

# CHƯƠNG 1

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

### 1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tại NHTM

#### 1.1.1. Khái niệm cho vay tại NHTM

Cho vay tại NHTM là một hình thức cấp tín dụng mà ngân hàng đưa cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng có mục đích và thời hạn nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

Có thể hiểu ngắn gọn: “Hoạt động cho vay là việc ngân hàng đưa tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi trong khoảng thời gian xác định”

#### 1.1.2. Vai trò cho vay tại NHTM

##### ❖ Đối với nền kinh tế

Cho vay tại các NHTM đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và tạo việc làm, nhờ vào việc gia tăng vốn đầu tư và nâng cao hiệu quả sử dụng vốn. Điều này xuất phát từ chức năng cốt lõi của thị trường tài chính, đặc biệt là thị trường cho vay của các NHTM, trong việc chuyển dịch vốn từ những cá nhân, hộ gia đình, doanh nghiệp, hoặc chính phủ có nguồn vốn dư thừa (do chi tiêu ít hơn thu nhập) đến những người thiếu hụt (do nhu cầu chi tiêu vượt quá thu nhập). Bên cạnh đó, hoạt động cho vay còn góp phần kiềm chế lạm phát, duy trì sự ổn định của giá trị tiền tệ và tỷ giá hối đoái, từ đó cải thiện các yếu tố kinh tế vĩ mô cũng như tạo ra một môi trường thuận lợi cho đầu tư và sản xuất kinh doanh.

Hoạt động cho vay tại các NHTM đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy đầu tư, mở rộng sản xuất kinh doanh và tăng cường xuất nhập khẩu. Điều này là kết quả từ nhiều khía cạnh của quá trình đổi mới trong hoạt động của các NHTM, đặc biệt là những nỗ lực trong việc huy động vốn nội địa để đầu tư phát triển, cùng với việc cải tiến chính sách cho vay và cơ cấu tín dụng, dựa trên tính khả thi và hiệu quả của từng dự án cũng như từng ngành nghề để đưa ra quyết định cho vay.

Hệ thống NHTM, thông qua việc cung cấp nguồn vốn tín dụng cho các chương trình và dự án phát triển sản xuất kinh doanh, đã hàng năm góp phần tạo ra nhiều việc làm mới, đặc biệt là ở khu vực nông thôn. Quá trình sử dụng vốn ngân hàng cho mục đích này ngày càng trở nên chuyên nghiệp, minh bạch và hiệu quả hơn, qua đó hỗ trợ mạnh mẽ cho việc tạo ra công ăn việc làm mới, thu hút lao động, nâng cao thu nhập và giảm nghèo một cách bền vững.

Hoạt động cho vay cũng đóng góp vào quá trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa, và phát triển các ngành then chốt, thông qua việc huy động và cho vay có định hướng rõ ràng.

#### ❖ **Vai trò đối với NHTM**

Hoạt động chủ yếu của NHTM là việc thu hút vốn để mở rộng cho vay và đầu tư nhằm thu lợi nhuận. Việc sử dụng vốn có hiệu quả hay không quyết định đến sự thành bại trong hoạt động kinh doanh của NHTM. Chiến lược kinh doanh quan trọng nhất của NHTM là chiến lược tín dụng. Trong đó hoạt động cho vay là hoạt động hứa hẹn đem lại lợi nhuận cao nên các NHTM quan tâm đến việc mở rộng và nâng cao chất lượng cho vay

Việc mở rộng cho vay làm tăng doanh thu và lợi nhuận cho NHTM, trong đó tiền lãi chiếm một tỷ trọng lớn. Khi NHTM mở rộng cho vay về chiều rộng làm tổng dư nợ tăng lên, nếu NHTM không gặp rủi ro lớn từ các khoản cho vay này thì chắc chắn doanh thu và lợi nhuận sẽ tăng lên. Khi NHTM mở rộng cho vay về chiều sâu, chất lượng của các khoản vay tăng lên, khả năng thu hồi vốn vay

#### ❖ **Vai trò đối với khách hàng**

Chất lượng cho vay tạo lòng tin đối với khách hàng. Trong nền kinh tế thị trường mở hiện nay, khách hàng có quyền lựa chọn ngân hàng làm đối tác. Chính vì vậy, ngân hàng nào có chất lượng tín dụng tốt sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến thiết lập quan hệ tín dụng với ngân hàng. Với vai trò chủ đạo cung cấp nguồn vốn cho nền kinh tế, các ngân hàng hỗ trợ và tạo điều kiện cho các cá nhân và tổ chức kinh tế tiếp cận nguồn vốn ngân hàng. Từ nguồn vốn vay được từ ngân hàng, khách hàng sẽ sử dụng nguồn vốn ấy để hoạt động sản xuất kinh doanh, mua sắm các thiết bị sản xuất,

chi tiêu các nhu cầu đời sống hàng ngày... Nhờ có nguồn vốn được đáp ứng kịp thời ấy, khách hàng có thể chủ động hơn trong dự định, dự án của mình. Nhờ đó mang lại lợi nhuận cho khách hàng lẫn ngân hàng (lợi nhuận thu từ lãi vay của ngân hàng)

### 1.1.3. Phân loại cho vay tại NHTM

#### ❖ Dựa vào thời hạn cho vay

**Cho vay ngắn hạn:** Cho vay ngắn hạn là hình thức cấp tín dụng trong đó khoản vay phải được hoàn trả trong thời gian ngắn, thường dưới một năm. Đây là một công cụ tài chính mà các ngân hàng cung cấp cho cá nhân hoặc doanh nghiệp nhằm đáp ứng nhu cầu vốn tạm thời hoặc chi phí ngắn hạn

**Cho vay trung hạn:** Là loại cho vay có thời hạn trên 12 tháng đến 60 tháng. Cho vay trung hạn chủ yếu là cải tiến hoặc đổi mới thiết bị, công nghệ, mua sắm tài sản cố định, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh, mở rộng sản xuất kinh doanh, hình thành vốn lưu động thường xuyên của các doanh nghiệp, đặc biệt là những doanh nghiệp mới thành lập...

**Cho vay dài hạn:** Là loại cho vay có thời hạn trên 60 tháng và thời hạn tối đa có thể lên đến 20-30 năm. Cho vay dài hạn nhằm mục đích tài trợ cho các công trình xây dựng cơ bản như xây dựng nhà ở, sân bay, cầu đường, xây dựng các xí nghiệp mới các thiết bị và phương tiện vận tải có quy mô lớn, ...

#### ❖ Dựa vào mục đích sử dụng vốn vay

**Cho vay tiêu dùng:** là khoản cho vay để tài trợ cho việc tiêu dùng nhằm giúp người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hóa dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho người vay được hưởng mức sống cao hơn. Thông thường quy mô của những khoản vay này nhỏ rủi ro cao vì phụ thuộc phần lớn vào thu nhập và thiện chí mong muốn trả nợ trả nợ của khách hàng như thế nào. Đối tượng được vay là các cá nhân và hộ gia đình vay để phục vụ cho mục đích mua ô tô, du học, du lịch...

**Cho vay kinh doanh:** là hình thức tín dụng mà ngân hàng cung cấp vốn cho các cá nhân, doanh nghiệp, hoặc tổ chức nhằm phục vụ các hoạt động kinh doanh như mở rộng sản xuất, đầu tư vào hàng hóa, dịch vụ, hoặc phát triển các dự án kinh doanh mới.

### ❖ **Dựa vào tính chất bảo đảm của khoản vay**

**Cho vay có tài sản đảm bảo (TSDB):** là hình thức cấp tín dụng trong đó người vay phải cung cấp một hoặc nhiều tài sản cụ thể làm bảo đảm cho khoản vay như cầm cố, thế chấp, hoặc phải có bảo đảm bằng tài sản của bên thứ ba. Nếu người vay không thể thực hiện nghĩa vụ trả nợ, ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng có quyền thu hồi và xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi khoản vay.

**Cho vay không có TSDB:** hay còn gọi là cho vay tín chấp, là hình thức cấp tín dụng mà người vay không cần phải cung cấp tài sản cụ thể làm bảo đảm cho khoản vay. Thay vào đó, quyết định cho vay dựa chủ yếu vào uy tín tín dụng và khả năng trả nợ của người vay. Tuy nhiên, hình thức cho vay này tiềm ẩn nhiều rủi ro cho các ngân hàng. Do đó, các ngân hàng cần thực hiện quy trình thẩm định khách hàng một cách cẩn thận và chi tiết hơn so với các khoản vay có TSDB.

### ❖ **Dựa vào vào phương thức cho vay**

**Cho vay từng lần:** là hình thức cấp tín dụng mà khoản vay được cấp cho một lần duy nhất và không có sự tái cấp vốn tự động hoặc khả năng vay thêm trong cùng một hợp đồng. Mỗi khoản vay được xét duyệt, cấp phát và thanh toán riêng biệt, mà không liên quan đến các khoản vay khác.

**Cho vay theo hạn mức tín dụng:** Đây là nghiệp vụ tín dụng theo đó ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng hạn mức tín dụng, hạn mức tín dụng có thể tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ. Đó là số dư tối đa tại thời điểm tính, hạn mức tín dụng được cấp trên cơ sở kế hoạch sản xuất kinh doanh, nhu cầu vốn và nhu cầu vay vốn của khách hàng.

**Cho vay trong hạn mức:** vay với số dư nhỏ hơn hoặc bằng hạn mức. Khách hàng có thể vay trả nhiều lần trong kỳ nhưng dư nợ không được vượt quá hạn mức.

**Cho vay ngoài hạn mức:** Ngân hàng quy định hạn mức tín dụng cuối kỳ và vay với số dư lớn hơn hạn mức. Phương thức này cho khách hàng vay với dư nợ trong kỳ có thể lớn hơn hạn mức nhưng đến cuối kỳ khách hàng phải trả nợ để giảm dư nợ sao cho dư nợ cuối kỳ không vượt quá hạn mức.

**Cho vay thấu chi:** Là hình thức tín dụng mà ngân hàng cấp cho khách hàng một hạn mức vay vượt quá số dư hiện có trong tài khoản thanh toán của họ. Điều này cho phép khách hàng có thể rút tiền hoặc thực hiện các giao dịch vượt quá số tiền đang có trong tài khoản, với điều kiện không vượt quá hạn mức thấu chi đã được ngân hàng phê duyệt.

**Cho vay luân chuyển:** Là hình thức tín dụng mà ngân hàng cung cấp vốn cho các doanh nghiệp thương mại hoặc sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn, để đáp ứng nhu cầu vốn khi doanh nghiệp cần mua hàng hóa. Ngân hàng cho phép doanh nghiệp vay để thực hiện giao dịch mua sắm và thu hồi nợ khi hàng hóa được bán. Quy trình vay chỉ cần thực hiện một lần nhưng có thể sử dụng nhiều lần trong suốt chu kỳ tín dụng.

**Cho vay trả góp:** Là hình thức tín dụng theo đó ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc làm nhiều lần trong hạn mức tín dụng đã thỏa thuận. Cho vay trả góp thường được áp dụng đối với các khoản vay trung và dài hạn, tài trợ cho tài sản cố định hoặc lâu bền. Số tiền một lần trả được tính toán sao cho phù hợp với khả năng trả nợ (thường là khấu hao và thu nhập sau thuế của dự án, hoặc thu nhập hàng kỳ của người tiêu dùng).

**Cho vay gián tiếp:** là phương thức tín dụng mà ngân hàng không cho vay trực tiếp đến người vay mà thông qua các tổ chức trung gian như nhóm sản xuất, hội nông dân, hội phụ nữ, hoặc các tổ chức xã hội khác. Trong hình thức này, ngân hàng cung cấp vốn qua các tổ chức này, có thể là cho vay thông qua người bán lẻ sản phẩm đầu vào hoặc sản phẩm tiêu dùng, nhằm đảm bảo tiền vay được sử dụng đúng mục đích. Các tổ chức trung gian đóng vai trò bảo lãnh cho các thành viên vay vốn, giúp phát triển kinh tế, xóa đói giảm nghèo, nâng cao thu nhập, và tạo việc làm cho các thành viên.

**Cho vay hợp vốn:** là hình thức tín dụng trong đó nhiều tổ chức tín dụng cùng tham gia cấp vốn cho một dự án của khách hàng. Trong mô hình này, một tổ chức tín dụng sẽ đóng vai trò điều phối và phối hợp với các tổ chức tín dụng khác. Các bên tham gia phải ký kết hợp đồng liên quan đến việc cho vay chung. Tại Việt Nam, hình thức này đang ngày càng phổ biến do nhiều khách hàng có nhu cầu vay vốn lớn hơn

khả năng cho vay đơn lẻ của từng ngân hàng, vốn bị hạn chế bởi quy định không cho phép một ngân hàng cho vay quá 15% vốn điều lệ của mình.

**Cho vay theo dự án đầu tư:** Phương thức này áp dụng đối với khách hàng có nhu cầu vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các dự án phục vụ đời sống. Khách hàng vay phải có vốn đầu tư tham gia vào dự án có thể là tiền hoặc tài sản được đưa vào sử dụng cho dự án. Vốn tham gia của chủ đầu tư phải đưa vào công trình trước khi ngân hàng cho vay sau khi hoặc cùng tham gia theo tỉ lệ. Đối với các dự án cải tiến mở rộng sản xuất, hợp lý hóa sản xuất phải có vốn tự có tối thiểu tham gia dự án bằng 10% tổng mức vốn đầu tư của dự án mở rộng. Đối với dự án đầu tư mới, khách hàng phải có vốn tham gia tối thiểu bằng 30% tổng mức vốn đầu tư cho dự án mới.

#### **1.1.4. Các chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay tại NHTM**

##### **❖ Nợ quá hạn**

Nợ quá hạn là khoản nợ mà doanh nghiệp khi đến thời hạn thỏa thuận ghi trên hợp đồng tín dụng, doanh nghiệp phải trả cho ngân hàng cả gốc và lãi, tuy nhiên doanh nghiệp không trả được gốc và/ hoặc lãi và không được gia hạn nợ. Toàn bộ nợ gốc còn lại của hợp đồng tín dụng sẽ chuyển thành nợ quá hạn khi một món nợ không được trả vào kỳ hạn ghi trên hợp đồng tín dụng

Công thức tính tỷ lệ nợ quá hạn:

$$\text{Tỷ lệ nợ quá hạn} = \text{Nợ quá hạn} / \text{Tổng dư nợ}$$

Chỉ tiêu này phản ánh chất lượng của nghiệp vụ tín dụng và đánh giá rủi ro tín dụng. Cho thấy khả năng quản lý tín dụng, hiệu quả trong công tác giám sát và triển khai hoạt động thu hồi vốn của ngân hàng đối với các khoản vay

Những ngân hàng có tỷ lệ nợ quá hạn cao sẽ bị đánh giá là có chất lượng cho vay thấp, đây là chỉ tiêu quan trọng trong việc đánh giá chất lượng cho vay của các ngân hàng. Theo quy định của NHNN, chỉ tiêu này không được phép vượt quá 3%

##### **❖ Nợ xấu**

Nợ xấu được hiểu là các khoản nợ khó đòi khi người vay không thể trả nợ khi đến hạn phải thanh toán như đã cam kết trong hợp đồng tín dụng. Những khoản được xem là nợ xấu bắt đầu từ nhóm 3 đến nhóm 5

Công thức tính tỷ lệ nợ xấu

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{tổng nợ xấu}}{\text{tổng dư nợ}}$$

## **1.2. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng tại NHTM**

### **1.2.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng tại NHTM**

Cho vay tiêu dùng tại NHTM là hình thức mà ngân hàng tài trợ cho nhu cầu chi tiêu, mua sắm, sửa chữa nhà cửa... của các cá nhân, hộ gia đình. Các khoản vay này giúp người tiêu dùng có thể trang trải các nhu cầu sử dụng hàng hoá, dịch vụ trong cuộc sống trước khi họ có khả năng chi trả, tạo cho họ có cuộc sống với chất lượng cao hơn như mua nhà, mua xe, nghỉ ngơi, đi du lịch...

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

### **1.2.2. Vai trò cho vay tiêu dùng tại NHTM**

#### **❖ Đối với nền kinh tế**

Kinh tế ngày càng phát triển dẫn theo hàng loạt những dịch vụ, mặt hàng hiện đại, tiên tiến ra đời ngày một đa dạng và phong phú. Tuy nhiên, đi cùng với mức thu nhập là chi phí sinh hoạt như hiện nay thì không thể chi trả cho tất cả các nhu cầu mua sắm cùng một lúc. Vì vậy món vay tiêu dùng từ ngân hàng kích thích nhu cầu tiêu dùng của người dân, giúp họ thỏa mãn, đáp ứng nhu cầu chi tiêu mua sắm; đồng thời giúp việc tiêu thụ hàng hóa tăng, thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh. Nhiều doanh nghiệp có thể duy trì và phát triển hoạt động sản xuất sau đó sẽ tạo công ăn việc làm cho những người lao động, giảm thất nghiệp, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế chung của toàn xã hội một cách nhanh chóng. Hơn thế nữa, cho vay tiêu dùng còn giúp điều tiết lượng tiền trong lưu thông qua việc người dân tận dụng nguồn vốn nhàn rỗi để gửi ngân hàng sau đó ngân hàng sử dụng nguồn vốn đó để cho những khách hàng vay tiêu dùng vay vốn đồng thời góp phần kiểm soát lạm phát.

#### **❖ Đối với ngân hàng**

Cho vay là hoạt động chủ yếu của ngân hàng, ngân hàng chịu trách nhiệm nhận tiền gửi và sử dụng những khoản tiền đó để cho vay kiếm lời. Cho vay tiêu dùng là nguồn thu nhập lãi suất quan trọng cho NHTM. Lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với các loại hình tín dụng khác. Vì vậy, hoạt động này góp phần gia tăng đáng kể doanh thu và lợi nhuận cho NHTM. Các NHTM nỗ lực khai thác thị trường tín dụng một cách triệt để làm đa dạng hoá hoạt động kinh doanh của ngân hàng, nhờ đó góp phần giúp các NHTM tăng khả năng cạnh tranh, nâng cao thu nhập. Nếu ngân hàng chỉ tập trung cho vay một đối tượng hay một mục đích cho vay thì tiềm ẩn rủi ro khá lớn cho ngân hàng. Đặc biệt khoản cho vay tiêu dùng thông thường là số đồng với khoản vay không quá lớn giúp giảm thiểu rủi ro. Do đó cho vay tiêu dùng không chỉ làm đa dạng sản phẩm hoạt động cho vay của ngân hàng mà còn giúp ngân hàng phân tán được rủi ro. Ngoài ra, cho vay tiêu dùng còn giúp các NHTM mở rộng mối quan hệ với khách hàng, đặc biệt là khách hàng cá nhân. Khi có nhu cầu vay vốn để tiêu dùng, khách hàng sẽ tìm đến NHTM để được hỗ trợ. Tuy những khoản vay của cho vay tiêu dùng thường nhỏ nhưng trái lại lượng khách tiềm năng lại lớn, nhu cầu chi tiêu đa dạng. Việc mở rộng quan hệ khách hàng giúp NHTM tăng cường nguồn vốn huy động và đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ. Một thực tế là nguồn vốn chủ yếu và ổn định của ngân hàng là huy động từ các cá nhân và hộ gia đình

#### ❖ **Đối với khách hàng**

Đây là khoản vay giúp khách hàng có thể cải thiện chất lượng cuộc sống, thỏa mãn nhu cầu chi tiêu, mua sắm những hàng hóa có giá trị cao hơn so với điều kiện tại chính hiện có. Khoản vay tiêu dùng giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân mà không cần phải có số tiền lớn để thanh toán ngay lập tức. Giúp hỗ trợ khách hàng thực hiện các mục tiêu cá nhân như mua nhà, mua xe, du học... mà không cần phải chờ đợi tiết kiệm trong thời gian dài. Nhờ có các khoản vay tiêu dùng, khách hàng có thể mua sắm những mặt hàng, dịch vụ cần thiết để nâng cao chất lượng cuộc sống mà không cần phải chờ đợi tiết kiệm đủ tiền. Tuy nhiên, khách hàng cần tính toán và đặt ra kế hoạch chi tiêu hợp lý để đảm bảo khả năng trả nợ cho ngân hàng

### **1.2.3. Đặc điểm cho vay tiêu dùng tại NHTM**

- Khách hàng vay tiêu dùng chỉ có thể là cá nhân và các hộ gia đình.
- Mục đích vay chủ yếu phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng của cá nhân và hộ gia đình, không liên quan đến hoạt động kinh doanh. Vì vậy, nó phụ thuộc vào nhu cầu cụ thể, tính cách của từng khách hàng và tình hình kinh tế cá nhân.
- Khách hàng vay tiêu dùng thường quan tâm đến số tiền họ phải thanh toán hơn là lãi suất.
- Lãi suất cho khoản vay tiêu dùng thường cao hơn lãi suất cho vay thương mại bởi quy mô các khoản vay này thường nhỏ, thời gian vay không dài (trừ những khoản vay để mua bất động sản) khiến chi phí cho vay cao.
- Nguồn trả nợ của khách hàng là từ thu nhập, không nhất thiết phải là từ kết quả của việc sử dụng những khoản vay đó.
- Các tiêu chí quan trọng mà ngân hàng xem xét khi quyết định cho vay bao gồm việc làm ổn định, mức thu nhập đáng tin cậy, và trình độ học vấn của khách hàng

### **1.2.4. Nguyên tắc cho vay tiêu dùng tại NHTM**

Ngân hàng cho vay tiêu dùng chủ yếu bằng nguồn vốn huy động nên cần thiết phải đề ra và thực hiện các nguyên tắc nhất định. Điều này không chỉ có ý nghĩa đối với ngân hàng mà còn có mang lại giá trị quan trọng đối với khách hàng tiền gửi và nền kinh tế. Việc thực hiện nguyên tắc tín dụng nhằm tăng cường hiệu quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng và giảm thiểu rủi ro.

Sử dụng vốn vay đúng mục đích tiêu dùng đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Đây là điều kiện tiên quyết để ngân hàng đảm bảo hiệu quả tín dụng và khả năng thu hồi nợ vay khi hợp đồng tín dụng đáo hạn, bởi vậy cho vay đúng mục đích không chỉ là nguyên tắc mà còn là phương châm hoạt động của ngân hàng. Đối với toàn bộ nền kinh tế, bất kỳ khoản vay nào cũng phải hướng đến mục tiêu và yêu cầu phát triển kinh tế - xã hội trong từng giai đoạn. Ngân hàng sẽ thường xuyên kiểm tra việc sử dụng vốn vay xem khách hàng sử dụng vốn có đúng mục đích đã ghi trong hợp đồng hay không. Nếu phát hiện thấy khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, ngân hàng có thể chấm dứt hợp đồng trước hạn hoặc có thể áp dụng các chế tài cần thiết

Hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng thời hạn theo như trong hợp đồng tín dụng. Hoàn trả là một trong các chức năng của tín dụng, đặc biệt trong quan hệ tín dụng ngân hàng, NHTM vừa là người đi vay lại vừa là người cho vay. Bởi vậy, để duy trì chức năng trung gian tín dụng của mình, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải thực hiện nguyên tắc hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng thời hạn. Có thực hiện được nguyên tắc này ngân hàng mới làm tốt vai trò con nợ của mình với khách hàng tiền gửi và đảm bảo an toàn trong kinh doanh tín dụng

### **1.2.5. Các hình thức cho vay tiêu dùng tại NHTM**

Có 3 hình thức cho vay tiêu dùng phổ biến nhất tại NHTM

- **Vay tín chấp:** là hình thức vay không cần TSDB, thay vào đó ngân hàng sẽ dựa vào thu nhập hàng tháng, khả năng trả nợ, điều kiện tài chính và lịch sử tín dụng của khách hàng để xét cho vay hay không

- **Vay thế chấp:** là hình thức vay cần TSDB có giá trị lớn như nhà, đất, xe hơi hay tài khoản tiết kiệm để làm TSDB

- **Vay thấu chi:** là hình thức vay tiêu dùng ngắn hạn để đáp ứng nhu cầu cần tiền mặt ngay lập tức

### **Kết luận chương 1**

Trong chương 1, tác giả đã trình bày về NHTM là một phần quan trọng trong nền kinh tế từ trước đến nay, trong các hoạt động của NHTM thì cấp tín dụng là nghiệp vụ quan trọng nhất vừa đem lại lợi nhuận chủ yếu cho ngân hàng vừa giúp dòng tiền được lưu thông trong nền kinh tế. Kinh tế phát triển làm nhu cầu chi tiêu của người dân ngày càng tăng trong đó nhu cầu chi tiêu cho cá nhân là không thể thiếu. Nắm bắt được đặc điểm đó, NHTM cho ra đời các sản phẩm vay tiêu dùng để đáp ứng nhu cầu chi tiêu của các cá nhân và hộ gia đình. Chương 1 đã nói lên được khái quát chung về cho vay tại các NHTM nói chung và cho vay tiêu dùng tại NHTM nói riêng. Đồng thời cũng chỉ ra được các tác nhân ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng để hiểu hơn về tầm quan trọng của các hoạt động cho vay

## CHƯƠNG 2

# THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI ACB - CHI NHÁNH BÌNH THẠNH GIAI ĐOẠN 2021 - 2023

### 2.1. Tổng quan về ACB

#### 2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của ACB

##### ❖ Lịch sử hình thành

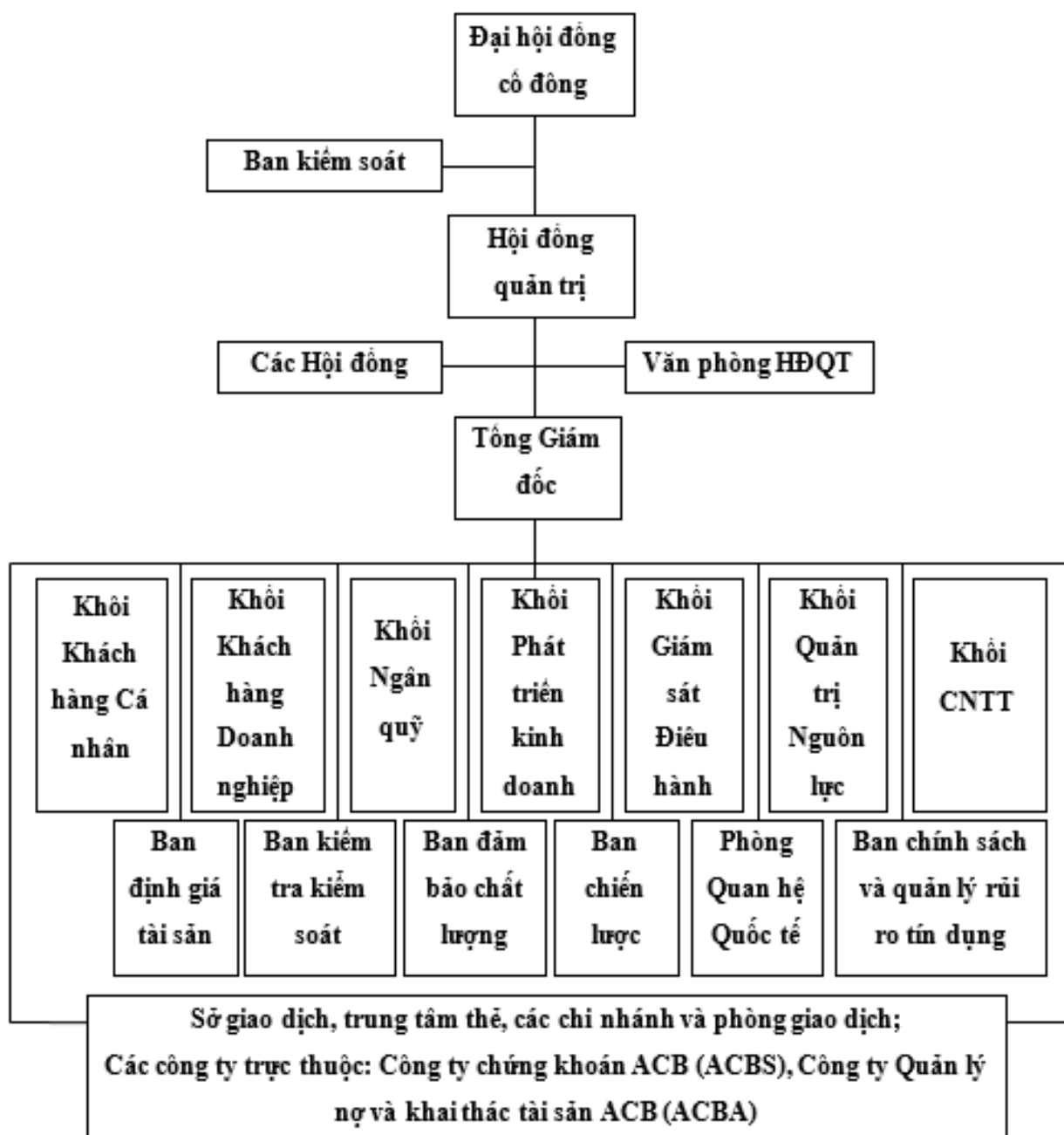
Ngân hàng TMCP Á Châu hay còn được gọi là ACB được thành lập theo Giấy phép số 0032/NHGP cấp ngày 24/4/1993 bởi NHNN Việt Nam, và Giấy phép số 533/GP-UB cấp ngày 13/5/1993 bởi Ủy ban Nhân dân Tp. Hồ Chí Minh. Đến ngày 04/6/1993 thì ACB chính thức đi vào hoạt động

##### ❖ Các giai đoạn phát triển

Giai đoạn 1993 - 1995 là giai đoạn thành lập và hình thành ACB, hoạt động dựa trên nguyên tắc kinh doanh là “quản lý sự phát triển của doanh nghiệp an toàn và hiệu quả”. ACB tập trung vào khách hàng cá nhân, cùng với các doanh nghiệp nhỏ và vừa trong khu vực tư nhân. Giai đoạn 1996 - 2000 trở thành Ngân hàng TMCP đầu tiên tại Việt Nam phát hành thẻ tín dụng quốc tế, bao gồm cả thẻ Visa và MasterCard. Đồng thời, ngân hàng này cũng thực hiện hiện đại hóa hệ thống công nghệ thông tin: xây dựng mạng diện rộng và triển khai hệ thống nghiệp vụ ngân hàng lõi là giải pháp ngân hàng toàn diện. ACB cũng tiến hành tái cấu trúc trụ sở chính, tách biệt các đơn vị kinh doanh và hỗ trợ, đồng thời thành lập Công ty Chứng khoán ACB. Giai đoạn 2001 - 2005 ACB đã xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 cho bốn lĩnh vực chính, bao gồm: huy động vốn, cho vay ngắn hạn và trung dài hạn, thanh toán quốc tế, và cuối cùng là cung ứng nguồn lực tại trụ sở chính. Giai đoạn 2006 - 2010 ACB chính thức được niêm yết trên Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội. Giai đoạn 2011 - 2015 ACB đã xác định tầm nhìn đến năm 2020 và ban hành Chiến lược phát triển mới, nhấn mạnh việc cải tổ hệ thống quản trị và điều hành để tuân thủ quy định pháp luật Việt Nam và tiến tới áp dụng các chuẩn mực quốc tế tốt nhất. Giai đoạn 2016 - 2021 ACB tiếp tục phát triển và đạt được

nhieu thành tựu ấn tượng trong lĩnh vực ngân hàng và tài chính. Đến năm 2022: ACB đã đánh dấu một bước ngoặt lớn trong việc ra mắt thương hiệu Ngân hàng số ACB One giúp thúc đẩy hoạt động kinh doanh và nâng cao trải nghiệm của khách hàng.

### 2.1.2. Cơ cấu tổ chức của ACB



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của ACB

Nguồn: Báo cáo thường niên ACB

**Đại hội đồng cổ đông (ĐHĐCĐ):** là cơ quan có thẩm quyền cao nhất của Ngân hàng.

**Hội đồng quản trị (HDQT):** Được bầu chọn bởi ĐHĐCĐ, HDQT là cơ quan quản lý cao nhất của ngân hàng, có quyền đại diện cho ngân hàng để quyết định tất cả các vấn đề liên quan đến mục tiêu và quyền lợi của ngân hàng, ngoại trừ những vấn đề thuộc thẩm quyền của ĐHĐCĐ. HDQT chịu trách nhiệm định hướng chiến lược, lập kế hoạch hoạt động hàng năm, chỉ đạo và giám sát các hoạt động của ngân hàng thông qua Ban điều hành và các hội đồng chuyên môn.

**Ban kiểm soát:** do ĐHĐCĐ bầu ra, Ban kiểm soát có nhiệm vụ kiểm tra các hoạt động tài chính của ngân hàng, giám sát việc tuân thủ các quy định về hạch toán, kế toán, và kiểm tra nội bộ. Ban này cũng thẩm định các báo cáo tài chính hàng năm và báo cáo tính chính xác, trung thực của các báo cáo tài chính cho ĐHĐCĐ.

**Các Hội đồng:** Do HDQT thành lập, làm tham mưu cho HDQT trong việc quản trị ngân hàng, thực hiện chiến lược, kế hoạch kinh doanh; đảm bảo sự phát triển hiệu quả, an toàn và đúng mục tiêu đã đề ra. Hiện nay, Ngân hàng có bốn Hội đồng, bao gồm:

**Hội đồng nhân sự:** Tư vấn cho ngân hàng về chiến lược quản lý và phát triển nguồn nhân lực, nhằm tối ưu hóa sức mạnh của nhân lực để đáp ứng nhu cầu phát triển của ngân hàng.

**Hội đồng ALCO:** có chức năng quản lý cấu trúc bảng tổng kết tài sản của Ngân hàng, xây dựng và giám sát các chỉ tiêu tài chính, tín dụng phù hợp với chiến lược kinh doanh của Ngân hàng.

**Hội đồng đầu tư:** Thẩm định các dự án đầu tư và đề xuất các quyết định đầu tư cho cấp có thẩm quyền.

**Hội đồng tín dụng:** quyết định về chính sách tín dụng và quản lý rủi ro tín dụng trên toàn hệ thống Ngân hàng, xét cấp tín dụng của Ngân hàng, phê duyệt hạn mức tiền gửi của Ngân hàng tại các tổ chức tín dụng khác, phê duyệt việc áp dụng biện pháp xử lý nợ và miễn giảm lãi theo Quy chế xét miễn giảm lãi.

**Tổng giám đốc:** Chịu trách nhiệm trước HDQT và pháp luật về hoạt động hàng ngày của ngân hàng. Tổng giám đốc được hỗ trợ bởi các Phó Tổng giám đốc, Giám

đốc các khối, Giám đốc tài chính, Kế toán trưởng và các bộ phận chuyên môn nghiệp vụ khác.

### **2.1.3. Những thành tựu đạt được của ACB**

ACB đã được tổ chức Enterprise Asia trao giải Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á 2023 dựa trên các tiêu chí như về doanh thu, năng lực đổi mới, vận hành và phát triển bền vững cùng chiến lược xây dựng đội ngũ nhân sự giỏi. Đây là năm thứ 4 liên tiếp ACB nhận được giải thưởng này. Ngoài ra, ACB còn đạt thêm giải thưởng Thương hiệu truyền cảm hứng 2023 (Inspirational Brand Award) của Enterprise Asia và Top 50 doanh nghiệp phát triển bền vững tiêu biểu Việt Nam, hạng mục Quản trị Doanh Nghiệp xuất sắc (Tạp chí Nhịp Cầu Đầu Tư). ACB cũng được biết đến là một trong những ngân hàng tiên phong thực hiện phát triển bền vững theo tiêu chí Environmental - Social - Governance (ESG), tạm dịch Môi trường - Xã hội - Quản trị; và mới đây được 2 tổ chức tài chính Fitch và Moody's xếp hạng triển vọng ổn định (outlook stable).

## **2.2. Tổng quan về ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

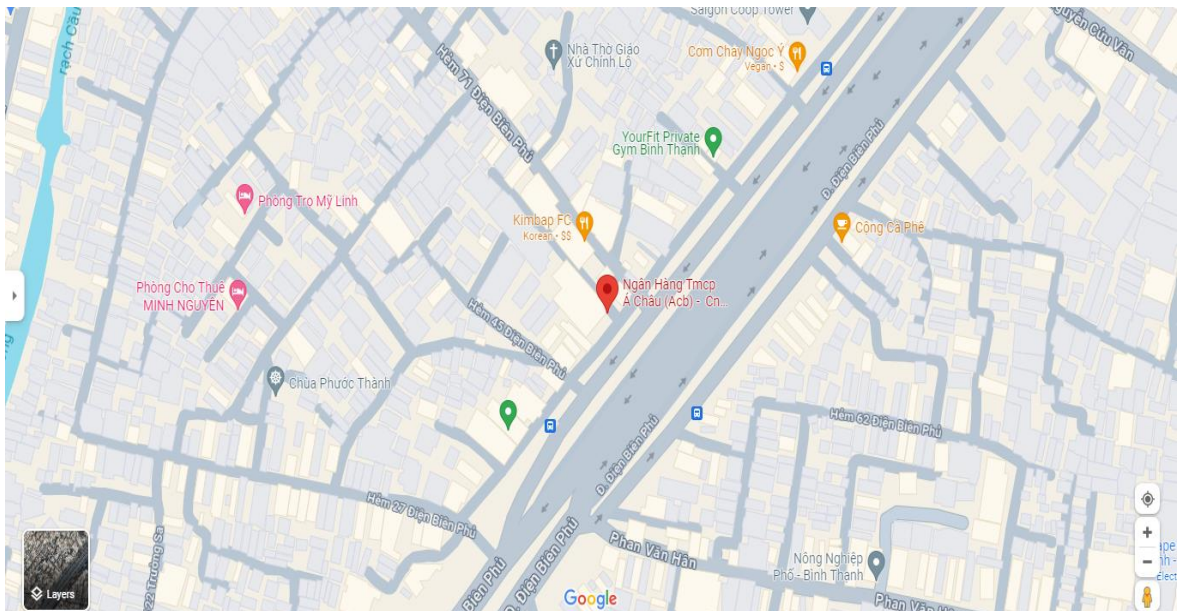
### **2.2.1. Lịch sử hình thành và phát triển của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Bình Thạnh được thành lập căn cứ vào Quyết định số 1759/QĐ - NHNN ngày 05/12/2005. Chi nhánh Bình Thạnh là chi nhánh thứ 63 trong hệ thống chi nhánh, được đặt tại địa chỉ số 71 Điện Biên Phủ, Phường 15, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh



**Hình ảnh 2.1: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

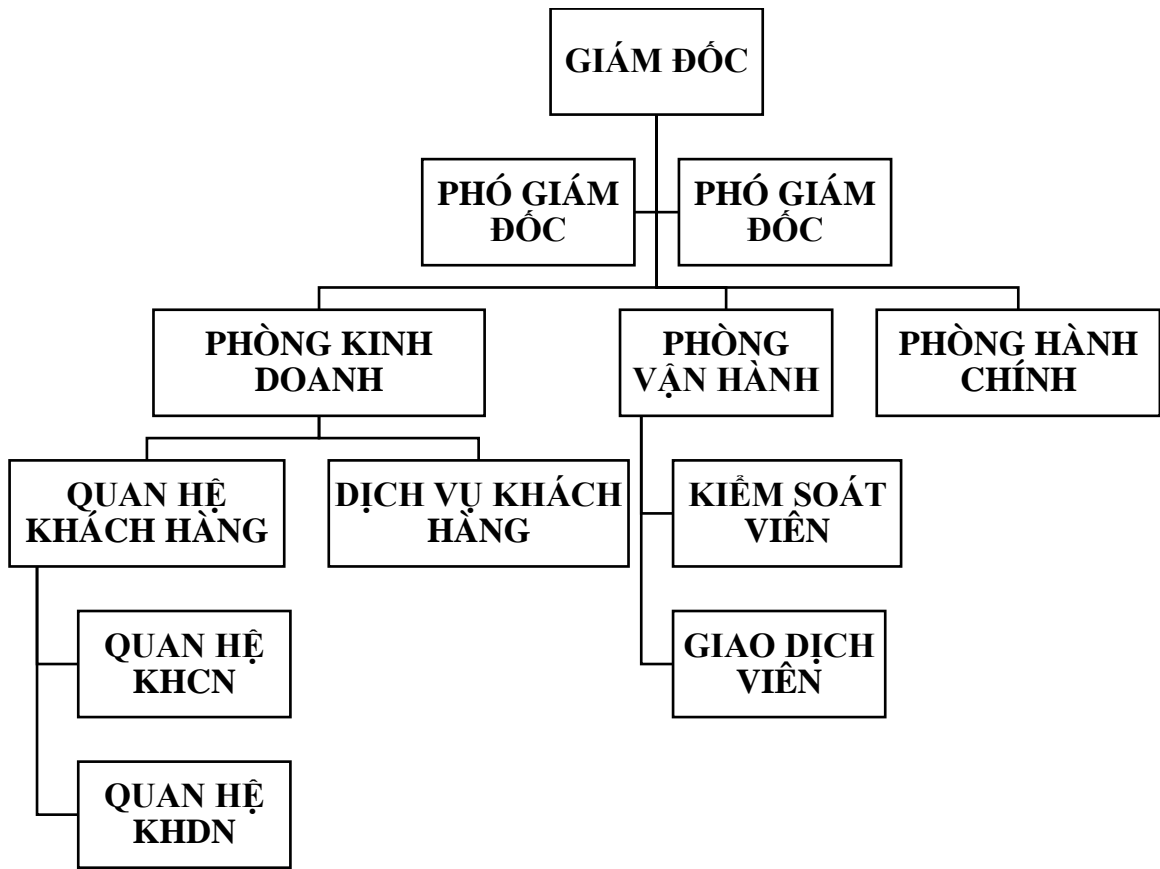
Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh



**Hình ảnh 2 2: Vị trí trên bản đồ ACB - CN Bình Thạnh**

Nguồn: Google maps

### 2.2.2. Cơ cấu phòng ban của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh



Sơ đồ 2.2: Cơ cấu phòng ban của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

### 2.2.3. Chức năng nhiệm vụ của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

Tương tự các chi nhánh và phòng giao dịch khác trong hệ thống của ACB, chức năng nhiệm vụ của Chi nhánh Bình Thạnh chủ yếu như sau: Huy động tiền gửi bằng VND, ngoại tệ; cho vay phục vụ sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng; tài trợ xuất nhập khẩu; nhận ủy thác đầu tư và tài trợ các dự án đầu tư; dịch vụ thanh toán, chuyển tiền, chuyển tiền nhanh Western Union; kinh doanh ngoại tệ, vàng; dịch vụ trung gian thanh toán mua bán nhà và mua bán hàng hóa; chiết khấu các chứng từ có giá do ACB phát hành; các dịch vụ thẻ nội địa và thẻ quốc tế; dịch vụ ngân hàng điện tử.

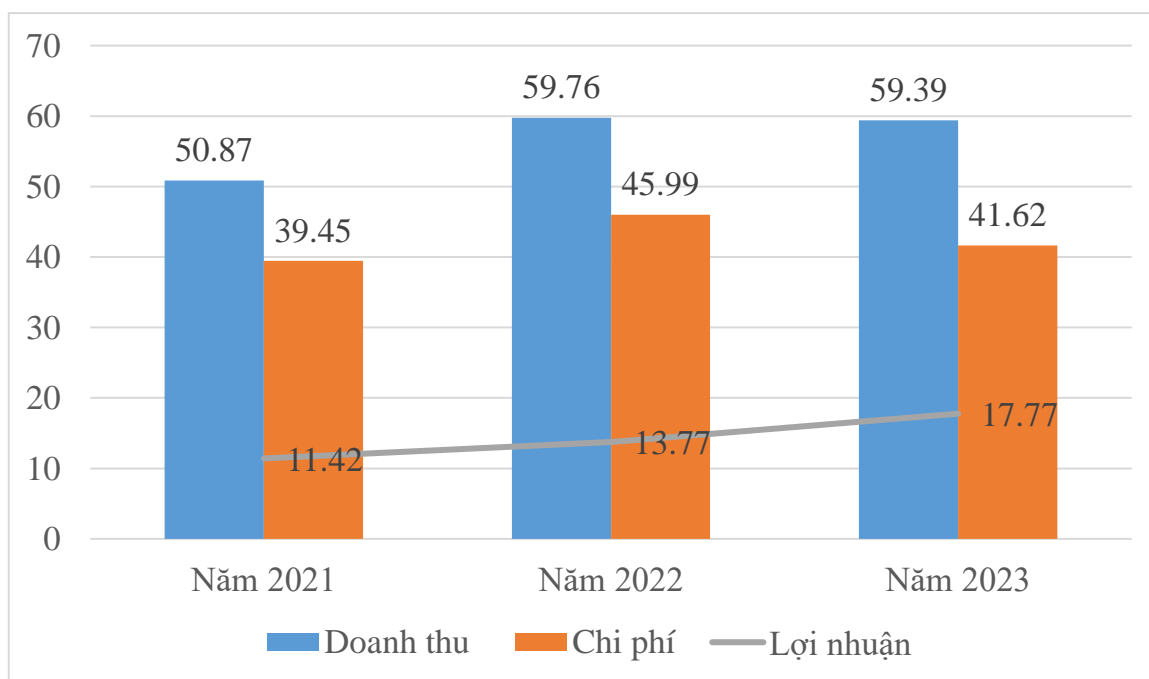
### 2.2.4. Kết quả hoạt động kinh doanh của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

**Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			So sánh			
	2021	2022	2023	2022 / 2021		2023 / 2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
<b>Doanh thu</b>	50.87	59.76	59.39	8.89	17.48%	-0.37	-0.62%
<b>Chi phí</b>	39.45	45.99	41.62	6.54	16.58%	-4.37	-9.50%
<b>Lợi nhuận</b>	11.42	13.77	17.77	2.35	20.58%	4.00	8.88%

Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh



**Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

Trong bảng 2.1 và biểu đồ 2.1 đã thể hiện kết quả kinh doanh của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh ta thấy độ tăng giảm không đều như sau:

### ❖ Về doanh thu

Tổng doanh thu của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh có sự biến động qua từng năm, trong đó năm 2021 doanh thu đạt 50.87 tỷ đồng, doanh thu năm 2022 đạt 59.76 tỷ đồng, tăng 8.89 tỷ đồng tức tương ứng 17.48%. Tuy nhiên sang năm 2023 doanh thu giảm nhẹ chỉ 59.39 tỷ đồng, giảm 0.37 tỷ đồng tương đương 0.62% so với năm 2022.

Nguồn thu nhập chủ yếu của Ngân hàng là từ doanh thu cho vay, năm 2021 doanh thu từ cho vay đạt 34.89 tỷ đồng, doanh thu năm 2022 đạt 41.50 tỷ đồng, tăng 6.61 tỷ đồng tức tương ứng 18.95% so với năm 2021. Đến năm 2023 doanh thu từ cho vay chỉ đạt 39.58 tỷ đồng, giảm 1.92 tỷ đồng so với năm 2022 tương đương giảm 4.63% nghĩa là trong năm 2023 Chi nhánh hoạt động chưa hiệu quả.

Bên cạnh đó doanh thu từ hoạt động cho vay năm 2022 đạt 41.50 tỷ đồng, tăng 6.61 tương ứng 18.95% so với năm 2021. Tuy nhiên năm tiếp theo là năm 2023 thì doanh thu từ hoạt động cho vay giảm 1.92 tương ứng với tỷ lệ giảm 4.63% so với năm 2022. Doanh thu năm này giảm do ngân hàng điều chỉnh lãi suất xuống, có nhiều gói sản phẩm ưu đãi, hỗ trợ lãi suất để cùng khách hàng vượt qua khó khăn hoặc cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ theo Thông tư 02.

### ❖ Về chi phí

Nhìn chung giai đoạn 2021 - 2023 có nhiều thay đổi, năm 2022 tổng chi phí của Chi nhánh Bình Thạnh là 45.99 tỷ đồng, tăng 6.54 tỷ đồng tương ứng 16.58% so với năm 2021. ACB thực hiện chính sách tối ưu chi phí cho nên năm 2023, tổng chi phí giảm 4.37 tương ứng giảm 9.5% so với năm 2022. Khoản chi phí này lý giải cho khoản lợi nhuận trong năm 2023 vì sao lại tăng mặc dù tổng doanh thu giảm

### ❖ Về lợi nhuận

Lợi nhuận trong 3 năm tăng đều, chứng tỏ hoạt động kinh doanh của chi nhánh có hiệu quả, trong đó hoạt động tín dụng mang lại nhiều doanh thu nhất cho chi nhánh. Trong năm 2023, doanh thu và chi phí đều giảm nhưng do chi phí giảm mạnh hơn cho nên năm 2023 chi nhánh kinh doanh vẫn thu được nhiều lợi nhuận

### 2.3. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

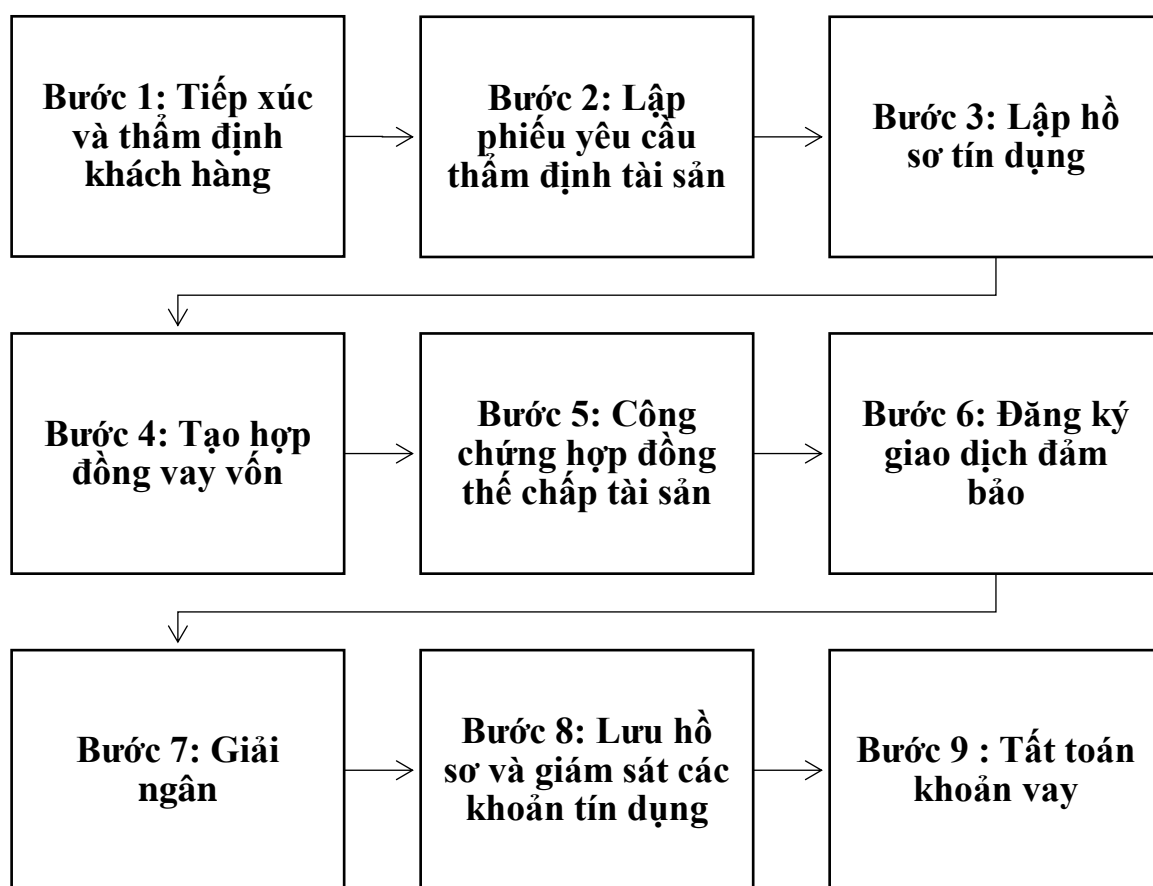
ACB hiện đang triển khai 4 gói vay tiêu dùng đáp ứng tức thì nhu cầu về vốn cho cá nhân

<b>Sản phẩm</b>	<b>Tiện ích</b>
<b>Vay tiêu dùng thế chấp</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gói vay giúp khách hàng đáp ứng nhanh chóng nhu cầu vốn cá nhân</li><li>- Tự do sử dụng theo mục đích cá nhân</li><li>- Giúp khách hàng tiết kiệm chi phí và tăng hiệu quả sử dụng số tiền vay</li><li>- Lãi suất vay tiêu dùng thế chấp cạnh tranh, tính theo dư nợ giảm dần</li><li>- Cho phép trả nợ trước hạn</li><li>- Không giới hạn số vốn giải ngân, tùy thuộc vào mục đích vay và khả năng trả nợ</li><li>- Thời gian vay linh hoạt, có thể lên 10 năm.</li><li>- Thủ tục đơn giản, thời gian xử lý hồ sơ nhanh chóng.</li><li>- Đa dạng phương thức trả nợ.</li></ul>
<b>Vay tiêu dùng cầm cố thẻ tiết kiệm và giấy tờ có giá</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gói vay giúp khách hàng đáp ứng nhanh chóng nhu cầu vốn cá nhân đang bị thiếu hụt</li><li>- Sử dụng theo mục đích cá nhân một cách tự do</li><li>- Không phải thế chấp nhà, xe</li><li>- Thủ tục đơn giản, nhanh chóng</li><li>- Giải ngân đến 100% giá trị của giấy tờ cầm cố</li><li>- Tài sản cầm cố đa dạng từ sổ tiết kiệm, sổ dư tiền gửi, giấy tờ có giá trị, vàng</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thời gian vay linh hoạt tùy thuộc vào khả năng chi trả của khách hàng</li> </ul>
<b>Vay mua xe oto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- TSDB bằng chính xe mua (ô tô mới và ô tô đã qua sử dụng)</li> <li>- Phương pháp chứng minh nguồn thu nhập linh hoạt</li> <li>- Lãi suất cạnh tranh, tính trên dư nợ thực tế (dư nợ giảm dần)</li> <li>- Phương thức trả vốn và lãi đa dạng, phù hợp theo nhu cầu</li> <li>- Số tiền được vay cao, có thể lên tới 80% giá trị tài sản bảo đảm.</li> <li>- Thời gian vay linh hoạt, có thể lên tới 84 tháng.</li> <li>- Thủ tục nhanh gọn và hồ sơ được xử lý trong thời gian ngắn.</li> </ul>
<b>Vay du học</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gói Vay du học tại ACB không những hỗ trợ khách hàng số tiền vay cao mà thời gian còn linh hoạt có thể lên tới 84 tháng.</li> <li>- Gói vay này được xem như là giải pháp hữu hiệu đáp ứng nhu cầu vốn du học nhanh chóng, không bị ràng buộc bởi mục đích sử dụng</li> </ul>

Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

#### **2.4. Quy trình hoạt động cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**



**Sơ đồ 2.3 Quy trình hoạt động cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

### **Bước 1: Tiếp xúc và thẩm định khách hàng**

Trong quá trình này, nhân viên tín dụng định sơ bộ về mục đích vay vốn để xem xét có sử dụng hợp pháp hay không, độ trung thực của khách hàng, năng lực pháp lý, hành vi dân sự, độ tuổi, ngành nghề, nguồn thu nhập để đánh giá khách hàng có khả năng trả nợ hay không.

Tiếp nhận hồ sơ tín dụng theo quy định bao gồm:

- Phương án sử dụng vốn các tài liệu chứng minh cho mục đích vay như hóa đơn, hợp đồng kinh tế, hợp đồng mua nhà và các giấy tờ liên quan chứng minh cho phương án sử dụng vốn vay là đúng

- Hồ sơ pháp lý như căn cước công dân, giấy chứng nhận kết hôn, giấy chứng nhận độc thân, hộ khẩu

- Hồ sơ thu nhập: Hợp đồng lao động, sao kê chuyển khoản, hợp đồng cho thuê bất động sản

- Hồ sơ TSDB: Hợp đồng mua bán, sổ hồng

### **Bước 2: Lập phiếu yêu cầu thẩm định tài sản**

Nhân viên tín dụng lập phiếu yêu cầu thẩm định tài sản sau đó trình ký lên trưởng phòng xem xét. Khi được xét duyệt bộ phận định giá sẽ liên hệ với khách hàng để định giá tài sản

### **Bước 3: Lập hồ sơ tín dụng**

Nhân viên tín dụng tạo hồ sơ sau đó trình Trưởng bộ phận và Trưởng đơn vị ký. Hồ sơ trình duyệt bao gồm: Tờ trình thẩm định tín dụng do cán bộ tín dụng tạo, giấy đề nghị vay vốn, phương án vay vốn kế hoạch sử dụng vốn vay, lịch trả nợ, tài liệu giấy tờ về TSDB, thông tin CIC của khách hàng và những người liên quan (nếu có) và các tài liệu khác

### **Bước 4: Tạo hợp đồng vay vốn**

Sau khi hồ sơ được duyệt nhân viên tín dụng thông báo cho khách hàng về thời hạn vay số tiền gốc và lãi phải trả hàng tháng... đồng thời soạn thảo các hợp đồng để trình Trưởng bộ phận và Trưởng đơn vị ký

- Hợp đồng tín dụng/ Hợp đồng cấp bảo lãnh

- Hợp đồng thế chấp tài sản/ cầm cố tài sản

- Đơn vị yêu cầu đăng ký giao dịch đảm bảo

- Văn bản xác định đối tượng thế chấp

### **Bước 5: Công chứng hợp đồng thế chấp tài sản**

Sau khi hoàn thành các bước trên khách hàng và ngân hàng tiến hành công chứng hợp đồng thế chấp tài sản tại phòng công chứng. Các giấy tờ cần cho việc công chứng bao gồm: Phiếu yêu cầu công chứng hợp đồng, giao dịch, hợp đồng tín dụng, hợp đồng thế chấp, văn bản về xác định đối tượng hợp đồng giao dịch, biên bản kiểm định tài sản, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và quyền sở hữu nhà ở, thông báo lệ phí trước bạ, giấy giới thiệu của ngân hàng, lời chứng của công chứng viên

Sau khi hoàn thành thủ tục cần thiết công chứng viên xác thực và đóng dấu

### **Bước 6: Đăng ký giao dịch đảm bảo**

Đối với loại tài sản là đất đai, nhà ở: Lập đơn yêu cầu đăng ký thế chấp Quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất với Phòng Tài nguyên - Môi trường Quận, Huyện yêu cầu đăng ký giao dịch đảm bảo

Các giấy tờ cần thiết: Hợp đồng thế chấp, phiếu đăng ký giao dịch đảm bảo, giấy giới thiệu của Ngân hàng, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất và quyền sở hữu nhà ở, thông báo lệ phí trước bạ và các giấy tờ cần thiết khác

### **Bước 7: Giải ngân**

Ngân hàng hướng dẫn khách hàng làm giấy đề nghị giải ngân kèm kế ước nhận nợ và biên bản giao nhận hồ sơ TSĐB trình trưởng đơn vị ký giải ngân

### **Bước 8: Lưu hồ sơ và giám sát các khoản tín dụng**

Thủ quỹ tiến hành lưu hồ sơ và theo dõi kế hoạch trả nợ của khách hàng. Ba tháng 1 lần nhân viên tín dụng đến giám sát việc sử dụng vốn và tình hình tài chính của khách hàng

### **Bước 9: Tất toán khoản vay**

Nếu khách hàng tất toán đúng hạn hoặc trước hạn thì ngân hàng tiến hành hoàn lại một phần cho khách hàng. Nếu khách hàng chậm tất toán ngân hàng chuyển nợ xấu và theo dõi có những biện pháp cần thiết để thu hồi nợ vay

## **2.5. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

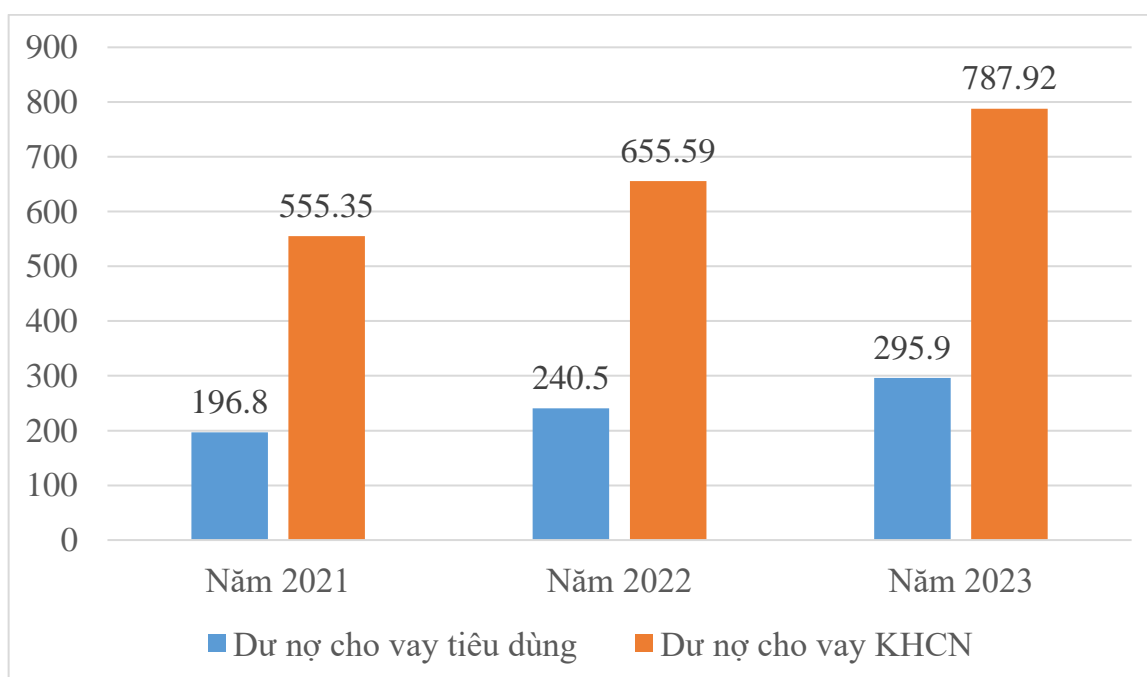
### **2.5.1. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

**Bảng 2.2: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh			
				2022 / 2021		2023 / 2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
<b>Dư nợ cho vay tiêu dùng</b>	196.80	240.50	295.90	43.70	22.21%	55.40	23.04%
<b>Dư nợ cho vay KHCN</b>	555.35	655.59	787.92	100.24	18.05%	132.33	20.18%

Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

**Biểu đồ 2.2: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

Từ bảng 2.2 và biểu đồ 2.2 cho thấy dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ cho vay KHCN như sau:

Tình hình tổng dư nợ cho vay KHCN tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh giai đoạn 2021- 2023 qua các năm đều tăng. Năm 2021 do ảnh hưởng của đại dịch Covid 19 tác động đến nền kinh tế của cả nước và toàn thế giới gây ra nhiều trở ngại làm ảnh hưởng tới hoạt động cho vay như tỷ lệ thất nghiệp tăng cho nên không đủ điều kiện để cho vay, thu nhập sụt giảm cũng ảnh hưởng đến nhu cầu vay vì đây là thời điểm khó kiếm tiền, người dân hạn chế vay để tránh phát sinh thêm chi phí phải trả hàng tháng. Trong 2 năm tiếp theo kinh tế dần được khôi phục, tổng dư nợ cho vay của Chi nhánh Bình Thạnh có sự tăng trưởng ổn định. Năm 2022 dư nợ cho vay KHCN là 655.59 tỷ đồng tương đương tăng 18.05% so với năm 2021; trong đó dư nợ cho vay tiêu dùng năm 2022 là 240.50 tỷ đồng tương đương tăng 22.21% so với năm 2021. Năm 2023 dư nợ cho vay KHCN cũng tăng, chạm mốc là 787.92 tỷ đồng tăng 20.18% so với năm 2022; trong đó dư nợ cho vay tiêu dùng năm 2023 là 295.90 tỷ đồng, tương đương tăng 23.04% so với 2022. Trong những năm 2022, 2023 dư nợ cho vay tăng qua các năm do ACB - Chi nhánh Bình Thạnh đã không ngừng cải tiến chất lượng dịch vụ và đa dạng hóa sản phẩm cho nên kết quả dư nợ cho vay khá khả quan

Dư nợ cho vay tiêu dùng trên tổng dư nợ cho vay KHCN trong 3 năm gần đây giai đoạn 2021 - 2023 lần lượt là 35.44%, 36.68%, 37.55%. Tuy chỉ số này có tăng nhưng tăng không đáng kể. Bên cạnh sự hồi phục của nền kinh tế sau đại dịch Covid thì những năm vừa qua lạm phát xảy ra kéo theo ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của khách hàng, điều đó cũng một phần lý giải tại sao hoạt động cho vay KHCN của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh nói chung và vay tiêu dùng nói riêng lại không có sự đột phá

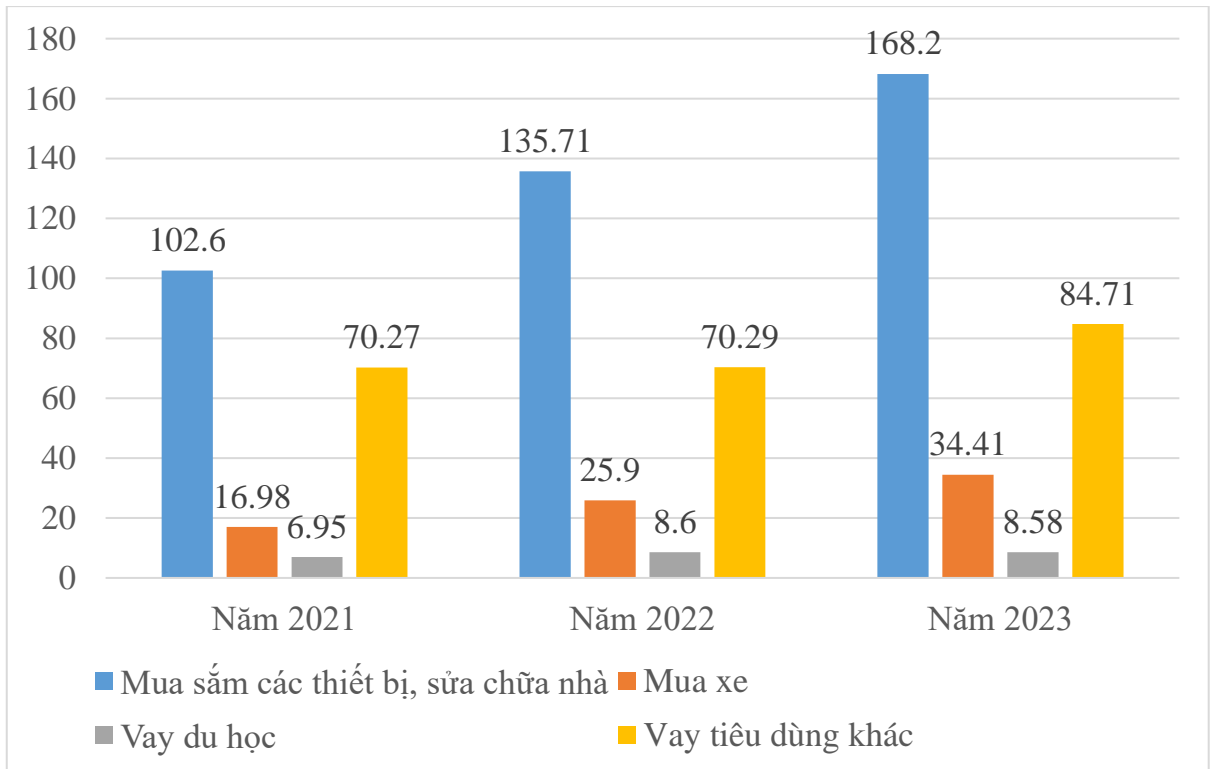
### **2.5.2. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích vay vốn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

**Bảng 2.3: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích vay vốn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh			
				2022 / 2021		2023 / 2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
Mua sắm các thiết bị, sửa chữa nhà	102.60	135.71	168.20	33.11	32.27%	32.49	23.94%
Mua xe	16.98	25.90	34.41	8.92	52.53%	8.51	32.86%
Vay du học	6.95	8.60	8.58	1.65	23.74%	-0.02	-0.23%
Vay tiêu dùng khác	70.27	70.29	84.71	0.02	0.03%	14.42	20.52%
<b>Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng</b>	<b>196.80</b>	<b>240.50</b>	<b>295.90</b>	<b>43.70</b>	<b>22.21%</b>	<b>55.40</b>	<b>23.04%</b>

Nguồn: Báo cáo tổng kết năm của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh



**Biểu đồ 2.3: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích vay vốn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Nguồn: Báo cáo tổng kết năm của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

Qua bảng 2.3 và biểu đồ 2.3 ta thấy, tổng dư nợ cho vay tiêu dùng tăng đều qua các năm nhưng có sự tăng, giảm đối với từng mục đích sử dụng vốn vay là khác nhau

Qua bảng số liệu có thể nhận thấy hình thức cho vay theo mục đích mua sắm các thiết bị và sửa chữa nhà luôn chiếm tỷ trọng cao nhất và tăng mạnh qua các năm, do ACB - Chi nhánh Bình Thạnh mạnh về cho vay theo mục đích này, mặc dù trong năm 2023 xảy ra lạm phát, thị trường BĐS bị đóng băng... làm ảnh hưởng đến nhu cầu mua nhà của khách hàng tuy nhiên không ảnh hưởng quá nhiều đến dư nợ cho vay theo mục đích mua sắm các thiết bị và sửa chữa nhà. Tệp khách hàng chủ yếu của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh trong 3 năm gần nhất là những đối tượng mua BĐS cho nên vay tiêu dùng theo mục đích mua sắm các thiết bị, sửa chữa nhà từ những khách hàng đó cũng tăng theo. Năm 2023 có nhiều biến động và chịu ảnh hưởng bởi các yếu tố kinh tế, chính trị, xã hội, đặc biệt là lạm phát khiến người dân không có nhu cầu đi du học nước ngoài nên cho vay đi du học của Chi nhánh Bình Thạnh giảm rõ.

Vay tiêu dùng theo mục đích cá nhân cũng chiếm phần đa số. Ngoài ra, hình thức cho vay mua oto và đi du học còn khá hạn chế tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh. Thậm chí vay du học không được quan tâm nhiều cho nên năm 2023 dư nợ cho vay mục đích này không tăng mà còn giảm nhẹ. Nguyên nhân của hạn chế đó có thể là nhu cầu khách hàng chưa nhiều, nhân viên kinh doanh chưa tiếp cận và tạo được mối quan hệ với những tệp khách hàng này và lãi suất của ngân hàng dành cho mục đích vay này cũng khá cao. Đó là lý do mục đích vay này vẫn chưa thu hút được khách hàng so với 2 mục đích vay mua sắm các thiết bị, sửa chữa nhà và vay tiêu dùng cá nhân.

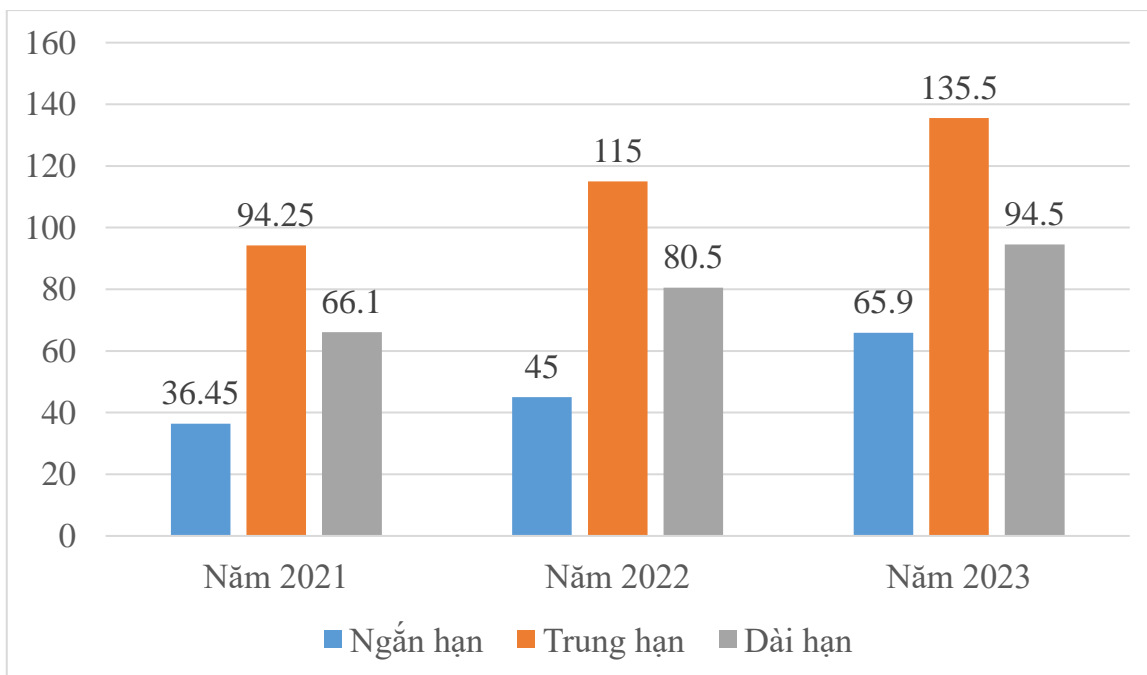
### 2.5.3. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

**Bảng 2.4: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu \ Năm	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh			
				2022 / 2021		2023 / 2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
<b>Ngắn hạn</b>	36.45	45.00	65.90	8.55	23.46%	20.90	46.44%
<b>Trung hạn</b>	94.25	115.00	135.50	20.75	22.02%	20.50	17.83%
<b>Dài hạn</b>	66.10	80.50	94.50	14.40	21.79%	14.00	17.39%
<b>Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng</b>	196.80	240.50	295.90	43.70	22.21%	55.40	23.04%

Nguồn: Báo cáo tổng kết năm của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh



**Biểu đồ 2.4: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo kỳ hạn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Nguồn: Báo cáo tổng kết năm của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

Dựa vào bảng 2.4 và biểu đồ 2.4 có thể nhìn ra rằng cho vay trung hạn tại Chi nhánh Bình Thạnh chiếm tỷ trọng lớn. Năm 2021, đồng hành cùng khách hàng trong tình hình khó khăn vì dịch Covid - 19, ACB đã giảm lãi suất cho các khách hàng hiện hữu với mức tối đa 0,8%/năm cho khoản vay ngắn hạn và 1%/năm cho khoản vay trung dài hạn. Chi nhánh Bình Thạnh đã xem xét điều chỉnh lãi suất cho KHCCN có hợp đồng vay và tại thời điểm đến hạn thay đổi lãi suất trong khoảng thời gian 15.07 - 15.10.2021. Do đó những khách hàng này trở thành những khách hàng thân thiết và những năm sau đó vẫn tiếp tục vay những món vay mới của Chi nhánh Bình Thạnh giúp cho chi tiêu thời hạn vay những năm sau đó tăng đều

Trong đó năm 2022 cho vay của trung hạn là 115 tỷ đồng, tăng 20.75 tỷ đồng tương đương 22.02% so với năm 2021. Sang năm 2023, cho vay của trung hạn là 135.50 tỷ đồng cũng tăng nhưng tỷ lệ chênh lệch không bằng 2022, tăng 20.50 tỷ đồng tương đương 17.83% so với năm 2022. Tỷ trọng cho vay tiêu dùng trung hạn và dài hạn chiếm đến hơn 80% là do Chi nhánh tập trung cho vay những khách hàng có mục đích mua sắm các thiết bị trong gia đình và sửa chữa nhà cửa là chủ yếu.

Thông thường những khách hàng này còn có những món vay khác trước đó, vay nhiều món cùng một lúc và thêm một phần chi phí mà khách hàng muốn bỏ ra cho mục đích sử dụng vốn là lớn nên thời hạn khách hàng muốn đề nghị vay có thể là trung hạn hay thậm chí là dài hạn. Tỷ lệ dư nợ vay trung và dài hạn cao khiến cho mức độ rủi ro khó thu hồi nợ tăng vì vậy cần giảm cho vay dài hạn lại để đảm bảo tính an toàn khi cho vay

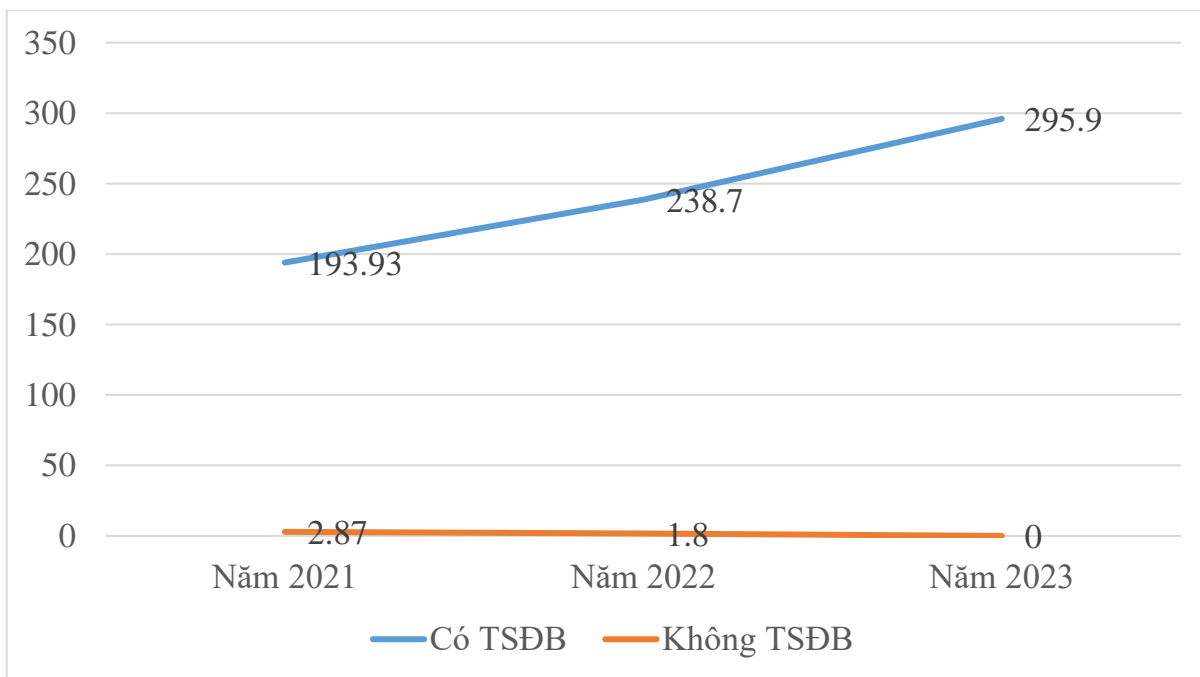
#### **2.5.4. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo vay vốn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Đơn vị: tỷ đồng

**Bảng 2.5: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo vay vốn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh			
				2022 / 2021		2023 / 2022	
				Giá trị	%	Giá trị	%
<b>Có TSDB</b>	193.93	238.70	295.90	44.77	23.09%	57.20	23.96%
<b>Không TSDB</b>	2.87	1.80	0.00	-1.07	-37.28%	-1.80	- 100.00%
<b>Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng</b>	196.80	240.50	295.90	43.70	22.21%	55.40	23.04%

Nguồn: Báo cáo tổng kết năm của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh



**Biểu đồ 2.5: Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo vay vốn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Nguồn: Báo cáo tổng kết năm của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

Qua bảng 2.5 và biểu đồ 2.5 có thể thấy rõ rằng ACB - Chi nhánh Bình Thạnh, việc đảm bảo khoản vay bằng TSDB hầu như chiếm hầu hết các khoản cho vay, năm 2022 tăng từ 193.93 tỷ đồng năm 2021 lên 238.7 tỷ đồng năm 2022, tăng 44.77 tương ứng 23.09%. Đối với năm 2023 tăng lên 295.9 tỷ đồng, tức tăng 57.20 tỷ đồng so với năm 2022 tương ứng 23.96%. Cho vay không có TSDB chiếm phần rất nhỏ trên tổng cho vay, năm 2022 là 1.80 tỷ đồng, giảm 1.07 tỷ đồng so với năm 2021 tương đương giảm 37.28%. Năm 2023, ACB Chi nhánh Bình Thạnh không có khoản cho vay nào không có TSDB. Những khoản vay tín chấp thông thường lãi suất sẽ cao hơn vay có TSDB nhưng để đảm bảo tính an toàn và tránh rủi ro khi ngân hàng không thể thu hồi nợ từ khách hàng, vì vậy ACB quy định chỉ cho vay tín chấp đối với khách hàng là nhân viên ACB. Nguyên nhân các năm cho vay không có TSDB giảm do Chi nhánh Bình Thạnh không chú trọng đối với hình thức đảm bảo này một phần do khoản vay này tương đối nhỏ còn Chi nhánh thường tập trung vào những khách hàng ưu tiên và có nhu cầu vay số tiền lớn.

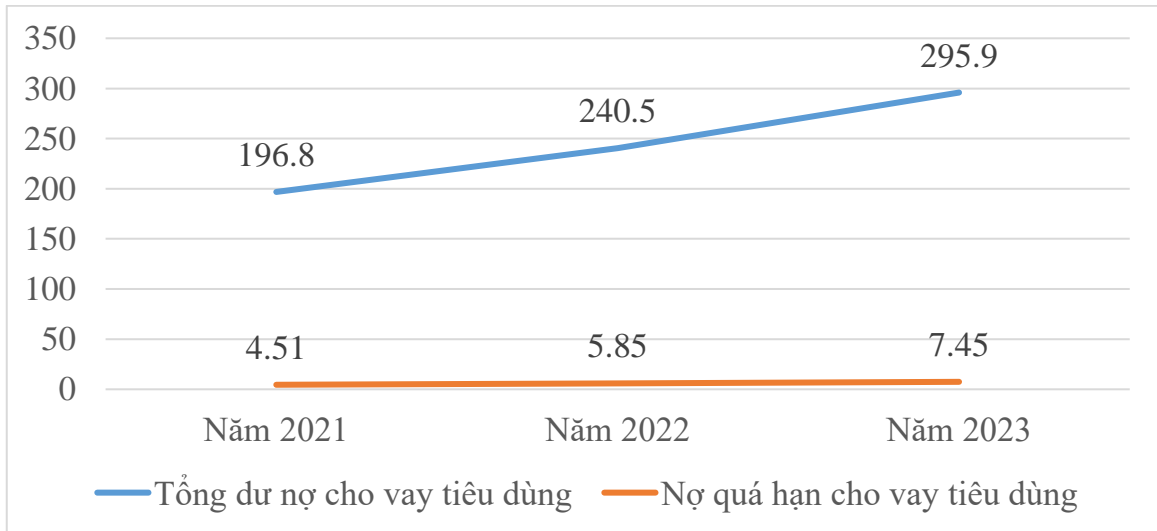
### 2.5.5. Tình hình theo nợ quá hạn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

**Bảng 2.6: Tình hình theo nợ quá hạn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh	
				2022 / 2021	2023 / 2022
				Giá trị	Giá trị
<b>Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng</b>	196.80	240.50	295.90	43.70	55.40
<b>Nợ quá hạn cho vay tiêu dùng</b>	4.51	5.85	7.45	1.34	1.60
<b>Tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng</b>	2.29%	2.43%	2.52%	3.07%	2.89%

Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh



**Biểu đồ 2.6: Tình hình theo nợ quá hạn tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

Từ bảng 2.6 và biểu đồ 2.6 ta thấy, nợ quá hạn cho vay tiêu dùng tăng dần qua các năm, với mức tăng 1,34 tỷ đồng từ 2021 đến 2022 và 1,60 tỷ đồng từ 2022 đến

2023. Mặc dù nợ quá hạn tăng nhưng tốc độ tăng của dư nợ cho vay tiêu dùng cũng dần lớn hơn. Khi quy mô cho vay tiêu dùng tăng nhanh, rủi ro nợ quá hạn cũng tăng theo, đặc biệt là từ các khách hàng có khả năng trả nợ kém. Giai đoạn này, mặc dù có sự phục hồi sau đại dịch nhưng một số khách hàng vẫn bị ảnh hưởng bởi biến động thu nhập, dẫn đến khó khăn trong việc trả nợ đúng hạn, khiến nợ quá hạn tăng.

Tỷ lệ nợ quá hạn tăng nhẹ qua các năm, từ 2,29% (năm 2021) lên 2,43% (năm 2022), và 2,52% (năm 2023). Mặc dù tình hình nợ quá hạn của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh vẫn nằm trong tầm kiểm soát, nhưng tỷ lệ nợ quá hạn đang có xu hướng tăng qua các năm. Điều này cho thấy ngân hàng vẫn chưa thực sự hiệu quả trong việc thẩm định tín dụng và quản lý rủi ro. Việc mở rộng cho vay nhanh nhưng chưa đi kèm với biện pháp kiểm soát rủi ro chặt chẽ dẫn đến tình trạng nợ quá hạn tăng. Ngân hàng cần cải thiện quy trình thẩm định khách hàng và tăng cường quản lý nợ để giảm thiểu rủi ro tín dụng.

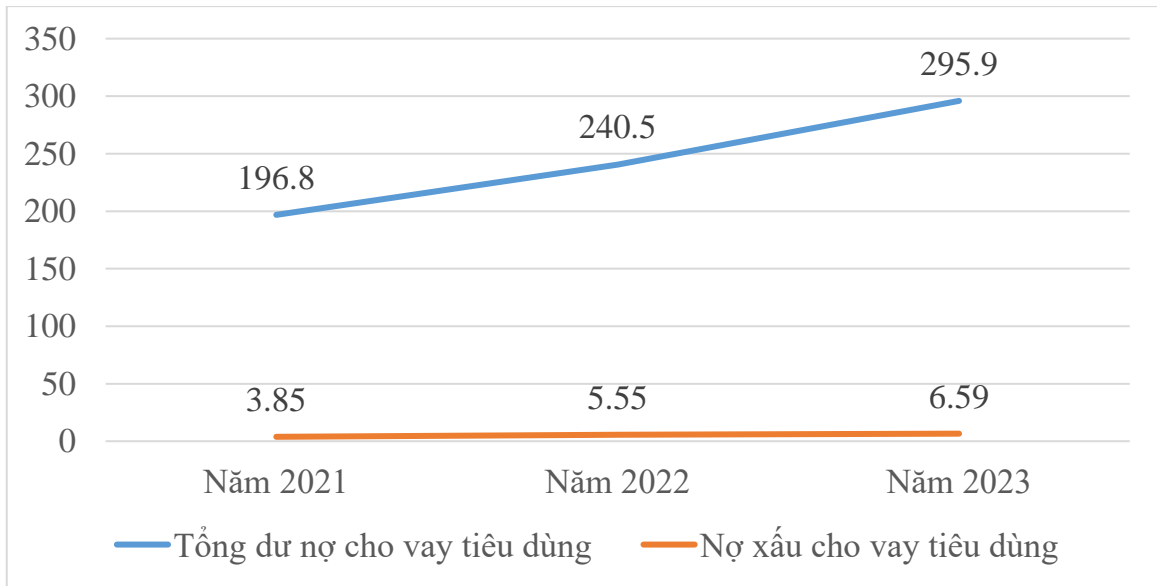
#### 2.5.6. Tình hình theo nợ xấu tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

**Bảng 2.7: Tình hình theo nợ xấu tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			So sánh	
	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	2022 / 2021	2023 / 2022
				Giá trị	Giá trị
<b>Tổng dư nợ cho vay tiêu dùng</b>	196.80	240.50	295.90	43.70	55.40
<b>Nợ xấu cho vay tiêu dùng</b>	3.85	5.55	6.59	1.7	1.04
<b>Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng</b>	1.96%	2.31%	2.23%	3.89%	1.88%

Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh



**Biểu đồ 2.7: Tình hình theo nợ xấu tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh**

Nguồn: ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

Dựa trên bảng số liệu 2.7 và biểu đồ 2.7, ta thấy nợ xấu cho vay tiêu dùng, con số cũng có xu hướng tăng. Năm 2021, nợ xấu ở mức 3,85 tỷ đồng, tăng lên 5,55 tỷ đồng vào năm 2022 (tăng 1,7 tỷ đồng), và đến năm 2023 đạt 6,59 tỷ đồng (tăng 1,04 tỷ đồng so với 2022). Mặc dù nợ xấu tăng nhưng tốc độ tăng đã chậm lại từ năm 2022 đến 2023, cho thấy chi nhánh đã bắt đầu có sự kiểm soát tốt hơn trong việc quản lý nợ xấu.

Tỷ lệ nợ xấu cũng phản ánh rõ xu hướng này. Năm 2021, tỷ lệ nợ xấu là 1,96%, tăng lên 2,31% vào năm 2022, nhưng đã giảm nhẹ xuống 2,23% vào năm 2023. Mặc dù nợ xấu vẫn gia tăng, việc tỷ lệ này giảm cho thấy chi nhánh đã có những biện pháp kiểm soát nợ xấu hiệu quả hơn trong năm 2023. ACB - Chi nhánh Bình Thạnh đã thành công trong việc mở rộng cho vay tiêu dùng, nhưng vẫn cần tiếp tục cải thiện công tác quản lý rủi ro tín dụng và nợ xấu để đảm bảo sự phát triển bền vững.

## 2.6. Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

### 2.6.1. Kết quả đạt được

Với sự điều hành của ban lãnh đạo đã giúp ACB - Chi nhánh Bình Thạnh đạt được những thành tựu nhất định:

- Duy trì được tốc độ tăng trưởng hoạt động cho vay tiêu dùng bằng các chương trình khuyến mãi, tư vấn các gói sản phẩm phù hợp với từng khách hàng vay đã kích thích được nhu cầu vay vốn và giúp khách hàng tìm đến Chi nhánh Bình Thạnh. Dư nợ cho vay tiêu dùng tăng liên tục, chiếm tỷ lệ cao. Điều này khẳng định việc sử dụng vốn hiệu quả, đem lại lợi nhuận cho chi nhánh

- Cán bộ tín dụng là yếu tố cốt lõi góp phần nâng cao khả năng huy động vốn, một người nhân viên kinh doanh tốt sẽ biết cách chăm sóc, tư vấn và tạo lòng tin cho khách hàng để khách hàng sử dụng các sản phẩm khác nhau từ phía ngân hàng đặc biệt là vay tiêu dùng chiếm phần lớn. Nhân viên ACB - Chi nhánh Bình Thạnh đã thành công khéo léo giữ chân được khách hàng cũ mà từ những khách hàng đó đem đến những khách hàng mới cho nên dư nợ luôn tăng đều.

## **2.6.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế**

### **❖ Hạn chế**

- Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo mục đích mua sắm các thiết bị, sửa chữa nhà chiếm phần lớn làm mất cân bằng giữa các mục đích vay với nhau. Hơn nữa điều này làm cho dư nợ của ngân hàng phụ thuộc vào món vay này làm cho những món vay tiêu dùng khác ít được biết đến. Ngoài ra nếu phân tán đều được các mục đích vay cũng như đang phân tán các mức độ rủi ro khi cho vay.

- Do chưa phát triển được các gói sản phẩm cho vay đi du học, mua xe oto... cho nên Chi nhánh chưa đa dạng được tệp đối tượng khách hàng cho vay tiêu dùng. Thông thường những khách hàng này là những người trẻ, có nhu cầu chi tiêu cao và chắc chắn đây sẽ là nguồn khách hàng tiềm năng trong tương lai tuy nhiên ngân hàng vẫn chưa chú ý, tập trung nhiều vào những nhóm khách hàng này

- Cho vay dài hạn tăng làm giảm đi tính an toàn khi cho vay và tăng mức độ rủi ro cho vay tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh. Mặc dù khoản vay dài hạn thường đi kèm với lãi suất cao hơn, giúp ngân hàng tăng doanh thu từ lãi suất trong thời gian dài, nhưng lại tiềm ẩn nhiều rủi ro đáng kể. Trong thời gian dài, khách hàng có thể gặp phải những biến động không thể lường trước trong cuộc sống hoặc kinh doanh, dẫn đến việc không thể trả nợ đúng hạn.

- Cho vay tiêu dùng có TSDB chiếm tỷ lệ rất cao còn vay tín chấp hầu như không đáng kể, đây vừa là ưu vừa là khuyết điểm của chi nhánh. Điều này giúp Chi nhánh giảm được rủi ro tín dụng, tăng tỷ lệ hoàn vốn, khả năng kiểm soát tốt hơn, ít nợ xấu hơn. tuy nhiên lại giảm khả năng tiếp cận những khách hàng tốt và lợi nhuận cho ngân hàng

- Tình hình nợ xấu và nợ quá hạn có xu hướng tăng theo quy mô cho vay. Mặc dù mức tăng không quá đột biến, nhưng đây là dấu hiệu cho thấy cần có sự điều chỉnh về quy trình quản lý rủi ro.

#### ❖ Nguyên nhân của hạn chế

- Các sản phẩm cho vay chưa đáp ứng đủ nhu cầu của khách hàng, chính sách ưu đãi của một số sản phẩm chưa nhiều vì vậy khách hàng muốn vay theo những mục đích đó sẽ tìm đến những ngân hàng khác có nhiều ưu đãi hơn. Ngân hàng có thể thiếu sáng tạo trong việc thiết kế và phát triển các gói sản phẩm cho vay mới, dẫn đến việc chưa đáp ứng được nhu cầu của nhóm khách hàng tiềm năng.

- ACB - Chi nhánh Bình Thạnh chưa nhận thức đủ về tiềm năng của nhóm khách hàng vay theo mục đích khác ngoài mua sắm các thiết bị, sửa chữa nhà hoặc chưa có chiến lược cụ thể để phát triển sản phẩm phù hợp với nhu cầu của họ. Thêm vào đó, các chiến dịch marketing có thể chưa đủ mạnh mẽ hoặc tập trung vào đúng nhóm đối tượng, dẫn đến việc ngân hàng không thể tiếp cận và thu hút các khách hàng tiềm năng này.

- Còn đối với việc cho vay tiêu dùng tại chi nhánh chủ yếu dựa vào TSDB, trong khi vay tín chấp còn rất ít. Nguyên nhân có thể là do ngân hàng muốn giảm thiểu rủi ro tín dụng bằng cách yêu cầu TSDB, từ đó tăng tỷ lệ hoàn vốn và kiểm soát tốt hơn các khoản vay.

- Lòng tin của khách hàng đối với Ngân hàng còn thấp, một số nhóm người cũng chưa thực sự biết đến ngân hàng bởi hiện nay có quá nhiều ngân hàng khác nhau trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh. Họ e ngại khi tiết lộ những thông tin cá nhân cho ngân hàng lạ cho nên khách hàng thường sẽ tìm đến những ngân hàng quen thuộc để

sử dụng các dịch vụ vì thế đây cũng là khó khăn khi tìm kiếm thêm những tệp khách hàng khác nhau

- Như đã nói ở trên có nhiều ngân hàng xuất hiện làm sự cạnh tranh trở nên gay gắt. Các ngân hàng đều ngày càng làm đa dạng hóa các sản phẩm và mở rộng thị trường bán lẻ, đặc biệt là cho vay tiêu dùng. Vì thế những thách thức mà ACB - Chi nhánh Bình Thạnh phải đối mặt là không ngừng phát triển năng lực cạnh tranh

- Môi trường pháp lý cũng tác động đến tình hình cho vay. Khách hàng sẽ yêu thích những việc ngắn gọn và nhanh chóng, thủ tục cho vay phức tạp khiến khách hàng không muốn vay. Đây là quy trình nghiệp vụ riêng của các NHTM giúp gia tăng độ an toàn về cho vay của ngân hàng và cũng có thể nói là hạn chế. Ngoài ra, hoạt động cho vay còn phải chịu sự điều chỉnh của pháp luật bao gồm quy định của Chính phủ, quyết định thông tư của NHNN.

- Chi nhánh đã mở rộng quy mô cho vay tiêu dùng mạnh mẽ, nhưng công tác quản lý rủi ro chưa theo kịp tốc độ tăng trưởng này. Điều này dẫn đến nợ xấu và nợ quá hạn tăng. Đồng thời, quy trình thẩm định tín dụng chưa hiệu quả, dẫn đến việc chấp nhận những khoản vay từ các đối tượng khách hàng có rủi ro cao hơn về khả năng trả nợ.

## **Kết luận chương 2**

Trong chương 2, từ việc phân tích thực trạng cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh thì đã đưa ra được những bất cập và rủi ro có thể xảy ra. Ngân hàng đang đối mặt với một số thách thức cần được giải quyết khẩn cấp, bao gồm: Tỷ lệ nợ trung hạn vẫn cao, nợ quá hạn vẫn chưa kiểm soát tốt, tập trung cho vay vào một số sản phẩm nhất định mà không phát triển các sản phẩm khác. Để giải quyết những thách thức này, chương 3 sẽ đề cập và đưa ra 1 số giải pháp và kiến nghị cho ngân hàng với hy vọng có thể cải thiện hoạt động cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

## CHƯƠNG 3

# GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI ACB - CHI NHÁNH BÌNH THẠNH

### 3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

ACB - Chi nhánh Bình Thạnh sẽ đẩy mạnh các sản phẩm vay du học và mua ô tô phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng trẻ bằng cách tận dụng các kênh tiếp thị qua mạng xã hội và hình thức tiếp cận khách hàng trẻ trung, năng động để thu hút nguồn khách hàng tiềm năng. Tiếp đến, tập trung cho vay ngắn hạn với thủ tục đơn giản, giải ngân nhanh chóng để đáp ứng nhu cầu thanh toán linh hoạt của khách hàng, giảm tỷ trọng cho vay trung và dài hạn nhằm hạn chế rủi ro thanh toán và tăng khả năng thu hồi vốn cho Chi nhánh Bình Thạnh. Đề ra mục tiêu tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng so với năm trước, phát triển các chương trình khuyến mãi, ưu đãi lãi suất để thu hút khách hàng và gia tăng sản lượng cho vay. Đồng thời nâng cao chất lượng, đa dạng hóa các sản phẩm vay tiêu dùng đảm bảo thủ tục nhanh gọn, minh bạch và hỗ trợ khách hàng tận tình. Để đạt được những định hướng trên điều quan trọng nhất Chi nhánh Bình Thạnh cần tạo thương hiệu uy tín, tăng cường quảng bá thương hiệu thông qua các kênh tuyên truyền hiệu quả giúp nhiều người biết đến ngân hàng hơn, mở rộng thị phần cho vay tiêu dùng

### 3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh

#### 3.2.1. Đẩy mạnh, xây dựng chiến lược Marketing ngân hàng

Tăng cường hoạt động cho vay bằng cách tìm kiếm tiếp cận các khách hàng qua nhiều mạng lưới khác nhau. Bằng cách xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng nhằm giữ chân khách hàng cũ để khách hàng cũ giới thiệu khách hàng mới, hay tạo mối quan hệ với các doanh nghiệp địa phương, tổ chức cộng đồng, và các cơ quan khác để mở rộng mạng lưới tiếp cận khách hàng. Để thu hút khách hàng tiềm năng quan tâm đến sản phẩm vay, ACB - Chi nhánh Bình Thạnh cần triển khai chiến lược tiếp thị đa kênh, kết hợp hiệu quả các phương thức truyền thống và trực tuyến đặc

biệt là các nền tảng mạng xã hội phổ biến như TikTok, Facebook, Instagram. Cần tạo nội dung hấp dẫn và tương tác cao trên các mạng xã hội, bao gồm video, hình ảnh, và bài viết về các sản phẩm vay tiêu dùng, và cung cấp thông tin hữu ích về tài chính cá nhân sẽ tiếp cận và thu hút lượng lớn khách hàng trẻ tiềm năng có nhu cầu vay vốn. Cụ thể như các nhân viên tín dụng có thể livestream tiktok để giới thiệu và tư vấn những sản phẩm hiện hữu của ngân hàng dần dần sẽ tạo lòng tin cho những khách hàng mới. Bởi hiện nay đây là nền tảng mạng xã hội phổ biến nhất bởi dễ tiếp cận những khách hàng mới mà không cần tốn chi phí.

Ngoài ra, Chi nhánh cũng nên tặng những đồ có in logo của ngân hàng như sẽ được tặng bộ ly, chén, cốc sạc dự phòng, áo chống nắng, túi vải... tùy từng sản phẩm vay mà Chi nhánh có thể đưa ra những quà tặng phù hợp vừa làm hài lòng khách hàng vừa gián tiếp quảng bá thương hiệu cho ngân hàng khi khách hàng sử dụng sản phẩm

Riêng đối với việc tăng mục đích sử dụng vốn cho mục đích vay mua xe ACB - Chi nhánh Bình Thạnh có thể hợp tác với các đại lý ô tô và nhà sản xuất sẽ giúp ngân hàng tiếp cận trực tiếp với khách hàng tiềm năng tại điểm bán. Có các chương trình khuyến mãi ví dụ như giảm giá lãi suất vay khi mua xe từ các đại lý đối tác dành riêng cho khách hàng vay vốn mua oto tại ACB, tư vấn tài chính ngay lập tức, từ đó tăng khả năng khách hàng quyết định vay vốn.

Để nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng, đặc biệt là sản phẩm vay du học, ngân hàng cần thực hiện một chiến lược toàn diện và chi tiết bằng cách thiết lập quan hệ đối tác với các trường đại học, cao đẳng, trung tâm tư vấn du học và các tổ chức giáo dục để giới thiệu sản phẩm vay du học làm tăng nhận thức của khách hàng về sản phẩm vay du học. Các hội thảo và sự kiện tạo cơ hội tiếp xúc trực tiếp với khách hàng tiềm năng, giúp ngân hàng giải đáp thắc mắc và tư vấn trực tiếp, từ đó tăng tỷ lệ chuyển đổi từ khách hàng tiềm năng thành khách hàng thực tế. Hợp tác với các đối tác chiến lược sẽ giúp ngân hàng tiếp cận dễ dàng hơn với khách hàng tiềm năng. Chạy quảng cáo cung cấp các chương trình học bổng kết hợp với vay du học, trong đó một phần học phí được tài trợ bởi học bổng và phần còn lại được tài trợ bởi khoản vay ngân hàng sẽ làm tăng sức hấp dẫn của sản phẩm vay du học, vì chúng giúp giảm

tổng chi phí mà phụ huynh và sinh viên phải gánh chịu sẽ thu hút được mối quan tâm của khách hàng

### **3.2.2. Hoàn thiện các sản phẩm cho vay tiêu dùng**

Khách hàng sẽ ưa chuộng và sử dụng những sản phẩm cho vay tiêu dùng nếu có những đặc điểm sau: Khách hàng tham gia vào quá trình cung ứng ít, không làm mất nhiều thời gian của khách hàng thay vào đó ngân hàng chủ động làm thay cho khách hàng, thủ tục cho vay và thanh toán khoản vay đơn giản, nhanh chóng không để khách hàng phải đợi quá lâu, chi phí thấp. Ngân hàng cũng mong muốn tạo ra sản phẩm tín dụng mang lại nguồn lợi nhuận lớn cho ngân hàng thì cần thực hiện một số biện pháp sau: Hoàn thiện và phát triển các sản phẩm cho vay tiêu dùng chủ đạo, tối ưu chi phí cho vay để tăng lợi nhuận.

Thiếu sự đa dạng trong sản phẩm cho vay tiêu dùng, vì vậy cần triển khai thêm các gói vay dành riêng cho từng nhu cầu cụ thể như vay mua thiết bị công nghệ, vay chăm sóc sức khỏe, và vay du lịch. Điều này không chỉ đáp ứng tốt hơn nhu cầu đa dạng của khách hàng mà còn mở rộng tệp khách hàng tiềm năng. Đồng thời nghiên cứu thị trường và nhu cầu khách hàng: Thực hiện khảo sát và phân tích dữ liệu để hiểu rõ nhu cầu của khách hàng, từ đó thiết kế các sản phẩm vay phù hợp.

Để tăng cường sự hấp dẫn của các gói vay tiêu dùng, Chi nhánh có thể tích hợp các ưu đãi đặc biệt như giảm lãi suất trong những tháng đầu tiên, miễn phí dịch vụ thẩm định, hoặc tặng kèm các quà tặng như phiếu mua sắm, thẻ quà tặng, hoặc các sản phẩm gia dụng khi khách hàng vay vốn. Ngoài ra, cũng có thể triển khai các chương trình khuyến mãi theo mùa, chẳng hạn như giảm lãi suất trong dịp lễ tết hoặc mùa khai giảng, giúp tăng cường nhu cầu vay tiêu dùng trong các giai đoạn này.

### **3.2.3. Nâng cao và đảm bảo chất lượng thẩm định khi cho vay**

Việc mở rộng hoạt động tín dụng đối với việc kinh doanh của mỗi ngân hàng là cần thiết, song vấn đề về chất lượng cũng ảnh hưởng đến sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Chất lượng tín dụng là kết quả của các khoản vay thực hiện đúng quy trình và thực hiện cam kết thanh toán đúng hạn. Vì vậy khâu thẩm định về khách hàng là rất quan trọng, tùy vào từng khoản vay cụ thể mà chuyên viên thẩm định có những

phương pháp phù hợp. Thực hiện đúng quy trình thẩm định của ngân hàng, nâng cao chất lượng thẩm định trước khi quyết định cho vay là một việc làm cần thiết nhằm nâng cao quy mô tín dụng đồng thời nâng cao hiệu quả cho vay. Thông thường những khách hàng vay tiêu dùng họ muốn được vay sớm nên cần cán bộ tín dụng thẩm định một cách nhanh chóng và chính xác. Việc tăng cường kiểm tra sau giải ngân để khi phát hiện khách hàng có nhu cầu sử dụng mới không có tính khả quan hay tài chính của khách hàng xấu đi thì lập tức thu hồi nợ để tránh khách hàng không còn khả năng trả nợ và nợ quá hạn

### **3.2.4. Hiện đại hóa cơ sở vật chất, trang thiết bị**

Hiện nay, nhiều ngân hàng đang tích cực nâng cấp công nghệ để phát triển các sản phẩm và dịch vụ phong phú, mang tính sáng tạo cao, nhằm thu hút nhóm khách hàng ưa chuộng sự hiện đại và tiên tiến. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong các hệ thống phần mềm ngân hàng giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng các dịch vụ ngân hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả hơn. Bên cạnh đó, công nghệ còn hỗ trợ ngân hàng trong việc quản lý thông tin khách hàng và giám sát khả năng thanh toán, từ đó giảm thiểu rủi ro trong các giao dịch. Việc đầu tư vào công nghệ và cơ sở hạ tầng không chỉ giúp ngân hàng vận hành trơn tru hơn mà còn mở ra nhiều cơ hội phát triển trong tương lai. ACB - Chi nhánh Bình Thạnh cũng có thể sử dụng linh hoạt những ứng dụng công nghệ trí tuệ nhân tạo một cách có chọn lọc. Việc sử dụng trí tuệ nhân tạo có thể giúp phân tích dữ liệu khách hàng, dự đoán xu hướng thị trường và tự động hóa quy trình thẩm định tín dụng, qua đó giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả ra quyết định.

Bên cạnh đó, việc cải thiện hạ tầng vật lý và không gian làm việc là yếu tố không thể thiếu. Đầu tư vào thiết bị văn phòng hiện đại, như máy tính và máy in, sẽ giúp nâng cao hiệu suất làm việc và giảm thiểu sự cố kỹ thuật. Điều này tác động gián tiếp tới quá trình cho vay bởi nếu xảy ra sự cố về máy móc hoặc thiết bị, các hồ sơ vay của khách hàng sẽ mất nhiều thời gian xử lý hơn, vì nhân viên ngân hàng sẽ phải tốn thêm thời gian để hoàn tất các thủ tục do những sự cố không đáng có khiến khách hàng cảm thấy bức bối và sốt ruột. Đồng thời, việc thiết kế không gian làm việc mở và linh hoạt sẽ giúp tạo ra môi trường làm việc thoải mái và sáng tạo hơn. Với không gian làm việc được thiết kế lại nhằm tăng cường sự hài lòng và năng suất của nhân

viên. Không chỉ vậy, không gian tại quầy giao dịch và các khu vực tiếp khách hàng cần được thiết kế và trang trí sao cho thuận tiện và thoải mái. Cần chú trọng đến việc tạo ra môi trường thân thiện và chuyên nghiệp, nhằm nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Sự chú ý đến chi tiết trong thiết kế không gian, từ bố trí nội thất đến ánh sáng và âm thanh, sẽ góp phần quan trọng trong việc tạo ra ấn tượng tích cực và sự hài lòng cho khách hàng khi họ đến giao dịch và sử dụng dịch vụ tại ngân hàng. Trái lại, cơ sở vật chất quá cũ và sơ xài sẽ khiến cho khách hàng cảm thấy đắn đo

Tăng cường bảo mật và an ninh cũng là yếu tố quan trọng trong quá trình hiện đại hóa, khách hàng rất e ngại về việc thông tin cá nhân bị rò rỉ. Ngân hàng ACB cần đầu tư vào hệ thống bảo mật tiên tiến để bảo vệ dữ liệu khách hàng và ngăn chặn các cuộc tấn công mạng, đồng thời tổ chức đào tạo liên tục về bảo mật thông tin cho nhân viên. Tóm lại, hiện đại hóa cơ sở vật chất và trang thiết bị sẽ giúp Ngân hàng ACB nâng cao hiệu quả hoạt động, cải thiện chất lượng dịch vụ và duy trì sự phát triển bền vững trong thị trường cạnh tranh ngày càng gay gắt.

### **3.2.5. Xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt**

Mối quan tâm hàng đầu của khách hàng thông thường là lãi suất khi vay. Những ngân hàng có mức lãi suất thấp sẽ thu hút được nhiều khách hàng vì vậy ngân hàng cần có chính sách lãi suất linh hoạt cho những sản phẩm cho vay khác nhau sẽ phân phối đều được mục đích vay của khách hàng. Ngoài ra, tình hình kinh tế thay đổi thì lãi suất cũng cần được tùy chỉnh phù hợp vừa có thể tiếp cận được khách hàng mà còn làm tăng khả năng trả nợ của khách hàng để giảm thiểu rủi ro tín dụng cho ngân hàng. Ngân hàng có thể đưa ra các chính sách thưởng lãi suất dành cho các khách hàng thanh toán đúng hạn như giảm lãi suất cho các khách hàng thanh toán đúng hạn liên tục trong một khoảng thời gian ví dụ 1-2 năm. Hoặc cung cấp các phần thưởng hoặc ưu đãi khác như điểm thưởng tích lũy, quà tặng, hoặc giảm phí dịch vụ. Chính sách này khuyến khích khách hàng trả nợ đúng hạn, giảm rủi ro nợ xấu cho ngân hàng. Thưởng lãi suất và các chương trình khuyến khích giúp tạo động lực cho khách hàng duy trì thói quen tài chính tốt, từ đó cải thiện mối quan hệ khách hàng - ngân hàng.

Hiện tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh cần tăng dư nợ khách hàng vay mua oto và vay với mục đích du học vì vậy có thể cân nhắc giải pháp cung cấp lãi suất thấp

hơn cho sinh viên và phụ huynh vay vốn lần đầu cho du học, cho khách hàng vay mua ô tô lần đầu tiên tại ngân hàng. Ví dụ, giảm lãi suất 0.5% - 1% so với mức lãi suất thị trường. Chính sách này sẽ thu hút khách hàng mới đang tìm kiếm các ưu đãi khi lần đầu vay mua ô tô và đi du học khi thực hiện chính sách ưu đãi lãi suất này giúp xây dựng lòng tin và sự trung thành với ngân hàng. Đồng thời, giảm bớt gánh nặng tài chính cho sinh viên và phụ huynh, khuyến khích họ chọn ngân hàng làm đối tác tài chính cho việc du học.

Ngoài ra khi áp dụng chính sách lãi suất ưu đãi ngân hàng cần tích cực theo dõi định hướng và dự báo kinh tế, tận dụng tối đa lợi thế trong việc huy động vốn, và tránh tình trạng cạnh tranh không lành mạnh khi xây dựng chính sách lãi suất linh hoạt.

### **3.2.6. Nâng cao trình độ của nhân viên tín dụng**

Nâng cao năng lực nghiệp vụ cho đội ngũ nhân viên tín dụng là yêu cầu bắt buộc đối với ngân hàng. Bởi đây là cầu nối giữa ngân hàng với khách hàng, giúp khách hàng hiểu rõ về sản phẩm vay của ngân hàng và quyết định sử dụng sản phẩm của khách hàng. Nhân viên tín dụng không chỉ đảm nhiệm vai trò thẩm định khách hàng, tư vấn sản phẩm, mà còn chịu trách nhiệm quản lý rủi ro tín dụng, đóng góp vào sự ổn định và phát triển của ngân hàng. Để nâng cao trình độ của nhân viên tín dụng, việc đào tạo và phát triển kỹ năng chuyên môn là vô cùng quan trọng. Ngân hàng cần tổ chức các chương trình đào tạo định kỳ, nhằm cung cấp kiến thức về các kỹ năng tín dụng, thẩm định khách hàng, quản lý rủi ro và các sản phẩm tài chính của ngân hàng. Đồng thời, việc mời các chuyên gia trong ngành đến chia sẻ kinh nghiệm thực tiễn thông qua các hội thảo và hội nghị chuyên đề cũng giúp nhân viên cập nhật kiến thức mới nhất và nâng cao kỹ năng chuyên môn. Bên cạnh đó, ngân hàng nên hợp tác với các tổ chức giáo dục và tài chính uy tín để gửi nhân viên tham gia các khóa học chuyên sâu. Việc khuyến khích và hỗ trợ nhân viên đạt được các chứng chỉ chuyên môn quốc tế như CFA, CPA, FRM hay các chứng chỉ tín dụng sẽ giúp họ mở rộng kiến thức về thị trường tài chính và nâng cao trình độ chuyên môn.

Trong quá trình làm việc, giao tiếp với khách hàng là yếu tố quan trọng giúp tạo dựng hình ảnh tích cực cho ngân hàng, duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện tại

và thu hút khách hàng mới, từ đó giảm chi phí quảng cáo. Sự tôn trọng, thái độ phục vụ và tác phong chuyên nghiệp của nhân viên ngân hàng, đặc biệt là nhân viên tín dụng, đóng vai trò then chốt trong việc này. Chính vì vậy, đào tạo và khuyến khích nhân viên không chỉ về mặt chuyên môn mà còn về kỹ năng giao tiếp và đạo đức nghề nghiệp sẽ giúp ngân hàng đạt được sự phát triển bền vững và xây dựng lòng tin từ khách. Ngân hàng cần thường xuyên đào tạo các kỹ năng mềm mới và các nghiệp vụ cho nhân viên tín dụng bởi các ngành nghề dần dần sẽ có những xu hướng thay đổi cần cả ngân hàng và nhân viên tiếp cận một cách linh hoạt. Các khóa học về kỹ năng giao tiếp, đàm phán và xử lý tình huống sẽ giúp nhân viên tín dụng tư vấn hiệu quả hơn, xây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng và xử lý các tình huống khó khăn một cách linh hoạt. Đặc biệt, việc thực hành qua các tình huống mô phỏng sẽ giúp nhân viên làm quen với các tình huống thực tế, nâng cao khả năng ứng phó và giải quyết vấn đề. Bên cạnh đó, các khóa học về quản lý thời gian, lập kế hoạch và tổ chức công việc cũng giúp nhân viên tín dụng hoàn thành công việc đúng hạn, tăng năng suất và giảm áp lực công việc.

Ứng dụng công nghệ và kỹ thuật số là một xu hướng tất yếu trong ngành ngân hàng hiện đại. Đào tạo về công nghệ và phần mềm quản lý giúp nhân viên tín dụng sử dụng hiệu quả các công cụ hỗ trợ trong quá trình làm việc. Các khóa học về sử dụng phần mềm quản lý tín dụng, phân tích dữ liệu và các công cụ tài chính kỹ thuật số sẽ giúp tăng cường hiệu quả công việc, giảm thiểu sai sót và tối ưu hóa quy trình thẩm định tín dụng.

Để đảm bảo chất lượng công việc và đạo đức nghề nghiệp, nhân viên tín dụng mới tuyển dụng cần được đào tạo kỹ lưỡng cả về chuyên môn lẫn đạo đức. Việc thiết lập một cơ chế khen thưởng và kỷ luật rõ ràng sẽ khuyến khích nhân viên phát huy tối đa năng lực của mình, đồng thời có biện pháp răn đe kịp thời đối với những hành vi vi phạm, nhằm giảm thiểu rủi ro đạo đức nghề nghiệp.

### **Kết luận chương 3**

Trên cơ sở nghiên cứu lý luận và tổng kết thực trạng về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh, chương 3 đã đưa ra những định hướng trong tương lai và các giải pháp để Chi nhánh Bình Thạnh có thể cải thiện chất lượng và

biết được mục tiêu hướng tới. Đồng thời đưa ra kiến nghị dành cho Nhà nước và NHNN tạo điều kiện để cả hệ thống ACB có thể phát huy tối đa tác dụng của hoạt động cho vay tiêu dùng. Có như vậy việc hoàn thiện hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng mới có thể đạt được hiệu quả cao.

## KẾT LUẬN

Cho vay tín dụng không còn xa lạ gì đối với cuộc sống hiện nay đặc biệt là cho vay tiêu dùng. Cho vay tiêu dùng giúp người dân cải thiện, nâng cao chất lượng cuộc sống khi có nhu cầu nhưng chưa có đủ số vốn. Để triển khai tốt hoạt động cho vay thì ngân hàng phải có những định hướng riêng và biết được những hạn chế gì và khắc phục những hạn chế đó. Việc tìm hiểu đề tài giúp ta thấy được ưu và nhược điểm của Ngân hàng để có thể đưa ra giải pháp giúp Ngân hàng phát triển, cạnh tranh với các Ngân hàng khác và các công ty tài chính khác. Bên cạnh việc mở rộng hoạt động cho vay tiêu dùng thì phải kiểm soát rủi ro để tỉ lệ cho nợ quá hạn giảm tới mức thấp nhất đồng thời giảm tỷ lệ vay trung và dài hạn để đảm bảo về tính an toàn cho Ngân hàng

Sau thời gian thực tập và phân tích thực trạng của ACB - Chi nhánh Bình Thạnh, em đã một phần nắm được tình hình kinh doanh và hiểu rõ hơn về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng, nhận thấy được một số ưu, nhược điểm trong hoạt động của Ngân hàng và đưa ra một số giải pháp để nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại Chi nhánh mình đang thực tập. Do thời gian làm khóa luận tốt nghiệp, kiến thức, kỹ năng của bản thân còn hạn chế nên việc đánh giá và đưa ra các giải pháp còn mang tính chủ quan và không thể tránh khỏi những sai sót không đáng có. Điểm hạn chế của đề tài là thời gian nghiên cứu quá ngắn và chưa thực hiện được việc khảo sát ý kiến của khách hàng. Nếu có cơ hội mở rộng đề tài, em sẽ tập trung phân tích sâu hơn về mức độ hài lòng của khách hàng đối với dịch vụ ngân hàng cũng như rủi ro mất vốn của ngân hàng, nhằm đề xuất các giải pháp tốt hơn cho ngân hàng

Với những gì em đã trình bày và phân tích trong bài báo cáo cũng một phần nào phản ánh được tình hình hoạt động cho vay tiêu dùng của Chi nhánh Bình Thạnh trong những năm gần đây và cũng mong những giải pháp, kiến nghị mà em đưa ra có thể giúp đơn vị phát triển hoạt động kinh doanh tốt hơn. Cuối cùng, em mong nhận được sự góp ý và sửa chữa từ quý thầy cô. Bằng sự nỗ lực của bản thân, lòng tận tâm chỉ bảo của thầy Trần Thanh Thế và việc tạo điều kiện của các anh chị đang công tác tại ACB - Chi nhánh Bình Thạnh, đặc biệt là chị Phạm Thị Nga - Giám đốc quan hệ KHCN đã giúp em hoàn thành bài báo cáo và những bài học thực tiễn khi đi làm.

Em xin chân thành cảm ơn!

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Nguyễn Văn Tiên, Nguyễn Thu Thủy (2017), *Nguyên lý & Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Thống kê, Việt Nam
2. Lê Thị Mận (2017), *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Lao động - Xã hội, Việt Nam
3. Phan Thị Cúc (2010), *Giáo trình Tín dụng ngân hàng*, Nhà xuất bản Thống kê, Việt Nam
4. Trâm Thị Xuân Hương (2013), *Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Kinh tế, TP.HCM, Việt Nam
5. Ngô Thị Nguyên (2022), Thực trạng và giải pháp nâng cao khả năng độc lập tài chính tại một số Ngân hàng thương mại cổ phần giai đoạn hiện nay. *Tạp chí công thương*
6. Báo cáo thường niên của Ngân hàng TMCP Á Châu - Chi nhánh Bình Thạnh năm 2021, 2022, 2023
7. Trang chủ trực tuyến của Ngân hàng TMCP Á Châu website <https://acb.com.vn>
8. Website Ngân hàng Nhà nước: <https://www.sbv.gov.vn>