồi các khoản vay đến hạn rủi ro và không tốt ảnh hưởng đến thanh toán của ngân hàng. Tỷ lệ này là một đề án nan giải không thể tránh khỏi của hầu hết của các NHTM, vì vậy các NHTM luôn phải có chính sách duy trì tỷ lệ này ở mức thấp nhất có thể tránh các rủi ro không mong muốn.

❖ Các chỉ tiêu khác

Kiểm soát nội bộ ngân hàng: Kinh doanh tiền tệ là một lĩnh vực chịu khá nhiều rủi ro mà chủ yếu rủi ro thường xảy ra đối về phía ngân hàng là chính và việc này xuất phát từ nhiều yếu tố cả chủ quan lẫn khách quan. Để đảm bảo được những

vấn đề giúp ngân hàng giảm thiểu rủi ro tín dụng chính là công tác kiểm tra, thanh tra và kiểm soát. Do đó, các cán bộ kiểm soát cần phải có kiến thức chuyên sâu về nghiệp vụ ngân hàng, kỹ năng phân tích, đánh giá và khả năng đưa ra những khuyến nghị phù hợp. Bên cạnh đó, tính trung thực và khách quan khi thực hiện công tác kiểm tra và thanh tra giám sát, tinh thần trách nhiệm cao vẫn đề mà ngân hàng cần phải quan tâm.

Quy trình thẩm định tín dụng: Đây là một khâu vô cùng quan trọng trong việc quyết định và đánh giá chất lượng khoản vay vốn. Quá trình thẩm định chặt chẽ, tuân thủ các quy định và tiêu chuẩn của ngân hàng sẽ giúp đảm bảo rằng khoản vay được cấp cho những khách hàng đủ điều kiện, giảm thiểu rủi ro tín dụng và nâng cao chất lượng danh mục cho vay. Một khoản vay tiêu dùng được xem là có chất lượng khi nó đã trải qua quá trình thẩm định toàn diện, đáp ứng đầy đủ các tiêu chí đánh giá và được đảm bảo thực hiện theo đúng các bước của quá trình thẩm định.

Chiến lược CVTD: Chiến lược tín dụng chính là bản đồ định hướng giúp ngân hàng tạo ra một dấu ấn riêng biệt trên thị trường, nổi bật hơn so với các đối thủ cạnh tranh khác bằng sản phẩm, dịch vụ và phương thức phục vụ độc đáo. Khi có một chiến lược cụ thể thì cần có những yếu tố như: mục tiêu chiến lược, phạm vi chiến lược, lợi thế cạnh tranh và các hoạt động chiến lược cũng như năng lực cốt lõi. Các yếu tố cấu thành chiến lược tín dụng phải được kết nối chặt chẽ với nhau, tạo thành một hệ thống thống nhất và hiệu quả. Các mục tiêu chiến lược đúng đắn sẽ đưa ra cho ngân hàng những hướng đi phát triển bền vững và đạt hiệu quả tối ưu nhất.

Sự đa dạng hóa các sản phẩm cho vay: Sự đa dạng về loại hình CVTD mà ngân hàng cung cấp cho khách hàng bao gồm cho vay mua nhà, mua ô tô, du học, cầm cố giấy tờ có giá càng chuyên biệt thì càng dễ dàng tiếp cận với từng khách hàng khác nhau. Khi các loại hình cho vay này phát triển sẽ giúp đáp ứng được nhu cầu của từng đối tượng khách hàng, qua đó thể hiện được hoạt động CVTD của ngân hàng đang phát triển và cách thức cung cấp sản phẩm cũng đa dạng hơn.

1.3 Các văn bản pháp luật về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Thương mại

Hoạt động cho vay tiêu dùng là một phần quan trọng của hoạt động cho vay trong hệ thống ngân hàng và ngành Tài chính Ngân hàng. CVTD không chỉ đáp ứng nhu cầu tài chính của cá nhân, hộ gia đình mà còn góp phần thúc đẩy kinh tế - xã hội. Vì thế để đảm bảo tính minh bạch, an toàn và nâng cao hiệu quả hoạt động hệ thống pháp luật Việt Nam đã thiết lập một khung pháp lý chặt chẽ, hợp lý và toàn diện nhất có thể. Những quy định pháp luật này không chỉ giúp các tổ chức tín dụng trong việc phát triển những sản phẩm cho vay mà còn bảo vệ quyền lợi của khách hàng đồng thời hệ thống pháp luật còn giúp rủi ro và duy trì sự ổn định tài chính. Dưới đây là một số văn bản pháp luật quan trọng liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng:

- 1) Luật Các tổ chức tín dụng 2024 số 32/2024/QH15.
- 2) Bộ luật dân sự 2015 số 91/2015/QH13.
- 3) Luật Đất đai 2024 số 31/2024/QH15.
- 4) Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30/12/2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước và các văn bản sửa đổi bổ sung của Ngân hàng Nhà nước mới nhất theo luật số 12/2024/TT-NHNN ngày 28/6/2024.
- 5) Nghị định số 102/2017/NĐ-CP ngày 01/09/2017 về đăng ký biện pháp bảo đảm của Chính Phủ.

Các văn bản pháp luật tạo nên một hành lang pháp lý chặt chẽ toàn diện trong hoạt động cho vay nói chung và CVTD nói riêng, đảm bảo cho các tổ chức tín dụng hoạt động theo một khuôn khổ nhất định, đồng thời bảo vệ quyền lợi của người vay và duy trì sự ổn định của hệ thống tài chính.

TIÊU KẾT CHƯƠNG 1

Trong Chương 1, em đã trình bày cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM thông qua các khái niệm cơ bản, đặc điểm, phân loại cho vay tiêu dùng, vai trò của cho vay tiêu dùng cũng như các nhân tố ảnh hưởng tới khả năng cho vay vốn tiêu dùng. Bên cạnh đó, còn chỉ ra các chỉ tiêu đánh giá hoạt động CVTD gồm quy mô, tỷ trọng, sự tăng trưởng. Có thể thấy được hoạt động cho vay tiêu dùng đang diễn ra phổ biến tại các NHTM ở Việt Nam và tầm quan trọng của

hoạt động cho vay tiêu dùng đối với mọi người. Qua đó ta có được một cái nhìn tổng quan về hoạt động cho vay tiêu dùng, dựa trên những cơ sở vững chắc và các văn bản pháp lý đó để tiếp tục tìm hiểu hoạt động ở ACB diễn ra như thế nào ở Chương 2.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH CHÂU VĂN LIÊM – PGD NGUYỄN BIỂU

2.1. Khái quát về Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm

2.1.1 Tổng quan về Ngân hàng TMCP Á Châu

- Tên đầy đủ tiếng việt: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu
- Tên giao dịch quốc tế: Asia Commercial Joint Stock Bank
- Tên viết tắt: ACB
- Địa chỉ trụ sở chính: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 05, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.
- Ngày thành lập: 04/06/1993
- Mã SWIFT code: ASCBVNVX
- Hotline : (84.8) 3929 0999
- Fax: (84.8) 3839 9885
- Website: www.acb.com.vn



Hình 2. 1 Logo Ngân hàng TMCP Á Châu

Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) được thành lập theo Giấy phép số 0032/NH-GP do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam cấp ngày 24/04/1993, và Giấy phép số 533/GP-UB do Ủy ban Nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 13/05/1993.

Ngày 14/06/1993, ACB chính thức đi vào hoạt động, hoạt động trong lĩnh vực huy động, kinh doanh vốn và cung cấp các dịch vụ tài chính. ACB niêm yết tại

Sở giao dịch Chứng khoán Hà Nội (trước đây là Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội) theo Quyết định số 21/QĐ-TTGDHN ngày 31/10/2006. Cổ phiếu ACB bắt đầu giao dịch vào ngày 21/11/2006.

Ngân hàng TMCP Á Châu bao gồm các đơn vị Hội sở và kênh phân phối. Các đơn vị Hội sở gồm 8 khối và 12 phòng ban trực thuộc Tổng Giám đốc, hệ thống kênh phân phối là đơn vị kinh doanh gồm 350 chi nhánh và phòng giao dịch. Tổng số lượng nhân viên làm việc là khoảng 9000 người. Các đơn vị hoạt động được chia thành từng nhóm theo vùng và cụm tùy theo vị trí địa lý.

❖ **Tầm nhìn – Sứ mệnh – Giá trị cốt lõi**

Sứ mệnh: Với phương châm “ Tăng trưởng nhanh – Quản lý tốt – Hiệu quả cao “, ACB quyết tâm trở thành một trong bốn ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam về quy mô, hoạt động an toàn và hiệu quả. Ngân hàng TMCP Á Châu sẵn sàng chấp nhận những thay đổi cần thiết nhằm áp dụng các chuẩn mực quốc tế và thông lệ tốt nhất vào quản lý và điều hành ngân hàng trong thời gian sớm nhất, phù hợp với tình hình cụ thể của ACB và thị trường Việt Nam.

Tầm nhìn: Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) đã xác định hai mục tiêu rõ ràng về nền tảng: ACB cần tận dụng trong giai đoạn phát triển mới của Việt Nam để tiếp tục củng cố và nâng cao vị thế của mình, với mục tiêu trở thành một trong những định chế tài chính ngân hàng hàng đầu ở Việt Nam. Với sứ mệnh trở thành “Ngân hàng của mọi nhà”, ACB luôn đặt khách hàng là trung tâm, cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính phù hợp, đáp ứng nhu cầu đa dạng của từng khách hàng. Bên cạnh đó, ACB không ngừng xây dựng và phát triển môi trường làm việc chuyên nghiệp, năng động, tạo điều kiện để mỗi cá nhân phát huy tối đa khả năng của mình và là đối tác đáng tin cậy trong cộng đồng tài chính ngân hàng đồng thời đóng góp tích cực cho cộng đồng xã hội.

Nền tảng giá trị cốt lõi:

- + Chính trực: Đề cao sự trung thực, xử lý vấn đề một cách thẳng thắn và minh bạch cũng như không khoan nhượng với sự không trung thực.

- + **Cẩn trọng:** Đề cao sự tuân thủ quy định của pháp luật và quy định nội bộ cũng như cân nhắc các mặt rủi ro và hiệu quả mang đến trong mọi hoạt động.
- + **Cách tân:** Luôn học hỏi, thay đổi để cùng thích ứng với điều kiện hoạt động, đổi mới để phát triển.
- + **Hài hòa:** Tôn trọng lợi ích các bên trong quá trình phục vụ, đối tác và thực hiện nghĩa vụ doanh nghiệp.
- + **Hiệu quả:** Dem lại kết quả tốt hơn, có giá trị cao, sử dụng tiết kiệm thời gian cũng như công sức và nguồn lực khác.

❖ **Các sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng TMCP Á Châu**

- Huy động vốn ngắn hạn, trung và dài hạn thông qua các hình thức như tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn, tiếp nhận ủy thác đầu tư và phát triển từ các tổ chức trong nước cũng như vay vốn của các tổ chức tín dụng khác.
- Cung cấp các khoản cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.
- Thực hiện chiết khấu thương phiếu, trái phiếu và các loại giấy tờ có giá khác.
- Tham gia sáp nhập vốn và liên doanh theo quy định pháp luật.
- Cung cấp dịch vụ thanh toán giữa các khách hàng và kinh doanh ngoại tệ đồng thời huy động các loại vốn từ nước ngoài và cung cấp các dịch vụ ngân hàng liên quan khác trong quan hệ với nước ngoài khi được Ngân hàng Nhà nước cho phép.
- Thực hiện các hoạt động bao thanh toán, đại lý bảo hiểm, mua bán trái phiếu, hoạt động ủy thác và nhận ủy thác trước “đại lý bảo hiểm”.
- Cung cấp dịch vụ cho thuê tài chính.
- Kinh doanh chứng khoán.
- Cung cấp dịch vụ môi giới và tư vấn đầu tư chứng khoán.
- Thực hiện lưu ký, tư vấn tài chính doanh nghiệp và bảo lãnh phát hành.
- Các dịch vụ về quản lý quỹ đầu tư và khai thác tài sản và cung cấp các dịch vụ ngân hàng khác.

2.1.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu

➤ Quá trình hình thành và phát triển

❖ Giới thiệu về Chi nhánh Châu Văn Liêm

Chi nhánh Châu Văn Liêm trực thuộc Ngân hàng TMCP Á Châu, chi nhánh tọa lạc tại trung tâm Thành phố Hồ Chí Minh do Ông Nguyễn Ngọc Hùng làm Giám đốc, chi nhánh được thành lập ngày 16/04/2006, là một phần của mạng lưới hệ thống Ngân hàng TMCP Á Châu, chi nhánh được đặt ở một vị trí có lợi thế về mặt kinh tế là điểm đến tin cậy cho các cá nhân và tổ chức đang tìm kiếm các dịch vụ tài chính chuyên nghiệp.

Chi nhánh được trang bị cơ sở hạ tầng hiện đại và công nghệ tiên tiến, luôn cung cấp các sản phẩm dịch vụ tài chính đa dạng như mở tài khoản, cho vay, tiết kiệm và còn mang đến những giải pháp tài chính tối ưu phù hợp với từng nhu cầu của khách hàng. Đội ngũ nhân viên được đào tạo từ cơ bản đến chuyên nghiệp, luôn sẵn lòng phục vụ cho và hỗ trợ cho khách hàng trong mọi trường hợp, chi nhánh còn đặc biệt chú trọng đến việc xây dựng các mối quan hệ lâu dài đối với khách hàng, Chi nhánh Châu Văn Liêm thuộc Ngân hàng TMCP Á Châu không ngừng nỗ lực cải thiện và nâng cao chất lượng dịch vụ mỗi ngày.

❖ Giới thiệu về Phòng giao dịch Nguyễn Biểu

Phòng giao dịch Nguyễn Biểu là đơn vị thuộc chi nhánh Châu Văn Liêm – Ngân hàng TMCP Á Châu.

Thông tin về Ngân hàng TMCP Á Châu - Phòng giao dịch Nguyễn Biểu:

- Thời gian thành lập: 19/05/2008
- Địa chỉ: 60 Nguyễn Biểu, Phường 1, Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh
- Số điện thoại: (028) 62611219
- Giờ mở cửa:
 - + Thứ 2 đến Thứ 6: sáng 7h30-11h30; chiều 13h-16h30.
 - + Thứ 7: Sáng 7h30-11h30.
- Giám đốc Phòng giao dịch: Ông Nguyễn Công Sơn

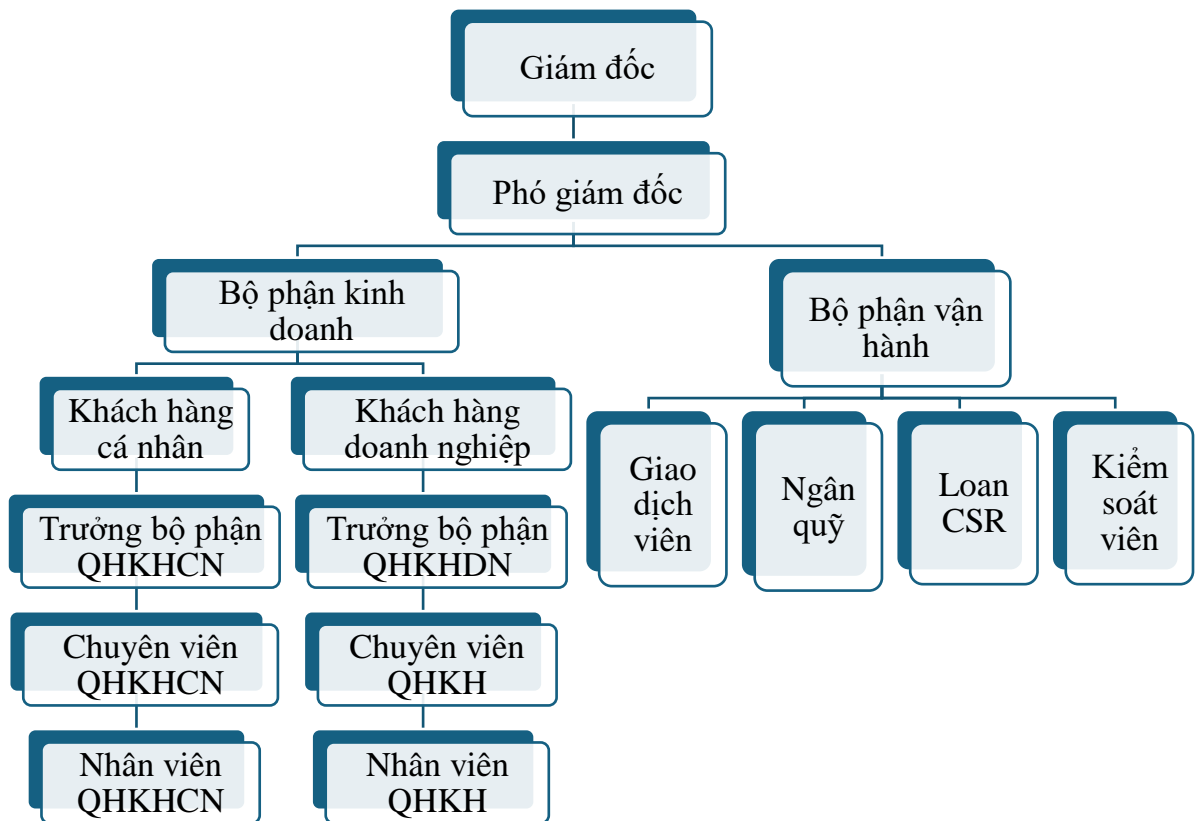
Từ lúc thành lập cho đến nay, Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nguyễn Biểu luôn không ngừng nỗ lực tìm kiếm khách hàng, gia tăng các nghiệp vụ cho vay

và huy động tiền gửi rất tốt, phân đầu nỗ lực trở thành phòng giao dịch hoạt động nổi bật trong chi nhánh. ACB Nguyễn Biểu sở hữu đội ngũ cán bộ nhân viên với tổng số lượng là 25 nhân viên hết sức tận tụy với công việc, được đào tạo chuyên môn và quy trình kỹ lưỡng, phục vụ khách hàng nhanh chóng, đem đến sự hài lòng cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại ngân hàng.

➤ **Các sản phẩm và dịch vụ:**

In sao kê tài khoản; Kiểm đếm tiền; Lập lệnh chuyển tiền và Séc; Chuyển tiền lương theo lô; Dịch vụ thẻ; Thay thế đổi mới thẻ; Rút tiền mặt; Quản lý tài sản; Dịch vụ cho vay; Bảo lãnh; Các dịch vụ ngân hàng quốc tế.

➤ **Cơ cấu tổ chức hành chính**



(Nguồn: số liệu nội bộ của ACB- PGD Nguyễn Biểu)

Sơ đồ 2. 1 Cơ cấu tổ chức PGD Nguyễn Biểu

Sơ đồ 2.1 dưới đây sẽ giới thiệu chi tiết về cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu.

Việc xây dựng một sơ đồ tổ chức của một phòng giao dịch sẽ giúp mọi người hiểu rõ hơn về cấu trúc tổ chức, vai trò của từng bộ phận cũng như các mối quan hệ và quy trình hoạt động của PGD sẽ diễn ra như thế nào.

- **Chức năng, nhiệm vụ các phòng ban**

- **Giám đốc:** Là người giám sát và chỉ đạo tất cả các hoạt động của phòng giao dịch. Trực tiếp phụ trách phòng phòng KHCN, KHDN, phòng Kế toán và Hành chính – Nhân sự. Chịu trách nhiệm quản lý tài chính của ngân hàng, đảm bảo tuân thủ các quy định của Pháp luật, chịu trách nhiệm cao nhất trong đơn vị trước Ban lãnh đạo.
- **Phó giám đốc:** Đại diện cho Giám đốc trong các hoạt động đối ngoại quan trọng và giúp Giám đốc quản lý hiệu quả các hoạt động của ngân hàng, hỗ trợ Giám đốc điều hành các công việc trong thời gian Giám đốc đi vắng.
- **Bộ phận kinh doanh:** Thực hiện giới thiệu, bán chéo các loại sản phẩm, dịch vụ đối với khách hàng cá nhân và các khách hàng doanh nghiệp như huy động, cho vay, thanh toán và thẻ.
- + **Phòng quan hệ KHCN:** Bộ phận kinh doanh tập trung vào các khách hàng là cá nhân và hộ gia đình, đảm nhận các chỉ tiêu huy động vốn tiền gửi và cấp tín dụng cho các đối tượng khách hàng là cá nhân hay hộ gia đình. Nhiệm vụ của bộ phận này bao gồm việc tìm kiếm các khách hàng, tư vấn các sản phẩm thích hợp và huy động tiền để gửi tiết kiệm và sử dụng các dịch vụ ngân hàng.
- + **Phòng quan hệ KHDN:** Phòng kinh doanh hướng tới đối tượng khách hàng là các doanh nghiệp, chịu trách nhiệm xây dựng kế hoạch và chiến lược kinh doanh, chịu trách nhiệm và quản lý, xem xét các báo cáo tài chính. Trực tiếp và xử lý các nghiệp vụ liên quan đến khách hàng doanh nghiệp, giới thiệu và chào bán những sản phẩm tín dụng với các doanh nghiệp.

- **Bộ phận vận hành:** Trực tiếp xử lý các nghiệp vụ chứng từ và thao tác trên phần mềm hệ thống đối với các giao dịch khách hàng cá nhân và các giao dịch khách hàng doanh nghiệp.
- + **Bộ phận giao dịch-ngân quỹ:** Kiểm soát các giao dịch do giao dịch viên, thủ quỹ và kiểm soát viên thực hiện. Thực hiện các hoạt động về thu chi tiền, mở sổ tiết kiệm, trả lãi, đóng sổ tiết kiệm.
- + **Kiểm soát viên:** Thực hiện giám sát công tác bán hàng, tư vấn và bán chéo sản phẩm dịch vụ của PGD, Bên cạnh đó, chịu trách nhiệm kiểm soát hoạt động giao dịch trong việc giải quyết các khiếu nại của khách hàng, chăm sóc khách hàng và giám sát tình trạng cơ sở vật chất theo các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.
- + **Bộ phận dịch vụ-tín dụng:** Xử lý hồ sơ khách hàng về các dịch vụ, giải đáp thắc mắc và xử lý sự cố liên quan đến dịch vụ online hoặc những vấn đề khiếu nại khác. Hỗ trợ mở tài khoản, mở thẻ, tư vấn các sản phẩm cho khách hàng. Đối với các hoạt động về tín dụng sau khi khoản vay được phê duyệt, thực hiện kiểm soát hồ sơ, hỗ trợ thủ tục vay vốn và quản lý quản lý hồ sơ của khách hàng trong suốt thời gian vay.
- **Bộ phận hành chính:** Đây là bộ phận bên trong của phòng giao dịch, chịu trách nhiệm hỗ trợ và lưu trữ chứng từ văn thư cũng như xử lý các hoạt động bên trong. Ngoài ra, bộ phận này còn đảm nhiệm công việc hỗ trợ sửa chữa, mua sắm các thiết bị phù hợp để hỗ trợ hoạt động tại PGD. Tuy không được tham gia trực tiếp vào hoạt động kinh doanh tại ngân hàng nhưng bộ phận này vẫn cũng đóng một vai trò quan trọng trong việc đảm bảo sự vận hành hiệu quả của toàn bộ ngân hàng.

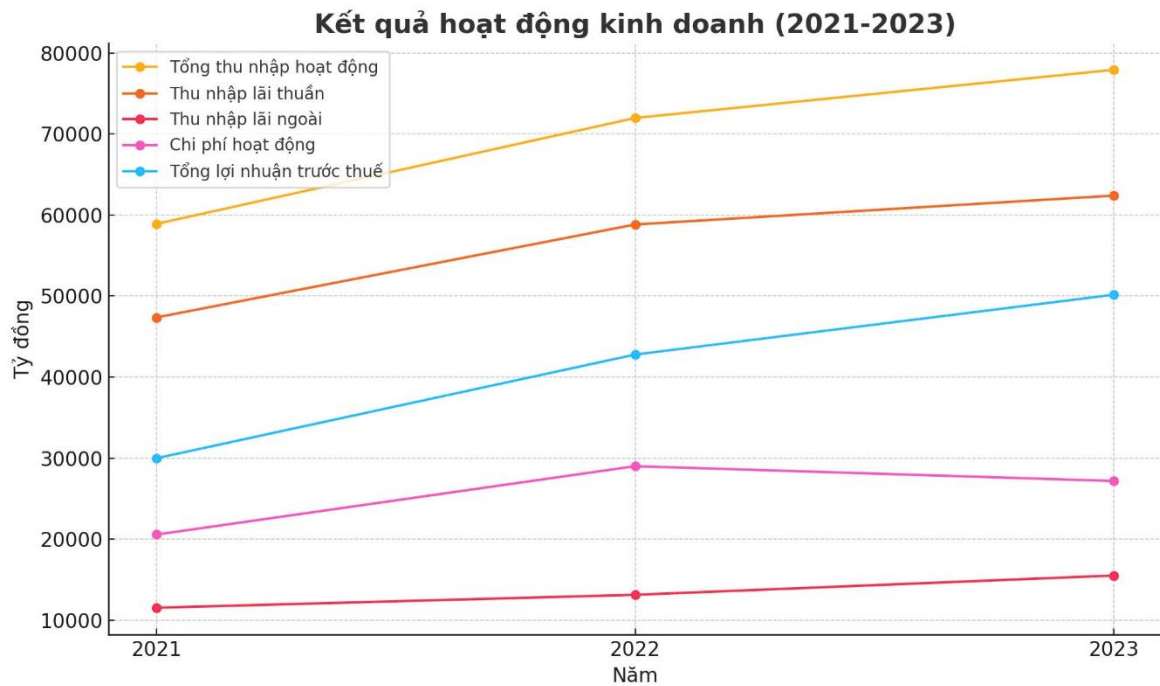
2.1.3 Kết quả hoạt động kinh doanh của PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021-2023

Bảng 2. 1 Kết quả hoạt động kinh doanh PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				Số	Phần trăm	Số	Phần trăm
Tổng thu nhập hoạt động	58,91	71,90	77,92	12,99	122,05%	6,02	108,37%
Thu nhập lãi thuần	47,36	58,84	62,40	11,48	124,24%	3,56	106,05%
Thu nhập lãi ngoài	11,55	13,14	15,52	1,59	113,77%	2,38	118,11%
Chi phí hoạt động	20,58	29,01	27,19	8,43	140,96%	-1,82	93,73%
Tổng lợi nhuận trước thuế	38,33	42,97	50,73	4,64	112,11%	7,76	118,06%

(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)



(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2. 1 Kết quả hoạt động kinh doanh PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021-2023

Qua bảng số liệu 2.1 và biểu đồ 2.1 ta thấy kết quả hoạt động kinh doanh thể hiện rõ tổng thu nhập của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu duy trì ở mức không âm và tăng liên tục trong suốt 3 năm từ 2021 đến 2023. Tổng thu nhập hoạt động tăng từ 58,91 tỷ đồng lên 77,92 tỷ đồng khi năm 2022 tốc độ tăng trưởng tỷ lệ tăng 122,05%, tăng nhẹ 12,99 tỷ đồng so với năm 2021 nhưng tổng thu nhập đạt đến 71,90 tỷ đồng do năm 2022 PGD đã tăng cường khuyến khích khách hàng vay vốn, xu hướng gia tăng tiêu dùng hậu Covid 19 dẫn đến nhu cầu vay vốn của người dân tăng cao. Hơn thế nữa, năm 2023 con số này đã đạt 77,92 tỷ đồng, tương đương 108,37% so với năm 2022 cho thấy sự mở rộng và hiệu quả trong hoạt động kinh doanh. Bên cạnh đó, việc thu nhập lãi thuần và thu nhập lãi ngoài cũng tăng đều qua các năm.

Đối với chi phí hoạt động của ngân hàng thì việc đảm bảo được nhu cầu vay vốn ngày càng tăng cao nên ngân hàng đã thúc đẩy huy động vốn từ người dân, cơ cấu tổ chức tín dụng. Năm 2022, ngân hàng đã bỏ ra khoảng 29,01 tỷ đồng chi phí, hơn năm 2021 là 8,43 tỷ đồng do sự ảnh hưởng của đại dịch Covid 19, ngân hàng đã đẩy mạnh biện pháp marketing, cải thiện chất lượng dịch vụ nhằm tăng cường cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu và sự tin tưởng ngày càng cao của khách hàng. Bên cạnh đó, nhu cầu vay phục vụ cho đời sống trong giai đoạn này của người dân tăng cao nhờ lãi suất cho vay được nhiều chính sách ưu đãi. Tuy nhiên, năm 2023 ngân hàng đã có những biện pháp kiểm soát chi phí hiệu quả hơn trong năm này khi mức chi phí đã chậm lại 27,19 tỷ đồng. Điều này cho thấy sự linh hoạt trong quản lý tài chính đã giúp ngân hàng tối đa hóa lợi nhuận.

Lợi nhuận của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu đều duy trì tăng qua các năm khi trong năm 2022 tăng lên 112,11% ứng với mức tăng đạt lợi nhuận 42,97 tỷ đồng so với năm 2021 đạt lợi nhuận 38,33 tỷ đồng tăng 4,64 tỷ đồng, đến năm 2023 lợi nhuận của ngân hàng đạt 50,73 tỷ đồng. Điều này cho thấy sự uy tín cũng như chất lượng dịch vụ của ngân hàng ngày càng được người dân tin nhiệm và tin dùng, các khoản chi phí mà ngân hàng đã bỏ ra trước đó trong hoạt động kinh doanh là hoàn toàn xứng đáng. Mặc dù phải đối mặt với một số thách thức về chi phí nhưng ngân hàng vẫn duy trì được sự tăng trưởng và thực hiện công

việc đầu tư một cách hiệu quả cũng như tạo điều kiện để mở rộng quy mô kinh doanh.

2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu

2.2.1. Một số quy định chung trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu

Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu thực hiện các hoạt động cho vay dựa trên các quy định cho vay của NHNN và chính sách cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu. Ngân hàng Á Châu đã ban hành các văn bản chi tiết, quy định rõ ràng về đối tượng, hình thức và điều kiện, phương thức giải ngân và thu hồi nợ.

❖ Đối tượng cho vay tiêu dùng của ACB

Đối tượng vay vốn là cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu tài chính để phục vụ chi tiêu và tiêu dùng trong cuộc sống nhưng thu nhập hiện tại của họ chưa đủ để đáp ứng. Tuy nhiên, những người thuộc diện bị pháp luật cấm không được thuộc nhóm đối tượng cho vay.

❖ Nguyên tắc cho vay

- Khách hàng cần sử dụng vốn vay theo đúng mục đích đã được thỏa trong hợp đồng tín dụng giữa khách hàng và ngân hàng.
- Tuân thủ đúng thời hạn thanh toán nợ gốc và lãi vay đúng hạn theo như đã ghi trong trong hợp đồng tín dụng.
- Khoản vay sẽ được giải ngân bằng tiền mặt tối đa 100.000.000 triệu đồng cho mỗi lần giải ngân hoặc qua chuyển khoản mà không có giới hạn về số tiền, tùy thuộc vào số tiền vay và các điều khoản trong hợp đồng vay.

❖ Điều kiện cho vay

Điều kiện đối với bản thân người vay: Để vay vốn từ ngân hàng, đầu tiên người vay cần phải thỏa các điều kiện sau:

- + Khách hàng là công dân Việt Nam bao gồm cá nhân và đại diện hộ gia đình có độ tuổi từ 18 tuổi trở lên. Họ phải có đầy đủ năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm vụ dân sự theo quy định của pháp luật.

- + Tại thời điểm kết thúc thời hạn vay vốn: nam không quá 65 tuổi, nữ không quá 60 tuổi.
- + Khách hàng là cá nhân có hộ khẩu thường trú tại Thành phố HCM hoặc tài sản bảo đảm ở Thành phố HCM hoặc các tỉnh lân cận như Đồng Nai, Bình Dương, Tây Ninh trong vòng bán kính 50km.
- + Lịch sử tín dụng tốt và không có nợ xấu.
- + Có mục đích vay phù hợp như mua nhà, mua ô tô, mua xe, đi du học...

Điều kiện về thu nhập: Khách hàng cần có nguồn thu nhập ổn định từ lương, cho thuê nhà, thuê xe, sở hữu doanh nghiệp hoặc công ty để đảm bảo khả năng trả nợ vay.

Điều kiện về tài sản đảm bảo:

- + Khách hàng cần cung cấp tài sản để thế chấp, cầm cố hoặc có thể yêu cầu người thân chẳng hạn như tứ thân phụ mẫu, anh chị em ruột hoặc vợ/chồng đứng ra bảo lãnh theo quy định của ngân hàng.
- + Cầm cố sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá.
- + Bất động sản là nhà ở/đất ở/đất có xem kẽ các loại đất khác trong cùng một thửa đất, cùng một giấy chứng nhận Quyền sử dụng đất (CNQSD) và đã được cấp giấy chứng nhận Quyền sở hữu/quyền sử dụng hợp pháp.
- + Giá trị tài sản phải đảm bảo đủ hoặc cao hơn khoản vay.

Điều kiện về mục đích vay vốn và phương án trả nợ:

- + Khách hàng cần trình bày mục đích vay vốn cụ thể và hợp pháp.
- + Chứng minh nguồn thu nhập hàng tháng và khả năng thu nhập ổn định để trả nợ.
- + Lịch sử tín dụng tốt để đánh giá khả năng trả nợ.

❖ **Lãi suất và thời hạn cho vay**

Lãi suất cho vay:

Theo quyết định của Hội Sở ACB và có thể điều chỉnh theo từng giai đoạn.

Ngân hàng và khách hàng sẽ thỏa thuận và ghi vào hợp đồng tín dụng về mức lãi suất áp dụng cho khoản vay trong hạn cũng như mức lãi suất được áp dụng với nợ quá hạn.

Hiện tại, Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu áp dụng mức lãi suất vay tiêu dùng từ (6.5%-7.5%)/năm. Khi lãi suất thả nổi sẽ theo công thức LSCS + biên độ (3%), LSCS sẽ được công bố trên trang web acb.com.vn theo từng thời kỳ và sẽ được cố định trong 2 năm, sau 2 năm lãi suất thả nổi.

Thời hạn cho vay: Ngân hàng và khách hàng sẽ cùng nhau thỏa thuận thời hạn cho vay dựa trên chu kỳ lương, chu kỳ hoạt động sản xuất kinh doanh của hộ gia đình, thời hạn thu hồi vốn, khả năng trả nợ của khách hàng vay và nguồn vốn cho vay của ngân hàng để xác định thời hạn vay phù hợp. Hiện tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu có những thời hạn cho vay sau:

- + Cho vay ngắn hạn: Áp dụng cho các khoản vay có thời hạn cho vay từ 6 đến 9 tháng.
- + Cho vay trung hạn: Áp dụng cho các khoản vay có thời hạn cho vay từ trên 12 tháng đến 60 tháng.
- + Cho vay dài hạn: Áp dụng cho các khoản vay có thời hạn từ trên 60 tháng.

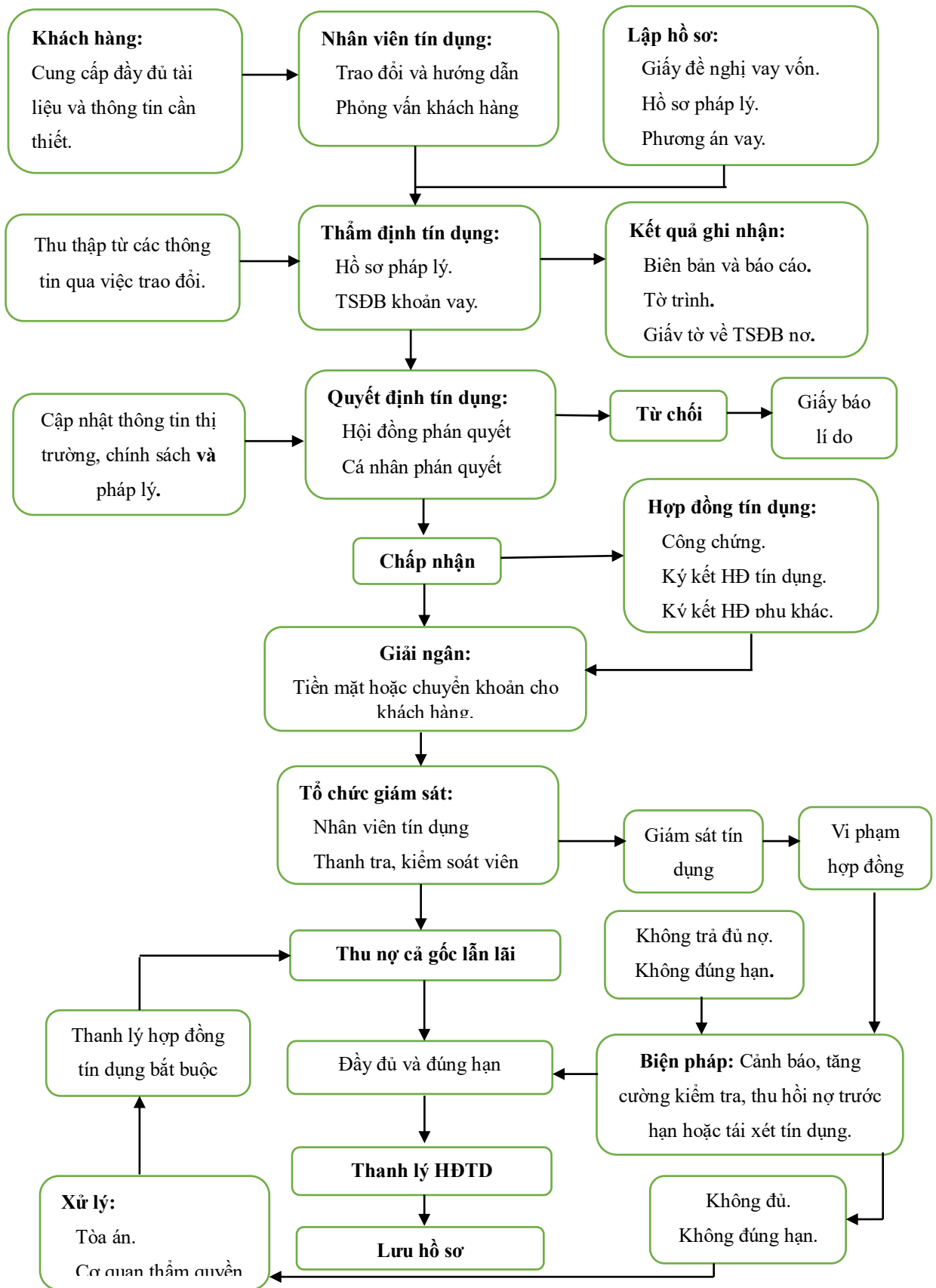
❖ **Phương thức cho vay:**

Hiện tại Ngân hàng Á Châu – PGD Nguyễn Biểu đang có các phương thức trả nợ linh hoạt, phù hợp với khả năng tài chính cũng như nhu cầu của khách hàng. Khách hàng có thể chọn hình thức cho vay trả góp theo tháng hoặc theo quý, có thể thanh toán lãi bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản. Bên cạnh đó, có thể trả nợ gốc bằng nhau hoặc khoản hoàn trả bằng nhau, tùy thuộc vào phê duyệt của ngân hàng.

❖ **Hồ sơ cho vay:**

- Giấy đề nghị vay vốn (theo mẫu sẵn của Ngân hàng Thương mại Á Châu).
- Tài liệu liên quan đến năng lực pháp lý, hành vi dân sự của khách hàng cần cung cấp các loại giấy tờ như: Bản photo công chứng đối với CMND/CCCD, hộ khẩu/giấy sỏ thường trú của vợ/chồng người vay và người bảo lãnh (nếu có), giấy chứng nhận kết hôn/độc thân, ngoài ra khách hàng là người ở tỉnh khác thì cần cung cấp thêm sỏ tạm trú.
- Hồ sơ chứng minh khả năng thu nhập để đảm bảo khả năng trả nợ:

- + Hợp đồng lao động/quyết định tuyển dụng (thuộc biên chế công chức/viên chức), hoặc quyết định tuyển dụng và các giấy tờ khác (nếu có) như quyết định bổ nhiệm, quyết định chuyên công tác và quyết định xếp bậc lương gần nhất.
 - + Bảo gốc sao kê tài khoản nhận lương tối thiểu 6 tháng gần nhất có xác nhận của ngân hàng phát hành hoặc bản gốc bảng lương của đơn vị công tác, hoặc xác nhận lương của đơn vị công tác.
 - Hồ sơ về tài sản đảm bảo cần có những giấy tờ liên quan để thế chấp cho Ngân hàng: giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (sổ đỏ), sổ hồng, sổ tiết kiệm, nhà ở, ô tô.
 - Tài liệu chứng minh mục đích vay bao gồm nhu cầu đời sống, tiêu dùng hoặc mua sắm.
 - Phương án trả nợ.
- ❖ **Quy trình cho vay tiêu dùng**



(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Sơ đồ 2. 2 Quy trình cho vay tiêu dùng tại PGD Nguyễn Biểu

Quy trình cho vay tạo nên một hệ thống quản lý tín dụng chặt chẽ, giúp ngân hàng kiểm soát toàn bộ quá trình cho vay. Việc xây dựng quy trình cho vay hợp lý sẽ giúp ngân hàng hoạt động một cách có tổ chức, trình tự, quản lý rủi ro, đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả trong hoạt động tín dụng. Quy trình này không chỉ giúp giảm thiểu rủi ro mà còn tăng cường tính minh bạch và độ tin cậy trong quá trình quyết định cho vay. Chính vì điều đó mà quy trình cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biều cũng được quy định rõ ràng theo 8 bước:

Bước 1: Tiếp cận khách hàng và thu thập hồ sơ đề nghị vốn vay

Đây là bước khi khách hàng có nhu cầu vay vốn thì nhân viên tín dụng sẽ tiếp xúc khách hàng, phỏng vấn sơ bộ. Nếu như khách hàng hội tụ đầy đủ điều kiện vay thì nhân viên tín dụng sẽ hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ tín dụng và tiếp nhận hồ sơ.

Hồ sơ vay của khách hàng là cơ sở để nhân viên tín dụng đánh giá sơ bộ về pháp lý, tình hình tài chính, nhu cầu cấp tín dụng, tài sản, bất động sản và các mối quan hệ tín dụng hiện tại. Để đảm bảo tính chính xác của thông tin, nhân viên tín dụng sẽ yêu cầu khách hàng chuẩn bị các thủ tục chứng từ, hồ sơ, thông tin cần bổ sung thêm (nếu có).

Bên cạnh đó, nếu còn cần giấy tờ liên quan đến TSĐB để thế chấp cho ngân hàng gồm: giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (sổ đỏ), giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và quyền sở hữu nhà cùng các tài sản khác gắn liền với đất (sổ hồng) và sổ tiết kiệm.

Nếu khách hàng nằm trong đối tượng được hỗ trợ vay thì ngân hàng sẽ thực hiện đánh giá tình hình sử dụng vốn vay thông qua khảo sát thực tế tình hình sử dụng vốn vay sau khi giải ngân của khách hàng, tùy thuộc vào từng loại khách hàng khác nhau mà sẽ có các cách thức giám sát khác nhau của ngân hàng.

Lập hồ sơ: Sau khi thẩm định cũng như xem xét các điều kiện cấp tín dụng thì cán bộ sẽ lập tờ trình thẩm định. Việc đó cần thời gian để trả lời từ chối hay đồng ý cấp tín dụng. Đơn vị cấp tín dụng chuyển toàn bộ hồ sơ tín dụng đến đơn vị phán quyết phê duyệt để đưa ra quyết định cấp vốn.

⇒ Kết quả cuối cùng của công việc này là sàng lọc được khách hàng hội tụ đủ các điều kiện ban đầu để cho vay và tiếp nhận hồ sơ vay từ khách hàng để phục vụ cho công tác thẩm định.

Bước 2: Thẩm định tín dụng

Thẩm định tín dụng là bước quyết định quan trọng để quyết định có cấp vốn vay cho khách hàng hay không. Do đó, nhân viên thẩm định cần tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, xem xét kỹ lưỡng hồ sơ và cần phải tuân thủ các nguyên tắc, điều kiện và quy định về tín dụng.

Thẩm định tư cách pháp lý, năng lực hành vi:

Thẩm định trên cơ sở tư cách pháp lý là việc thu thập, phân tích những thông tin liên quan đến điều kiện pháp lý của khách hàng, từ đó sẽ ra quyết định cấp tín dụng. Điều này bao gồm việc kiểm tra giấy tờ tùy thân, xác nhận tình trạng pháp lý và đảm bảo rằng các tài liệu liên quan đến vay vốn đều hợp pháp và không gặp phải vấn đề pháp lý. Bên cạnh đó, thẩm định trên cơ sở năng lực hành vi chính là để đánh giá khả năng tài chính và hành vi của khách hàng trong việc quản lý và hoàn trả nợ. Kiểm tra về nguồn thu nhập, chi tiêu hiện tại, lịch sử tín dụng và khả năng quản lý tài chính của khách hàng để đảm bảo rằng khách hàng có khả năng tài chính ổn định và một kế hoạch trả nợ rõ ràng giúp giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng và nâng cao khả năng hoàn trả nợ. Việc thực hiện thẩm định chặt chẽ về tư cách pháp lý và năng lực hành vi giúp ngân hàng đưa ra quyết định cho vay chính xác và giảm thiểu rủi ro.

Thẩm định phương án, mục đích vay vốn của khách hàng:

Việc thẩm định phương án và mục đích vay vốn nhằm công tác phân tích cũng như đánh giá mục đích khách hàng sử dụng khoản vay này là gì và mục đích đó có phù hợp theo quy định của pháp luật Việt Nam hay không. Mục đích vay vốn phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt của khách hàng so với tình hình thực tế hợp tình, hợp lý và mục đích vay không trái với pháp luật và quy định của ngân hàng. Bên cạnh đó, phương án trả nợ cần rõ ràng và hợp lý, bao gồm thời gian và phương thức trả nợ giúp giảm thiểu rủi ro và bảo vệ lợi ích của cả ngân hàng và khách hàng.

Thẩm định tình hình tài chính từ phía khách hàng:

Thẩm định tài chính của khách hàng là quá trình đánh giá khả năng trả nợ của họ nhằm làm cơ sở ra quyết định cho vay. Cán bộ nhân viên kiểm tra khả năng tài chính của khách hàng từ các nguồn thu nhập như lương, thưởng, phụ cấp, cho thuê tài sản, cổ tức... nhằm đảm bảo rằng khách hàng có đủ khả năng trả nợ đúng hạn theo cam kết. Ngoài ra, cán bộ nhân viên cần xem xét tình hình thu nhập hiện tại và cách khách hàng sử dụng nguồn thu nhập đó. Bên cạnh đó, dù thu nhập hàng tháng của khách hàng có đủ để trả nợ đều đặn và không bị trì hoãn, ngân hàng vẫn cần đánh giá khả năng dự phòng tài chính của khách hàng để xử lý các tình huống bất trắc và chi phí phát sinh bất ngờ, đảm bảo được khả năng trả nợ bền vững và chắc chắn.

Bước 3: Đưa ra quyết định cấp vốn

Dựa trên các quy định hiện hành của Ngân hàng TMCP Á Châu và kết quả đánh giá hồ sơ, ngân hàng sẽ đưa ra quyết định cuối cùng về việc chấp thuận hoặc từ chối khoản vay. Quyết định này không chỉ ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của khách hàng mà còn là bước ngoặt quan trọng, kết nối tất cả các giai đoạn trước đó của quy trình tín dụng. Một quyết định chính xác sẽ góp phần đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng.

Nếu đồng ý cho vay, ngân hàng sẽ thông báo đến khách hàng về số tiền, lãi suất vay, thời hạn cho vay, TSĐB, điều kiện tín dụng. Nếu từ chối cấp vay vốn thì ngân hàng cũng sẽ thông báo cho khách hàng để họ biết lý do từ chối vay vốn.

Bước 4: Tiến hành công chứng và ký kết hợp đồng tín dụng

Sau khi hoàn tất thủ tục công chứng, ngân hàng và khách hàng sẽ chính thức ký kết hợp đồng tín dụng. Hợp đồng tín dụng sẽ bao gồm các yếu tố sau:

- + Thông tin cá nhân của khách hàng: Bao gồm họ tên, địa chỉ và tư cách pháp lý.
- + Mục đích sử dụng khoản vay: Khách hàng cần xác định rõ việc họ sẽ sử dụng khoản tiền vay vốn đó để làm gì.
- + Số tiền cho vay hoặc hạn mức tín dụng: Ngân hàng cam kết cấp cho khách hàng một số tiền cụ thể hoặc một hạn mức tín dụng.

- + Lãi suất áp dụng: Hợp đồng sẽ quy định mức lãi suất mà khách hàng phải trả. Lãi suất có thể cố định hoặc thay đổi theo thời gian và các điều kiện liên quan đến sự thay đổi lãi suất sẽ được ghi rõ.
 - + Phí và chi phí liên quan: Quy định các khoản phí khác nhau mà khách hàng phải trả.
 - + Thời hạn cho vay: Là khoảng thời gian mà khách hàng được cấp tín dụng, tính từ thời điểm giải ngân đầu tiên đến thời điểm mà khách hàng phải thanh toán cả gốc và lãi.
 - + Đảm bảo: Quy định về tài sản đảm bảo để đảm nhận việc trả nợ, bao gồm các điều kiện về định giá, bảo hiểm, quyền sở hữu, quyền chuyển nhượng và quyền sử dụng TSDB.
 - + Thời điểm và cách thức thanh toán gốc và lãi: Hợp đồng tín dụng sẽ nêu rõ các điều khoản về việc trả nợ gốc và lãi, bao gồm cả thời điểm và phương thức thanh toán cụ thể.
- ⇒ Sau khi hợp đồng được ký kết, ngân hàng tiến hành giải ngân bằng cách chuyển tiền vay vào tài khoản của khách hàng hoặc sẽ giải ngân bằng hình thức tiền mặt.

Bước 5: Giải ngân

Bước này khá mất thời gian của khách hàng, thường để tiết kiệm thời gian thì ngân hàng ngân hàng sẽ chủ động soạn sẵn kế ước nhận nợ cũng như các giấy tờ có liên quan theo như căn cứ giải ngân đó là:

- + Hồ sơ vay của khách hàng.
- + Hợp đồng tín dụng.
- + Hợp đồng bảo đảm tiền vay.
- + Hợp đồng bảo đảm nợ vay.

Căn cứ vào hợp đồng tín dụng đã ký kết và nhu cầu của khách hàng, ngân hàng sẽ tiến hành giải ngân. Tuy nhiên, việc giải ngân sẽ được thực hiện một cách chặt chẽ, đảm bảo tuân thủ các điều khoản trong hợp đồng và các quy định của ngân hàng. Số tiền và tiến độ giải ngân sẽ được điều chỉnh linh hoạt để phù hợp với tiến độ của dự án nhưng phải được sự đồng ý của ngân hàng. Việc giám sát chặt chẽ quá

trình sử dụng vốn sẽ giúp đảm bảo rằng tiền vay được sử dụng hiệu quả và đúng mục đích. Nếu hợp lệ ngân hàng sẽ soạn thảo kế ước nhận nợ, trình trưởng phòng duyệt. Nếu không thuộc thẩm quyền quyết định của trưởng phòng, trình tiếp cấp quyết định tín dụng cao hơn để phê duyệt và khách hàng phải ký vào kế ước nhận nợ.

Sau khi lập hồ sơ giải ngân, nhân viên tín dụng chuyển hồ sơ giải ngân sang Phòng Dịch vụ khách hàng để thực hiện giải ngân và hạch toán. Ngân hàng có thể giải ngân cho khách hàng thông qua các hình thức sau đây: chuyển tiền thẳng vào tài khoản của bên bán, bằng tiền gửi ngân hàng, bằng tiền mặt hoặc ứng trước tiền hàng cho người bán.

Bước 6: Giám sát tín dụng

Sau giải ngân, nhân viên tín dụng phải tiến hành kiểm tra mục đích sử dụng vốn theo tần suất quy định của ngân hàng. Nếu có bất kỳ dấu hiệu bất thường nào phải nhanh chóng báo với lãnh đạo để có hướng giải quyết. Nếu khách hàng sử dụng vốn không đúng mục đích thì sẽ phải tiến hành thu hồi nợ trước hạn. Bên cạnh đó, còn phải kiểm tra nếu khách hàng bị giảm thu nhập thì tùy trường hợp cụ thể mà nhân viên tín dụng sẽ đề nghị điều chỉnh kỳ hạn hoặc cơ cấu thời gian trả nợ phù hợp. Song song đó, cán bộ nhân viên phải thường xuyên đánh giá lại giá trị TSDB để đảm bảo rằng tài sản không bị sụt giảm hoặc không đủ đảm bảo cho khoản vay.

Bước 7: Thu nợ cả gốc lẫn lãi

Việc theo dõi và thu hồi nợ là một quá trình liên tục, bắt đầu từ khi khách hàng ký kết hợp đồng tín dụng cho đến khi toàn bộ khoản vay được thanh toán đầy đủ. Ngân hàng sẽ chủ động nhắc nhở khách hàng về các khoản đến hạn và thực hiện các biện pháp việc thu hồi nợ. Đây là bước cuối cùng trong quy trình tín dụng.

Thông thường thì giữa ngân hàng và khách hàng sẽ thỏa thuận thời điểm thu hồi nợ vào ngày đến hạn. Ngân hàng có thể chủ động ghi nợ vào tài khoản thời hạn thanh toán khách hàng để thu nợ gốc lẫn lãi, nếu tài khoản không đủ số dư thì sẽ thanh toán nợ gốc và lãi bằng hình thức tiền mặt.

Bước 8: Thanh lý HĐTD

Khi khách hàng đã hoàn tất trả đầy đủ nợ gốc và lãi theo đúng cam kết trong hợp đồng tín dụng thì sẽ chính thức thanh lý hợp đồng. Ngân hàng sẽ tiến hành các thủ tục cần thiết để giải quyết hợp đồng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

Nếu đến kỳ hạn trả nợ mà khách hàng không trả được toàn bộ hoặc chỉ trả một phần nợ gốc và lãi thì ngân hàng sẽ chuyển nợ quá hạn, đồng thời tiến hành quản lý nợ quá hạn.

Bước 9: Lưu trữ hồ sơ

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm tra của các cơ quan chức năng, đảm bảo minh chứng cho các số liệu kế toán, hồ sơ vay của khách hàng phải được lưu trữ trong một thời gian theo quy định.

➤ Các sản phẩm CVTD tại Ngân hàng TMCP Á Châu- PGD Nguyễn Biểu

Bảng 2. 2 Các sản phẩm CVTD tại PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)

STT	TÊN SẢN PHẨM	CHI TIẾT SẢN PHẨM
1	Cho vay mua nhà	<ul style="list-style-type: none">– Thời gian cho vay: Tối đa 25 năm và ân hạn vốn vay tối đa 12 tháng.– Số tiền vay theo giá trị nhà đất mua và giá trị tài sản thế chấp.– Phương thức giải ngân: Tối đa 100% giá trị vốn vay, thực hiện một lần hoặc nhiều lần.
2	Vay sửa chữa, xây dựng nhà	<ul style="list-style-type: none">– Thời gian cho vay: Tối đa 15 năm và ân hạn gốc tối đa 12 tháng.– Số tiền vay theo phương án sửa chữa và xây dựng nhà.– Phương thức giải ngân: Tối đa 100% giá trị vốn vay, thực hiện một lần hoặc nhiều lần.
3	Vay cầm cố thẻ tiết kiệm, giấy tờ có giá	<ul style="list-style-type: none">– Thời gian cho vay: Tối đa là 12 tháng, không vượt quá thời hạn trên tài sản cầm cố.– Có thể vay lên đến 100% giá trị tài sản cầm cố,

		<p>phụ thuộc vào giá trị tài sản.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đa dạng tài sản cầm cố như số dư tài khoản, sổ tiết kiệm, giấy tờ có giá, vàng.
4	Vay mua xe, ô tô	<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian cho vay: + Đối với thế chấp chính xe mua: lên đến 6 năm. + Đối với thế chấp nhà đất: lên đến 7 năm. - Số tiền vay tối đa lên đến 90% chi phí theo phương án sử dụng vốn. - Tài sản bảo đảm là chính xe ô tô mà khách hàng đã mua dù mới hay cũ. - Phương thức giải ngân: Giải ngân có thể thực hiện một lần hoặc nhiều lần tùy thuộc vào tiến độ thanh toán thực tế.

(Nguồn: Ngân hàng ACB- PGD Nguyễn Biểu)

2.2.2 Tình hình doanh số cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn năm 2021 – 2023

➤ **Doanh số CVTD theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023**

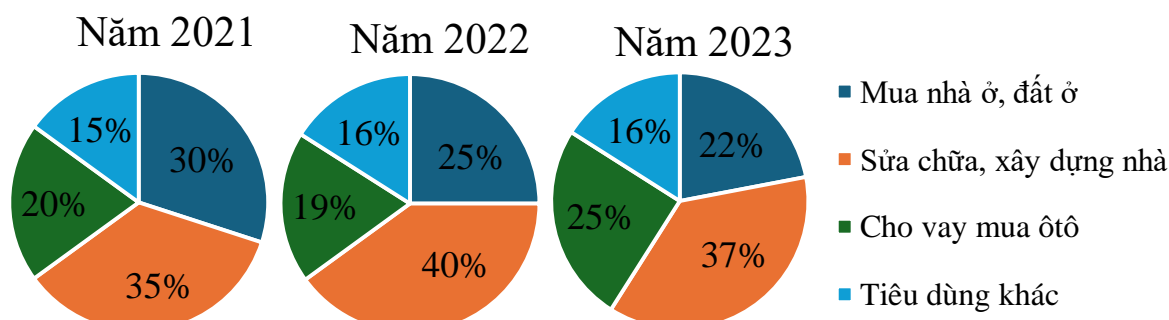
Bảng 2. 3 Doanh số CVTD theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Mua nhà ở, đất ở	46,95	30%	49,69	25%	51,48	22%	2,73	6%	1,79	4%
Sửa chữa, xây dựng nhà	54,78	35%	79,50	40%	86,58	37%	24,72	45%	7,08	9%
Cho vay mua ô tô	31,30	20%	37,76	19%	58,50	25%	6,46	21%	20,74	55%
Tiêu dùng khác	23,48	15%	31,80	16%	37,44	16%	8,32	35%	5,64	18%
Tổng doanh số CVTD theo mục đích	156,51	100%	198,74	100%	234,00	100%	42,23	26,98%	35,26	17,74%

(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biều)

Biểu đồ 2. 2 Doanh số CVTD theo mục đích sử dụng (2021-2023)



(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Qua phân tích bảng 2.3 và biểu đồ 2.2 có thể thấy được doanh số cho vay tiêu dùng đã tăng dần từ năm 2021 đến năm 2023. Điều này nhận ra rằng ngân hàng đang ngày càng cải thiện khả năng đáp ứng các nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Năm 2021 tổng doanh số CVTD đạt 156,51 tỷ đồng là con số không cao nhưng cũng không thấp, bởi thời gian này nền kinh tế đang bị trì hoãn bởi đại dịch Covid 19 điều này gây trở ngại vì rất ít khách hàng có nhu cầu vay vốn và đủ điều kiện để vay. Đến năm 2022 thì tình hình đã có khởi sắc hơn so với năm 2021 cụ thể là tăng 198,74 tỷ đồng tương ứng tăng 42,23 tỷ đồng và tỷ lệ tăng 26,98%. Thời gian này là cột mốc đối với các khách hàng tại Việt Nam bởi sau quá trình đóng băng hầu hết các hoạt động cho vay tiêu dùng thì năm 2022 các khách hàng hầu như đã hoạt động kinh doanh trở lại. Tuy nhiên, năm 2023 tổng doanh số CVTD còn phát triển mạnh mẽ và vượt trội hơn khi đạt 234,00 tỷ đồng và tăng 35,26 tỷ đồng so với năm 2022. Doanh số tăng 17,74% cho thấy sự tăng trưởng mạnh mẽ hơn năm 2022 khi nền kinh tế của khách hàng phục hồi cùng với chính sách ưu đãi tại Ngân hàng Á Châu – PGD Nguyễn Biểu thì cả về số lượng khách hàng lẫn chất lượng CVTD cũng tăng cao.

Trong số các mục đích cho vay, cho vay sửa chữa xây dựng nhà chiếm tỷ trọng lớn nhất cả về số tiền và tỷ trọng khi đạt 54,78 tỷ đồng vào năm 2021 lên 79,50 tỷ đồng vào năm 2022 (tăng 5%) và tiếp tục tăng lên 86,58 tỷ đồng vào năm 2023 tương đương tăng lên 9% so với năm 2022. Điều này cho thấy xu hướng ngày càng phổ biến trong việc nâng cấp cũng như cải thiện không gian sống của người

dân ngày càng được tăng cao. Các khoản vay mua nhà ở và cho vay mua ô tô cũng cho thấy sự gia tăng ổn định và đều qua các năm, phản ánh nhu cầu nâng cao chất lượng cuộc sống của họ. Nhìn chung, sự tăng trưởng về số tiền cho vay tiêu dùng qua các năm cho thấy nhu cầu ngày càng cao của người dân đối với các khoản vay để phục vụ mục đích tiêu dùng, đặc biệt là trong lĩnh vực sửa chữa xây dựng nhà, mua nhà đất ở và ô tô. Tỷ trọng của các mục tiêu vay cũng có sự thay đổi đáng kể, phản ánh nhu cầu của khách hàng ngày càng tăng đối với việc sở hữu và nâng cấp nhà ở cũng như các nhu cầu tiêu dùng khác nhằm góp phần vào sự phát triển tổng thể của thị trường cho vay tiêu dùng.

➤ **Doanh số CVTD theo thời hạn giai đoạn năm 2021-2023**

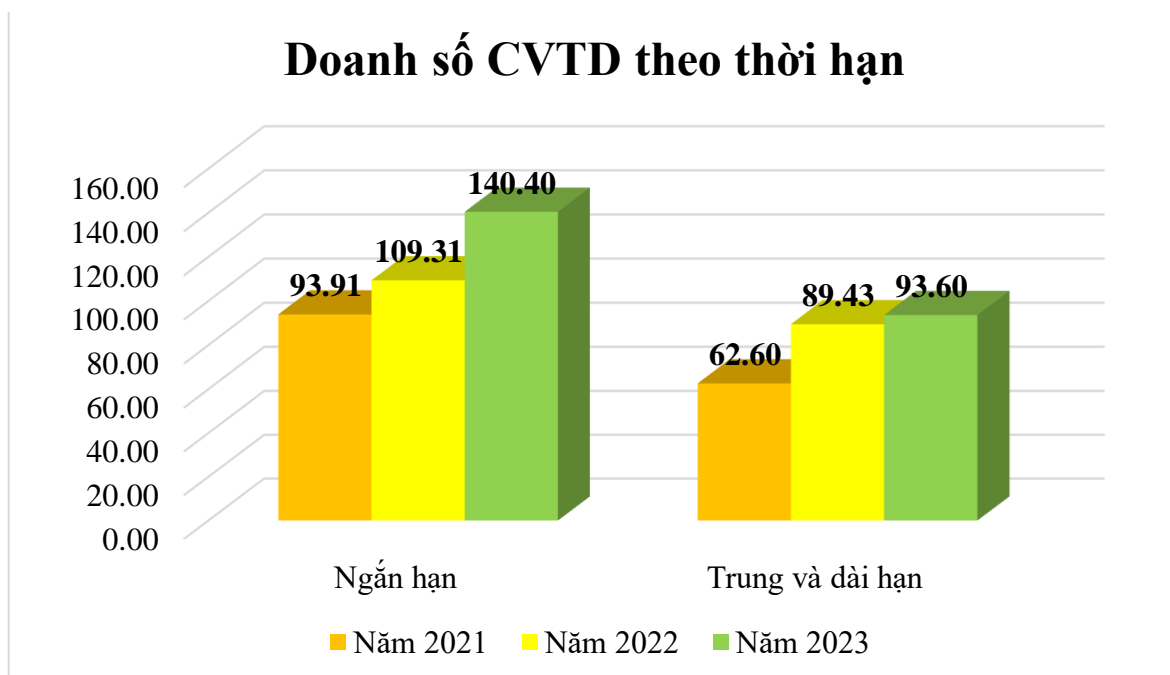
Bảng 2. 4 Doanh số CVTD theo thời hạn giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Ngắn hạn	93,91	109,31	140,40	15,40	16,40%	31,09	28,45%
Trung và dài hạn	62,60	89,43	93,60	26,83	42,86%	4,17	4,66%
Tổng dư nợ CVTD theo thời hạn	156,51	198,74	234,00	42,23	26,98%	35,26	17,74%

(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2.3 Doanh số CVTD theo thời hạn (2021-2023)



(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Qua phân tích bảng 2.4 và biểu đồ 2.3 thể hiện tình hình tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng của ngân hàng khá đồng đều trong 3 năm. Có thể thấy, xu hướng đi vay của người dân thường tập trung vào cho vay ngắn hạn hơn là cho vay trung và dài hạn.

Cụ thể, doanh số cho vay ngắn hạn năm 2021 đạt 93,91 tỷ đồng sang năm 2022 là 109,31 tỷ đồng. Đến năm 2023, con số này tăng đột biến đáng kể lên 140,40 tỷ đồng do người dân có xu hướng về nhu cầu cho vay tiêu dùng gia tăng đặc biệt trong các dịp lễ, các nhu cầu thiết yếu hằng ngày như mua nhà, mua xe, sửa chữa xây dựng nhà... Đồng thời, công nghệ đang ngày càng phát triển với những tiện ích như tốc độ phê duyệt nhanh, chính sách ưu đãi sản phẩm tốt sẽ dễ dàng thu hút nhiều cá nhân và hộ gia đình. Trong khi đó, doanh số cho vay trung và dài hạn tăng từ 62,60 tỷ đồng năm 2021 lên 93,60 tỷ đồng vào năm 2023. Mức tăng trưởng trong giai đoạn năm 2021-2023 đạt 42,86% nhưng chậm lại chỉ còn 4,66% từ năm 2022 đến 2023. Điều này cho thấy ngân hàng phát triển ổn định trong hoạt động cho vay tiêu dùng với sự đẩy mạnh rõ rệt ở các khoản cho vay ngắn hạn.

2.2.3 Tình hình doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng của PGD Nguyễn Biểu giai đoạn năm 2021 – 2023

➤ *Doanh số thu nợ CVTD theo mục đích sử dụng giai đoạn năm 2021-2023*

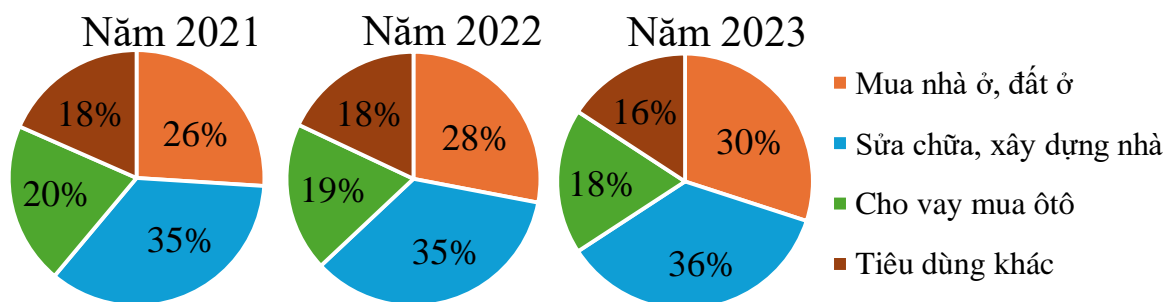
Bảng 2. 5 Doanh số thu nợ CVTD theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Mua nhà ở, đất ở	26,46	26%	36,19	28%	49,50	30%	9,73	36,77%	13,31	36,78%
Sửa chữa, xây dựng nhà	35,72	35%	45,23	35%	59,07	36%	9,51	26,62%	13,84	30,60%
Cho vay mua ô tô	20,86	20%	24,56	19%	30,36	18%	3,70	17,74%	5,80	23,62%
Tiêu dùng khác	18,73	18%	23,26	18%	26,07	16%	4,53	24,19%	2,81	12,08%
Tổng CVTD	101,77	100%	129,24	100%	165,00	100%	27,47	26,99%	35,76	27,67%

(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2. 4 Doanh số thu nợ CVTD theo mục đích sử dụng (2021-2023)



(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biều)

Các bảng số liệu 2.5 và biểu đồ 2.4 cho thấy doanh số thu nợ CVTD theo mục đích sử dụng thì các khoản vay liên quan đến bất động sản như mua nhà ở, đất ở và sửa chữa, xây dựng nhà chiếm tỷ trọng lớn nhất và có mức tăng trưởng mạnh, phản ánh sự gia tăng nhu cầu về việc sở hữu và cải thiện nhà ở của người dân.

Năm 2022, khách hàng có xu hướng tăng về nhu cầu nâng cấp cũng như cải thiện chỗ ở khi sửa chữa, xây dựng nhà năm 2022 đạt 45,23 tỷ đồng, tăng 26,62% so với năm trước và chiếm tỷ trọng lớn nhất trong năm 2023 đạt 36%. Cùng thời điểm đó thì mua nhà ở, đất ở cũng tăng đáng kể, đạt mức tăng 36,77% so với năm 2021, tương đương hơn 9,73 tỷ đồng. Sự tăng trưởng này có thể phản ánh sự ổn định và phát triển của thị trường bất động sản cùng với niềm tin vào giá trị đầu tư dài hạn trong lĩnh vực này.

Mặt khác, các khoản vay liên quan đến mua sắm ô tô và tiêu dùng khác cũng tăng trưởng đều qua các năm nhưng tỷ trọng có phần chậm hơn so với bất động sản. Khi giai đoạn năm 2023, tỷ trọng lại giảm 18% nhưng vẫn duy trì mức tăng trưởng ổn định từ 20,86 tỷ đồng năm 2021 lên 30,36 tỷ đồng năm 2023, mặc dù tăng không mạnh nhưng vẫn cho thấy nhu cầu sở hữu phương tiện cá nhân của người dân có tăng lên rõ rệt. Khoản tiêu dùng khác của năm 2023 đạt 26,07 tỷ đồng tương đương hơn 12,08% so với năm 2022, chiếm tỷ trọng 16% vào năm 2023 tuy mức tăng này không lớn bằng các mục đích khác nhưng vẫn thể hiện sự gia tăng ổn định trong các khoản tiêu dùng không thuộc các mục đích chính.

➤ **Doanh số thu nợ CVTD theo thời hạn giai đoạn năm 2021-2023**

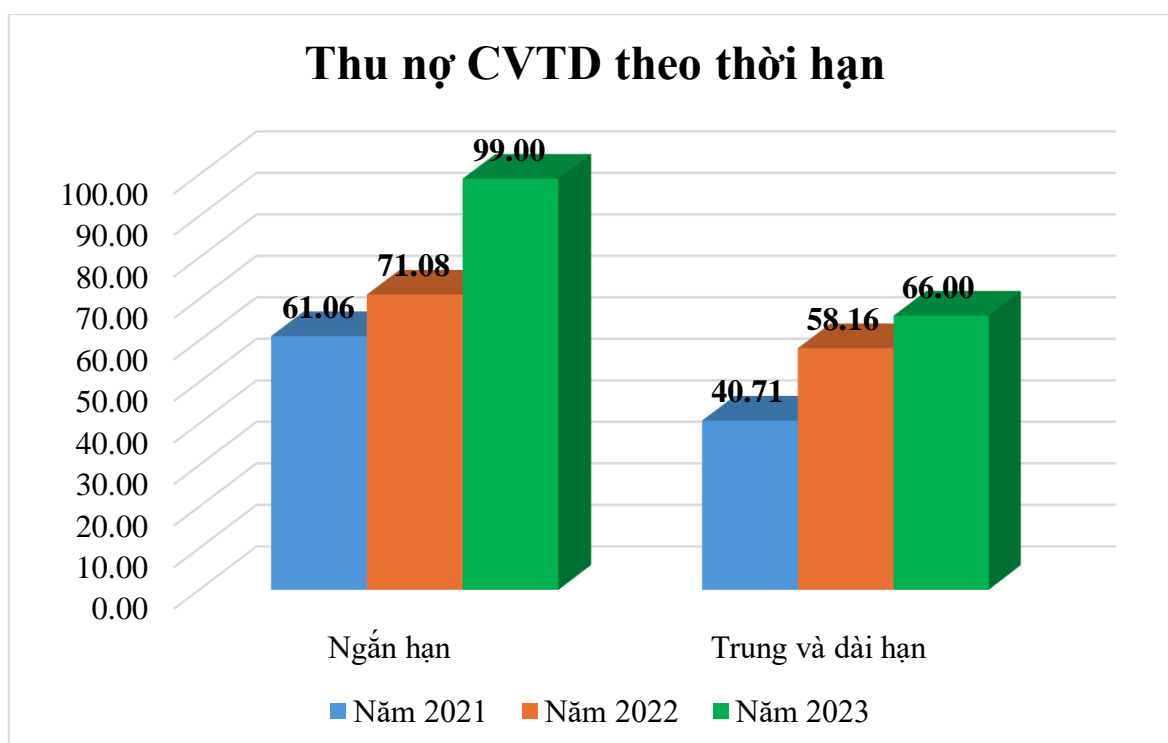
Bảng 2. 6 Doanh số thu nợ CVTD theo thời hạn giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Ngắn hạn	61,06	71,08	99,00	10,02	16,41%	27,92	39,28%
Trung và dài hạn	40,71	58,16	66,00	17,45	42,87%	7,84	13,48%
Tổng thu nợ CVTD theo thời hạn	101,77	129,24	165,00	27,47	26,99%	35,76	27,67%

(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biều)

Biểu đồ 2. 5 Doanh số thu nợ CVTD theo thời hạn (2021-2023)



(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biều)

Dựa trên bảng số liệu 2.6 và biểu đồ 2.5 về tổng thu nợ cho vay tiêu dùng theo thời hạn từ giai đoạn 2021-2023 gia tăng mạnh mẽ trong cả hai khoản vay ngắn hạn và trung – dài hạn. Tổng thu nợ CVTD tăng đều đặn cho thấy dấu hiệu tích cực và thể hiện sự mở rộng quy mô hoạt động CVTD và việc quản lý thu hồi nợ tốt của ngân hàng. Cụ thể, doanh số thu nợ CVTD của ngân hàng đã tăng mạnh từ 101,77 tỷ đồng vào năm 2021 lên 165,00 tỷ đồng vào năm 2023, tức là tăng trưởng 27,47 tỷ đồng vào năm 2022 (tương đương 26,99%) và thêm 35,76 tỷ đồng vào năm 2023 (tương đương 27,67%). Tình hình thu nợ của năm 2021 có giảm, tuy nhiên mức giảm không đáng kể bởi trong giai đoạn này nền kinh tế đang bị kìm hãm bởi đại dịch Covid-19 kéo theo đó là nền kinh tế đi xuống cho nên gây trở ngại trong việc cho vay. Bên cạnh đó, bắt đầu từ năm 2022 đã có sự chuyển biến ổn định hơn chúng tôi ngân hàng vẫn đang làm tốt công tác thu nợ của mình.

Ngân hàng tập trung vào cho vay ngắn hạn, dẫn đến doanh số thu nợ ngắn hạn tăng mạnh, đạt 71,08 tỷ đồng, tăng 16,41% so với năm trước. Cùng thời điểm đó, doanh số thu nợ trung và dài hạn đạt ở mức 42,87% so với năm 2021, tương đương 17,45 tỷ đồng. Đến năm 2023, cả doanh số thu nợ ngắn hạn và trung dài hạn đều tiếp tục tăng trưởng mạnh mẽ, đặc biệt là doanh số thu nợ cho vay ngắn hạn tăng 39,28% so với năm 2022, đạt mức 99,00 tỷ đồng. Doanh số thu nợ cho vay trung và dài hạn đạt ở mức 13,48% so với năm trước và đạt 66,00 tỷ đồng.

2.2.4 Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng giai đoạn năm 2021 – 2023 của PGD Nguyễn Biểu

➤ **Dư nợ CVTD theo mục đích sử dụng giai đoạn năm 2021-2023**

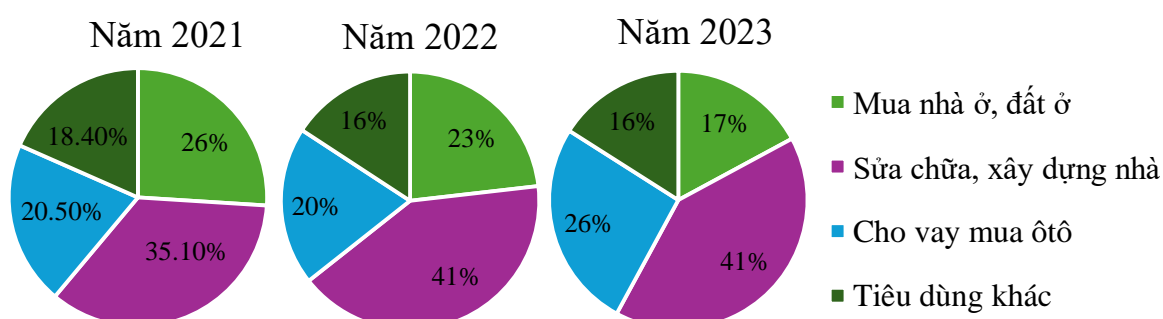
Bảng 2. 7 Doanh số dư nợ CVTD theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Mua nhà ở, đất ở	24,16	26%	37,66	23%	39,64	17%	13,50	55,85%	1,98	5,26%
Sửa chữa, xây dựng nhà	32,62	35,10%	66,88	41%	94,39	41%	34,27	105,05%	27,51	41,13%
Cho vay mua ô tô	19,05	20,50%	32,25	20%	60,39	26%	13,20	69,29%	28,14	87,25%
Tiêu dùng khác	17,10	18,40%	25,64	16%	37,01	16%	8,54	49,93%	11,37	44,35%
Tổng CVTD	92,93	100%	162,43	100%	231,43	100%	69,50	74,79%	69,00	42,48%

(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biếu)

Biểu đồ 2. 6 Dư nợ CVTD theo mục đích sử dụng (2021-2023)



(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biếu)

Nhìn vào bảng số liệu 2.7 và biểu đồ 2.6 trên, ta thấy sau khi đại dịch ổn định thì tâm lý của người dân muốn chăm sóc không gian sống ngày càng nhiều hơn, bên cạnh đó cho vay mua ô tô cũng được tăng do giá ô tô và thuế phí giảm đáng kể. Chính vì vậy, có thể nhận thấy sự biến đổi liên tục trong cơ cấu dư nợ CVTD cũng như tỷ trọng của các sản phẩm này có chiều hướng tăng dần. Đặc biệt nhu cầu sử dụng vốn vay của khách hàng chủ yếu tập trung vào việc sửa chữa – xây dựng nhà, mua nhà, còn lại các nhu cầu vay tiêu dùng khác cũng tăng đáng kể. Trong thời gian sắp tới, ngân hàng cũng cần có các biện pháp để thu hút thêm khách hàng có mục đích vay vốn phục vụ cho các nhu cầu tiêu dùng khác nhiều hơn.

❖ *Sản phẩm cho vay nhà ở, đất ở*

Sản phẩm cho vay nhà ở, đất ở này có thời hạn vay tối đa lên đến 25 năm, cao nhất trên thị trường hiện nay. Ngân hàng tập trung vào lĩnh vực này vì tin rằng khả năng rủi ro thấp hơn so với các loại vay khác, với khả năng sử dụng tài sản mua nhà làm TSDB khi khách hàng không thể trả nợ thì ngân hàng sẽ bán tài sản này để thu hồi nợ. Mục tiêu cho vay nhà ở, đất ở có sự tăng trưởng về số tiền vay nhưng tỷ trọng lại giảm nhẹ qua các năm, cụ thể năm 2021 tỷ trọng này đạt 26% vào năm 2021 giảm 23% năm 2022 và đạt 17% vào năm 2023. Mặc dù vậy nhưng số tiền vay lại tăng từ 24,16 tỷ đồng năm 2021 lên 39,64 tỷ đồng năm 2023. Đặc biệt, tốc độ tăng trưởng năm 2023 đạt 5,26% so với năm 2022. Qua đây cho ta thấy, đời sống của mọi người dân ngày càng được cải thiện thì nhu cầu về nhà, đất ở tiện nghi hơn và càng có nhiều người đến vay ngân hàng để mua nhà nhằm cải thiện, nâng cao chất lượng cuộc sống.

❖ *Cho vay sửa chữa, xây dựng nhà*

Cho vay sửa chữa, xây dựng nhà không những chiếm tỷ trọng cao nhất mà còn tăng dần qua ba năm, việc tăng qua các năm cho thấy nhu cầu người dân về sửa chữa, xây dựng nhà ngày càng cao. Bởi khi thu nhập tăng, người dân có điều kiện cải thiện chất lượng cuộc sống bằng cách nâng cấp nhà ở hoặc cải thiện ngôi nhà hiện tại của mình. Số tiền vay cho mục đích này tăng từ 32,62 tỷ đồng năm 2021 lên 94,39 tỷ đồng vào năm 2023, với tỷ lệ tăng trưởng 41,13% so với năm 2022 cho thấy xu hướng ngày càng quan tâm đến việc nâng cao điều kiện sống của người dân.

❖ *Cho vay mua xe ô tô*

Sản phẩm cho vay mua ô tô cũng tăng dần về số tiền vay qua các năm nhưng đang giảm dần về tỷ trọng. Năm 2022, đạt 32,35 tỷ đồng, tăng 13,20 tỷ đồng, tương ứng 69,29% so với năm 2021. Đến năm 2023 tăng 28,14 tỷ đồng, tương ứng tăng 87,25% so với năm 2022. Mặc dù vậy, về tỷ trọng thì năm 2021 và 2022 chỉ chiếm 20,50% trên tổng dư nợ cho vay, tuy nhiên tỷ trọng của năm 2023 lại là năm tăng trưởng cao nhất của thị trường xe ô tô khi đạt 26% cho thấy ngoài nhu cầu mua nhà, xây dựng và sửa chữa nhà thì nhu cầu về việc mua xe cũng được coi là không kém phần quan trọng. Địa bàn hoạt động của PGD nằm trong khu dân cư, nơi mức sống của người dân tương đối cao và ngân hàng hướng tới khách hàng tận dụng các chính sách ưu đãi để thu hút khách hàng như: tặng quà, khách hàng có thể mua trả góp hay trả một lần... Ngân hàng cũng như các doanh nghiệp cùng nhau hợp tác để tạo điều kiện thuận lợi cho KH khi có mua cần mua ô tô trong thời gian ưu đãi tốt. Do đó cho vay mua ô tô của ngân hàng tăng và chiếm tỷ trọng không nhỏ, góp phần nâng cao lợi nhuận cho ngân hàng cũng như duy trì được tăng trưởng đối với sản phẩm này.

❖ *Các sản phẩm CVTD khác*

Tổng dư nợ của một số sản phẩm CVTD khác như cho vay du học, sản phẩm chứng minh năng lực tài chính, cho vay cầm cố bằng sổ tiết kiệm,...chiếm tỷ trọng từ 18,40% năm 2021 xuống còn 16% ở năm 2022 và năm 2023, mặc dù số tiền vay vẫn tăng từ 17,10 tỷ đồng năm 2021 lên 37,01 tỷ đồng năm 2023. Tỷ lệ tăng trưởng đạt 44,35% năm 2023 so với năm 2022, cho thấy trong tương lai thì PGD cần đầu tư mạnh mẽ vào các hoạt động quảng bá, tiếp thị các sản phẩm này rộng rãi hơn nhằm giới thiệu đến người tiêu dùng biết đến và tạo điều kiện để người dân tiếp cận với các sản phẩm của ngân hàng. Qua đó, Ngân hàng Á Châu – PGD Nguyễn Biểu mới phát triển CVTD trên nhiều sản phẩm khác nhau, giúp phân tán rủi ro và đa dạng hóa sản phẩm hơn.

⇒ Như vậy, các khoản vay trong tổng dư nợ không ngừng tăng qua các năm.

Tất cả hình thức cho vay tiêu dùng của ngân hàng ngày một dần đã tiếp xúc

được với thị trường khách hàng khách nhau, nâng cao hoạt động CVTD và đã dành được sự uy tín, lòng tin của khách hàng đến với PGD.

➤ **Dư nợ CVTD theo thời hạn giai đoạn năm 2021-2023**

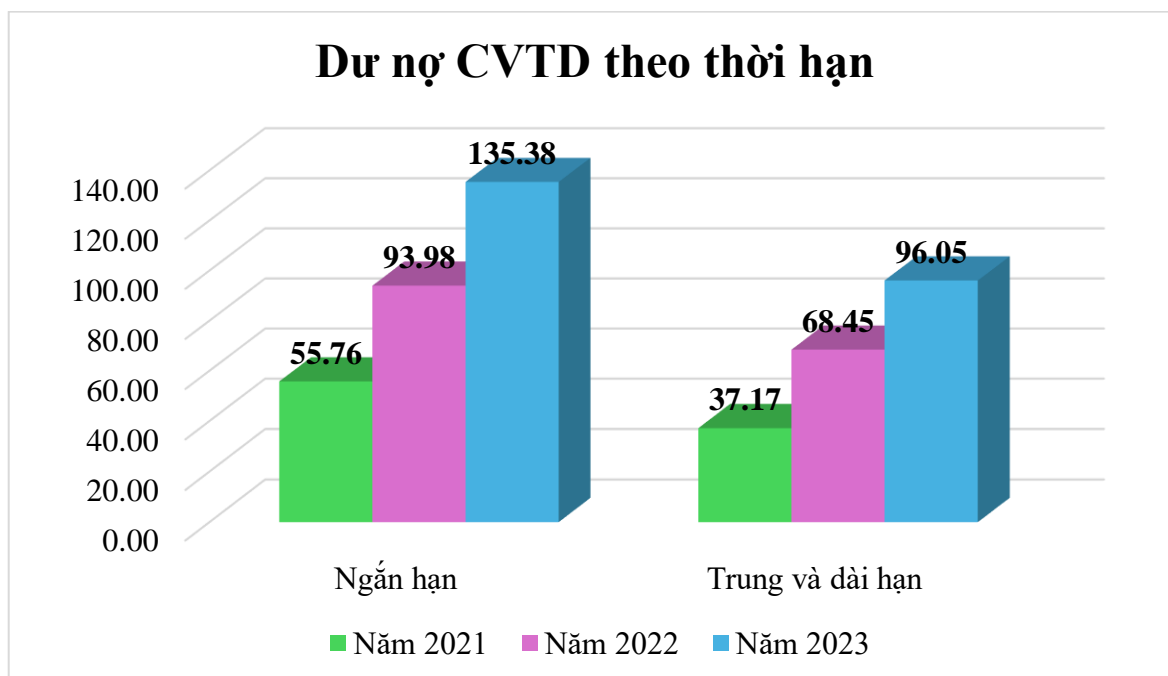
Bảng 2. 8 Dư nợ CVTD theo thời hạn giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Ngắn hạn	55,76	93,98	135,38	38,23	68,56%	41,40	44,05%
Trung và dài hạn	37,17	68,45	96,05	31,28	84,14%	27,60	40,32%
Tổng dư nợ CVTD theo thời hạn	92,93	162,43	231,43	69,50	74,79%	69,00	42,48%

(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2. 7 Dư nợ CVTD theo thời hạn (2021-2023)



(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Bảng số liệu 2.8 và biểu đồ 2.7 cho thấy sự tăng trưởng ổn định trong tổng dư nợ CVTD theo thời hạn từ giai đoạn năm 2021 đến năm 2023. Dư nợ cho vay

tiêu dùng không chỉ tăng về tổng thể mà còn tăng đều ở cả các khoản vay ngắn hạn lẫn trung – dài hạn. Đối với các khoản cho vay ngắn hạn đã tăng trưởng mạnh hơn khi trong năm 2022, đạt 89,34 tỷ đồng và tăng 60,22% so với năm 2021. Bên cạnh đó, dự nợ trung – dài hạn cũng ở mức tăng 96,64% so với năm trước đó. Sự gia tăng này chủ yếu là do dự nợ cho vay tiêu dùng ngắn hạn tăng cao trong năm 2022, cho thấy khách hàng vẫn có xu hướng ưu chuộng các khoản vay ngắn hạn để đáp ứng nhu cầu tài chính trước mắt. Đến năm 2023, dự nợ CVTD trung và dài hạn tiếp tục tăng ở mức 26,65% so với năm trước, tương ứng với 19,48 tỷ đồng. Dự nợ CVTD ngắn hạn cũng có mức tăng trưởng mạnh mẽ hơn, đạt 49,52 tỷ đồng, tương đương với 55,43% so với năm 2022. Tỷ trọng của dự nợ CVTD ngắn hạn vẫn chiếm vị trí cao và điều này cũng thể hiện sự mở rộng về quy mô CVTD qua các năm.

➤ **Tổng dự nợ CVTD/Tổng dự nợ cho vay tại Ngân hàng Á Châu – PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021-2023**

Bảng 2. 9 Tình hình dự nợ CVTD/Tổng dự nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
Tổng dự nợ CVTD	92,93	106,31	133,05
Tổng dự nợ cho vay	280,52	480,28	710,28
Tổng dự nợ CVTD/Tổng dự nợ (%)	33%	35%	33%

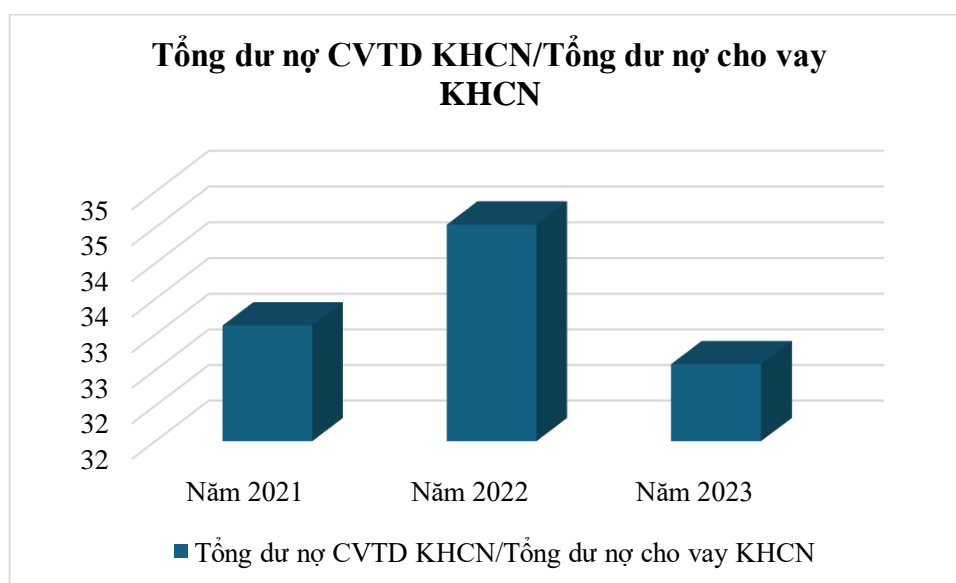
(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Dựa trên bảng số liệu thống kê từ bảng tình hình dự nợ, ta có thể nhận thấy một xu hướng rõ ràng về sự thay đổi tỷ lệ dự nợ CVTD so với tổng dự nợ cho vay tại Ngân hàng Á Châu - PGD Nguyễn Biểu trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023. Cụ thể, mặc dù tổng dự nợ CVTD có xu hướng tăng dần qua các năm, từ 92,93 tỷ đồng năm 2021 lên 133,05 tỷ đồng vào năm 2023, nhưng tỷ lệ CVTD trên

tổng dư nợ cho vay lại giảm mạnh từ 45% năm 2021 xuống còn 40% vào năm 2022 và tiếp tục giảm còn 30% vào năm 2023.

Sự giảm sút này cho thấy rằng, mặc dù ngân hàng đã nỗ lực phát triển hoạt động CVTD, nhưng tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay tiêu dùng vẫn chậm hơn so với tổng dư nợ cho vay trong toàn bộ danh mục. Một phần có thể là do ngân hàng đã đa dạng hóa danh mục cho vay của mình, mở rộng sang các lĩnh vực khác nhằm phân tán rủi ro và tìm kiếm lợi nhuận cao hơn. Ngoài ra, còn có thể là do nhu cầu vay tiêu dùng từ phía khách hàng giảm dần, hoặc chính sách tín dụng cho vay tiêu dùng bị thắt chặt hơn so với các loại hình cho vay khác. Nhìn chung, mặc dù ngân hàng vẫn đang duy trì hoạt động CVTD với sự tăng trưởng về giá trị tuyệt đối, nhưng trong bối cảnh tổng thể, tỷ lệ CVTD so với tổng dư nợ cho vay đã giảm đi đáng kể, thể hiện sự dịch chuyển trọng tâm chiến lược hoặc sự thay đổi trong nhu cầu của thị trường.

Biểu đồ 2. 8 Tổng dư nợ CVTD/Tổng dư nợ cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)



(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2.8 thể hiện tỷ lệ tổng dư nợ cho vay tiêu dùng so với tổng dư nợ tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nguyễn Biểu trong ba năm 2021, 2022 và 2023. Năm 2021, tỷ lệ này là 45%, sau đó giảm xuống còn 40% vào năm 2022 và tiếp tục giảm xuống 30% vào năm 2023. Qua các số liệu trên, có thể thấy rằng tỷ lệ dư nợ

tiêu dùng so với tổng dư nợ đã giảm dần qua các năm. Điều này cho thấy ngân hàng có thể đã thay đổi chiến lược cho vay, chuyển hướng tập trung vào các khoản vay khác hoặc cải thiện quản lý rủi ro trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng. Sự giảm tỷ lệ này cũng có thể phản ánh sự tăng trưởng mạnh hơn trong các khoản vay khác như sản xuất kinh doanh, làm cho tỷ trọng của cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ giảm đi.

2.2.5 Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu

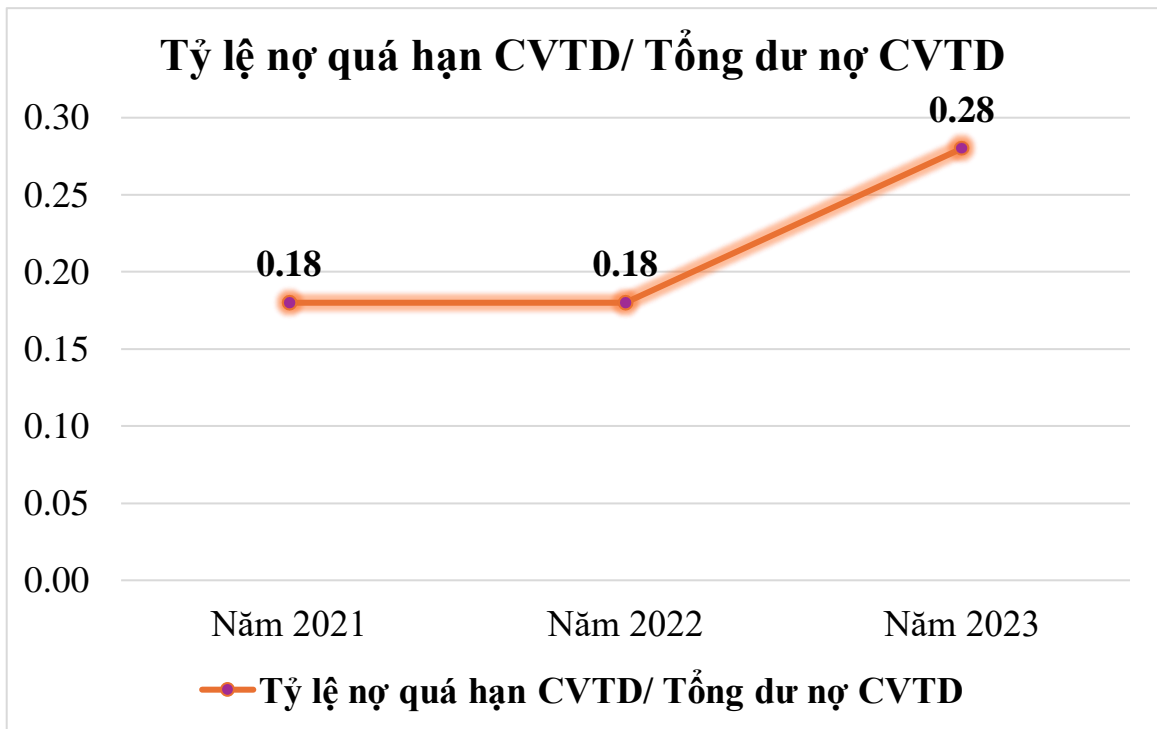
Trong hoạt động kinh doanh hay bất kỳ một lĩnh vực nào đều luôn tồn tại các nguy cơ rủi ro nhất định. Ngân hàng cũng không là ngoại lệ bởi nợ quá hạn không chỉ là một vấn đề tài chính mà còn là một rủi ro tiềm ẩn đe dọa đến sự ổn định của ngân hàng. Nợ quá hạn trực tiếp tác động đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng làm cho nguồn vốn không thể tái đầu tư vào các hoạt động cho vay. Tỷ lệ nợ quá hạn cao sẽ làm giảm uy tín của ngân hàng trên thị trường. Các nhà đầu tư và khách hàng sẽ trở nên thận trọng hơn khi giao dịch với một ngân hàng có tỷ lệ nợ xấu cao. Khi ngân hàng có tỷ lệ nợ quá hạn thấp cho thấy ngân hàng đang quản lý rủi ro tín dụng tốt và có khả năng sinh lời bền vững và ngược lại khi chỉ số này tăng cao lên cho thấy ngân hàng đã gánh chịu rủi ro tín dụng.

Bảng 2. 10 Tình hình nợ quá hạn CVTD trong giai đoạn năm 2021-2023

Đơn vị: %

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
	Tỷ lệ	Tỷ lệ	Tỷ lệ
Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD/ Tổng dư nợ CVTD	0,18%	0,18%	0,28%

(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)



Biểu đồ 2. 9 Nợ quá hạn CVTD/Tổng dư nợ CVTD trong giai đoạn 2021-2023

(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biều)

Qua bảng số liệu 2.10 và biểu đồ 2.9 cho thấy tỷ lệ nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng so với tổng dư nợ CVTD đã giảm dần qua các năm, cho thấy chất lượng tín dụng ngày càng được cải thiện đáng kể, người dân vay có khả năng thanh toán nợ tốt hơn và các biện pháp quản lý rủi ro của ngân hàng được nâng cao.

Cụ thể, tỷ lệ này đã giảm từ 0,18% vào năm 2021 xuống còn 0, 16% vào năm 2021 và tiếp tục giảm mạnh hơn nữa xuống 0,28% vào năm 2023. Việc duy trì tỷ lệ này ở mức thấp và tiếp tục giảm qua các năm là một dấu hiệu tích cực, phản ánh hiệu quả chính sách tín dụng và khả năng quản lý nợ của ngân hàng. Điều này giúp duy trì sự tin tưởng cũng như yêu mến của khách hàng và các nhà đầu tư.

2.2.6 Tỷ lệ nợ xấu

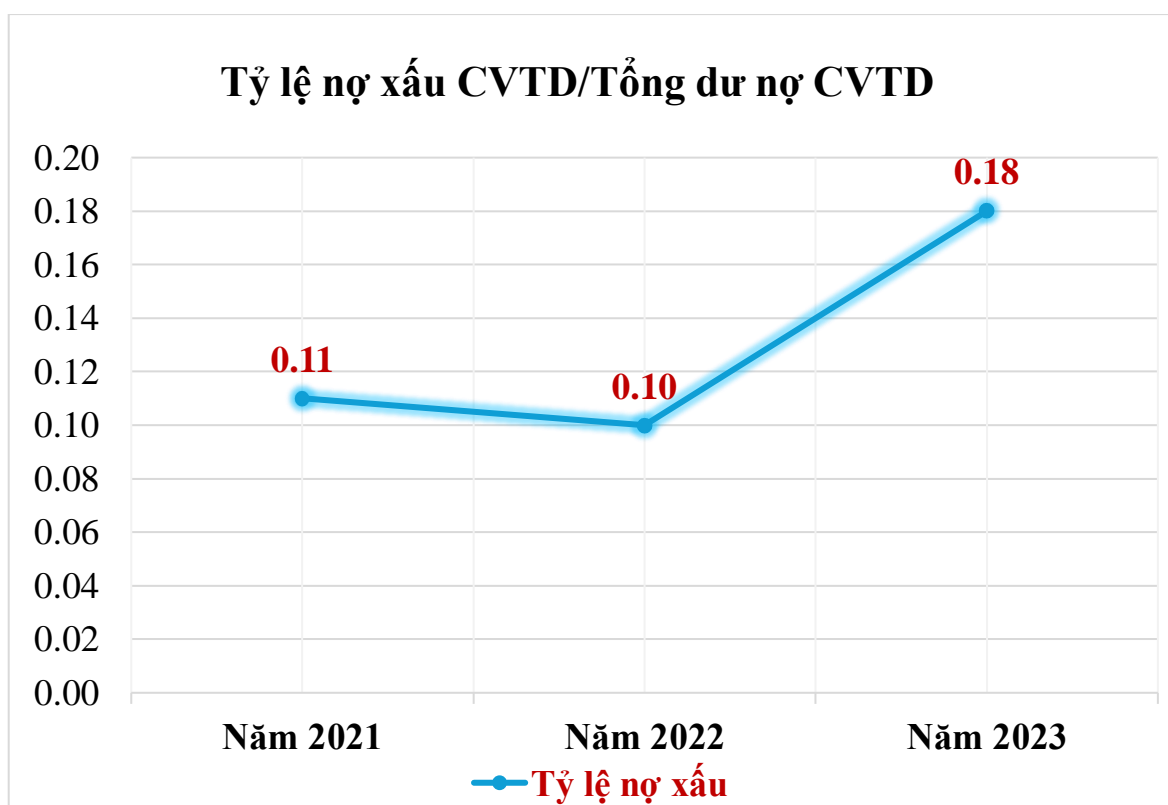
Bảng 2. 11 Tỷ lệ nợ xấu của PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021-2023

Đơn vị %

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
	Tỷ lệ	Tỷ lệ	Tỷ lệ
Tỷ lệ nợ xấu CVTD/ Tổng dư nợ CVTD	0,11%	0,10%	0,18%

(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Biểu đồ 2. 10 Tỷ lệ nợ xấu PGD Nguyễn Biểu (2021-2023)



(Nguồn: Số liệu nội bộ của ACB - PGD Nguyễn Biểu)

Bảng số liệu 2.11 và biểu đồ 2.10 này cung cấp thông tin về tỷ lệ nợ xấu so với tổng dư nợ CVTD của ngân hàng trong ba năm 2021 đến 2023. Cụ thể, tỷ lệ này đã giảm nhẹ từ 0,11% vào năm 2021 xuống còn 0,10% vào năm 2022 cho thấy tình hình kiểm soát nợ xấu trong năm 2022 được cải thiện so với năm trước. Tuy nhiên, đến năm 2023 tỷ lệ nợ xấu lại tăng lên đáng kể, đạt mức 0,18%.

Nhìn vào số liệu trên thể hiện rằng tỷ lệ nợ xấu CVTD năm 2021 ở mức tương đối thấp và ổn định, nhưng đến năm 2023 có sự gia tăng hơn so với 2 năm trước. Điều này cho thấy dấu hiệu cảnh báo ngân hàng cần duy trì sự cẩn trọng trong việc quản lý rủi ro tín dụng, các biện pháp quản lý chất lượng dư nợ chưa phù hợp và chưa chặt chẽ. Trong tình hình bối cảnh kinh tế khó khăn của cả nước chung và khu vực Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng nhưng vật giá thì leo thang, tỷ lệ thất nghiệp gia tăng hoặc có nhiều người bị mất việc khiến nguồn thu nhập ổn định của họ sẽ bị ảnh hưởng dẫn đến khó khăn trong việc thanh toán các khoản vay. Tình trạng này đòi hỏi ngân hàng phải thận trọng và áp dụng các biện pháp quản lý rủi ro chặt chẽ hơn đồng thời cần có các chính sách hỗ trợ kịp thời cho người vay, cần phải ngăn chặn việc nợ xấu tăng lên đến mức đáng báo động, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động và an toàn tài chính của ngân hàng.

2.3 Đánh giá chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu

2.3.1 Những kết quả đạt được

Sau khi phân tích các chỉ số cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng Á Châu – PGD Nguyễn Biểu thời gian qua đã đạt những thành tựu nhất định. Tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng cá nhân ổn định và tăng trưởng đều qua các năm trong giai đoạn năm 2021-2023. Số lượng khách hàng đến với chi nhánh cũng tăng dần theo các năm, thể hiện sự uy tín và dịch vụ của PGD ngày càng được hoàn thiện hơn rất nhiều. Đây là một dấu hiệu khả quan mang thương hiệu “Ngân hàng của mọi nhà” đến với khách hàng.

Doanh số thu nợ của PGD không ngừng tăng trưởng qua các năm, mặc dù tốc độ tăng trưởng có sự khác biệt ở mỗi giai đoạn. Tuy nhiên, phòng giao dịch vẫn duy trì một cách ổn định, phản ánh sự nỗ lực không ngừng của PGD trong việc thu hồi nợ. Không chỉ tăng trưởng về mặt số lượng, hoạt động cho vay tiêu dùng của PGD cũng được nâng cao về mặt chất lượng. Bên cạnh việc mở rộng cho vay KHCN nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng, PGD cũng đã có sự quan tâm đúng mực đến vấn đề an toàn và đảm bảo chất lượng các khoản vay tiêu dùng.

Nhờ sự chỉ đạo kịp thời, định hướng rõ ràng và kịp thời Giám đốc khu vực cũng như Ban lãnh đạo Chi nhánh đã giúp cho PGD Nguyễn Biểu linh hoạt triển khai các giải pháp hiệu quả, hạn chế tối đa những rủi ro phát sinh do chủ quan, đảm bảo việc cấp tín dụng. Ngân hàng Á Châu – PGD Nguyễn Biểu luôn phát triển và lợi nhuận tăng đều, mặc dù chịu tác động của năm 2021 khi nền kinh tế nước ta bị ảnh hưởng nặng nề bởi đại dịch COVID-19 nhưng nhờ vào các chính sách và sự chỉ đạo kịp thời từ phía Ban giám đốc nên việc kinh doanh của PGD Nguyễn Biểu vẫn duy trì phát triển ổn định và rất khả quan.

Sự hài lòng của khách hàng luôn là ưu tiên hàng đầu tại Phòng giao dịch Nguyễn Biểu. Với đội ngũ nhân viên giàu kinh nghiệm, nhiệt huyết năng động, luôn lắng nghe ý kiến khách hàng, hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, tập trung vì sự phát triển toàn ngành và không ngừng học hỏi cũng như tạo bức phá mới trong công việc. Chính vì điều này đã tạo lên ấn tượng mạnh mẽ và giúp đội ngũ nhân viên duy trì sự nhiệt tình với từng khách hàng. Ngân hàng luôn hướng đến mục tiêu cuối cùng là nâng cao chất lượng dịch vụ ngày càng cao, đem đến những tiện lợi tốt hơn, nhanh hơn và đặc biệt là đảm bảo an toàn đối với mỗi khách hàng.

2.3.2 Những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế

❖ Hạn chế:

Mặc dù có những bước phát triển tiến bộ trong hoạt động cho vay tiêu dùng nhưng hoạt động này vẫn còn tồn tại một số mặt hạn chế sau:

Chính sách, hồ sơ và quy trình cho vay vẫn còn chưa ổn định phức tạp

Quy trình cho vay luôn được cải thiện nhưng vẫn còn một số hạn chế và luôn có những văn bản thay đổi quy trình tín dụng không rõ ràng gây khó khăn cho nhân viên tín dụng. Lãi suất cho vay không nhất quán và luôn có sự thay đổi định kì làm nhân viên tín dụng gây khó khăn khi giải đáp thắc mắc cho khách hàng. Bên cạnh đó, hoạt động CTVD đối với KHCCN vẫn có những nhược điểm vì việc thẩm định và quyết định cho vay tuy dễ dàng hơn nhưng danh sách cho vay nhỏ lẻ những quy trình tín dụng vẫn giống cho vay KHDN lại mất thời gian và hiệu suất không cao.

Việt cạnh tranh các sản phẩm CVTD là vấn đề về lãi suất cho vay ngày càng không có sự chênh lệch nhiều giữa các ngân hàng và ngày càng trở nên thiếu yếu

trong sự lựa chọn của khách hàng vay. Khách hàng hầu như đều sẽ lựa chọn dịch vụ nhanh nhất và hồ sơ thủ tục đơn giản nhất.

Chưa hiệu quả trong việc phân bổ nhân lực

Mặc dù đội ngũ nhân viên tín dụng đã nỗ lực hết mình, khối lượng công việc quá lớn so với quy mô nhân sự hiện tại đã gây ra áp lực không nhỏ, dẫn đến hiệu quả công việc chưa được tối ưu. Áp lực công việc ngày càng tăng do khối lượng công việc lớn và nguồn nhân lực hạn chế đã ảnh hưởng đến tiến độ xử lý các nghiệp vụ tín dụng.

Cơ cấu sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện tại còn hạn chế về sự đa dạng, chưa đáp ứng được nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng tiềm năng như cán bộ quản lý, cho vay dành cho sinh viên đại học...

Việc tập trung quá nhiều vào các sản phẩm truyền thống và chưa kịp thời nắm bắt xu hướng của thị trường đã khiến các sản phẩm cho vay tiêu dùng của PGD trở nên đồng đều và kém cạnh tranh hơn. Để nâng cao được vị thế trên thị trường, PGD cần đẩy mạnh nghiên cứu, phát triển và tung ra thị trường những sản phẩm mới, độc đáo, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Sản phẩm CVTD KHCN tuy đa dạng nhưng chưa thật sự có sản phẩm mang tính rập khuôn riêng. Cũng như các ngân hàng khác thì PGD Nguyễn Biểu phát triển mạnh các sản phẩm truyền thống như cho vay mua nhà, du học, ô tô, cầm cố sổ tiết kiệm. Nhưng để vươn lên vị trí dẫn đầu, PGD cần không ngừng đổi mới, sáng tạo và tung ra thị trường những sản phẩm độc đáo, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Quy trình thẩm định cho vay tiêu dùng chưa chặt chẽ

Quy trình thẩm định gặp khó khăn trong việc đánh giá chính xác khả năng trả nợ của khách hàng do việc thanh toán lương thường không thông qua một phương thức cụ thể hoặc không thông qua thanh toán ngân hàng. Từ đó ảnh hưởng đến việc kiểm soát thu nhập của các cá nhân đi vay là rất khó thực hiện đối với các cán bộ nhân viên.

❖ Nguyên nhân của hạn chế

Quy trình tín dụng còn nhiều bất cập: Mặc dù đã có những cải tiến, quy trình tín dụng hiện tại vẫn tồn tại một số hạn chế đáng kể, đặc biệt là về thời gian xử

lý hồ sơ. Sự chậm trễ trong quá trình chuyển giao hồ sơ giữa các cấp, cùng với yếu tố khoảng cách địa lý, đã kéo dài thời gian xét duyệt và gây ra sự bất tiện cho khách hàng.

Nâng cao đội ngũ cán bộ nhân viên: Mặc dù ACB đã đầu tư vào các chương trình đào tạo, nhưng chất lượng đào tạo còn chưa đồng đều và chưa đáp ứng được nhu cầu thực tế của từng điểm bán hàng. Bên cạnh đó, đội ngũ nhân viên tín dụng, đặc biệt là những người trẻ tuổi, còn thiếu kinh nghiệm thực tế và kiến thức chuyên môn cần thiết để thực hiện công việc thẩm định và đánh giá rủi ro tín dụng.

Công tác marketing tiếp thị sản phẩm chưa mang lại tính hiệu quả: Các hoạt động marketing, tiếp thị sản phẩm hiện nay còn mang tính đại trà và thiếu sự khác biệt so với các ngân hàng khác. Điều này trở nên nhạt nhòa và khó tạo được ấn tượng sâu sắc trong tâm trí khách hàng.

Mục tiêu tăng trưởng hàng năm quá nhiều: Để đạt được tăng trưởng bền vững, ngân hàng cần có một chiến lược kinh doanh cân bằng giữa tăng trưởng và quản lý rủi ro. Việc đặt ra các chỉ tiêu quá cao và tạo áp lực lớn lên nhân viên tín dụng có thể gây ra những hậu quả nghiêm trọng về lâu dài, ảnh hưởng đến uy tín và sự ổn định của ngân hàng.

Tác động từ môi trường kinh tế bên ngoài

Bối cảnh nền kinh tế tăng trưởng ổn định và cao nhưng những biến động phức tạp của thị trường, đặc biệt là lạm phát đã khiến nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng cao. Điều này dẫn đến việc khách hàng phải vay vốn để đáp ứng nhu cầu sống, tuy nhiên sự bất ổn của thị trường lại làm cho khách hàng bị hạn chế khả năng hoàn trả nợ của họ, việc này mang đến rủi ro cho ngân hàng.

Tính cạnh tranh giữa các ngân hàng khác

Trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt của lĩnh vực ngân hàng hiện nay, với sự gia tăng về quy mô, sự đa dạng hóa sản phẩm, chất lượng dịch vụ thì đòi hỏi Ngân hàng Á Châu và PGD Nguyễn Biểu cần không ngừng đổi mới để tạo ra những sản phẩm, ý tưởng độc đáo. Đồng thời, ngân hàng cần xây dựng một thương hiệu mạnh mẽ, tạo lòng tin và sự hài lòng cho khách hàng.

Thông tin khách hàng còn kém hiệu quả: Việc khách hàng có xu hướng "làm đẹp" hồ sơ tín dụng bằng cách cung cấp thông tin không chính xác đã làm tăng đáng kể rủi ro tín dụng, gây ảnh hưởng tiêu cực đến hiệu quả hoạt động của bộ phận tín dụng và gây thiệt hại về tài chính cho ngân hàng.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 2

Trong chương 2, em đã phân tích thực trạng chất lượng cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu có thể thấy được hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu đã và đang trên đà phát triển trong những năm gần đây. Tuy nhiên để phát triển vững mạnh hơn nữa, duy trì mối quan hệ với các khách hàng cũ cũng như thu hút các đối tượng khách hàng mới đến Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu thì cần có những chiến lược phát triển mới và toàn vẹn hơn. Nhận thấy được những thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng ấy, em đã đưa ra một số giải pháp cũng như những kiến nghị để góp phần mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CHI NHÁNH CHÂU VĂN LIÊM – PGD NGUYỄN BIỂU

3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu

3.1.1 Định hướng phát triển chung tại Ngân hàng TMCP Á Châu

Khách hàng chính là trung tâm của mọi hoạt động tại Ngân hàng Á Châu. ACB đã không ngừng nỗ lực để mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất thông qua việc nghiên cứu và phát triển những sản phẩm, dịch vụ tài chính mới để phù hợp với nhu cầu của khách hàng, đặc biệt là các nhóm khách hàng tiềm năng như giới trẻ, doanh nghiệp vừa và nhỏ. Hơn thế nữa, ACB còn tích cực triển khai chiến dịch marketing đa kênh, tận dụng công nghệ số để tiếp cận khách hàng một cách hiệu quả. Đồng thời, mở rộng phạm vi hoạt động đến các khu vực có tiềm năng tăng trưởng cao và lắng nghe cũng như thấu hiểu nhu cầu của từng đối tượng khách hàng. Cam kết chất lượng dịch vụ và trách nhiệm xã hội, ACB hướng tới mục tiêu trở thành người bạn đồng hành đáng tin cậy của mọi nhà.

Bên cạnh đó, trang bị đào tạo nhân viên những kiến thức và kỹ năng cần thiết để phục vụ khách hàng một cách chuyên nghiệp, tận tâm. Xây dựng một môi trường làm việc năng động, sáng tạo, khuyến khích nhân viên chủ động học hỏi và phát triển.

Tổ chức các hoạt động chăm sóc khách hàng, sự kiện tri ân, chương trình ưu đãi để tạo dựng mối quan hệ bền chặt với khách hàng. Thực hiện nghiêm túc các quy định của Ngân hàng Nhà nước và các cơ quan quản lý, xây dựng hệ thống quản lý rủi ro hiệu quả nhằm đảm bảo sự ổn định và bền vững trong hoạt động kinh doanh.

Liên tục đánh giá và đề xuất thêm những chiến lược phát triển mang lại hiệu quả dựa trên kết quả nghiên cứu thị trường và phân tích dữ liệu. Tối ưu hóa hiệu quả hoạt động, giảm chi phí, tăng cường năng suất lao động để đạt được mức tăng trưởng bền vững.

3.1.2 Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Nguyễn Biểu

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt và gay gắt trong các lĩnh vực kinh doanh ngân hàng, đặc biệt là sự gia nhập của các ngân hàng nước ngoài thì Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu cần không ngừng đổi mới và đa dạng hóa hoạt động kinh doanh để duy trì vị thế. Việc tập trung phát triển hoạt động CVTD sẽ giúp Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu mở rộng thị phần và củng cố lòng tin của khách hàng, khẳng định vị thế là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam.

Đẩy mạnh phát triển chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng trở nên đa dạng, rộng mở và cạnh tranh mạnh mẽ khắp các tỉnh thành lớn. Củng cố thị trường và tăng khả năng mở rộng thị phần, tăng cường chặt chẽ mối quan hệ với các khách hàng truyền thống cũng như tạo một cơ hội rộng mở để tiếp cận đến với các khách hàng tiềm năng để họ có thể biết đến và trải nghiệm dịch vụ CVTD tại ngân hàng.

Nỗ lực gia tăng doanh số cho vay tiêu dùng, đẩy mạnh tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng lớn hơn trong tổng dư nợ cho vay của PGD. Nâng cao chất lượng thẩm định nhằm cải thiện khoản vay. Tăng cường kiểm tra và giám sát khoản vay nhằm hạn chế rủi ro cho PGD.

Quán triệt đạo đức nghề nghiệp từ cấp quản lý đến nhân viên và luôn kiểm tra, giám sát chặt chẽ các hoạt động cho vay tiêu dùng theo đúng quy trình nghiệp vụ mà ngân hàng đã đưa ra.

Tập trung nâng cao chất lượng tín dụng và tập trung kiểm soát các sản phẩm cho vay có rủi ro cao như hoạt động cho vay tiêu dùng nhằm ngăn chặn rủi ro và bảo vệ lợi ích cho ngân hàng. Bên cạnh đó, cần phải luôn duy trì tỷ lệ nợ quá hạn cũng như nợ xấu trong tầm kiểm soát của PGD và điều chỉnh các chính sách về lãi suất và chi phí hợp lý giúp PGD thu hút nhiều khách hàng mới và duy trì lòng trung thành của khách hàng hiện tại.

3.2 Một số giải pháp nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu

3.2.1 Đảm bảo thực hiện tốt quy trình cho vay

Quy trình cho vay tại Ngân hàng TMCP Á Châu được quy định và thiết kế theo một hệ thống chặt chẽ trong các văn bản hiện hành liên quan tới công tác cho vay. Bao gồm nhiều giai đoạn từ tiếp nhận hồ sơ xin vay của khách hàng đến khi thu hồi nợ, giải chấp tài sản đảm bảo và thanh lý hợp đồng vay. Mỗi giai đoạn đều có những quy trình cụ thể, bao gồm nhiều bước. Cán bộ nhân viên phải đảm bảo tính minh bạch và hiệu quả trong quá trình thẩm định và phê duyệt tín dụng. Đặc biệt, khâu thẩm định tài sản đảm bảo đóng vai trò quan trọng trong việc bảo vệ lợi ích của ngân hàng. Các cán bộ nhân viên cũng cần phải có sự linh hoạt cao để điều chỉnh quy trình cho phù hợp với từng trường hợp, đối tượng khách hàng cụ thể.

Đối với khách hàng đã có mối quan hệ thân thiết, quan hệ tín dụng lâu dài với ngân hàng thì có thể tối ưu hóa quy trình cho vay bằng cách tận dụng dữ liệu do kế thừa thông tin đã có. Việc giảm thiểu các thủ tục hành chính không chỉ tiết kiệm thời gian cho cả ngân hàng và khách hàng mà còn tạo nên trải nghiệm dịch vụ liền mạch, chuyên nghiệp. Trong hoạt động cho vay tiêu dùng, yếu tố về thời gian và thời cơ là một điều quan trọng không chỉ đối với khách hàng có nhu cầu vay mà còn đối với ngân hàng cho vay vốn. Do đó, ngân hàng có thể linh hoạt điều chỉnh các tiêu chí thẩm định dựa trên lịch sử tín dụng của khách hàng, tạo điều kiện thuận lợi cho việc giải ngân nhanh chóng.

Quy trình cho vay tại ngân hàng giống như một dây chuyền sản xuất, mỗi công đoạn đều có mối liên kết chặt chẽ với nhau. Từ việc tiếp nhận hồ sơ, thẩm định tài sản đến giải ngân và theo dõi nợ, mỗi bước đều cung cấp thông tin cần thiết cho các bước tiếp theo. Tuy nhiên, để đạt được hiệu quả cao, cán bộ nhân viên cần phải có sự linh hoạt để thích ứng với từng trường hợp cụ thể, đồng thời tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của ngân hàng nhờ đó hiệu quả cho vay sẽ được nâng cao.

3.2.2 Nâng cao chất lượng hoạt động thẩm định cho vay tiêu dùng

Thẩm định tín dụng là yếu tố quyết định thành công của mỗi khoản vay, việc xem xét kiểm tra thông tin khách hàng và thẩm định các hồ sơ vay theo nhiều tiêu

chí khác nhau từ đó là cơ sở để đưa ra quyết định cho vay. Do đó hiệu quả cho vay vốn phụ thuộc rất lớn đến chất lượng thẩm định tín dụng. Một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng thẩm định như:

Nâng cao chất lượng thu thập thông tin: Thông tin khách hàng chính xác là lá chắn bảo vệ ngân hàng khỏi những rủi ro tín dụng. Nếu thông tin khách hàng cung cấp không chính xác, không đầy đủ, không minh bạch thì việc thẩm định sẽ gây ra hậu quả nghiêm trọng và kéo theo đó là việc ngân hàng sẽ không thật sự hiểu rõ về khách hàng, từ đó dẫn đến việc cho vay vốn không đạt hiệu quả, ảnh hưởng đến uy tín và lợi nhuận của ngân hàng cũng như những rủi ro không đáng có.

Để đánh giá một khách hàng tiềm năng, ngân hàng cần tiến hành một quá trình thẩm định toàn diện, bao gồm việc thu thập thông tin trực tiếp từ phía khách hàng, kiểm tra thông tin từ các cơ quan chức năng như trung tâm thông tin tín dụng, các cơ quan thuế và tham khảo ý kiến của những người có liên quan. Việc kết hợp nhiều nguồn thông tin khác nhau sẽ giúp ngân hàng xây dựng hình ảnh chân thực và đầy đủ về khách hàng, có như vậy thì việc đưa ra quyết định cho vay mới mang lại được lợi nhuận cao cũng như sự chính xác và giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.

Nâng cao chất lượng xử lý thông tin: Những thông tin đã thu thập được trước đó thì cần phải xem xét, xử lý theo nhiều cách thức khác nhau để từ đó đưa ra kết luận hợp lý, đúng đắn. Một khối lượng dữ liệu lớn thì ngân hàng cần sàng lọc, phân tích và đánh giá kỹ những thông tin quan trọng và đáng tin cậy. Ngân hàng cần đánh giá khách hàng trong các yếu tố như biến động của thị trường, các sự kiện bất ngờ và khả năng thích ứng của khách hàng từ đó đưa ra những dự báo về khả năng trả nợ trong tương lai.

3.2.3 Đẩy mạnh hoạt động marketing ngân hàng

Ngành Ngân hàng Việt Nam hầu hết đều có những sản phẩm, dịch vụ mang tính tương đồng, theo một khuôn khổ chung. Vì thế Ngân hàng TMCP Á Châu và PGD Nguyễn Biểu phải có những chiến lược marketing đột phá đem đến ấn tượng mạnh, tạo ra dấu ấn riêng biệt, độc đáo của mình. Để đem chiến lược quảng bá đến gần với khách hàng và hiểu rõ xu thế hơn thì ngân hàng có dùng đến mô hình 4P trong marketing để đem lại hiệu ứng tốt nhất:

- + *Về sản phẩm (product)*: Ngân hàng cần hiện đại hóa và đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện tại. Đối với các gói vay tiêu dùng ngân hàng có thể có những chính sách ưu đãi, linh hoạt về lãi suất, phù hợp với đặc trưng từng khu vực và nhu cầu của từng nhóm khách hàng khác nhau như sinh viên, người trẻ tuổi đến người có thu nhập trung bình. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng nên chú trọng đến việc phát triển thêm về các gói đầu tư tài chính linh hoạt, các sản phẩm bảo hiểm tích hợp với tài khoản ngân hàng để khách hàng có nhiều lựa chọn hơn. Để tạo ra sự khác biệt, ngân hàng có thể ứng dụng đầu tư vào công nghệ như sử dụng trí tuệ nhân tạo để phân tích các dữ liệu phức tạp, tạo ra những sản phẩm tài chính cá nhân hóa phù hợp với nhu cầu của từng cá nhân.
- + *Về giá cả (price)*: Ngân hàng cần có chiến lược cạnh tranh và giá hợp lý như việc điều chỉnh lãi suất cho vay, phí dịch vụ và các loại phí khác dựa vào việc phân tích thị trường, các NHTM khác để đưa ra kế hoạch và con số về giá cả hợp lý nhất. Ngoài ra, việc triển khai các chương trình ưu đãi về lãi suất hoặc miễn phí các dịch vụ trong một thời gian cụ thể cũng là cách quảng bá tốt để thu hút nhiều khách hàng hơn. Ở phân khúc giới trẻ, ngân hàng có thể áp dụng thêm các chính sách ưu đãi cho sinh viên hoặc người mới đi làm.
- + *Về kênh phân phối (place)*: Ngân hàng nên mang rộng mạng lưới chi nhánh và cây ATM tại các vị trí chiến lược như trung tâm thương mại, bệnh viện, trường học sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận các dịch vụ. Đồng thời, có thể đầu tư phát triển ứng dụng các kênh phân phối kỹ thuật số như trên các ứng dụng điện thoại di động, internet banking, ví điện tử, giúp cho khách hàng thực hiện các dịch vụ nhanh chóng và an toàn hơn tạo ấn tượng tốt với khách hàng. Ngoài ra, việc hợp tác với các đối tác trong các lĩnh vực khác như bán lẻ, bất động sản, các cuộc thi âm nhạc, thời trang, sắc đẹp cũng là các quảng bá thương hiệu tới nhanh với người tiêu dùng hơn trong nền công nghiệp hiện đại như hiện nay.
- + *Về khuyến mãi (promotion)*: Tổ chức các chương trình khuyến mãi, ưu đãi như giảm lãi suất, tặng điểm thưởng khi sử dụng thẻ tín dụng hoặc các

voucher giảm giá khác luôn tạo được sức hấp dẫn với khách hàng. Đồng thời, các chiến dịch quảng cáo hình ảnh và chương trình ưu đãi bằng âm nhạc, đoạn video, các chiến dịch thiện nguyện cũng là cách xây dựng hình ảnh đến gần với người tiêu dùng hơn. Ngân hàng cũng nên tổ chức các sự kiện tri ân khách hàng, các hội thảo tư vấn tài chính miễn phí, các chương trình chăm sóc khách hàng thân thiết sẽ giúp khách hàng cảm thấy được quan tâm và tăng cường sự gắn kết cũng như lòng tin của khách hàng với ngân hàng hơn.

3.2.4 Nâng cao chất lượng đào tạo đội ngũ cán bộ nhân viên

Đối với ngành Ngân hàng nói chung và lĩnh vực cho vay nói riêng thì con người là nhân tố quyết định trong mọi lĩnh vực, bởi nhân viên ngân hàng chính là bộ mặt của ngân hàng, là người sẽ trực tiếp làm việc với khách hàng và đưa ra quyết định cho vay vốn. Do đó, việc nâng cao công tác đào tạo và phát triển nguồn nhân lực luôn là một việc làm hết sức quan trọng giúp nâng cao hiệu quả tín dụng tiêu dùng.

Chất lượng dịch vụ của chi nhánh phụ thuộc rất lớn vào năng lực và thái độ của từng nhân viên. Việc đầu tư đào tạo chuyên sâu về nghiệp vụ, kỹ năng giao tiếp, cùng với việc xây dựng một môi trường làm việc chuyên nghiệp, nơi mà mỗi cá nhân đều được tôn trọng và khuyến khích phát triển sẽ góp phần không nhỏ vào việc xây dựng hình ảnh một chi nhánh uy tín và thân thiện.

Thường xuyên tổ chức giao lưu giữa các phòng giao dịch và phòng ban trong ngân hàng để các nhân viên có thể chia sẻ cho nhau những kiến thức, góp ý, chỉ cho nhau kinh nghiệm và tăng thêm tinh thần đoàn kết trong đội ngũ nhân viên.

3.2.5 Hoàn thiện chính sách thông tin, nghiên cứu, tìm kiếm về các yếu tố có liên quan tới cho vay tiêu dùng

Trong một thị trường cho vay tiêu dùng đầy biến động, ngân hàng cần chủ động thích ứng với những thay đổi của môi trường kinh tế - xã hội. Việc thường xuyên cập nhật thông tin về các chính sách, quy định mới, phân tích sâu sắc xu hướng tiêu dùng của khách hàng và đánh giá hoạt động của đối thủ cạnh tranh là

yếu tố then chốt để ngân hàng đưa ra những chiến lược kinh doanh linh hoạt và hiệu quả.

3.3. Một số kiến nghị về Chính phủ, Ngân hàng Nhà nước

3.3.1 Hoàn thiện hành lang pháp lý

Cần quy định rõ ràng về việc cung cấp thông tin minh bạch từ các bên có liên quan, về phía các tổ chức tín dụng thì cung cấp rõ các dịch vụ sản phẩm và quy định về hợp đồng tín dụng, về phía khách hàng thì cần có quy định về việc cung cấp thông tin chính xác, chân thực, hợp lý, hợp lệ. Đồng thời cần thiết lập các điều khoản công bằng trong HĐTD để bảo vệ khách hàng khỏi những điều bất lợi cùng với cơ chế khiếu nại và giải quyết tranh chấp hiệu quả.

Tiếp tục hoàn thiện hệ thống các văn bản pháp luật quy định về hoạt động cho vay của ngân hàng nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng, tạo cơ sở cho cần thiết cho hoạt động cho vay tiêu dùng tiếp tục phát triển. Hoàn thiện toàn diện hệ thống thông tin tín dụng (CIC) để thường xuyên cập nhật thông tin của khách hàng mới nhất. Xử lý kịp thời các mối quan hệ tín dụng không lành mạnh. Tăng cường kiểm tra, giám sát và có cơ chế xử phạt nghiêm minh các ngân hàng có hành vi vi phạm các quy định cho vay mà pháp luật đã quy định, góp phần thiết lập và bảo vệ chặt chẽ hệ thống tài chính nói chung.

3.3.2 Có các gói cho vay tiêu dùng điều hướng dành cho những đối tượng đặc biệt

Để các sản phẩm và dịch vụ CVTD tới với tay người tiêu dùng ngày càng nhiều, linh hoạt và công bằng thì cần có những công tác cũng như kế hoạch tiếp cận các sản phẩm cho vay tiêu dùng cần thiết đặc biệt dành cho những đối tượng có nhu cầu và hoàn cảnh đặc thù.

Trước tiên, đối với những người lao động có thu nhập thấp cần có những chính sách ưu đãi về lãi suất, kéo dài thời gian vay, yêu cầu về TSBĐ giảm bớt tạo điều kiện cho người lao động có thể tiếp cận những khoản vay nhỏ. Điều này không chỉ cải thiện chất lượng cuộc sống của người dân mà còn góp phần kích thích nền kinh tế phát triển.

Bên cạnh đó, hỗ trợ sinh viên có các gói vay với lãi suất và thời gian trả linh hoạt phù hợp cho sinh viên, giúp cho họ có thể chi trả sau khi tốt nghiệp và có công việc ổn định. Đối với cho sinh viên vay thì không nên yêu cầu TSBĐ để giúp sinh viên dễ dàng tiếp cận với khoản vay để trang trải cuộc sống hơn.

3.3.3 Cần có những chính sách bảo vệ người tiêu dùng

Cần phải quy định rõ ràng về việc cung cấp thông tin minh bạch rõ ràng. Các tổ chức tín dụng phải cung cấp rõ ràng thông tin về các sản phẩm vay tiêu dùng bao gồm lãi suất, phí dịch vụ, điều kiện trong HĐTD và HĐTD các phải thiết kế theo mẫu tiêu chuẩn, dễ hiểu và công bằng, giúp khách hàng dễ dàng nắm bắt thông tin chính xác.

Các chính sách cũng nên yêu cầu các tổ chức tín dụng thực hiện đánh đủ khả năng tài chính của khách hàng trước khi cấp tín dụng, đồng thời đặt ra giới hạn tới đa về lãi suất để bảo vệ khách hàng khỏi những các khoản vay có lãi suất cao.

Cung cấp các chương trình và triển khai về tài chính nhằm nâng cao nhận thức của người tiêu dùng về quyền lợi và trách nhiệm của mình khi tham gia vào các sản phẩm cho vay tiêu dùng.

3.3.4 Những khóa đào tạo miễn phí về các kiến thức căn bản sản phẩm, dịch vụ cho vay

Xây dựng các khóa học và đào tạo miễn phí cung cấp các kiến thức cơ bản về tài chính, triển khai các sản phẩm và dịch vụ, hình thức cho vay cũng như quy trình xin vay đến với khách hàng. Để khách hàng có thể hiểu rõ hơn về quyền lợi và nghĩa vụ của người đi vay, đảm bảo khách hàng nắm rõ các thông tin trong hợp đồng tín dụng với các tổ chức tín dụng để bảo vệ quyền lợi của mình. Khi nắm vững được kiến thức tài chính thì khách hàng có thể phân biệt rõ ràng các thông tin sai lệch làm ảnh hưởng đến quyền lợi của bản thân, giúp khách hàng có thể tin tự trao đổi thông tin với các bên liên quan.

TIỂU KẾT CHƯƠNG 3

Từ phần thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – PGD Nguyễn Biểu ở chương 2, ta đã thấy được những thuận lợi và khó khăn mà Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD

Nguyễn Biểu đang phải đối mặt. Vì thế khi sang chương 3, em đã đưa ra một số giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng và một số kiến nghị để giúp ngân hàng có thể phát triển mạnh mẽ hơn trong thời gian tới. Tuy nhiên, việc thực hiện thì cần có sự kết hợp của các bộ phận liên quan mật thiết với nhau và còn phụ thuộc vào một số vấn đề khách quan khác. Em hy vọng những giải pháp và kiến nghị trên sẽ góp phần cho hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu đạt hiệu quả tối ưu nhất.

KẾT LUẬN

Cho vay tiêu dùng hiện nay đã dần trở nên rất phổ biến và ngày càng được chú trọng trong hoạt động của ngân hàng. Bên cạnh đó, hoạt động CVTD đã đạt không ít những thành quả và xu hướng phát triển tất yếu trong hoạt động đối với nền kinh tế đang trên đà phát triển với mức sống của người dân ngày càng được nâng cao như ở Việt Nam. Dịch vụ cho vay tiêu dùng thỏa mãn được các nhu cầu mua sắm cũng như sinh hoạt của người dân khi chưa đủ khả năng chi trả, giúp đẩy

mạnh tiêu thụ sản phẩm trên thị trường và thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Mặc khác, nó cũng giúp ngân hàng đa dạng hóa sản phẩm và phân tán rủi ro hoạt động. Có thể thấy rằng thị trường cho vay tiêu dùng đang thực sự trở thành cuộc cạnh tranh ngày càng khốc, một lượng lớn dân cư chưa được cung ứng bởi các dịch vụ cho vay tiêu dùng của ngân hàng trong tương lai họ sẽ là những khách hàng tiềm năng của hoạt động này. Chính vì điều đó mà việc nghiên cứu phát triển hoạt động CVTD là một định hướng không thể thiếu cho ngân hàng nhằm xây dựng và cạnh tranh vị thế trên mảng thị trường này.

Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu đã đạt những thành quả đáng khích lệ trong thời gian qua, mặc dù phải đối mặt với không ít những khó khăn và thử thách nhưng PGD vẫn không ngừng nỗ lực cải tiến sản phẩm, dịch vụ và nâng cao chất lượng phục vụ khách hàng ngày càng tốt hơn, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng khi đến giao dịch. Em tin rằng PGD Nguyễn Biểu không chỉ đạt những kết quả khả quan hơn mà còn trở thành một trong những đơn vị dẫn đầu trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Bằng việc vận dụng những kiến thức đã được trang bị tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành và qua quá trình thực tập tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu em đã đi vào phân tích và nhận thấy rằng hoạt động này mang lại nhiều lợi ích nhưng cũng tồn tại một số hạn chế trong hoạt động cho vay tiêu dùng. Nhận thức được tầm quan trọng của việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng, em xin đề xuất một số giải pháp nhằm giảm thiểu rủi ro, nâng cao chất lượng dịch vụ CVTD, góp phần hỗ trợ tốt hơn cho PGD và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng nhưng do còn hạn chế về mặt kiến thức cũng như thực tiễn đồng thời hạn chế thời gian nghiên cứu nên trong quá trình phân tích và nhận xét của em sẽ còn những thiếu sót, chưa đầy đủ. Vì vậy, em rất mong nhận được sự góp ý, chỉnh sửa và đánh giá từ Ban Giám đốc và các anh chị tại Ngân hàng TMCP Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu và đặc biệt là các Quý Thầy/Cô giáo để em có thể tích lũy thêm nhiều kiến thức và kinh nghiệm quý báu.

Em xin chân thành cảm ơn!