

# **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ NGHIỆP VỤ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NHTM**

## **1.1 Tổng quan về nghiệp vụ tín dụng NHTM**

### **1.1.1 Các khái niệm liên quan đến nghiệp vụ cấp tín dụng của NHTM**

Theo khoản 4 Điều 4 Luật các Tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15: “Cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng, thư tín dụng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác”.

Nghiệp vụ cấp tín dụng của NHTM là mối quan hệ tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng. Ngân hàng là người cấp vốn vay cho khách hàng dưới hình thức bằng tiền hoặc tài sản trong một thời hạn đã thỏa thuận. Khách hàng phải cam kết hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn.

Hay nói cách khác, tín dụng là hình thức sử dụng vốn của ngân hàng thông qua việc chuyển giao vốn tín dụng cho khách hàng dưới hình thức bằng tiền hoặc tài sản mà khách hàng cam kết hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn.

### **1.1.2 Đặc điểm và vai trò nghiệp vụ tín dụng**

#### **a) Đặc điểm của nghiệp vụ tín dụng**

- Tính hoàn trả là đặc điểm quan trọng của nghiệp vụ tín dụng. Để cung cấp vốn tín dụng nhanh chóng và kịp thời, ngân hàng cần phải huy động vốn từ phía khách hàng, do đó việc thu hồi lại vốn qua việc hoàn trả nợ vay là điều cần thiết trong nghiệp vụ tín dụng của NHTM.
- Khi ngân hàng cấp vốn tín dụng, chỉ chuyển giao quyền sử dụng vốn cho khách hàng mà không chuyển giao quyền sở hữu vốn. Khách hàng phải trả nợ gốc cùng với lãi. Chi phí cho việc sử dụng vốn tín dụng chính là tiền lãi.
- Nghiệp vụ tín dụng đóng vai trò rất quan trọng bởi vì trong tổng tài sản thì tín dụng chiếm tỷ trọng rất lớn và đem lại nguồn thu nhập đáng kể cho ngân hàng. Nhưng với thu nhập cao như vậy thì luôn đi kèm với rủi ro lớn, hoạt động tín dụng của NHTM ở hầu hết các quốc gia đều phải có khung pháp lý. Đồng thời được ngân hàng trung ương kiểm soát nghiêm ngặt.

- Tín dụng đáp ứng nhu cầu vốn cho doanh nghiệp và nhu cầu tiêu dùng của người dân. Hoạt động của ngân hàng thâm nhập vào hầu hết lĩnh vực kinh tế, đó là lý do vì sao các sản phẩm tín dụng ngày nay phải thật sự phong phú để có thể đáp ứng được hầu hết các nhu cầu của khách hàng.
- Ngân hàng phải tuân thủ quy trình tín dụng và mọi hoạt động tín dụng đều cần được giám sát, kiểm tra chặt chẽ. Điều này nhằm đảm bảo khách hàng trả nợ gốc và lãi đúng hạn, đồng thời giảm thiểu tình trạng nợ xấu đến mức thấp nhất.

#### b) Vai trò của nghiệp vụ tín dụng

- Ngân hàng đóng vai trò là trung gian tài chính bằng cách huy động vốn từ các nguồn khác nhau, chủ yếu là từ tiền gửi của khách hàng, sau đó phân bổ lại cho các cá nhân và doanh nghiệp có nhu cầu vay vốn.
- Bằng việc cung cấp các khoản vay, ngân hàng giúp các cá nhân, doanh nghiệp mở rộng sản xuất, đầu tư vào cơ sở hạ tầng, nghiên cứu và phát triển, qua đó tạo ra việc làm và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.
- Ngân hàng, thông qua các chính sách tín dụng, có thể điều tiết lưu thông tiền tệ, kiểm soát lạm phát, và duy trì ổn định kinh tế. Ngân hàng có thể định hướng dòng vốn vào các ngành kinh tế chiến lược như nông nghiệp, công nghiệp, công nghệ cao, góp phần vào sự phát triển bền vững của các ngành này.

### 1.1.3 Nguyên tắc và điều kiện chung trong nghiệp vụ cấp tín dụng tại NHTM

#### a) Nguyên tắc cấp tín dụng

Nhằm mục đích bảo đảm an toàn trong hoạt động tín dụng, người xin cấp tín dụng phải tuân thủ các nguyên tắc mà ngân hàng đề ra. Do đó, người xin cấp tín dụng hoặc người cho vay vốn phải tuân theo hai nguyên tắc cơ bản dưới đây:

- Sử dụng vốn tín dụng đúng theo mục đích được quy định trong hợp đồng
- Nguyên tắc cơ bản hàng đầu của NHTM là vốn tín dụng phải được sử dụng đúng mục đích. Trong khi thực hiện nguyên tắc này, ngân hàng sẽ xử lý các vấn đề có liên quan đến việc cấp tín dụng cho người đi vay, mục đích sử dụng vốn vay cần phải theo đúng quy định của pháp luật.
- Mục đích cấp tín dụng cần được quy định một cách rõ ràng và cụ thể trong hợp đồng tín dụng, là điều kiện cần thiết để đảm bảo việc sử dụng vốn vay một cách hiệu quả và khả năng thu hồi nợ trong tương lai. Vì thế về phía ngân hàng, bước

đầu khi cấp tín dụng cho khách hàng thì trước hết cần phải xem xét, thẩm định mục đích sử dụng vốn của họ và ngân hàng phải kiểm tra khách hàng sử dụng vốn sau khi đã cấp tín dụng có đúng mục đích đã cam kết trong hợp đồng hay không. Trong trường hợp khách hàng sử dụng vốn tín dụng không đúng mục đích đã thỏa thuận, điều này có thể dẫn đến kinh doanh không hiệu quả, gây thất thoát vốn của ngân hàng.

- Việc sử dụng vốn tín dụng đúng mục đích không chỉ nâng cao hiệu quả sử dụng vốn vay mà còn giúp khách hàng đảm bảo khả năng hoàn trả nợ cho ngân hàng, đồng thời nâng cao uy tín của khách hàng với ngân hàng.

- Thanh toán nợ gốc và lãi đúng hạn theo thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng

Việc hoàn trả nợ gốc và lãi là nguyên tắc thiết yếu trong hoạt động cấp tín dụng. NHTM chủ yếu sử dụng nguồn vốn từ các khoản tiền tạm thời nhàn rỗi của khách hàng mà ngân hàng huy động trong một khoảng thời gian nhất định. Đó là tài sản của các khách hàng mà ngân hàng kiểm soát và sử dụng tạm thời, nếu bất cứ lúc nào khách hàng có nhu cầu rút tiền thì ngân hàng đều phải đáp ứng yêu cầu của họ.

Ngân hàng cần đề ra thời hạn cấp vốn vay một cách hợp lý và xác định được nguồn trả nợ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho NHTM thu hồi nợ. Đối với khách hàng chú trọng đến tính hiệu quả trong kinh doanh, khả năng tạo thu nhập để thanh toán nợ, và tạo điều kiện để hoàn trả nợ vay cho NHTM.

#### b) Điều kiện cấp tín dụng

Các ngân hàng trên thế giới, khi quyết định cấp vốn vay, bao thanh toán, bảo lãnh hoặc bất kỳ hình thức tín dụng khác, đều thiết lập các điều kiện cụ thể để đảm bảo khả năng thu hồi vốn vay của ngân hàng. Cùng với đó, một số ngân hàng trên thế giới đã cụ thể hóa các điều kiện tín dụng theo mô hình 5C như sau:

- **Tư cách người đi vay (Character):** Ngân hàng cần xác định rõ mục đích vay vốn của khách hàng để đảm bảo nó phù hợp với chính sách vay vốn hiện hành của ngân hàng. Cùng với đó, ngân hàng cũng phải kiểm tra lịch sử tín dụng của khách hàng cũ, và đối với khách hàng mới, ngân hàng cần lấy thông tin từ nhiều nguồn khác nhau như ngân hàng trung ương, cơ quan thông tin đại chúng, và một số nguồn khác.

- **Năng lực của người vay (Capacity):** Người đi vay phải đáp ứng yêu cầu về năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự theo quy định của từng quốc gia.
- **Thu nhập của người vay (Cash):** Được xác định như nguồn tiền từ doanh thu bán hàng hoặc thu nhập, tiền phát sinh từ đầu tư chứng khoán hoặc tiền từ thanh lý tài sản,...
- **Bảo đảm tiền vay (Collateral):** Ngân hàng dựa vào tài sản bảo đảm mà ngân hàng cho vay một tỷ lệ nhất định trên giá trị tài sản bảo đảm. TSĐĐ là nguồn thu nợ thứ hai được sử dụng để đảm bảo việc trả nợ vay cho ngân hàng, khi nguồn thu nợ thứ nhất là các khoản thu nhập hay tài sản hình thành từ dòng tiền hoạt động của doanh nghiệp.
- **Các điều kiện (Conditions):** Tùy theo chính sách tín dụng của từng thời kỳ mà ngân hàng có thể đặt ra những quy định cụ thể cho các điều kiện này. Các chính sách ưu đãi về hạn mức tín dụng, lãi suất, tài sản bảo đảm dành cho các khách hàng tùy theo lĩnh vực và ngành nghề kinh doanh.

#### 1.1.4 Phân loại nghiệp vụ tín dụng

- a) Theo thời hạn tín dụng
  - Tín dụng ngắn hạn: Có thời hạn dưới 1 năm, thường được sử dụng để huy động và bổ sung vốn lưu động cho doanh nghiệp hoặc phục vụ nhu cầu tiêu dùng của người dân.
  - Tín dụng trung hạn: Có thời hạn từ 1 năm đến 5 năm, đáp ứng nhu cầu mở rộng quy mô SXKD và mua sắm tài sản cố định.
  - Tín dụng dài hạn: Có thời hạn từ 5 năm trở lên, được dùng để đầu tư phát triển hạ tầng, nâng cao năng suất lao động, tạo vị thế cho các ngành công nghiệp chủ chốt, và thúc đẩy khả năng hợp tác chuyên ngành và đa ngành, đồng thời góp phần đổi mới cơ cấu nền kinh tế.
- b) Theo yêu cầu tài sản bảo đảm
  - Vay tín chấp là hình thức tín dụng trong đó người vay không cần thế chấp bất kỳ tài sản đảm bảo nào.
  - Vay có TSĐĐ là phương thức vay vốn mà người vay phải sử dụng tài sản hoặc giấy tờ có giá để đảm bảo việc trả nợ bao gồm: tài sản thế chấp, cầm cố, sổ tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi,...

### **1.1.5 Khái niệm quy trình tín dụng**

Quy trình tín dụng là quá trình cấp vốn vay một cách hợp lý, khoa học và thống nhất, là sự kết hợp các bước thực hiện cấp tín dụng và tuân thủ theo quy định của pháp luật, phù hợp với trình độ, năng lực và khả năng quản trị rủi ro của ngân hàng, tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng thu hồi nợ đúng hạn. (PGS.TS. Trâm Thị Xuân Hương, ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, 2020)

Một quy trình tín dụng hiệu quả và khoa học thì sẽ giúp ngân hàng kiểm soát và nâng cao chất lượng tín dụng một cách chặt chẽ, đồng thời cung cấp nguồn vốn tín dụng phù hợp và các tiện ích khác cho khách hàng. Điều này không chỉ đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút khách hàng mà còn tạo ra cơ hội để ngân hàng phát triển và mở rộng các sản phẩm, dịch vụ hỗ trợ cho hoạt động cấp tín dụng.

### **1.1.6 Yêu cầu và ý nghĩa của quy trình tín dụng**

a) Yêu cầu của quy trình tín dụng:

- Quy trình tín dụng được thiết lập dựa trên các quy định liên quan đến tín dụng để bảo đảm an toàn trong hoạt động tín dụng.
- Quy trình tín dụng được thiết lập một cách tương thích với cơ cấu quản lý của ngân hàng và phân bổ quyền hạn trong việc phê duyệt cấp tín dụng.
- Quy trình xét duyệt cấp tín dụng được xây dựng nhằm đảm bảo việc phân định rõ ràng trách nhiệm cá nhân giữa công tác thẩm định và quyết định cấp tín dụng.
- Quy trình tín dụng cần thật sự phù hợp với yêu cầu của từng nhóm khách hàng và từng loại sản phẩm tín dụng.
- Quy trình tín dụng phải được thiết lập một cách hợp lý và sắp xếp nhân sự một cách hiệu quả dựa trên năng lực, trình độ chuyên môn, kinh nghiệm và đạo đức, nhằm giảm thiểu sai lệch thông tin tín dụng.

b) Ý nghĩa của quy trình tín dụng:

- Xây dựng và hoàn thiện quy trình: Giúp xác định và thiết lập một loạt các bước cụ thể để quản lý và thực hiện các giao dịch tín dụng. Nhờ quy trình này, ngân hàng có thể dễ dàng kiểm soát và cải thiện các điểm yếu trong hoạt động tín dụng, qua đó tăng cường tính minh bạch, rõ ràng và sự tin tưởng từ khách hàng.

- Nâng cao hiệu quả và giảm thiểu rủi ro: Khi các hoạt động vay vốn được thực hiện theo các bước của quy trình đã định sẵn, nhân viên và ban quản lý có thể tuân thủ theo và giảm thiểu khả năng phát sinh các vấn đề không mong muốn.
- Phân định và quản lý trách nhiệm: Quy trình tín dụng giúp phân định và quản lý rõ ràng trách nhiệm và nhiệm vụ của từng nhân viên trong tổ chức. Điều này hỗ trợ việc xây dựng nền tảng cho việc thiết lập hồ sơ và thủ tục vay vốn thích hợp cho từng cá nhân.
- Quản lý liên kết và quan hệ: Xác định các mối quan hệ giữa các bộ phận liên quan trong lĩnh vực tài chính. Khi gặp rủi ro hoặc sai sót, quy trình này sẽ cung cấp hướng dẫn xử lý dựa trên các bước hoạt động.

## **1.2 Những vấn đề cơ bản của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân**

### **1.2.1 Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân**

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

Vậy ta có khái niệm về cho vay đối với KHCCN như sau: Cho vay KHCCN là hình thức cấp tín dụng trong đó ngân hàng cung cấp cho KHCCN hoặc là hộ kinh doanh một khoản tiền để sử dụng trong một thời gian nhất định nhằm đáp ứng nhu cầu khách hàng và khoản vay này phải được hoàn trả cả gốc và lãi theo nguyên tắc đã thỏa thuận.

### **1.2.2 Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân**

Đối tượng KHCCN vay vốn bao gồm những cá nhân, hộ kinh doanh có nhu cầu về mục đích vay vốn là để tiêu dùng hoặc sản xuất kinh doanh (SXKD), thời gian vay có thể từ ngắn hạn đến trung và dài hạn, tùy vào hình thức và mục đích của từng khoản vay.

Số lượng khách hàng cá nhân (KHCCN) rất lớn và nhu cầu vay vốn rất đa dạng, mục đích của việc vay vốn chủ yếu là để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng và sản xuất kinh doanh hợp pháp. So với các khoản vay khác của NHTM thì lãi suất cho vay dành cho KHCCN sẽ cao hơn vì quy mô các khoản vay thường nhỏ mà chi phí bỏ ra để quản

lý thì lại cao nên ngân hàng phải áp dụng mức lãi suất cao để kịp thời bổ sung vào chi phí nếu có phát sinh.

Một đặc điểm khác của việc cho vay đối với KHCN là số lượng khách hàng lớn nhưng phân tán khắp nơi, gây khó khăn trong giao dịch. Để khắc phục vấn đề này, ngân hàng cần phát triển thêm nhiều chi nhánh và đầu tư vào các dịch vụ điện tử, điều này tốn kém rất nhiều chi phí.

Cùng với đó, tình hình tài chính của KHCN luôn thay đổi tùy vào công việc và sức khỏe của chính họ nên sẽ không tránh khỏi những rủi ro về các khoản vay. Các cá nhân hay hộ kinh doanh trong hoạt động SXKD thường có trình độ kém, thiếu kinh nghiệm, khả năng cạnh tranh trên thị trường thì hạn chế. Do số lượng khoản vay lớn, các ngân hàng buộc phải áp dụng lãi suất cao và đầu tư nhiều chi phí vào việc phát triển khách hàng, thẩm định, xét duyệt, và quản lý các khoản vay nhằm giảm thiểu mức độ rủi ro.

### **1.2.3 Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân**

#### **a) Đối với nền kinh tế**

Để góp phần vào việc nâng cao chất lượng cuộc sống, cho vay KHCN đã thúc đẩy phát triển nền kinh tế bằng cách cung cấp vốn để đáp ứng các nhu cầu từ phía khách hàng. Đẩy mạnh sản xuất không chỉ tạo ra việc làm và thu nhập cho người dân mà còn góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Bên cạnh đó, việc cho vay KHCN cũng là một giải pháp hiệu quả để phân bổ tài chính, khai thác và luân chuyển các nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội từ nơi dư thừa đến nơi thiếu hụt, và từ nơi có hiệu quả thấp đến nơi có hiệu quả cao.

#### **b) Đối với ngân hàng**

Thứ nhất là nâng cao uy tín của ngân hàng. Nhờ phục vụ một đối tượng khách hàng rộng rãi, ngân hàng sẽ có cơ hội quảng bá thương hiệu một cách phổ biến thông qua các dịch vụ cho vay cá nhân. Ngoài việc cung cấp vốn vay cho KHCN, ngân hàng còn có thể cung cấp thêm các sản phẩm dịch vụ ngân hàng bán lẻ như: tiền gửi tiết kiệm, phát hành và thanh toán thẻ, giao dịch thanh toán, dịch vụ ngân hàng điện tử...

Thứ hai, phát triển thị trường cho vay KHCN không chỉ hỗ trợ các ngân hàng đổi mới sáng tạo mà còn đóng góp vào việc phân tán rủi ro tín dụng của hệ thống ngân hàng. Nếu chỉ chú trọng cho vay các doanh nghiệp lớn, bất kỳ khó khăn nào trong

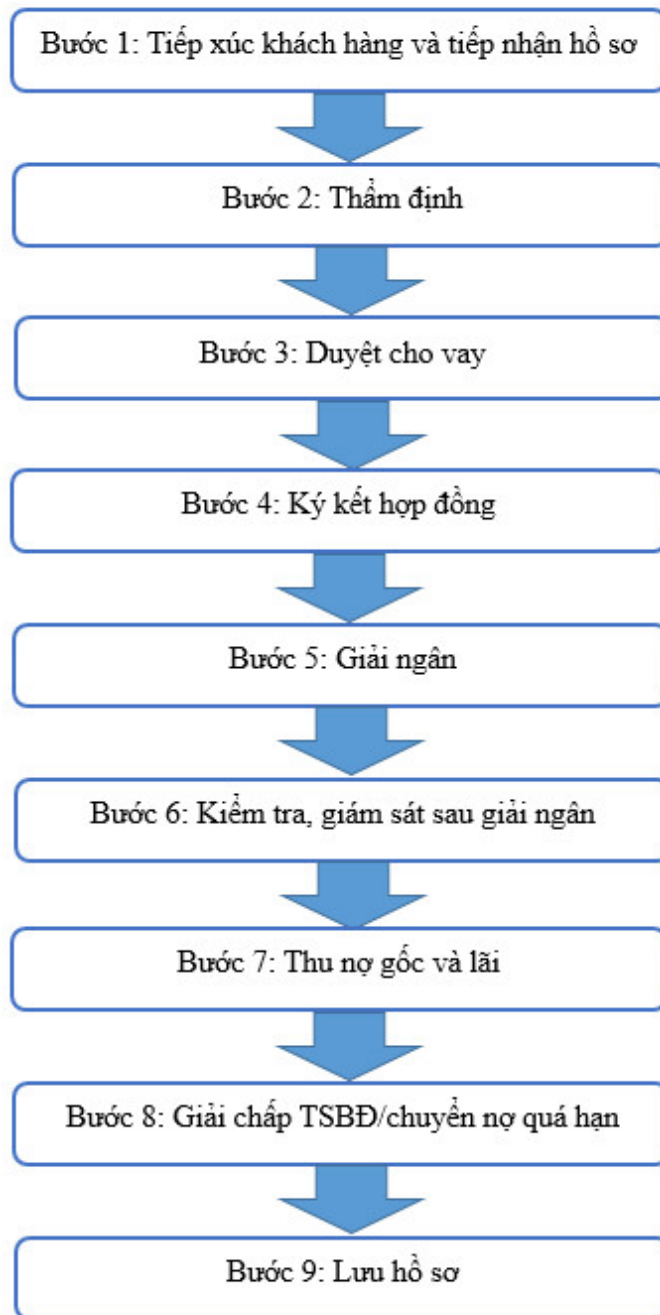
hoạt động kinh doanh của những doanh nghiệp này có thể ảnh hưởng và gây thiệt hại lớn cho ngân hàng. Do đó, việc mở rộng cho vay cá nhân với một lượng khách hàng đông đảo và các khoản vay nhỏ hơn giúp giảm thiểu rủi ro. Khi có một hoặc vài khách hàng gặp vấn đề không trả nợ, sự ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng sẽ ít nghiêm trọng hơn.

c) Đối với khách hàng

Thông qua các sản phẩm vay cá nhân mà ngân hàng đã đáp ứng nhu cầu đa dạng từ phía khách hàng các khoản chi tiêu lớn như mua nhà, mua xe, xây dựng hay sửa chữa nhà, cùng với đó là giúp khách hàng chi trả các khoản sinh hoạt hằng ngày. Bên cạnh việc ngân hàng cho vay tiêu dùng thì ngân hàng còn cung cấp các khoản vay về kế hoạch sản xuất kinh doanh cho khách hàng giúp khách hàng tăng thu nhập, đầu tư phát triển và cải thiện cuộc sống. Trước sự phát triển của nền kinh tế và cạnh tranh trên thị trường, để hỗ trợ khách hàng tìm kiếm được các sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu của mình thì ngân hàng đã và đang cung cấp các gói vay đa dạng với nhiều lựa chọn về lãi suất, phương thức trả nợ và thời hạn cho vay.

#### **1.2.4 Nội dung cơ bản quy trình cho vay khách hàng cá nhân**

Mỗi ngân hàng thông thường sẽ thiết lập một quy trình cho vay phù hợp với đặc điểm và quy mô hoạt động của mình, đồng thời đảm bảo đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng với các bước chính như sau:



Sơ đồ 1.1: Các bước cơ bản của quy trình cho vay KHCN

**Bước 1:** Tiếp xúc khách hàng và thu thập hồ sơ

- + Tiếp xúc với khách hàng: Cung cấp tư vấn cho khách hàng về các sản phẩm tín dụng, lãi suất, thời hạn vay, điều kiện và các thủ tục cần thiết.
- + Tiếp nhận hồ sơ: Nhân viên ngân hàng tiếp nhận yêu cầu vay vốn từ khách hàng và hướng dẫn khách hàng chuẩn bị các giấy tờ cần thiết.

### **Bước 2:** Thẩm định

Thẩm định là quá trình đánh giá toàn diện, bao gồm việc phân tích và đánh giá về năng lực tài chính, khả năng trả nợ của khách hàng, cũng như tính khả thi và hiệu quả của dự án vay để đưa ra quyết định cho vay.

- + Thẩm định tài chính: Phân tích và đánh giá khả năng tài chính, thu nhập và các khoản nợ hiện có của khách hàng để xác định khả năng trả nợ.
- + Thẩm định tài sản bảo đảm: Ngân hàng sẽ tiến hành thẩm định giá trị và đảm bảo tính hợp pháp của tài sản bảo đảm
- + Thẩm định mục đích vay vốn: Kiểm tra tính hợp pháp và khả thi của mục đích sử dụng vốn.

### **Bước 3:** Duyệt cho vay

Duyệt cho vay là quá trình xem xét báo cáo thẩm định và so sánh các tiêu chí cho vay sau đó đưa ra quyết định về việc có chấp nhận cho khách hàng vay vốn hay không.

- + Đưa ra quyết định: Dựa vào kết quả thẩm định, ngân hàng sẽ đưa ra quyết định cho vay bao gồm: Số tiền cho vay, thời hạn vay, lãi suất và các điều kiện khác.
- + Thông báo cho khách hàng: Kết quả phê duyệt sẽ được thông báo cho khách hàng, bao gồm các điều khoản và điều kiện của khoản vay.

### **Bước 4:** Ký kết hợp đồng

- + Soạn thảo hợp đồng: Hợp đồng cho vay được soạn thảo dựa trên các điều kiện đã được phê duyệt.
- + Ký kết hợp đồng: Khách hàng và đại diện ngân hàng ký kết hợp đồng cho vay và các văn bản liên quan.

### **Bước 5:** Giải ngân

- + Chuẩn bị giải ngân: Sau khi hợp đồng được ký kết, ngân hàng chuẩn bị các thủ tục để giải ngân khoản vay.
- + Thực hiện giải ngân: Khoản vay được giải ngân theo phương thức đã thỏa thuận (chuyển khoản hoặc tiền mặt).

### **Bước 6:** Kiểm tra, giám sát sau giải ngân

NHTM sẽ tiến hành kiểm tra tình hình sử dụng vốn, kiểm tra tình hình tài chính hoặc tài sản mà khách hàng thế chấp định kỳ hay trong trường hợp cần thiết,

nếu phát hiện khách hàng vi phạm hợp đồng tùy vào mức độ sai phạm, ngân hàng có thể sẽ ngừng cho vay hoặc thu hồi lại vốn vay.

**Bước 7:** Thu hồi nợ gốc và lãi

Dựa trên hợp đồng cho vay và kế ước nhận nợ, ngân hàng sẽ giám sát việc thu hồi nợ từng khoản vay khi đến hạn. Ngân hàng sẽ chủ động nhắc nhở khách hàng thanh toán đúng hạn.

**Bước 8:** Giải chấp TSBĐ/Chuyển nợ quá hạn

- + Hợp đồng cho vay sẽ được thanh lý trong trường hợp khách hàng đã trả đầy đủ nợ gốc và lãi. Ngân hàng sẽ tiến hành giải chấp TSBĐ và hoàn trả cho khách hàng.
- + Còn đối với trường hợp khách hàng đến kỳ hạn trả nợ mà không thể trả nợ đúng thời hạn cam kết thì phần nợ khách hàng sẽ bị chuyển thành nợ quá hạn.

**Bước 9:** Lưu hồ sơ

Sau khi thanh lý hợp đồng cho vay hoàn tất các thủ tục giải chấp TSBĐ, ngân hàng tiến hành lưu trữ hồ sơ theo quy định.

### 1.2.5 Một số quy định pháp lý về cho vay khách hàng cá nhân

Cho vay KHCN tại các NHTM phải tuân thủ nhiều quy định pháp lý nhằm bảo vệ quyền lợi của các bên liên quan và đảm bảo an toàn cho hệ thống ngân hàng. Dưới đây là một số quy định pháp lý quan trọng về cho vay KHCN tại Việt Nam:

a) Quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam (NHNN)

Thông tư 12/2024/TT-NHNN: Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng.

- Nguyên tắc cho vay: Ngân hàng phải thẩm định và quyết định cho vay dựa trên khả năng tài chính và mục đích sử dụng vốn của khách hàng.
- Lãi suất cho vay: Lãi suất cho vay phải được thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng, tuân thủ các quy định của pháp luật về lãi suất.

b) Quy định về tài sản đảm bảo

Nghị định 21/2021/NĐ-CP: Quy định thi hành Bộ luật Dân sự về bảo đảm thực hiện nghĩa vụ.

- Hợp đồng bảo đảm: Phải được lập thành văn bản và có thể được công chứng hoặc chứng thực theo yêu cầu của các bên.

- Đăng ký giao dịch bảo đảm: Các giao dịch bảo đảm phải được đăng ký tại cơ quan có thẩm quyền để đảm bảo tính pháp lý và ưu tiên thanh toán.

#### c) Quy định về giải quyết nợ xấu

Nghị quyết 42/2017/QH14: Quy định về xử lý nợ xấu của các tổ chức tín dụng.

- Quyền thu giữ TSBĐ: Tổ chức tín dụng có quyền thu giữ TSBĐ để thu hồi nợ xấu mà không cần qua tòa án nếu được quy định trong hợp đồng bảo đảm.
- Bán nợ xấu: Tổ chức tín dụng có quyền bán nợ xấu cho tổ chức, cá nhân khác để thu hồi vốn.

#### d) Quy định về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng

Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng 2023: Quy định các quyền và nghĩa vụ của người tiêu dùng và tổ chức tín dụng.

- Thông tin minh bạch: Tổ chức tín dụng phải cung cấp đầy đủ, chính xác và minh bạch thông tin về khoản vay, lãi suất, phí và các điều khoản khác.
- Giải quyết khiếu nại: Tổ chức tín dụng phải có cơ chế giải quyết khiếu nại của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

### 1.3 Các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

- Doanh số cho vay: Là chỉ tiêu phản ánh các khoản mà ngân hàng đã cho khách hàng vay, không xét tới các khoản tín dụng đó đã được thu về hay chưa, thường được xác định theo tháng, quý, năm.
- Doanh số thu nợ: là chỉ tiêu phản ánh các khoản thu nợ gốc mà ngân hàng đã thu về từ các khoản cho vay của ngân hàng kể cả các khoản cho vay của năm nay và những năm trước đó.
- Dư nợ cho vay: là toàn bộ số tiền mà ngân hàng đã cho vay nhưng chưa thu hồi nợ, dư nợ được xác định tại một thời điểm.
- Nợ quá hạn: là chỉ tiêu phản ánh các khoản nợ khi đến hạn mà KH không trả được cho ngân hàng mà không có nguyên nhân chính đáng thì ngân hàng sẽ chuyển từ tài khoản dư nợ sang tài khoản quản lý nợ khác gọi là nợ quá hạn. Nợ quá hạn là khoản nợ thuộc các nhóm 2, 3, 4, 5 theo quy định về phân loại nợ tại điều 6, Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN của Ngân hàng nhà nước. Nợ quá hạn là chỉ tiêu phản ánh chất lượng nghiệp vụ tín dụng tại ngân hàng.

**Phân loại nhóm nợ:**

- Nợ nhóm 1 – Nợ đủ tiêu chuẩn (quá hạn dưới 10 ngày) là loại nợ tốt, không có nghi ngờ về khả năng thanh toán.
- Nợ nhóm 2 – Nợ cần chú ý (quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày): có dấu hiệu suy giảm khả năng trả nợ, tổn thất cuối cùng ước tính sẽ không xảy ra trong giai đoạn này nhưng sẽ xảy ra nếu những bất lợi tiếp tục còn tồn tại.
- Nợ nhóm 3 – Nợ dưới tiêu chuẩn (quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày): không có khả năng thu hồi tổn thất một phần.
- Nợ nhóm 4 – Nợ nghi ngờ (quá hạn từ 181 đến 360 ngày): khả năng tổn thất cao sau khi đã tính đến giá trị thực tế của TSBD.
- Nợ nhóm 5 – Nợ có khả năng mất vốn (quá hạn trên 360 ngày): không còn khả năng thu hồi sau mọi nỗ lực thu hồi nợ.

## **CHƯƠNG 2: PHÂN TÍCH QUY TRÌNH VÀ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH BẮC SÀI GÒN – PGD QUẬN 12**

### **2.1 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn**

#### **2.1.1 Thông tin chung về Ngân hàng TMCP Quân đội**

##### **a) Các thông tin cơ bản về Ngân hàng TMCP Quân đội**

- Tên đầy đủ của MB Bank: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân đội
- Tên viết tắt: MB Bank
- Tên giao dịch bằng tiếng Anh: Military Commercial Joint Stock Bank
- Người đại diện: Lưu Trung Thái
- Mã chứng khoán: MBB
- Loại hình: Ngân hàng thương mại cổ phần
- Trụ sở chính: 63, Lê Văn Lương, Cầu Giấy, Hà Nội
- Năm thành lập: 04/11/1994
- Hotline: 1900 5454 26
- Website: [www.mbbank.com.vn](http://www.mbbank.com.vn)
- Email: [mb247@mbbank.com.vn](mailto:mb247@mbbank.com.vn)

Vào ngày 04 tháng 11 năm 1994, MB Bank được thành lập bao gồm 25 cán bộ nhân viên và số vốn điều lệ ban đầu là 20 tỷ đồng. Tính đến năm 2019, vốn điều lệ của MB Bank đã tăng lên gần 8.000 tỷ đồng. Với hệ thống 138 chi nhánh và hơn 190 điểm giao dịch, ngân hàng mang đến sự tiện lợi tối đa cho khách hàng trên toàn quốc.

MB Bank có trụ sở chính tại Hà Nội cùng một hội sở giao dịch, với hơn 3.000 cán bộ nhân viên hoạt động trong lĩnh vực ngân hàng. Từ khi khởi đầu là doanh nghiệp thuộc Quân đội nhân dân Việt Nam, MB Bank đã và đang hoạt động với sứ mệnh đóng góp vào sự phát triển của đất nước và mang lại lợi ích thiết thực cho khách hàng. Sau 30 năm phát triển, MB Bank đã ngày càng mở rộng và lớn mạnh.

b) Logo



Hình 2.1: Logo Ngân hàng TMCP Quân đội (Nguồn: [www.mbbank.com.vn](http://www.mbbank.com.vn))

Ngôi sao năm cánh trong logo MB không chỉ là một biểu tượng đơn thuần mà nó mang ý nghĩa sâu sắc, được lấy cảm hứng từ ngôi sao vàng trên lá cờ Tổ quốc, là di sản quý báu, thể hiện bản sắc Việt Nam, được phát triển và cấu thành bởi những yếu tố đồ họa đại diện cho văn hóa, công nghệ và tinh thần kết nối. Ngôi sao được ghép từ 10 cụm hình khối màu đỏ đặt nghiêng với nhau tạo nên cảm giác như một người chuyên động liên tục thể hiện sự không ngừng đổi mới về chất lượng dịch vụ để mang đến cho khách hàng. Với thiết kế mạnh mẽ và hiện đại, hai chữ cái MB tạo nên một dấu ấn đặc biệt, giúp khách hàng dễ dàng nhận diện và phân biệt với các ngân hàng khác. Đồng thời, sự vững chãi trong thiết kế lại gợi nhớ đến những giá trị truyền thống, thể hiện tính chuyên nghiệp và đáng tin cậy của ngân hàng.

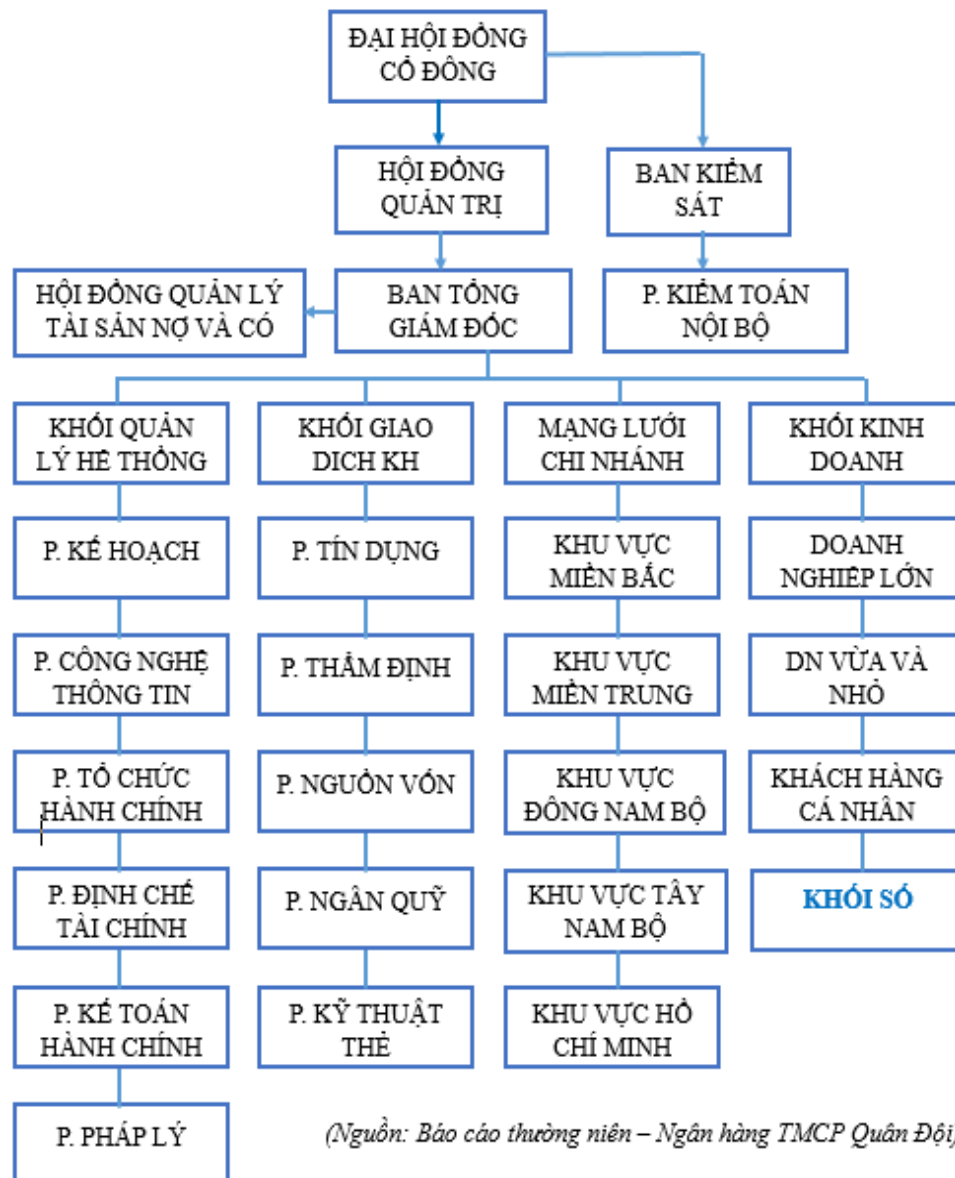
c) Quá trình thành lập và phát triển

- Giai đoạn 1994 – 2004: Xuất phát từ ý tưởng thành lập một tổ chức tín dụng để phục vụ các doanh nghiệp quân đội ở giai đoạn tiền hội nhập, tập trung vào nhiệm vụ sản xuất kinh doanh.
- Giai đoạn 2005 – 2009: Đánh dấu một bước ngoặt quan trọng, tạo tiền đề để phát triển vượt bậc trong những năm tiếp theo.
- Giai đoạn 2010 – 2016: Với những nỗ lực không ngừng, năm 2010 đã giúp MB củng cố vị thế và khẳng định mình là một trong những ngân hàng dẫn đầu tại thị trường Việt Nam.
- Giai đoạn 2017 đến nay: Hướng tới mục tiêu "Trở thành ngân hàng thuận tiện nhất", mở ra một giai đoạn phát triển mạnh mẽ và bền vững.

d) Những thành tựu đạt được

- ✓ MB được vinh danh tại giải thưởng Sao Khuê (2024)
- ✓ Top 3 doanh nghiệp được nhà đầu tư yêu thích nhất (2023)
- ✓ MB được vinh danh Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á (2022)
- ✓ Top 4 ngân hàng uy tín (2021)

e) Sơ đồ tổ chức



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu hệ thống quản lý Ngân hàng TMCP Quân đội

Với sơ đồ tổ chức hiện tại, mạng lưới chi nhánh của Ngân hàng TMCP Quân đội có trách nhiệm phát triển các hoạt động kinh doanh, tăng cường doanh thu và lợi nhuận bằng cách cung cấp các sản phẩm, dịch vụ đa dạng cho khách hàng tại từng khu vực. Điều này được thực hiện trên cơ sở chính sách và chiến lược tổng thể của MB Bank.

### **2.1.2 Thông tin về Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12**

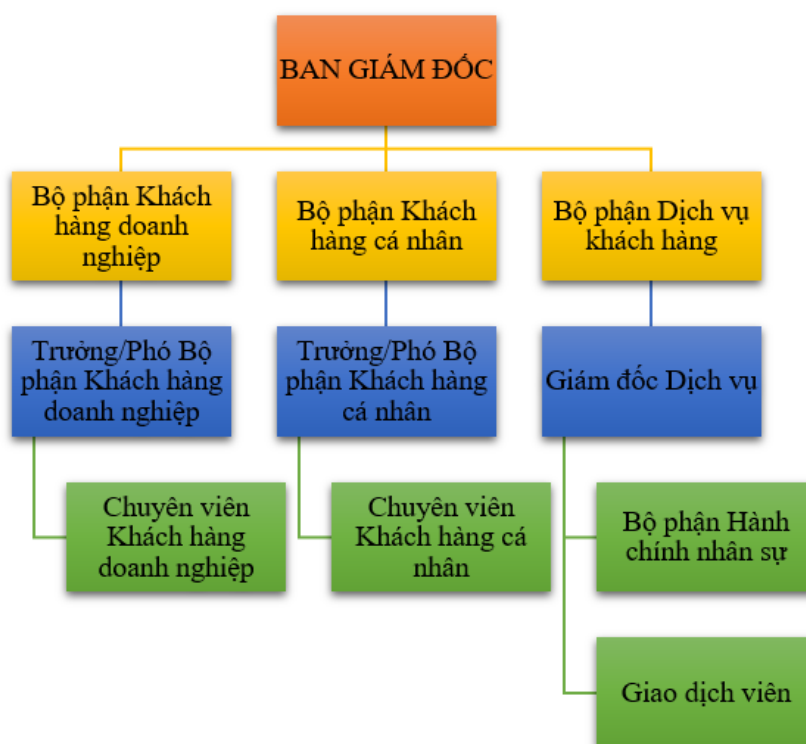
#### a) Lịch sử hình thành và phát triển

- Tên gọi: Ngân hàng TMCP Quân đội (gọi tắt là MB Bank) – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12.
- Địa chỉ: 312, đường Nguyễn Ảnh Thủ, phường Hiệp Thành, Quận 12, Tp.HCM.
- Người đại diện: Lưu Minh Long
- Mã số thuế: 0100283873 - 068
- Tel: (028) 37166537
- Fax: (028) 37166540

Chi nhánh Bắc Sài Gòn đi vào hoạt động vào ngày 04 tháng 01 năm 2006. Trụ sở đầu tiên của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 tại địa chỉ số 58 Hà Huy Giáp, Phường Thạnh Lộc, Quận 12. Sau nhiều năm hoạt động tại Phường Thạnh Lộc, Quận 12, từ ngày 25/12/2019 Ngân hàng Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 đã chuyển về địa chỉ trụ sở mới và tổ chức lễ khai trương tại địa chỉ số 312 đường Nguyễn Ảnh Thủ, Phường Hiệp Thành, Quận 12, TP. Hồ Chí Minh.

Sau thời gian hoạt động, PGD Quận 12 đã không ngừng nỗ lực để đạt được các mục tiêu của hệ thống. Nhờ vào những đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của ngân hàng, Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 đã vinh dự được xướng tên trong danh sách các “Tập thể vững mạnh toàn diện năm 2022” từ Chủ tịch Hội đồng Quản trị và được Giám đốc Khối Khách hàng Cá nhân trao tặng bằng khen “Chi nhánh xuất sắc trong lĩnh vực khách hàng cá nhân năm 2022”.

b) Sơ đồ tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – Phòng giao dịch Quận 12



*Nguồn: Bộ phận nhân sự - Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12*

Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – Phòng giao dịch Quận 12

c) Chức năng, vai trò các bộ phận trong Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12

- Ban Giám Đốc

Ban Giám Đốc có trách nhiệm về việc sử dụng, quản lý, bảo toàn và phát triển vốn cũng như tài sản được giao. Ban Giám Đốc phải tận dụng tối đa các nguồn lực của đơn vị, quyết định các vấn đề của tổ chức, bao gồm việc khen thưởng, bổ nhiệm, bãi nhiệm và kỷ luật nhân viên.

Họ phát triển chiến lược, lập kế hoạch, triển khai kế hoạch kinh doanh và báo cáo với Tổng Giám Đốc về chỉ tiêu kinh doanh. Ban Giám Đốc tổ chức đào tạo nghiệp vụ cho cán bộ nhân viên, báo cáo về tình hình hoạt động và nhân sự của chi nhánh, đồng thời xây dựng và triển khai các quy định, quy trình công tác liên quan đến hoạt động của ngân hàng.

- Bộ phận dịch vụ khách hàng

Có nhiệm vụ tư vấn và cung cấp các sản phẩm, dịch vụ cho KHCCN và doanh nghiệp. Họ là đầu mối tiếp nhận nhu cầu, giới thiệu và hướng dẫn khách hàng về các sản phẩm, dịch vụ cũng như các thủ tục liên quan. Bộ phận này cũng phụ trách việc phát triển khách hàng mới, duy trì mối quan hệ với khách hàng hiện tại theo kế hoạch, thực hiện các chính sách chăm sóc khách hàng và xử lý các vấn đề, khó khăn liên quan đến sản phẩm dịch vụ.

- Bộ phận khách hàng cá nhân

Tìm kiếm, khai thác khách hàng tiềm năng: Tìm kiếm thông tin về khách hàng mới, xác định các khách hàng tiềm năng để lập kế hoạch giới thiệu và cung cấp dịch vụ cùng các tiện ích của ngân hàng.

Lập kế hoạch và triển khai các kế hoạch kinh doanh của cá nhân. Thực hiện bán hàng theo các chiến dịch và định hướng kinh doanh của Khối KHCCN/Chi nhánh từng thời kỳ.

Quản lý danh sách khách hàng được giao, khai thác và bán chéo các sản phẩm và dịch vụ cho khách hàng. Cung cấp dịch vụ chăm sóc khách hàng trước, trong và sau khi bán hàng, đồng thời thực hiện theo các chương trình của Khối KHCCN/chi nhánh theo từng thời kỳ.

- Bộ phận khách hàng doanh nghiệp

Thực hiện các giao dịch liên quan đến doanh nghiệp, bao gồm cho vay, thanh toán, nhận tiền gửi và bảo lãnh cùng với đó là việc phát triển, cung cấp sản phẩm cho khách hàng doanh nghiệp. Họ kiểm soát rủi ro hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp, huy động vốn và tiếp thị, quản lý tỷ giá hối đoái, biểu phí dịch vụ và mở rộng thị trường.

### **2.1.3 Một số sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12**

Các sản phẩm và dịch vụ của MB Bank rất đa dạng, tiêu biểu gồm:

#### **a) Sản phẩm thẻ:**

Bao gồm thẻ tín dụng (Credit Card) và thẻ ghi nợ (Debit Card) phục vụ nhu cầu thanh toán và chi tiêu của khách hàng cả trong nước và quốc tế.

Một số sản phẩm mới như:

- + Thẻ MB Hi Collection LoL: Kết quả của sự hợp tác giữa MB Bank và Mastercard, thẻ này cung cấp giải pháp thanh toán kỹ thuật số đa chức năng cho những người đam mê eSports và fan của Liên Minh Huyền Thoại.
- + Thẻ MB Mastercard Hi Green: Thẻ ngân hàng xanh đầu tiên ở Việt Nam, nhằm quảng bá giá trị phát triển bền vững. Mỗi lần khách hàng sử dụng thẻ đều đóng góp vào việc thực hiện các dự án bảo vệ môi trường và phát triển xã hội.



Hình 2.2: Thẻ MB Mastercard Hi Green (Nguồn: [www.mbbank.com.vn](http://www.mbbank.com.vn))

b) Sản phẩm cho vay:

Hiện nay, MB Bank cung cấp các gói vay rất đa dạng, linh hoạt chủ yếu là cho mục đích vay sản xuất kinh doanh, vay mua nhà ở, căn hộ, cho vay tiêu dùng.

Nhằm giúp các chủ hộ kinh doanh và khách hàng cá nhân vượt qua khó khăn và tận dụng cơ hội trong giai đoạn phục hồi, MB Bank đã triển khai chương trình ưu đãi lãi suất, đáp ứng nhu cầu vay vốn kinh doanh một cách đa dạng và xây dựng chính sách tài trợ chuỗi cung ứng. Chương trình hỗ trợ cá nhân và hộ kinh doanh tiếp cận vốn dễ dàng hơn thông qua sản phẩm “Vay nhanh siêu tốc – Bút tốc kinh doanh”.

Hình 2.3: Giới thiệu sản phẩm vay SXKD (Nguồn: [www.mbbank.com.vn](http://www.mbbank.com.vn))

Cho vay mua nhà đất là hình thức cho vay đối với KHCN nhằm đáp ứng nhu cầu mua nhà, hợp thức hóa nhà đất, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở. Thông thường, với loại sản phẩm này giá trị khoản vay tuy nhỏ hơn nhiều so với cho vay khách hàng doanh nghiệp nhưng cũng tương đối lớn so với các sản phẩm còn lại trong danh mục cho vay KHCN. Vì vậy, MB Bank đều yêu cầu khách hàng cần có TSBĐ cho khoản vay này. Với sản phẩm "Cho vay mua nhà đất thổ cư", MB Bank có thể hỗ trợ lên đến 80% nhu cầu tài chính của bạn.

Cho vay tiêu dùng là sản phẩm được triển khai nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của KHCN như mua ô tô, mua đồ dùng sinh hoạt trong gia đình, chi phí cho việc đi du học.... Các khoản cho vay tiêu dùng giúp cho người tiêu dùng có cơ hội được hưởng một mức sống cao hơn bởi họ có thể sử dụng hàng hóa và dịch vụ trước khi họ có khả năng chi trả. Đối với loại hình cho vay tiêu dùng nhỏ lẻ MB Bank thường cho vay mà không cần TSBĐ và thu nợ thông qua quỹ lương của khách hàng vay vốn. Đối với các khoản vay lớn hơn như vay mua ô tô thì ngân hàng cũng yêu cầu TSBĐ là chiếc ô tô được mua,...

c) Sản phẩm tiền gửi:

MB Bank huy động vốn một phần từ tiền gửi của khách hàng và cung cấp các gói tiền gửi như: Tiền gửi có kỳ hạn cố định, tiền gửi số tích lũy, chứng chỉ tiền gửi tích lũy CDs, tiết kiệm Đặc Quyền, tiết kiệm Tích lũy thông minh, tiết kiệm KHCN, tiết kiệm Trung dài hạn linh hoạt, tiết kiệm cho con, tiền gửi Bình An Phú Quý, và tiền gửi tiết kiệm dân cư,...

d) Bảo hiểm nhân thọ MB Ageas Life:

Hiện tại, Ngân hàng TMCP Quân đội và Công ty TNHH Bảo hiểm nhân thọ MB Ageas (MB Ageas Life) đã kí kết hợp tác nhằm cung cấp nhiều gói bảo hiểm nhân thọ đáp ứng các nhu cầu cuộc sống khác nhau, bao gồm: Kiến tạo tương lai, Ung dung sống khỏe, Kiến tạo ước mơ, Hành trình hạnh phúc, Món quà Phú Quý, bảo hiểm miễn phí, bảo hiểm bệnh hiểm nghèo, bảo hiểm tai nạn,...

e) Sản phẩm Ngân hàng điện tử và các dịch vụ khác:

MB Bank đã phát triển rộng rãi các sản phẩm ngân hàng điện tử như E-Mobile Banking, SMS Banking, và Internet Banking. Bên cạnh đó, ngân hàng còn cung cấp

các dịch vụ như: Dịch vụ thu tiền hộ, thanh toán chuyển nhượng BĐS, cho thuê kết an toàn và gói dịch vụ cho quân nhân.

## **2.2 Một số quy định về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội**

### **2.2.1 Các điều kiện vay vốn dành cho khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội**

#### a) Điều kiện về pháp lý

Từ cơ sở lý luận về điều kiện cấp tín dụng, ngân hàng đã áp dụng các điều kiện theo đúng quy định của pháp luật, đồng thời ngân hàng cũng đưa ra một số các điều kiện pháp lý dành riêng cho KHCN khi đến vay tại MB Bank như sau:

Khách hàng cá nhân là người Việt Nam cư trú có độ tuổi từ 18 đến 65; khách hàng phải đảm bảo có đủ năng lực pháp lý và chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi của mình. Quy định pháp lý sẽ là điều kiện tiên đề cần thiết để giải quyết tranh chấp phát sinh xảy ra giữa ngân hàng với khách hàng đồng thời cũng là cơ sở đảm bảo quyền lợi của cả đôi bên.

Đối với việc vay vốn dành cho KHCN tại MB Bank thì người đi vay phải có hộ khẩu thường trú tại tỉnh hoặc thành phố nơi MB Bank có trụ sở. Ngoài trụ sở chính là Hà Nội, MB còn có chi nhánh và PGD ở các thành phố lớn như Hồ Chí Minh, Đà Nẵng, Hải Phòng, và Cần Thơ.

Khách hàng phải có lịch sử tín dụng tốt. Khách hàng luôn trả các khoản vay, thẻ tín dụng, và các khoản nợ khác đúng hạn hoặc trước hạn quy định, khách hàng không có bất kỳ khoản nợ xấu nào.

Điều kiện pháp lý là yêu cầu đầu tiên mà khách hàng phải tuân thủ. Bất kỳ ngân hàng thương mại nào cũng sẽ từ chối cung cấp tín dụng nếu khách hàng không đáp ứng đầy đủ các điều kiện pháp lý, vì thiếu căn cứ pháp lý để truy cứu trách nhiệm. Ngược lại, khi khách hàng đáp ứng được điều kiện pháp lý việc truy cứu trách nhiệm trong trường hợp có sự cố sẽ rõ ràng và thuận lợi hơn.

#### b) Mục đích vay và sử dụng vốn

Phải hợp lý, hợp pháp và có hiệu quả. Mục đích sử dụng vốn vay phải không trái pháp luật nhằm phục vụ tốt nhất cho việc thực hiện phương án, dự án. Khách

hàng phải có minh chứng cụ thể bằng cách cung cấp những giấy tờ liên quan đến mục đích vay vốn.

- Đối với mục đích cho vay SXKD: Khách hàng phải có kinh doanh thực tế thông qua có giấy đăng ký kinh doanh hoặc giấy xác nhận về hoạt động SXKD của khách hàng đối với những ngành nghề mà pháp luật không bắt buộc có giấy phép;
- Đối với mục đích mua nhà, đất: Phải cung cấp giấy chứng minh chủ quyền hợp pháp của căn nhà dự định mua, giấy chứng nhận quyền sở hữu công trình xây dựng, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, biên bản bàn giao nhà, đất, hóa đơn biên lai thanh toán tiền mua nhà, đất... và các loại giấy tờ hợp pháp khác được các cơ quan chức năng có thẩm quyền chấp nhận trong quá trình mua bán, chuyển nhượng nhà đất.
- Đối với mục đích sửa chữa/xây dựng nhà và trang thiết bị nội thất: Khách hàng phải cung cấp giấy chứng nhận quyền sở hữu hợp pháp của căn nhà cần sửa chữa hoặc xây dựng, giấy phép xây dựng (nếu là công trình mới). Cần có hợp đồng cung cấp hàng hóa và vật liệu đi kèm theo biên lai và hóa đơn mua bán.
- Đối với mục đích vay tiêu dùng: Khách hàng cần cung cấp thông tin về các khoản chi tiêu cá nhân hoặc gia đình như mua sắm đồ dùng, thiết bị gia đình, chi phí học tập, y tế, du lịch, và các hoạt động văn hóa, thể dục thể thao,...

#### c) Phương án sử dụng vốn khả thi

Tùy theo từng mục đích vay vốn, phương án SXKD được xem là khả thi và hiệu quả khi được thể hiện qua các loại giấy tờ về kế hoạch kinh doanh chứng minh việc sử dụng vốn của khách hàng như bảng kế hoạch kinh doanh chi tiết, hợp đồng hoặc thỏa thuận mua bán,... Đồng thời, phương án trả nợ vay phải phù hợp với thu nhập của người đi vay. Phương án SXKD là yếu tố quan trọng nhất mà ngân hàng cho vay cần phải đánh giá một cách toàn diện và đầy đủ, vì yếu tố này quyết định mục đích và hiệu quả sử dụng vốn. Khi một phương án SXKD thể hiện tính hợp pháp, hợp lý, tính khả thi và tính hiệu quả trên nhiều phương diện khác nhau, ngân hàng sẽ sẵn sàng tài trợ. Ngược lại, phương án SXKD không khả thi, không hiệu quả, thì không ngân hàng nào có thể cấp vốn vay cho khách hàng.

d) Khả năng tài chính để trả nợ

Người đi vay phải chứng tỏ mình có khả năng thanh toán đối với những khoản nợ đến hạn. Khả năng này phụ thuộc vào thu nhập của họ so với các khoản nợ. Khả năng thanh toán được đánh giá qua nguồn thu nhập mang lại cho khách hàng trong quá trình kinh doanh hoặc được thể hiện qua các loại giấy tờ chứng minh thu nhập như: phiếu lương, bảng kê lương, hợp đồng lao động; bảng kê khai tài sản về các tài sản hiện có như bất động sản, tiền gửi ngân hàng, cổ phiếu; nếu có nguồn thu nhập từ việc cho thuê tài sản, cần có hợp đồng cho thuê và chứng từ chứng minh việc nhận tiền thuê,... Năng lực tài chính quyết định khả năng hoàn trả nợ gốc và lãi vay của khách hàng. Một khách hàng có năng lực tài chính yếu sẽ gặp khó khăn trong việc trả nợ, và ngân hàng sẽ từ chối cho vay. Ngược lại, nếu khách hàng có năng lực tài chính mạnh và khả năng trả nợ cao thì họ sẽ dễ dàng được ngân hàng chấp thuận cho vay.

### **2.2.2 Danh mục hồ sơ vay vốn của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội**

Danh mục hồ sơ vay vốn là một tập hợp các tài liệu và thông tin cần thiết mà người vay cần cung cấp cho ngân hàng để xin cấp vốn vay. Danh mục này bao gồm:

a) Hồ sơ pháp lý

- Căn cước công dân hoặc hộ chiếu còn hiệu lực;
- App VneID;
- Giấy đăng ký kết hôn hoặc giấy xác nhận tình trạng hôn nhân;
- Sổ hộ khẩu hoặc giấy xác nhận tạm trú;
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh hoặc giấy xác nhận từ chính quyền địa phương (Đối với khách hàng là hộ kinh doanh).

b) Hồ sơ tài chính

- Báo cáo tình hình kinh doanh, năng lực tài chính trong hai năm gần nhất; tình hình đã vay nợ ở các TCTD, cá nhân khác;
- Hợp đồng kinh tế và hóa đơn mua bán hàng hóa, chứng từ hợp pháp để chứng minh nguồn thu;
- Các biên lai thuế 03 tháng gần nhất giúp ngân hàng đánh giá tính minh bạch và tuân thủ pháp luật của khách hàng;
- Hợp đồng lao động (ít nhất 1 năm), sao kê lương từ công ty mà khách hàng

đang làm việc;

- Sao kê tài khoản ngân hàng: thể hiện thu nhập trong khoảng thời gian 3-6 tháng gần nhất;
- Hợp đồng cho thuê tài sản đi kèm với giấy chứng nhận sở hữu tài sản cho thuê;
- Hợp đồng làm ngoài giờ; trường hợp như có kinh doanh thêm như mở cửa hàng tạp hóa, nhà thuốc,...

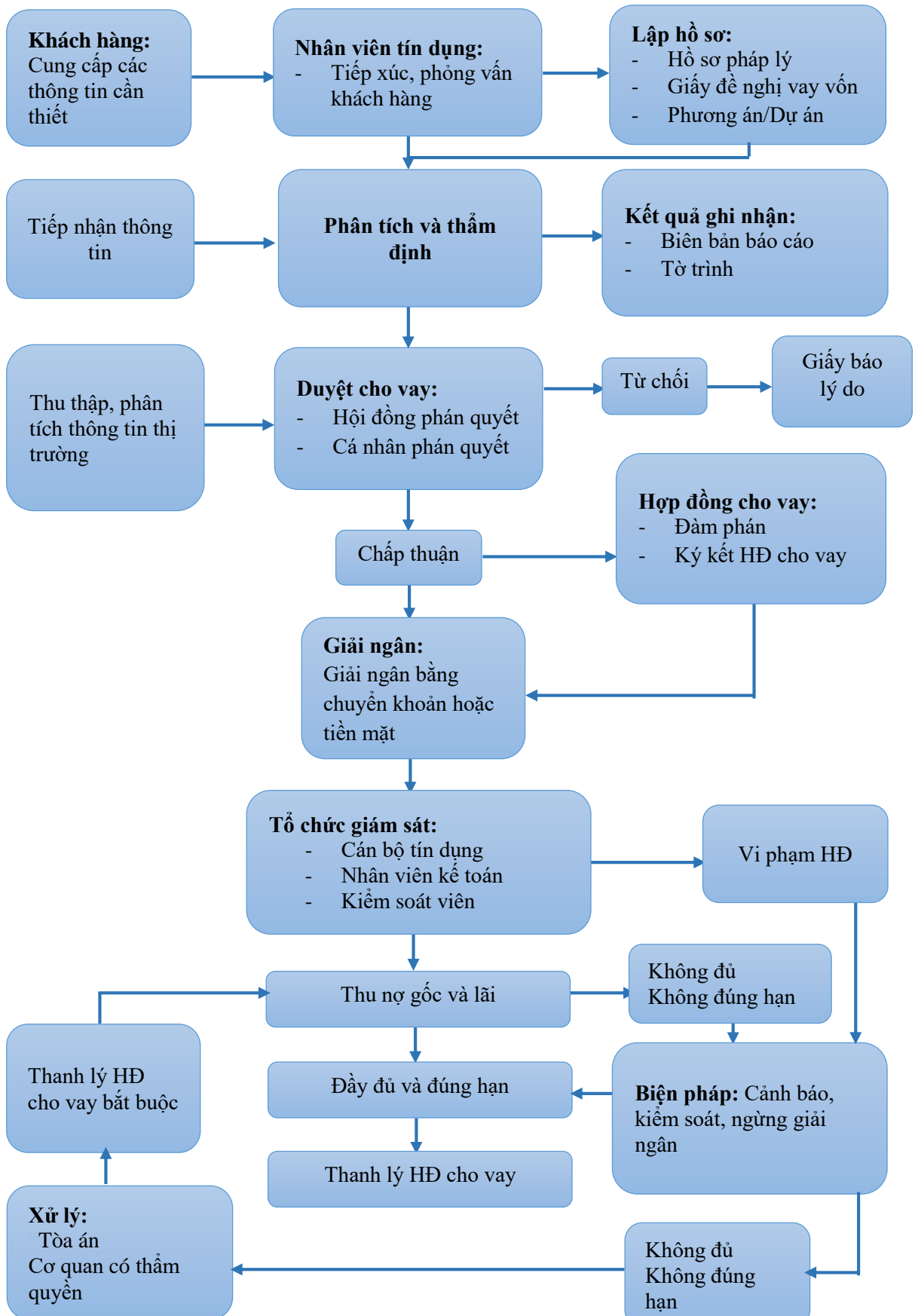
c) Hồ sơ vay vốn

- Đề nghị vay vốn;
- Kế hoạch/phương án vay vốn;
- Bảng kê khai mục đích sử dụng vốn vay.

d) Hồ sơ tài sản bảo đảm

- Cung cấp các hồ sơ và giấy tờ chứng minh quyền sở hữu và sử dụng tài sản như sổ hồng, sổ đỏ, sổ tiết kiệm,...
- Hợp đồng ủy quyền nếu tài sản do người khác đứng tên chủ sở hữu
- Các hồ sơ, giấy tờ khác liên quan đến biện pháp bảo đảm tiền vay.

### 2.3 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12



Sơ đồ 2.3: Quy trình cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân đội

(Nguồn: Bộ phận tín dụng MB Bank – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12)

### ***Bước 1: Tiếp xúc với khách hàng và tiếp nhận hồ sơ vay vốn***

Đây là bước khởi đầu của quy trình vay vốn của ngân hàng. Trong giai đoạn tiếp xúc với khách hàng, cán bộ tín dụng (CBTD) thực hiện các công việc cụ thể như sau:

- CBTD sẽ tư vấn chi tiết về các sản phẩm cho vay, từ đó giúp khách hàng lựa chọn được gói vay phù hợp nhất với nhu cầu và khả năng tài chính;
- CBTD sẽ chọn lọc được những khách hàng đủ tiêu chuẩn nhờ vào việc thu thập đầy đủ thông tin ban đầu của khách hàng;
- Nếu khách hàng đủ tiêu chuẩn, CBTD sẽ giúp khách hàng chuẩn bị đầy đủ giấy tờ để làm hồ sơ vay vốn, đảm bảo tuân thủ các quy định của ngân hàng;
- Kết quả đạt được sau bước này là sàng lọc và chọn ra được khách hàng phù hợp để tiến hành thẩm định tín dụng.

Khi khách hàng chuẩn bị xong và nộp hồ sơ vay vốn cho cán bộ tín dụng, cán bộ tín dụng cần thực hiện các thao tác theo trình tự sau:

- Kiểm tra hồ sơ vay của khách hàng. Nếu hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định, CBTD hướng dẫn khách hàng bổ sung. Chỉ sau khi khẳng định tính đầy đủ, hợp lệ, hợp pháp của bộ hồ sơ vay vốn của khách hàng, CBTD mới thực hiện bước tiếp theo.
- Ghi vào sổ tiếp nhận hồ sơ khách hàng theo từng loại giấy tờ hồ sơ theo đúng danh mục quy định (Có chữ ký xác nhận của khách hàng) đồng thời lập biên nhận hồ sơ 2 bản, giao cho khách hàng một bản làm bằng chứng và để kiểm tra đối chiếu khi cần thiết. Trong biên nhận này, CBTD cần ghi rõ thời gian chậm nhất sẽ thông báo kết quả để khách biết và chủ động phương án tài chính của khách hàng.

### ***Bước 2: Thẩm định***

CBTD sẽ xây dựng lịch trình thẩm định cụ thể và hẹn khách hàng ngày giờ đi thẩm định TSBD, thẩm định thực tế cơ sở kinh doanh, thẩm định khả năng tài chính của khách hàng (thực hiện trong khoảng thời gian từ 4 – 5 ngày).

#### ***Thẩm định tư cách pháp lý và năng lực hành vi dân sự:***

CBTD tiến hành thẩm định xác nhận tính chính xác và trung thực các chứng từ và thông tin ngay sau khi nhận đầy đủ hồ sơ của khách hàng. Khách hàng phải có đầy

đủ chứng từ thuyết minh có năng lực pháp luật, có đầy đủ quyền công dân không bị truy tố trước pháp luật.

***Thẩm định tình hình tài chính của khách hàng:***

CBTD tiến hành thẩm định tình hình tài chính của khách hàng nếu khách hàng là cá nhân, hộ gia đình, khách hàng phải chứng minh năng lực tài chính hiện có (Tài khoản tiền gửi tại ngân hàng và sổ dư hiện hữu; Chứng từ có giá đang sở hữu; Nguồn thu nhập ổn định của cá nhân và gia đình; Nguồn tài chính khác có thể xác định được). Cân đối thu chi tài chính hộ gia đình đang ở trong trạng thái dư thừa, thiếu hụt hay cân bằng. Không có nợ quá hạn đối với các tổ chức tín dụng; các tổ chức kinh tế và cá nhân khác; không có nợ BHXH và nợ thuế,...

***Thẩm định mục đích vay vốn của khách hàng:***

CBTD xem mục đích vay vốn của khách hàng phải đúng với quy định của pháp luật và quy định của ngân hàng.

Ngân hàng cần cẩn trọng đánh giá mục đích vay vốn của khách hàng. Nếu mục đích không hợp lý, ngân hàng nên từ chối cho vay để tránh những rủi ro có thể xảy ra gây thiệt hại đến ngân hàng. Việc xem xét kỹ lưỡng tính hiệu quả và khả thi của phương án sử dụng vốn là rất quan trọng để đảm bảo vốn vay được sử dụng đúng mục đích và có khả năng thu hồi.

***Thẩm định tài sản bảo đảm:***

TSBĐ là tài sản được ngân hàng sử dụng làm cơ sở để cấp khoản vay cho khách hàng, cụ thể như là tài sản thế chấp hoặc tài sản được bên thứ ba bảo lãnh. Ngày nay, các loại tài sản bảo đảm phổ biến bao gồm: nhà ở, quyền sử dụng đất, tài sản gắn liền với đất, hàng tồn kho, sổ tiết kiệm, các khoản phải thu và các chứng từ có giá. TSBĐ phải thuộc quyền sở hữu hợp pháp của khách hàng, dễ mua bán chuyển nhượng, có tính thanh khoản cao và không bị tranh chấp.

***Lập tờ trình thẩm định:***

Tờ trình thẩm định là báo cáo chi tiết về quá trình thẩm định hồ sơ vay, cung cấp đầy đủ thông tin cần thiết cùng với đề xuất của CBTD, là căn cứ để bộ phận phê duyệt xem xét về việc cấp vốn vay.

Trong tờ trình phải có ý kiến, nhận xét, kết luận của CBTD. Thực hiện việc kiểm chứng tính xác thực và đầy đủ của các tài liệu, số liệu mà khách hàng cung cấp, từ đó

đưa ra đánh giá khách quan nhằm đi đến quyết định cho vay hợp lý. Trên cơ sở đánh giá, đưa ra kết luận về việc có chấp thuận cho vay hay không, đồng thời xác định mức độ rủi ro và lợi ích của khoản vay.

Căn cứ vào các tài liệu pháp lý, kết quả thẩm định và quy định của ngân hàng, ban lãnh đạo cũng như các cấp có thẩm quyền phê duyệt sẽ tiến hành xem xét và đưa ra quyết định về việc có chấp thuận cho vay hay không. Các cấp có thẩm quyền phê duyệt gồm:

- + Cấp 1: Đơn vị kinh doanh – Chi nhánh
- + Cấp 2: Trung tâm thẩm định
- + Cấp 3: Trung tâm phê duyệt

### ***Bước 3: Duyệt cho vay***

Căn cứ vào nhu cầu vốn của khách hàng, khả năng trả nợ, giá trị TSBĐ, nguồn vốn của ngân hàng mà CBTD tiến hành xét duyệt cấp dư nợ cho vay đối với từng hồ sơ.

CBTD sẽ hoàn thiện báo cáo thẩm định và trình lên trưởng phòng tín dụng để xem xét, đánh giá và ghi ý kiến vào tờ trình thẩm định trước khi trình lên ban lãnh đạo để ra quyết định cuối cùng. Căn cứ vào ý kiến của trưởng phòng tín dụng, CBTD sẽ tiến hành thực hiện một hoặc các thủ tục tiếp theo:

- Bổ sung, thẩm định lại, hoặc chỉnh sửa tờ trình nếu nội dung chưa đạt yêu cầu.
- Lập văn bản phản hồi đến khách hàng về việc từ chối khoản vay, kèm theo lý do cụ thể.
- Sau đó, trình cho trưởng phòng tín dụng để kiểm tra lại nội dung, và trưởng phòng tín dụng sẽ quyết định có đồng ý hay không đồng ý, trình lên lãnh đạo để ra quyết định cuối cùng.

Sau khi xem xét kỹ lưỡng hồ sơ vay vốn, ý kiến của trưởng phòng tín dụng và cán bộ thẩm định cùng với việc kiểm tra lại các điều kiện pháp lý, ban lãnh đạo ngân hàng sẽ đưa ra quyết định cuối cùng về việc phê duyệt khoản vay trong các phương án sau:

- Phê duyệt đồng ý cho vay
- Không đồng ý cho vay
- Triệu tập Hội đồng tư vấn tín dụng để đưa ra quyết định trong trường hợp khoản vay lớn hoặc phức tạp.

#### ***Bước 4: Ký kết hợp đồng vay, hợp đồng bảo đảm nợ vay và đăng ký giao dịch bảo đảm***

Sau khi có quyết định cho vay, bộ phận tín dụng sẽ tiến các thủ tục pháp lý để hoàn thiện hợp đồng tín dụng, trong đó quy định rõ ràng các điều khoản về số tiền vay, lãi suất, thời hạn, phương thức trả nợ và các cam kết của khách hàng, nhằm đảm bảo tính minh bạch, quyền lợi cho cả hai bên và tuân thủ đúng quy định pháp luật.

Sau khi ký kết hợp đồng vay vốn, ngân hàng và khách hàng sẽ tiến hành các thủ tục pháp lý cần thiết, bao gồm công chứng hợp đồng, đăng ký giao dịch bảo đảm tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền và thực hiện các thủ tục liên quan đến tài sản bảo đảm, nhằm đảm bảo tính pháp lý và an toàn cho khoản vay.

Bộ phận KHCN đầu mối liên hệ với khách hàng thực hiện các thủ tục ký các hợp đồng, giấy tờ khác có liên quan đã được phê duyệt và đảm bảo các chữ ký trên các hợp đồng, Biên bản Định giá, Biên bản giao nhận, Đơn yêu cầu đăng ký giao dịch bảo đảm là của người đại diện hợp pháp của khách hàng theo quy định của pháp luật.

Đứng tên Đại diện ngân hàng ký kết trên các hợp đồng, biên bản, đơn yêu cầu đăng ký giao dịch bảo đảm là cấp có thẩm quyền ký kết theo quy định.

CBTD chịu trách nhiệm nhận hồ sơ gốc từ khách hàng, làm thủ tục ký nhận Biên bản giao nhận hồ sơ tài sản thế chấp cầm cố.

#### ***Bước 5: Giải ngân***

Việc giải ngân sẽ được thực hiện theo đúng quy định của hợp đồng, ngân hàng sẽ kiểm soát chặt chẽ quá trình giải ngân để đảm bảo số tiền giải ngân đúng mục đích và tuân thủ các điều khoản đã thỏa thuận.

Nếu các điều kiện được thỏa mãn, ngân hàng sẽ soạn thảo khế ước nhận nợ và yêu cầu khách hàng ký vào đồng thời CBTD hướng dẫn khách hàng hoàn chỉnh nội dung chứng từ theo mẫu sau:

- + Bảng kí rút vốn vay
- + Ủy nhiệm chi

Việc giải ngân khoản vay có thể được thực hiện bằng hai hình thức: nhận tiền mặt tại quầy hoặc chuyển khoản vào tài khoản của khách hàng.

### ***Bước 6: Kiểm tra giám sát sau khi giải ngân***

Là một bước quan trọng để đảm bảo khoản vay được sử dụng đúng mục đích và có khả năng thu hồi. Các loại giấy tờ cần thu thập trong quá trình này:

- + Báo cáo sử dụng vốn vay: Bao gồm chi tiết về cách thức sử dụng khoản vay và các khoản chi tiêu cụ thể.
- + Hóa đơn, chứng từ thanh toán: Xác nhận các khoản chi tiêu đã được thực hiện bằng số tiền vay như hóa đơn mua hàng, hóa đơn dịch vụ, phiếu thu, phiếu chi.
- + Hợp đồng mua bán, hợp đồng dịch vụ: Các hợp đồng liên quan đến việc sử dụng khoản vay, ví dụ như hợp đồng mua sắm trang thiết bị, hợp đồng thuê dịch vụ.
- + Báo cáo tiến độ dự án kinh doanh: Nếu khoản vay được sử dụng cho một dự án cụ thể, cần có báo cáo tiến độ của dự án đó.

Cán bộ quản lý nợ phối hợp với cán bộ tín dụng chịu trách nhiệm quản lý khoản nợ của khách hàng, theo dõi, kiểm tra, giám sát hồ sơ vay thường xuyên và chặt chẽ nhằm tránh các trường hợp quá hạn thanh toán nợ. Lập báo cáo giám sát theo quy định của MB Bank.

- + Kiểm soát sau giải ngân: 10 ngày sau giải ngân;
- + Kiểm soát sau định kỳ: 3 tháng/lần.

Lập danh sách khách hàng đến hạn thanh toán nợ, lãi trong vòng 10 ngày, theo dõi dư nợ phát sinh, đôn đốc và giám sát nhằm thu nợ khách hàng đầy đủ và kịp tiến độ. Đối với các trường hợp phát sinh nợ xấu, thanh toán nợ chậm hoặc trễ cần liên lạc và kiểm tra chặt chẽ tình hình khả năng thanh toán nợ của khách hàng.

### ***Bước 7: Thu nợ gốc và lãi***

Cán bộ quản lý nợ và cán bộ tín dụng định kỳ phối hợp để lên danh sách các khoản nợ vay trong vòng 7 ngày tiếp theo và thông báo cụ thể cho từng khách hàng nhằm đôn đốc khách hàng thực hiện nghĩa vụ trả nợ theo thời hạn quy định.

Phối hợp chặt chẽ với bộ phận kế toán để tiến hành thu hồi các khoản nợ đến hạn theo đúng tiến độ, đảm bảo tuân thủ các điều khoản trong hợp đồng vay.

Thông thường giữa ngân hàng và khách hàng thỏa thuận thu hồi nợ, vào ngày đến hạn, ngân hàng có thể chủ động trích nợ tự động từ khoản khách hàng để thu nợ

gốc lãi. Nếu tài khoản không đủ số dư khách hàng có thể thanh toán nợ và lãi bằng tiền mặt.

#### ***Bước 8: Thanh lý hợp đồng***

Sau khi khách hàng đã hoàn thành nghĩa vụ trả nợ, không còn trách nhiệm và nghĩa vụ nào, hai bên tiến hành thanh lý hợp đồng. Các công việc ngân hàng cần thực hiện khi thanh lý hợp đồng gồm:

- Xem xét tình hình thu nợ và đối chiếu số liệu;
- Lập biên bản thanh lý HĐ (Có đủ chữ ký của đại diện các bên, mỗi bên giữ một bản làm bằng chứng khi có tranh chấp);
- Hoàn trả TSBĐ và thực hiện các thủ tục giải chấp tài sản.

#### ***Bước 9: Xử lý nợ quá hạn***

Trong trường hợp khách hàng không thanh toán nợ khi đến hạn hoặc không chấp hành các quyết định của ngân hàng, các biện pháp thu hồi nợ sẽ được triển khai, tùy thuộc vào mức độ vi phạm của khách hàng:

- Chuyển nợ quá hạn
- Thực hiện các biện pháp thu hồi nợ, bao gồm việc nhắc nhở khách hàng về việc thanh toán và xử lý tài sản bảo đảm để thu hồi khoản vay.

#### ***Bước 10: Lưu hồ sơ***

Để thuận tiện cho việc kiểm tra của các cơ quan chức năng và đảm bảo tính chính xác của hồ sơ vay, số liệu kế toán của khách hàng cần được lưu trữ theo thời gian quy định.

### **2.4 Thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12**

#### **2.4.1 Tình hình doanh số và tăng trưởng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023**

Bảng 2.1: Tình hình doanh số và tăng trưởng hoạt động cho vay KHCN tại MB Bank – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023

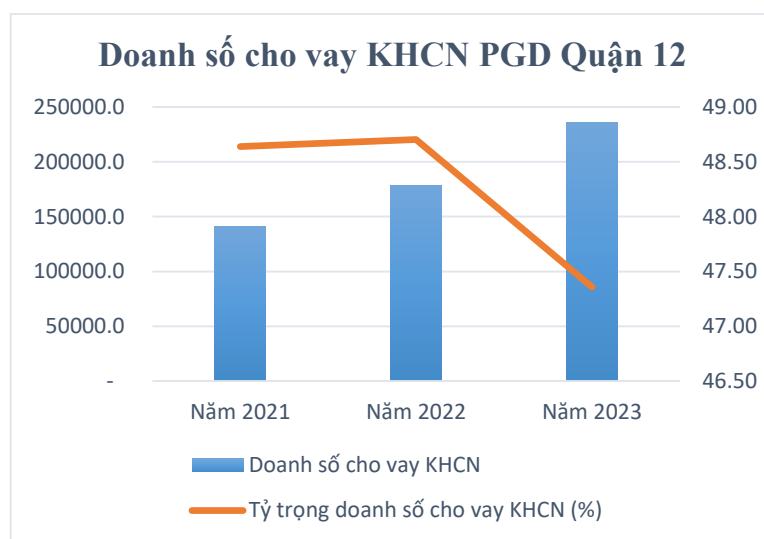
*DVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng trưởng			
				2022/2021		2023/2022	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
<b>Doanh số cho vay</b>	290.120	367.082	498.710	76.962	26,53	131.628	35,86
<b>Doanh số cho vay KHCN</b>	141.110	178.780	236.170	37.670	26,70	57.390	32,10
<b>Tỷ trọng doanh số cho vay KHCN (%)</b>	48,64	48,70	47,36				

(Nguồn: Bộ phận tín dụng MB Bank – Chi nhánh Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Nhìn vào bảng 2.1 ta thấy doanh số cho vay và doanh số cho vay KHCN đều tăng qua các năm. Tổng doanh số cho vay của PGD năm 2021 đạt 290.120 triệu đồng, năm 2022 đạt 367.082 triệu đồng, năm 2023 doanh số cho vay đạt 498.710 triệu đồng.

Đóng góp vào sự gia tăng doanh số cho vay của ngân hàng xuất phát từ việc doanh số cho vay của KHCN tăng qua các năm. Cụ thể, năm 2021 doanh số cho vay KHCN là 141.110 triệu đồng, năm 2022 là 178.780 triệu đồng (tăng 37.670 triệu đồng so với năm 2021 tương ứng với tốc độ tăng 26,70%) và năm 2023 là 236.170 triệu đồng (tăng 57.390 triệu đồng so với năm 2022 tương ứng tốc độ tăng 32,10%).



Biểu đồ 2.1: Doanh số cho vay KHCN PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023

Tỉ trọng về doanh số của hoạt động cho vay KHCN chiếm khá cao trong tổng doanh số cho vay nhưng theo đó ta thấy được rằng dù doanh số cho vay KHCN tăng theo từng năm nhưng tỷ trọng về doanh số lại sự tăng, giảm qua các năm cụ thể năm 2021 chiếm 48,64%, năm 2022 chiếm 48,70%, năm 2023 chiếm 47,36%. Vì ngân hàng chủ yếu cho cá nhân vay vốn nên rủi ro sẽ cao hơn do khách hàng có thể sử dụng vốn không đúng mục đích, biến động về thu nhập hoặc bất ngờ gặp rủi ro về sức khỏe, dẫn đến sự biến động trong tỷ trọng doanh số cho vay KHCN qua các năm. Mặc dù tỷ trọng cho vay khách hàng cá nhân trong tổng doanh số cho vay có xu hướng giảm, nhưng tổng doanh số cho vay KHCN vẫn tăng trưởng ổn định. Điều này cho thấy ngân hàng đã có những nỗ lực không ngừng trong việc đa dạng các sản phẩm và dịch vụ, mở rộng mạng lưới, đồng thời vẫn đảm bảo chất lượng tín dụng. Đây là một thành tích đáng được ghi nhận của ngân hàng. Bên cạnh đó, nhờ uy tín và chất lượng dịch vụ, ngân hàng đã thu hút được nhiều KHCN mới, góp phần đáng kể vào sự tăng trưởng của doanh số cho vay. Để duy trì và phát triển mối quan hệ với khách hàng hiện tại, MB Bank PGD Quận 12 cần tiếp tục đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ.

#### **2.4.2 Tình hình doanh số thu nợ từ cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023**

Bảng 2.2: Tình hình doanh số thu nợ từ cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023

*DVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng trưởng			
				2022/2021		2023/2022	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
<b>Doanh số thu nợ</b>	224.862	270.061	348.237	45.199	20,10	78.176	28,95
<b>Doanh số thu nợ KHCN</b>	104.847	124.672	181.772	19.825	18,91	57.100	45,80
<b>Tỷ trọng doanh số thu nợ KHCN (%)</b>	46,63	46,16	52,20				

(Nguồn: Bộ phận tín dụng MB Bank – Chi nhánh Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Năm 2021, doanh số thu nợ của ngân hàng TMCP Quân đội đạt 224.862 triệu đồng, trong đó doanh số thu nợ KHCN đạt 104.847 triệu đồng, chiếm 46,63% tổng doanh số thu nợ. Năm 2022, doanh số thu nợ của ngân hàng tăng lên mức 270.061 triệu đồng, cùng với đó là doanh số thu nợ KHCN cũng tăng về cả số tuyệt đối và tỷ trọng, đạt mức 124.672 triệu đồng, tăng so với năm 2021 là 19.825 triệu đồng tương ứng tăng 18,91%. Năm 2023, cùng với sự gia tăng của doanh số cho vay, ngân hàng cũng đẩy mạnh công tác thu hồi nợ. Cả doanh số thu nợ và doanh số thu nợ KHCN đều tăng trong năm 2023, doanh số thu nợ đạt 348.237 triệu đồng và doanh số thu nợ cá nhân đạt 181.772 triệu đồng tương ứng mức tăng 45,8%.

Từ đó thấy được doanh số thu nợ KHCN tăng cả về số lượng và tỷ trọng. Đây là một thành tích đáng khen ngợi của MB Bank. Để đạt được những con số như trên đó là quá trình hoàn thiện các quy trình cho vay, các công tác tổ chức, giám sát chặt chẽ và điều hành công tác thu hồi nợ khách hàng của PGD Quận 12. Nhân viên ngân hàng thường xuyên tiến hành kiểm tra và theo dõi khoản vay, nhắc nhở khách hàng khi đến kỳ hạn trả nợ (thường là trước từ 5 đến 10 ngày) giúp cho khách hàng có đủ thời gian để chuẩn bị nguồn trả nợ và trả nợ đúng thời hạn. Ngoài ra việc PGD Quận 12 tìm kiếm được những khách hàng có tiềm lực tài chính mạnh, nguồn trả nợ đáng tin cậy góp phần rất quan trọng để đạt được những con số xuất sắc như trên.

### 2.4.3 Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023

Bảng 2.3: Tình hình dư nợ cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021 – 2023

*DVT: Triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng trưởng			
				2022/2021		2023/2022	
				Tuyệt đối	Tương đối (%)	Tuyệt đối	Tương đối (%)
<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	363.554	460.575	611.048	97.021	26,69	150.473	32,67
<b>Dư nợ cho vay KHCN</b>	167.191	221.299	275.697	54.108	32,36	54.398	24,58
<b>Tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN (%)</b>	45,99	48,05	45,12				

(Nguồn: Bộ phận tín dụng MB Bank – Chi nhánh Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)

Dựa vào bảng 2.3 có thể thấy rõ dư nợ cho vay KHCN tăng dần qua các năm, năm 2021 là 167.191 triệu đồng, năm 2022 là 221.299 triệu đồng (tăng 54.180 triệu đồng so với năm 2021 tương ứng với tốc độ tăng trưởng là 32,36%) và năm 2023 là 275.697 triệu đồng (tăng 54.398 triệu đồng so với năm 2021 tương ứng tốc độ tăng trưởng là 24,58%). Bên cạnh đó tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN trên tổng dư nợ tương đối cao, cụ thể năm 2021 là 45,99%, năm 2022 là 48,05% và năm 2023 là 45,12%. Do định hướng tín dụng của MB Bank – PGD Quận 12 là hướng đến việc tăng trưởng bền vững hoạt động cho vay KHCN nên tỷ trọng cho vay KHCN qua các năm tương đối đều nhau.

Thực tế, vào năm 2021, nền kinh tế đối mặt với nhiều khó khăn do ảnh hưởng kéo dài của đại dịch Covid-19, dẫn đến sự suy giảm nghiêm trọng trong hoạt động kinh doanh, đầu tư, và tinh thần khởi nghiệp của người dân. Khi các hoạt động kinh doanh dần được mở cửa trở lại thì nhu cầu về vốn để kinh doanh của thị trường là rất lớn, vì thế các ngân hàng không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ của mình để cạnh tranh thu hút khách hàng. Nhằm bắt được tình hình đó, với mong muốn đồng hành cùng khách hàng, MB Bank đã chủ động xây dựng chính sách hỗ trợ cá nhân kinh doanh tiếp cận vốn ngân hàng với lãi suất cạnh tranh.

Ngay từ những ngày đầu năm 2022, MB Bank đã quyết định triển khai các chính sách giảm chi phí vốn cho cá nhân kinh doanh bằng cách giảm lãi suất cực sốc. Theo đó, MB Bank đã triển khai chương trình vay dành cho cá nhân kinh doanh với lãi suất ưu đãi chỉ từ 6%/năm, được áp dụng ngay từ thời điểm giải ngân. So với thị trường cho vay hiện nay, mức lãi suất vay của MB Bank khá cạnh tranh, không chỉ đối với các ngân hàng có cùng quy mô tương ứng. Từ những số liệu đó cho thấy PGD đã hoạt động khá hiệu quả cũng như quá trình nỗ lực không ngừng nghỉ của toàn thể cán bộ nhân viên tại PGD Quận 12.

**2.4.4 Tình hình dư nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021-2023**

Bảng 2.4: Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHCN của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 giai đoạn 2021-2023

*Đơn vị: triệu đồng*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng trưởng			
				2022/2021		2023/2022	
				+/-	%	+/-	%
<b>Tổng dư nợ cho vay KHCN</b>	167.191	221.299	275.697	54.108	32,36	54.398	24,58
<b>Dư nợ quá hạn KHCN</b>	1.758	1.898	2.014	140	7,96	116	6,11
<b>Nợ xấu KHCN</b>	591	827	946	236	39,93	119	14,39
<b>Dư nợ quá hạn KHCN/Tổng dư nợ cho vay KHCN (%)</b>	<b>1,05</b>	<b>0,86</b>	<b>0,73</b>	-	-	-	-
<b>Nợ xấu KHCN/Tổng dư nợ cho vay KHCN (%)</b>	<b>0,35</b>	<b>0,37</b>	<b>0,34</b>	-	-	-	-

*(Nguồn: Bộ phận tín dụng MB Bank – Chi nhánh Bắc Sài Gòn- PGD Quận 12)*

Dựa vào bảng 2.4, đối với chỉ tiêu nợ quá hạn chiếm tỷ trọng tương đối thấp trong tổng dư nợ cho vay KHCN, tuy rằng về số tuyệt đối thì nợ quá hạn tăng nhưng xét trong mối quan hệ với tổng dư nợ cho vay KHCN thì tỷ lệ dư nợ quá hạn KHCN/tổng dư nợ cho vay KHCN giảm dần qua các năm, cụ thể năm 2021 nợ quá hạn là 1.758 triệu đồng chiếm 1,05% trong tổng dư nợ cho vay KHCN. Sang năm 2022 nợ quá hạn là 1.898 triệu đồng (tăng 140 triệu đồng so với năm 2021 tương ứng tốc độ tăng 7,96 %) nhưng tỷ trọng nợ quá hạn lại giảm xuống chỉ còn 0,86% trong tổng dư nợ cho vay KHCN. Năm 2023 nợ quá hạn là 2.014 triệu đồng (tăng 116 triệu đồng so với năm 2022 tương ứng tốc độ tăng 6,11%) nhưng tỷ trọng nợ quá hạn được kiểm soát ở mức 0,73% trên tổng dư nợ cho vay KHCN. Nguyên nhân là do quy mô cho vay của PGD mở rộng nên tỉ lệ nợ quá hạn cũng tăng theo, nhưng tỷ trọng nợ quá hạn vẫn ở mức chấp nhận được. Mặc dù hoạt động cho vay KHCN vốn tiềm ẩn nhiều rủi ro vì nguồn trả nợ phụ thuộc vào kết quả kinh doanh, thu nhập của họ, và đặc biệt là tình hình chung của nền kinh tế nhưng do công tác thẩm định, xét duyệt vay vốn

được thực hiện theo quy trình tốt, công tác thu nợ hiệu quả nên tỷ lệ nợ quá hạn của hoạt động cho vay KHCN 3 năm qua luôn ở mức thấp.

Trong hoạt động cho vay KHCN, tỷ lệ nợ xấu của PGD Quận 12 luôn được kiểm soát, năm 2021 tỷ lệ nợ xấu là 0,35%, năm 2022 là 0,37%, năm 2023 là 0,34%. PGD vẫn tiếp tục kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng với các biện pháp giảm nợ xấu được tăng cường một cách có hiệu quả. Có được kết quả tốt như vậy là nhờ đội ngũ cán bộ nhân viên ngân hàng đã làm tốt công tác thẩm định tín dụng giúp sàng lọc những khách hàng có tiềm năng, có khả năng trả nợ cao. Đồng thời kiểm soát tốt các khoản sau khi cho vay và công tác thu nợ, giúp PGD thu hồi vốn và lãi vay từ khách hàng.

## **2.5 Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12**

### **2.5.1 Những kết quả đạt được và một số hạn chế của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12**

#### **❖ *Kết quả đạt được:***

Như vậy thông qua phân tích hoạt động cho vay KHCN tại MB Bank – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 trong giai đoạn 2021 – 2023 có thể thấy được một số kết quả như sau:

Nhìn chung, các ngân hàng, đặc biệt là các cán bộ tín dụng, đã tuân thủ khá nghiêm ngặt quy trình cho vay, đảm bảo các nguyên tắc an toàn cần thiết. Ngân hàng đang tập trung vào công tác thẩm định, vì đây là bước quan trọng nhất để quyết định việc cấp tín dụng cho khách hàng, tuy nhiên vẫn cần được hoàn thiện hơn. Quy trình thẩm định hồ sơ vay vốn của ngân hàng được thực hiện theo các nguyên tắc: Minh bạch, nhanh chóng, chính xác và hiệu quả.

Mặc dù tỷ trọng cho vay KHCN chiếm khá cao trong tổng dư nợ, nhưng tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu so với tổng dư nợ cho vay KHCN có xu hướng giảm qua từng năm. Cụ thể, tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ luôn được duy trì ở mức dưới 1%. Điều này cho thấy đội ngũ nhân viên tín dụng luôn nắm rõ tình hình nợ quá hạn, nợ xấu và thường xuyên nhắc nhở khách hàng, qua đó giúp PGD chủ động hơn trong việc kiểm soát chất lượng tín dụng.

Đội ngũ nhân viên có đạo đức tốt, luôn năng động và niềm nở khi tiếp xúc với khách hàng, cung cấp hướng dẫn và tư vấn tận tình về các nhu cầu vay vốn đã tạo được tâm lý thoải mái và ấn tượng tốt cho khách hàng. Nhờ những nỗ lực không ngừng trong việc cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng dịch vụ thì qua nhiều năm hoạt động, ngân hàng đã xây dựng được một hệ thống dịch vụ chuyên nghiệp, đáp ứng đa dạng nhu cầu của khách hàng.

Hiện tại, ngân hàng đã đạt được nhiều tiến bộ nhờ nỗ lực của đội ngũ cán bộ, nhân viên và ban lãnh đạo. Hoạt động cho vay vẫn là yếu tố chủ chốt trong việc tạo ra lợi nhuận cho MB Bank – PGD Quận 12, và hoạt động cho vay đối với KHCN đang có xu hướng mở rộng. Trong những năm qua, hiệu quả của hoạt động này đã có nhiều tiến triển tích cực: MB Bank – PGD Quận 12 đã ban hành chính sách cho vay để đảm bảo hoạt động cho vay tuân thủ định hướng phát triển tín dụng một cách có kế hoạch, đảm bảo sự ổn định và phát triển lâu dài, ngân hàng đã triển khai đồng bộ các chính sách cho vay một cách linh hoạt, chia sẻ khó khăn với các hộ kinh doanh. Bên cạnh đó, ngân hàng cũng áp dụng nhiều chính sách để đồng hành và củng cố mối quan hệ chặt chẽ với khách hàng.

❖ **Một số hạn chế:**

Trong quá trình phân tích hoạt động cho vay KHCN tại MB Bank – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 trong giai đoạn 2021 – 2023, ta thấy rằng bên cạnh một số kết quả đạt được thì hoạt động này vẫn còn một số hạn chế như sau:

Quy trình cho vay vẫn còn một số hạn chế do việc phân công công việc chưa hợp lý, cùng với quy trình cấp tín dụng chưa được tối ưu hóa, khiến CBTD tại MB Bank khó có thể đảm bảo chất lượng và hiệu quả trong công việc, đồng thời làm tăng rủi ro tín dụng cho ngân hàng. Trong khi các ngân hàng khác, mỗi CBTD chỉ tập trung vào một số nghiệp vụ trong công việc, thì CBTD tại MB Bank – PGD Quận 12 phải đảm nhận quá nhiều vai trò, dẫn đến việc chuyên sâu vào hiệu quả trong từng công việc trở nên khó khăn, gây ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ và uy tín của ngân hàng.

Khách hàng chưa nắm rõ quy trình cho vay tại MB Bank dẫn đến việc họ gặp nhiều trở ngại khi vay vốn tại ngân hàng. Cùng với đó, khách hàng thiếu kinh nghiệm

quản lý, hoạt động SXKD kém hiệu quả, thậm chí thua lỗ, dẫn đến việc không thể trả nợ cho ngân hàng.

Công tác kiểm tra sau cho vay còn nhiều hạn chế, việc xác minh mục đích sử dụng vốn và đánh giá tình hình kinh doanh của khách hàng chưa được thực hiện đầy đủ hoặc nội dung kiểm tra không cập nhật được tình hình SXKD và tài chính của khách hàng.

Công tác điều tra theo dõi diễn biến thị trường để nắm bắt thị hiếu khách hàng được quan tâm nhưng chưa thường xuyên. Việc nắm bắt thị hiếu của khách hàng sẽ giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về nhu cầu của họ cũng như là đưa ra những chiến lược, phát triển sản phẩm, dịch vụ để đáp ứng nhu cầu cấp thiết của khách hàng. Tuy nhiên, thị hiếu khách hàng luôn thay đổi, vì vậy các chiến lược của ngân hàng cũng cần phải thật sự linh hoạt để bắt kịp với thị trường hiện nay.

### **2.5.2 Nguyên nhân gây ra các mặt hạn chế của hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12**

CBTD phải đảm nhận một khối lượng công việc lớn, từ khâu tìm kiếm và tư vấn cho khách hàng, thẩm định hồ sơ vay, đến việc theo dõi và đôn đốc khách hàng trả nợ. Việc thực hiện đồng thời nhiều nhiệm vụ khác nhau như vậy, đặc biệt trong điều kiện số lượng khách hàng lớn và địa bàn hoạt động rộng, điều này đã làm giảm hiệu quả công việc và tăng áp lực lên đội ngũ CBTD dẫn đến việc nhiều khoản tín dụng được giải quyết vội vàng, ảnh hưởng xấu đến chất lượng cho vay của PGD.

Nhiều trường hợp khách hàng sử dụng vốn vay không đúng mục đích hoặc không theo phương án kinh doanh đã định, dẫn đến không đủ khả năng hoàn trả nợ khi đến hạn và khiến ngân hàng rơi vào tình trạng ứ đọng nợ. Ngoài ra, một số khách hàng lợi dụng sự tin tưởng của ngân hàng để thực hiện các hành vi gian lận, như cung cấp thông tin tài chính sai sự thật hoặc cố tình làm sai lệch thông tin về dự án kinh doanh, gây thiệt hại cho ngân hàng.

Trong công tác giám sát khách hàng, việc thu thập thông tin để lưu trữ trở nên khó khăn do thiếu các biện pháp kiểm soát sau vay chặt chẽ nên ngân hàng khó có thể phát hiện sớm các dấu hiệu bất thường, dẫn đến tăng nguy cơ nợ xấu, gây rủi ro cho ngân hàng trong việc thu hồi nợ vay.

Hệ thống cung cấp thông tin tín dụng tại Việt Nam hiện nay còn nhiều bất cập, dẫn đến việc khó khăn trong việc đánh giá chính xác khả năng trả nợ của khách hàng. Thông tin trên Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC) thường chưa đầy đủ và chưa được cập nhật thường xuyên, đặc biệt đối với các khách hàng mới tham gia vào thị trường tín dụng.

Trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng khốc liệt, ngân hàng chưa xây dựng được những lợi thế cạnh tranh riêng biệt đang khiến việc thu hút khách hàng trở nên khó khăn hơn. Đòi hỏi ngân hàng tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm và tìm kiếm những giải pháp sáng tạo nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

# **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP – KIẾN NGHỊ HOÀN THIỆN QUY TRÌNH CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH BẮC SÀI GÒN – PGD QUẬN 12**

## **3.1 Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12**

### **3.1.1 Định hướng chiến lược phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội**

Để không ngừng phát triển và nâng cao lượng phục vụ và sự tiện lợi cho khách hàng MB luôn không ngừng đầu tư để xây dựng nên một ngân hàng ngày càng hùng mạnh và sau đây là một số khía cạnh mà ngân hàng MB có thể tập trung để phát triển trong thời gian sắp tới:

- Mở rộng mạng lưới chi nhánh và điểm giao dịch: Ngân hàng MB định hướng tăng cường sự hiện diện của mình thông qua việc mở rộng mạng lưới chi nhánh và điểm giao dịch. Điều này giúp phục vụ khách hàng ở nhiều địa điểm khác nhau và tăng cường tiếp cận với các thị trường tiềm năng.
- Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ: Không ngừng đổi mới và sáng tạo và phát triển các sản phẩm, dịch vụ để đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng, bao gồm các dịch vụ ngân hàng trực tuyến, dịch vụ tài chính cho cá nhân và doanh nghiệp, các sản phẩm cho vay, tiết kiệm và đầu tư.
- Tăng cường tỷ lệ tiếp cận với nguồn vốn: Ngân hàng tập trung vào việc tăng cường tỷ lệ tiếp cận với nguồn vốn để hỗ trợ hoạt động kinh doanh. Điều này có thể thực hiện thông qua hướng dẫn đầu tư, huy động vốn từ các khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, cũng như tham gia vào thị trường tài chính quốc tế.
- Củng cố mối quan hệ khách hàng: Ngân hàng tập trung vào việc xây dựng và duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng. Điều này có thể đạt được thông qua cung cấp dịch vụ chuyên nghiệp và tư vấn tài chính, chăm sóc khách hàng tận tâm và tạo các chương trình khuyến mãi hấp dẫn.
- Đẩy mạnh công nghệ và sáng tạo: Ngân hàng tập trung vào sử dụng công nghệ sáng tạo để nâng cao chất lượng dịch vụ và tăng cường hiệu suất hoạt động, Điều này có thể bao gồm việc áp dụng trí tuệ nhân tạo, phân tích dữ liệu và phát triển ứng dụng di động và nền tảng trực tuyến tiên tiến.

### **3.1.2 Định hướng phát triển của Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12**

- Phát triển PGD để trở thành ngân hàng hiện đại, ngày càng lớn mạnh, phục vụ mọi khách hàng thuộc các thành phần kinh tế khác nhau trên địa bàn.
- Hoàn thiện quy trình và đơn giản hóa thủ tục hồ sơ để thuận tiện hơn cho khách hàng.
- Thực hiện phân tích chất lượng tín dụng một cách nghiêm túc, bao gồm phân tích nợ xấu và nợ quá hạn, nhằm áp dụng các biện pháp thu hồi nợ một cách triệt để và kịp thời.
- Thực hiện kiểm tra và giám sát chặt chẽ hơn hoạt động sử dụng vốn của khách hàng một cách thường xuyên, tránh những khách hàng sử dụng vốn sai mục đích, kiên quyết hạn chế hoặc ngừng cấp vốn vay đối với khách hàng làm ăn thua lỗ, không hiệu quả, không đủ điều kiện vay vốn, hạn chế tối đa rủi ro cho vay.
- Tăng cường chú trọng vào chất lượng sản phẩm và dịch vụ, nâng cao quy trình nghiệp vụ, và đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ.
- Tiếp tục đầu tư vào việc đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực hiện tại, đồng thời chủ động tìm kiếm và thu hút những tài năng trẻ để xây dựng một đội ngũ nhân sự chuyên nghiệp, năng động, đáp ứng yêu cầu ngày càng cao của công việc.

### **3.2 Một số giải pháp hoàn thiện quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12**

#### **3.2.1 Nâng cao công tác nguồn nhân lực**

Trong lĩnh vực ngân hàng, yếu tố con người đóng vai trò quyết định đến sự thành công. Để nâng cao chất lượng dịch vụ và xây dựng hình ảnh thương hiệu của ngân hàng, việc không ngừng đầu tư vào đào tạo và phát triển nguồn nhân lực là điều vô cùng quan trọng. Một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, nhiệt tình sẽ góp phần xây dựng hình ảnh ngân hàng uy tín và tạo lòng tin cho khách hàng. Để làm được điều này, MB Bank – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 cần phải tập trung trên các phương diện sau:

- + Thực hiện việc bố trí nhân sự một cách khoa học, đảm bảo mỗi cá nhân được giao những công việc phù hợp với năng lực và sở trường, từ đó phát huy tối đa hiệu quả làm việc.

- + Xây dựng kế hoạch phát triển nhân sự thích hợp với yêu cầu công việc, đảm bảo tuyển dụng số lượng lao động phù hợp, nhằm tránh tình trạng thiếu hụt nhân sự không đáp ứng đủ công việc hoặc thừa nhân sự gây lãng phí nguồn lực.
- + Do CBTD phải thực hiện hầu hết các công việc trong quy trình cho vay nên ngân hàng cần tổ chức các khóa đào tạo định kỳ và thường xuyên để giúp CBTD nâng cao kiến thức chuyên môn về các sản phẩm tín dụng, nắm vững quy trình cho vay và trang bị cho họ những kỹ năng cần thiết để giao tiếp với khách hàng một cách hiệu quả. Điều này không chỉ giúp nâng cao chất lượng dịch vụ mà còn góp phần xây dựng một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, năng động và luôn sẵn sàng đổi mới với những thách thức mới.

### **3.2.2 Tăng cường xây dựng các chính sách phát triển cho KHCN**

Để góp phần giúp ngân hàng ngày càng hoàn thiện quy trình cho vay KHCN thì việc nâng cao xây dựng các chính sách phát triển cho KHCN là một giải pháp thật sự phù hợp nhằm mang đến cho khách hàng những thông tin cần thiết cũng như là giúp họ hiểu rõ hơn về quy trình cho vay và với mong muốn nhận được sự ủng hộ và hài lòng từ phía khách hàng. Để làm được điều này, MB Bank – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12 cần phải tập trung trên các phương diện sau:

- + Tổ chức các buổi hội thảo trực tuyến hoặc trực tiếp giải thích chi tiết về quy trình cho vay, từ việc nộp đơn xin vay đến khi khoản vay được phê duyệt và giải ngân. Cùng với đó có thể mời chuyên gia tài chính hoặc cán bộ ngân hàng tham gia để giải đáp thắc mắc của khách hàng.
- + Phát hành các tài liệu hướng dẫn: như sách, tờ rơi, hoặc tài liệu trực tuyến để giải thích các bước chính trong quy trình cho vay. Đảm bảo tài liệu dễ hiểu và bao gồm cả ví dụ minh họa.
- + Tạo các video hướng dẫn ngắn gọn giải thích từng bước trong quy trình cho vay, từ việc chuẩn bị hồ sơ đến việc thanh toán khoản vay. Đăng tải video trên website của ngân hàng, hoặc các trang mạng xã hội để tiếp cận nhiều khách hàng hơn.
- + Cải thiện giao diện trực tuyến đảm bảo rằng các trang web và ứng dụng ngân hàng trực tuyến có thông tin rõ ràng về quy trình cho vay.

### **3.2.3 Tăng cường nghiên cứu thị trường**

Nghiên cứu thị trường giúp ngân hàng hiểu rõ hơn về nhu cầu, hành vi của khách hàng và xác định được đối tượng khách hàng tiềm năng. Từ đó nâng cao sản phẩm, dịch vụ và lựa chọn chiến lược hiệu quả. Nhờ đó, ngân hàng không chỉ thu hút khách hàng mới mà còn đạt được lợi thế cạnh tranh trên thị trường.

Để chiếm ưu thế trên thị trường thì ngân hàng cần nghiên cứu sâu rộng về sản phẩm, dịch vụ, chiến lược, marketing của đối thủ cạnh tranh để biết được họ đang phát triển sản phẩm, dịch vụ nào. Ngân hàng phải có cái nhìn tổng quan về hoạt động kinh doanh của đối thủ để có thể kịp thời đưa ra những chiến lược phát triển thích hợp để cạnh tranh.

Thị trường luôn biến động, nghiên cứu thị trường định kỳ là yếu tố không thể thiếu để ngân hàng đưa ra quyết định kinh doanh đúng đắn vì vậy ngân hàng cần liên tục khảo sát thị trường để nắm bắt nhu cầu mới của khách hàng. Chỉ khi linh hoạt điều chỉnh chiến lược thì ngân hàng mới có thể giữ chân khách hàng hiện tại và thu hút khách hàng mới.

### **3.2.4 Số hóa và tự động hóa quy trình cho vay KHCN**

Là một giải pháp quan trọng nhằm tối ưu hóa hiệu suất hoạt động và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Bằng cách ứng dụng công nghệ, ngân hàng có thể chuyển đổi quy trình xử lý thủ công sang nền tảng kỹ thuật số, giúp rút ngắn thời gian xử lý và tăng cường độ chính xác. Cụ thể, các phần mềm quản lý cho vay có thể được triển khai để tự động hóa các bước từ thu thập thông tin, thẩm định hồ sơ đến phê duyệt khoản vay. Điều này giúp quá trình xử lý diễn ra liền mạch và minh bạch hơn.

Ngoài ra, việc chuyển đổi hồ sơ giấy tờ sang hồ sơ điện tử và áp dụng chữ ký số sẽ giúp giảm bớt quy trình hành chính phức tạp, tăng cường khả năng kiểm soát và lưu trữ thông tin. Khách hàng có thể nộp hồ sơ và theo dõi tiến trình vay thông qua các ứng dụng ngân hàng trực tuyến, từ đó nâng cao trải nghiệm dịch vụ. Có thể được tích hợp để phân tích dữ liệu và đánh giá rủi ro tín dụng tự động, góp phần làm cho quy trình phê duyệt diễn ra nhanh chóng và chính xác hơn.

Việc số hóa còn giúp ngân hàng có khả năng mở rộng quy mô dịch vụ mà không gặp trở ngại về nguồn lực, đồng thời nâng cao khả năng quản trị rủi ro nhờ vào việc cập nhật thông tin liên tục và chính xác. Điều này là một bước tiến quan trọng

trong việc hiện đại hóa quy trình cho vay, mang lại lợi ích không chỉ cho ngân hàng mà còn cho khách hàng.

### **3.2.5 Tăng cường giám sát sau giải ngân**

Mục tiêu chính của kiểm soát sau đối với các khoản vay KHCN là đảm bảo vốn được sử dụng đúng mục đích và rủi ro tín dụng được kiểm soát. Để đạt được mục tiêu này, ngân hàng cần thực hiện các hoạt động kiểm tra, giám sát một cách chủ động và thường xuyên.

Đồng thời việc thăm hỏi trực tiếp, kiểm tra tài chính nhằm đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng và phát hiện sớm các dấu hiệu bất thường là những hoạt động không thể thiếu trong quá trình quản lý tín dụng.

Kiểm soát sau giải ngân không chỉ là bước kiểm tra tính trung thực mà còn là một quá trình đánh giá toàn diện về việc sử dụng vốn vay, đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng và phát hiện sớm các vấn đề phát sinh. Mục tiêu cuối cùng là bảo vệ lợi ích của ngân hàng, xây dựng mối quan hệ tin cậy với khách hàng và đảm bảo sự phát triển bền vững của các phương án kinh doanh.

Cán bộ tín dụng phải thường xuyên thu thập và cập nhật thông tin đầy đủ của khách hàng thông qua việc lập các biên bản làm việc, báo cáo định kỳ nhằm quản lý chặt chẽ từng khoản vay, giúp ngăn chặn rủi ro tín dụng và đảm bảo tuân thủ các quy định của ngân hàng.

## **3.3 Một số kiến nghị nhằm hoàn thiện quy trình cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Sài Gòn – PGD Quận 12**

### **3.3.1 Kiến nghị với Chính phủ**

Để đảm bảo sự ổn định của môi trường vĩ mô, Chính phủ cần tập trung vào việc duy trì sự ổn định chính trị, hoạch định chiến lược phát triển kinh tế bền vững và định hướng đầu tư hiệu quả. Việc kiểm soát chặt chẽ lạm phát và duy trì ổn định thị trường sẽ tạo ra một nền kinh tế phát triển lành mạnh, thu hút đầu tư, thúc đẩy sản xuất và tăng trưởng kinh tế bền vững. Điều này sẽ tạo ra nhiều cơ hội việc làm, nâng cao thu nhập và cải thiện chất lượng cuộc sống cho người dân.

Chính phủ điều chỉnh các quy định, chính sách pháp luật phù hợp với tình hình kinh tế thị trường, xây dựng một hệ thống pháp luật đồng bộ, thống nhất và linh hoạt để tăng hiệu quả kinh doanh của hệ thống ngân hàng.

Chính phủ cần ban hành những văn bản chỉ đạo, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị phối hợp với ngân hàng trong quá trình giải quyết các hồ sơ vay vốn và thu hồi nợ cho cán bộ, nhân viên của mình. Điều này nhằm tránh tình trạng gây ra khó khăn trong việc xác nhận hoặc dễ dàng cho phép nhân viên vay vốn từ nhiều nguồn khác nhau, gây ra rủi ro cho ngân hàng.

### **3.3.2 Kiến nghị với Ngân hàng Nhà nước**

NHNN có thể tăng cường tổ chức các chương trình đào tạo thực tế, kết hợp lý thuyết với thực hành. Bên cạnh đó, việc xây dựng các diễn đàn để CBTD trao đổi kinh nghiệm và học hỏi lẫn nhau cũng rất quan trọng. Việc ứng dụng công nghệ vào quá trình đào tạo, như phát triển các ứng dụng học tập trực tuyến, sẽ giúp CBTD tiếp cận kiến thức một cách dễ dàng và linh hoạt hơn.

Để thúc đẩy mạnh mẽ hoạt động cho vay KHCN, NHNN cần khẩn trương hoàn thiện hệ thống văn bản pháp lý, xây dựng các quy định chi tiết về thủ tục, điều kiện và các loại hình sản phẩm tín dụng cũng như các văn bản hướng dẫn cụ thể về quy trình cho vay. Đồng thời, NHNN cần xây dựng một hành lang pháp lý hoàn chỉnh, minh bạch, nhằm bảo vệ quyền lợi của các NHTM và tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của lĩnh vực này.

Việc phối hợp chặt chẽ giữa NHNN và các NHTM nhằm hình thành một khối liên minh vững mạnh sẽ giúp tạo ra sức mạnh tổng hợp và hạn chế cạnh tranh thiếu lành mạnh. Việc chia sẻ thông tin tín dụng, xây dựng các sản phẩm tài chính chung và thống nhất các chính sách cơ bản sẽ giúp giảm thiểu rủi ro, góp phần ổn định hệ thống ngân hàng và hỗ trợ các NHTM phát triển bền vững. Cùng với đó, NHNN nên xây dựng và cung cấp cơ sở dữ liệu tín dụng về khách hàng để các NHTM có thể truy cập và tìm kiếm được thông tin, từ đó giảm thiểu rủi ro tín dụng, nâng cao hiệu quả thu hồi nợ và ngăn chặn hành vi gian lận.

Ngoài ra, chất lượng dữ liệu của Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC) hiện nay chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của các ngân hàng. Việc nâng cao độ chính xác và đầy đủ dữ liệu là một yêu cầu cấp thiết. NHNN cần mở rộng nguồn dữ liệu, nâng cao chất lượng và độ chính xác của thông tin. Việc này sẽ giúp các NHTM có được thông tin đầy đủ, kịp thời để đưa ra quyết định cho vay chính xác, giảm thiểu rủi ro và nâng cao hiệu quả hoạt động.

## KẾT LUẬN

Trong thời gian qua, Ngân hàng TMCP Quân đội - Chi nhánh Bắc Sài Gòn - PGD Quận 12 đã không ngừng mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng các dịch vụ cho vay, nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng và góp phần thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội. Ngân hàng đã và đang tạo ra những giá trị bền vững cho khách hàng và xã hội. Việc phát triển hoạt động cho vay KHCN vừa giúp tăng cường hiệu quả hoạt động của ngân hàng, vừa góp phần thúc đẩy sự phát triển bền vững của nền kinh tế. Bằng cách đa dạng các sản phẩm dịch vụ và mở rộng đối tượng khách hàng, các ngân hàng không chỉ tăng trưởng doanh thu mà còn đóng góp vào việc cải thiện đời sống của người dân.

Cùng với đó trong bối cảnh thị trường tài chính ngày càng cạnh tranh và phức tạp, việc hoàn thiện quy trình cho vay KHCN trở thành một nhiệm vụ cấp bách và quan trọng. Quá trình nghiên cứu đã chỉ ra rằng, một quy trình cho vay hiệu quả không chỉ giúp các ngân hàng giảm thiểu rủi ro, tăng cường sự an toàn trong hoạt động tín dụng, mà còn nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo ra giá trị bền vững cho cả khách hàng và ngân hàng. Các giải pháp để hoàn thiện quy trình cho vay được đề xuất bao gồm nâng cao năng lực đội ngũ nhân viên, đẩy mạnh chiến lược nghiên cứu thị trường, nâng cao kiến thức tài chính cho khách hàng, tối ưu hóa công tác thẩm định và tăng cường giám sát rủi ro, hoàn thiện công tác quản lý nợ xấu, nợ quá hạn, đều nhằm mục tiêu xây dựng một quy trình cho vay minh bạch, hiệu quả và phù hợp với nhu cầu của thị trường. Đồng thời, việc tuân thủ các quy định pháp lý và duy trì đạo đức nghề nghiệp là yếu tố không thể thiếu trong việc đảm bảo sự phát triển bền vững của hệ thống tín dụng. Việc triển khai giải pháp này đòi hỏi sự nỗ lực và phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong ngân hàng, cũng như sự đồng hành của các cơ quan quản lý và khách hàng. Tuy còn nhiều thách thức, nhưng với sự cam kết và quyết tâm, việc hoàn thiện quy trình cho vay KHCN sẽ góp phần quan trọng vào việc nâng cao năng lực cạnh tranh giữa các ngân hàng, đồng thời mang lại lợi ích thiết thực cho toàn xã hội.

Qua bài báo cáo, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực đóng vai trò vô cùng quan trọng trong công tác hoàn thiện quy trình cho vay. Nhờ đó, ngân hàng không chỉ rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ, giảm thiểu rủi ro tín dụng mà còn nâng cao trải

nghiệm khách hàng. Việc trang bị cho nhân viên những kiến thức chuyên môn sâu rộng, kỹ năng mềm tốt và thái độ làm việc chuyên nghiệp đã góp phần tạo ra một quy trình cho vay hiệu quả, minh bạch và cạnh tranh. Tóm lại, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực là một quá trình lâu dài và đòi hỏi sự đầu tư lớn. Tuy nhiên, những lợi ích mà nó mang lại là vô cùng to lớn, không chỉ đối với ngân hàng mà còn đối với cả nền kinh tế.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS. Lý Hoàng Ánh – PGS.TS. Nguyễn Đăng Dòn (2014), *Giáo trình Thẩm định tín dụng*, NXB Kinh Tế TP. Hồ Chí Minh.
2. PGS.TS. Phan Thị Thu Hà (2014), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, NXB Đại học Kinh tế quốc dân.
3. NGND.PGS.TS. Tô Ngọc Hưng (2022), *Giáo trình Tín dụng ngân hàng*, NXB Lao Động.
4. PGS.TS. Trầm Thị Xuân Hương – ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc (2020), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, NXB Kinh Tế TP. Hồ Chí Minh.
5. Luật Các tổ chức tín dụng số 32/2024/QH15 được Quốc hội Việt Nam thông qua vào ngày 18 tháng 1 năm 2024, <https://vbpl.vn/nganhangnhanuoc>.
6. Thông tư 12/2024/TT-NHNN, sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 39/2016/TT-NHNN ngày 30 tháng 12 năm 2016 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng, <https://vbpl.vn/nganhangnhanuoc>.
7. Nguyễn Thị Ngọc Thảo (2015), *Phát triển hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong – PGD Phạm Hùng*, Khóa luận tốt nghiệp tại trường Đại học Thăng Long.
8. Trần Bích Phương (2015), *Một số giải pháp nâng cao chất lượng tín dụng tại Ngân hàng TMCP Quân đội – Chi nhánh Bắc Hải*, Khóa luận tốt nghiệp tại trường Đại học Dân lập Hải Phòng.
9. Các trang web:  
Website của Ngân hàng Quân đội MB, <https://www.mbbank.com.vn>  
Website của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, <https://www.sbv.gov.vn>