

# **CHƯƠNG 1 : CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

## **1.1 Khái niệm về Ngân Hàng Thương mại**

Ngân hàng thương mại (NHTM) là một trong những tổ chức quản lý tiền tệ với mục tiêu chính là kiếm lợi nhuận. Hoạt động kinh doanh chính của ngân hàng thương mại bao gồm nhận tiền gửi của khách hàng, cấp tín dụng, kinh doanh chiết khấu và cung cấp dịch vụ thanh toán. Là tổ chức thương mại, ngân hàng thương mại hoạt động theo nguyên tắc kế toán kinh tế và chú trọng tối đa hóa lợi nhuận.

Luật pháp cho phép các NHTM thực hiện nhiều hoạt động ngân hàng khác nhau như nhận tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn, thực hiện kinh doanh chiết khấu, cung cấp dịch vụ thanh toán, huy động vốn tiền gửi thông qua phát hành chứng chỉ nợ và nhiều hoạt động kinh doanh khác...

## **1.2 Phân loại cho vay của Ngân hàng thương mại**

Ngân hàng thương mại có thể phân loại nợ vay theo nhiều cách khác nhau, tùy thuộc vào nhu cầu của khách hàng và mục tiêu quản lý của ngân hàng. Một số phương pháp phân loại phổ biến hiện nay ở nước ta như:

Tùy theo thời điểm, khoản cho vay khách hàng cá nhân (KHCCN) bao gồm:

Vay dài hạn là hình thức cho vay cá nhân có thời hạn trên 5 năm, thường được sử dụng để đáp ứng các nhu cầu dài hạn như mua hoặc sửa chữa nhà và mua phương tiện đi lại như ô tô.

Vay trung hạn là hình thức cho vay dành cho khách hàng cá nhân, với thời hạn từ 1 năm đến 5 năm, nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng hoặc kinh doanh của họ.

Vay ngắn hạn là hình thức cho vay dành cho khách hàng cá nhân với thời hạn dưới 1 năm. Khoản vay này đáp ứng nhu cầu vốn ngắn hạn cho sản xuất, kinh doanh, dịch vụ và các nhu cầu đời sống của khách hàng.

Dựa trên mục đích sử dụng vốn vay:

Cho vay phục vụ sản xuất và lưu thông hàng hóa: là các khoản vay được sử dụng cho các hoạt động sản xuất, kinh doanh và buôn bán hàng hóa.

Cho vay tiêu dùng: là hình thức cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu cá nhân, chẳng hạn như mua xe cộ và hàng tiêu dùng, được phát hành dưới dạng cho vay tiền hoặc bán hàng chịu tín dụng.

Dựa trên tài sản đảm bảo:

Vay tín chấp (không tài sản đảm bảo): là hình thức vay không cần tài sản thế chấp hoặc bảo lãnh của bên thứ ba để đảm bảo khả năng hoàn trả khoản vay. Khoản vay hoàn toàn dựa trên uy tín của người đi vay hoặc của bên thứ ba đảm bảo khả năng hoàn trả.

Vay thế chấp (có tài sản đảm bảo) là hình thức cho vay mà ngân hàng yêu cầu người vay phải cung cấp tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh từ bên thứ ba để đảm bảo khả năng hoàn trả khoản vay. Đây là phương thức được nhiều ngân hàng áp dụng, đặc biệt đối với các khoản vay lớn và đầu tư trung, dài hạn.

Dựa trên hình thức vay vốn ngân hàng thương mại:

Cho vay là quá trình mà ngân hàng cấp tiền cho khách hàng với thỏa thuận rằng khách hàng sẽ hoàn trả cả gốc và lãi trong một thời gian cụ thể. Có nhiều loại khoản vay khác nhau, bao gồm:

Khoản vay thấu chi là một hình thức cho vay trong đó ngân hàng chính thức đồng ý cho phép khách hàng chi tiêu vượt quá số dư có sẵn trong tài khoản thanh toán của họ, trong giới hạn và khoảng thời gian nhất định. Hiện nay, phương thức này ngày càng được các ngân hàng thương mại ưa chuộng nhờ vào những lợi ích của nó.

Vay một lần là hình thức cho vay mà khách hàng và ngân hàng thực hiện các bước cần thiết và ký hợp đồng tín dụng mỗi khi có nhu cầu. Đây là loại vay theo món, được cấp mỗi lần khách hàng yêu cầu.

Cho vay hạn mức tín dụng là hình thức cho vay trong đó ngân hàng và khách hàng thỏa thuận một hạn mức tín dụng cụ thể. Hạn mức này được duy trì từ thời điểm được xác định cho đến khi hạn mức tín dụng hết hiệu lực hoặc được thay thế bằng một hạn mức khác.

Vay trả góp là hình thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng thỏa thuận số tiền lãi cùng với số tiền gốc sẽ được chia đều và trả dần qua nhiều kỳ trong suốt thời gian vay.

### **1.3 Vai trò của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại:**

#### **1.3.1 Đối với nền kinh tế:**

Hoạt động cho vay của các ngân hàng thương mại đóng vai trò quan trọng trong việc luân chuyển vốn trong quá trình sản xuất và kinh doanh, đặc biệt khi có sự

thiếu hụt vốn tạm thời. Đồng thời, nó giúp giải quyết nguồn vốn dư thừa ở một khu vực và bù đắp cho sự thiếu hụt vốn ở khu vực khác. Hoạt động cho vay điều chỉnh vốn từ những nơi có thặng dư tạm thời đến những nơi thiếu vốn mà không làm thay đổi tổng thu nhập của nền kinh tế. Ngoài ra, việc cho vay cũng góp phần vào việc điều chỉnh cơ cấu kinh tế, đảm bảo cân đối giữa các vùng, ngành, và các thành phần kinh tế, đặc biệt là trong các ngành trọng điểm và những ngành cần thiết nhưng còn kém phát triển. Chính sách tín dụng và lãi suất sẽ là công cụ thúc đẩy đầu tư và phát triển, góp phần vào việc điều chỉnh cơ cấu kinh tế. Để phát huy vai trò quan trọng này, vốn vay cần được sử dụng một cách hiệu quả nhằm thúc đẩy sự phát triển kinh tế.

### 1.3.2 Đối với NHTM:

Cho vay là một trong những hoạt động chủ chốt của ngân hàng, đóng góp chủ yếu vào lợi nhuận của ngân hàng. Khi hoạt động cho vay của ngân hàng phát triển, niềm tin của khách hàng cũng được củng cố, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho việc huy động vốn và mở rộng quy mô, cũng như nâng cao chất lượng hoạt động của ngân hàng. Để đạt được điều này, việc đa dạng hóa các sản phẩm tín dụng và hoàn thiện dịch vụ hỗ trợ là rất quan trọng, góp phần vào sự phát triển bền vững của ngân hàng. Đồng thời, các ngân hàng thương mại cũng tập trung huy động và quản lý nguồn vốn chưa được sử dụng trong nền kinh tế, từ đó đáp ứng nhu cầu vốn cho sản xuất kinh doanh và thúc đẩy sự phát triển kinh tế quốc gia.

### 1.3.3 Đối với khách hàng:

Chất lượng dịch vụ cho vay của ngân hàng góp phần xây dựng lòng tin từ khách hàng, bằng cách này, người tiêu dùng có thể tiếp cận các dịch vụ tận hưởng lợi ích của hàng hóa, dịch vụ trước khi tích lũy đủ tiền, góp phần cải thiện và nâng cao cuộc sống của khách hàng. Điều này không chỉ cải thiện cuộc sống của khách hàng mà còn thúc đẩy họ lập kế hoạch chi tiêu và làm việc hiệu quả hơn để có nguồn tài chính trả nợ ngân hàng. Hoạt động cung cấp vốn của ngân hàng thương mại giúp khách hàng có được nguồn tài chính kịp thời cho đầu tư, tiêu dùng và sản xuất, đảm bảo quá trình hoạt động của cá nhân diễn ra liên tục mà không bị gián đoạn.

## **1.4 Các khái niệm về cho vay mua nhà ở.**

### **1.4.1 Khái niệm cho vay mua nhà ở**

Cho vay mua nhà, xây nhà và sửa chữa nhà ở là hợp đồng tín dụng giữa ngân hàng và khách hàng được thể hiện trên cơ sở hợp đồng, trong đó khách hàng sử dụng số tiền vay để thực hiện các mục đích như mua nhà, xây dựng hoặc sửa chữa. Khách hàng có trách nhiệm hoàn trả toàn bộ vốn gốc và lãi theo các điều khoản đã thỏa thuận trong hợp đồng.

### **1.4.2 Các loại hình sản phẩm nhà ở**

**Nhà ở cá nhân:** Là ngôi nhà được xây dựng trên đất độc lập, có quyền sử dụng hợp pháp cho đơn vị, gia đình hoặc cá nhân. Nhà ở riêng lẻ bao gồm biệt thự, nhà liền kề, nhà ở độc lập và các hình thức khác.

Hiện nay, nhà ở đơn lập là loại hình nhà ở phổ biến nhất ở Việt Nam. Tùy thuộc vào quy mô và cấu trúc của dự án, các đơn vị nhà ở đơn lẻ được chia thành các loại khác nhau: cấp một, cấp hai, cấp ba và cấp bốn.

**Căn hộ:** Là loại nhà có từ hai tầng trở lên, bao gồm nhiều người cư trú với lối đi và cầu thang chung. Nhà chung cư có quyền sở hữu riêng và sở hữu chung cũng như hệ thống cơ sở hạ tầng chung dành cho gia đình, cá nhân và tổ chức. Các tòa nhà chung cư có thể được sử dụng cho mục đích ở hoặc kết hợp giữa mục đích ở và thương mại.

**Nhà ở thương mại:** Nhà ở được đầu tư xây dựng theo cơ chế thị trường nhằm mục đích mua bán, cho thuê.

**Nhà ở chính thức:** Một loại nhà ở được cung cấp cho những người thuê nó trong quá trình thực hiện nhiệm vụ hoặc công việc của họ.

**Nhà ở tái định cư:** là loại hình nhà ở dành cho các hộ gia đình hoặc cá nhân có thể được tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất hoặc thu hồi nhà ở theo quy định của pháp luật.

**Nhà ở xã hội:** Loại nhà ở được Nhà nước hỗ trợ, dành cho đối tượng được hưởng chính sách hỗ trợ nhà ở.

### **1.4.3 Đặc điểm cho vay mua nhà ở của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín Việt Nam – chi nhánh Hóc Môn – PGD Bà Điểm.**

**Hạn mức vay:** không vượt quá 70% giá trị tài sản thế chấp.

Tài sản đảm bảo cho khoản vay:

Tài sản cầm cố hoặc thế chấp hoặc thuộc sở hữu khách hàng vay vốn ( nhà, quyền sở hữu đất, sổ tiết kiệm...)

Vật đảm bảo chính là ngôi nhà được xây, mua, sửa chữa hoặc đất được chuyển nhượng.

Khoản vay chỉ dành cho khách hàng cá nhân và gia đình có nhu cầu vay để mua, xây dựng hoặc sửa chữa nhà.

Người vay là cá nhân nên việc chứng minh năng lực tài chính tương đối khó khăn hơn so với doanh nghiệp. Bởi vì các công ty có bảng cân đối kế toán và báo cáo kết quả hoạt động nên dễ dàng chứng minh được nguồn thu nhập và chi phí, trong khi các cá nhân chỉ dựa vào tiền lương và đầu cơ mà không có bằng chứng rõ ràng.

Thời hạn cho vay chủ yếu là trung và dài hạn. Cán bộ tín dụng thường xác định thời hạn cho vay hợp lý dựa trên nhu cầu vay và khả năng trả nợ của người vay nhưng nhìn chung không quá 10 năm. Thời hạn vay được tính từ ngày người đi vay nhận được khoản vay đầu tiên cho đến ngày hoàn trả gốc và lãi.

Nguồn thu nợ phụ thuộc vào thu nhập của người đi vay. Cán bộ tín dụng hiểu rõ khả năng thu nhập của người đi vay và có thể xem xét cho phép người đi vay trả gốc, lãi định kỳ hàng tháng, hàng quý, 6 tháng hoặc căn cứ vào tình hình sản xuất, tiêu thụ sản phẩm.

#### 1.4.4 Điều kiện cho vay

Khách hàng phải có vốn tự có tối thiểu 30% tổng số vốn cần thiết để vay. Có tài sản đảm bảo hoặc bảo lãnh của bên thứ 3 theo quy định của NHNN và NHTM.

Khách hàng phải có thu nhập ổn định để đảm bảo trả nợ cho khoản vay.

Giá trị cho vay không vượt quá 70% tài sản thế chấp.

Khách hàng có tài khoản giao dịch tại NH vay vốn.

Có hộ khẩu thường trú tại địa bàn của Ngân hàng hoặc tạm trú gần địa bàn hoạt động của Ngân hàng bán kính 70km.

Ngôi nhà cần mua, xây dựng hay sửa chữa phải có nguồn gốc rõ ràng và hợp pháp.

Khách hàng cam kết thực hiện đúng các quy định của pháp luật và các quy định có trong hợp đồng thỏa thuận.

#### 1.4.5 Vai trò của cho vay mua nhà ở

##### Đối với khách hàng

Thứ nhất, hoạt động cho vay sản phẩm nhà ở của PGD Bà Điểm nói chung và hoạt động cho vay nhà ở xã hội của các ngân hàng thương mại nói riêng giải quyết “bài toán” cân đối nhu cầu nhà ở ngắn hạn với tiết kiệm vốn dài hạn để đạt được mục tiêu tích lũy vốn dài hạn với khách hàng.

Thứ hai, so với việc đi thuê, vay mua nhà đảm bảo sự ổn định về nhà ở và tránh được những rủi ro về biến động khách quan (quy hoạch, phá dỡ, cải tạo đô thị...) hoặc biến động chủ quan (tăng giá, không cho thuê từ bên cho thuê). Đồng thời, việc mua nhà ở giá rẻ thông qua vay vốn ngân hàng có thể giúp khách hàng giảm thiểu rủi ro trong việc đánh giá pháp lý dự án, năng lực tài chính của chủ đầu tư, năng lực xây dựng... Thông qua dịch vụ bảo lãnh nhà ở tương lai, người mua nhà có thể được ngân hàng hứa hoàn trả số tiền tạm ứng nếu chủ đầu tư vi phạm quy định của hợp đồng mua bán nhà.

Thứ ba, cho vay sản phẩm nhà ở xã hội giúp khách hàng tiếp cận các chính sách hỗ trợ về nhà ở, vốn của Đảng và Nhà nước, từ đó tạo điều kiện giải quyết công bằng cho những người không có điều kiện về nhà ở hoặc nhà ở dưới mức quy định tối thiểu so với các tầng lớp khác trong xã hội.

##### Đối với xã hội

Thứ nhất, vốn vay nhà ở xã hội tạo điều kiện cần thiết để xây dựng nhà ở đạt tiêu chuẩn khu vực theo quy định của pháp luật. Điều này giúp cải thiện cuộc sống của người dân, tăng năng suất làm việc, giảm bớt tình trạng bất an, tăng sự thoải mái trong môi trường sống và cải thiện điều kiện chăm sóc sức khỏe, y tế so với lương hưu hiện có ở nhiều nước.

Thứ hai, các khoản vay sản phẩm nhà giá rẻ không chỉ tạo ra nhà ở đơn giản, an toàn mà còn tạo ra các gia đình trẻ và cộng đồng dân cư mới. Họ là một trong những lứa trẻ mầm non của xã hội, góp phần giúp đất nước thực hiện chính sách an ninh, nâng cao đời sống tinh thần của nhân dân, góp phần đảm bảo an ninh trật tự trong quá trình đổi mới phát triển kinh tế - xã hội ở các đô thị, thành phố công nghiệp.

Thứ ba, cân bằng nhà ở thu nhập thấp với khả năng tiếp cận nhà ở cao cấp, nhà ở chuyên dụng, biệt thự giúp giảm thiểu tình trạng nhà xuống cấp gây mất an ninh,

thâm mỹ đô thị trong môi trường đô thị công nghiệp, góp phần hài hòa, đa dạng hóa các thành phần kinh tế - xã hội, tối ưu hóa lực lượng lao động và giảm chi phí sinh hoạt đô thị tốn kém do phân khúc cao cấp tạo ra, từ đó thúc đẩy sự phát triển xã hội toàn diện và bền vững.

Đối với sự phát triển của nền kinh tế

Thứ nhất, cho vay sản phẩm nhà ở giá rẻ không chỉ thúc đẩy dòng vốn gắn với chính sách tiền tệ mà còn tạo điều kiện cần thiết để kích thích phát triển kinh tế phù hợp với chính sách tài khóa, đầu tư công, nâng cao cơ sở hạ tầng và kết nối liên vùng.

Thứ hai, cho vay sản phẩm nhà ở xã hội đang từng bước có những hướng đi mới cho thị trường bất động sản, sau sự bùng nổ của thị trường cao cấp và nghỉ dưỡng như hiện nay.

Thứ ba, hoạt động này giúp điều hòa lại dòng vốn bất động sản từ hoạt động đầu cơ sang hoạt động nhà ở như nhà ở công nhân. Chính sách nhà ở cho lao động khu vực 1 thu hút và đảm bảo nguồn cung lao động ổn định cho các công ty, nhà máy, dây chuyền sản xuất trong các khu công nghiệp, khu chế xuất, khu công nghệ cao,... Nâng cao việc phát triển kinh tế vùng trên cơ sở quy hoạch và phát triển đặc thù của địa phương. Các ngành công nghiệp và chuỗi giá trị được liên kết trên toàn quốc.

Thứ tư, hoạt động cho vay nhà ở giá rẻ sẽ giúp các ngân hàng thương mại đa dạng hóa rủi ro, tăng thị phần, phát triển “hồ sơ khách hàng” mới và giải quyết các vấn đề như thiếu vốn cho các khoản vay lãi suất cao.

#### 1.4.6 Phân loại cho vay mua nhà ở

##### 1.4.6.1 Phân theo mục đích vay

Các khoản vay được phân loại dựa trên mục đích sử dụng của khách hàng, như vay mua nhà, vay xây dựng, hoặc sửa chữa nhà ở, giúp Ngân hàng hiểu rõ hơn về nhu cầu cụ thể trong từng lĩnh vực. Thông qua việc này, Ngân hàng có thể phát triển kế hoạch hoạt động chi tiết và đề ra các hướng dẫn phù hợp, nhằm cải thiện hiệu quả kinh doanh tốt nhất.

##### 1.4.6.2 Phân theo thời hạn vay

Thời gian cho vay có thể được phân loại thành ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Việc lựa chọn thời hạn vay phù hợp giúp ngân hàng quản lý tốt hơn việc thu hồi nợ,

theo dõi kỹ lưỡng các kỳ hạn thanh toán gốc và lãi của khách hàng, từ đó giảm thiểu rủi ro tài chính.

#### 1.4.6.3 Phân loại theo hình thức đảm bảo

Ngân hàng sẽ áp dụng các biện pháp bảo đảm an toàn vốn khi cho vay, bao gồm:

Thế chấp nhà, đất dự kiến xây dựng hoặc sửa chữa thuộc quyền sở hữu của người vay.

Nhận bảo lãnh từ bên thứ ba, đảm bảo nghĩa vụ trả nợ gốc và lãi đúng hạn cho ngân hàng.

#### 1.4.6.4 Phân theo đối tượng cho vay

Dựa trên mục đích vay, ngân hàng có thể phân loại khách hàng vào các nhóm đối tượng cụ thể, từ đó đánh giá khả năng trả nợ gốc và lãi đúng hạn của họ. Chẳng hạn, đối với các khoản vay cá nhân (bao gồm cá nhân, hộ gia đình, chủ nông nghiệp, tổ hợp tác,...), việc xác định nhóm đối tượng không chỉ giúp ngân hàng giám sát các khoản vay hiệu quả hơn mà còn hỗ trợ xây dựng kế hoạch cho vay phù hợp. Điều này đảm bảo ngân hàng có thể đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng một cách hiệu quả, đồng thời mang lại lợi ích cao nhất cho cả hai bên.

### 1.5 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động

#### 1.5.1. Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ (%)

Chỉ tiêu này giúp so sánh diễn biến dư nợ tín dụng qua các năm nhằm đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm khách hàng và đánh giá việc thực hiện kế hoạch tín dụng của ngân hàng.

Mục tiêu càng cao thì hoạt động của ngân hàng càng ổn định và hiệu quả. Ngược lại, ngân hàng gặp khó khăn, đặc biệt trong việc tìm kiếm khách hàng và thể hiện việc thực hiện các kế hoạch tín dụng không hiệu quả.

#### 1.5.2. Tỷ lệ Dư nợ/Tổng nguồn vốn ( % )

Dựa vào chỉ tiêu này, so sánh qua các năm để đánh giá mức độ tập trung vốn tín dụng của ngân hàng.

Mục tiêu càng cao thì mức độ hoạt động của ngân hàng càng cao, đánh giá khả năng sử dụng vốn cho vay của ngân hàng thì khả năng sử dụng vốn càng cao,

ngược lại càng yếu thì ngân hàng càng trì trệ. và việc sử dụng vốn có thể ảnh hưởng tới thu nhập cũng như lãi suất của ngân hàng.

#### 1.5.3. Tỷ lệ Dư nợ/Vốn huy động ( % )

Chỉ tiêu này phản ánh số tiền ngân hàng cho vay so với nguồn vốn huy động. Nó cũng cho thấy hiệu quả sử dụng vốn huy động của ngân hàng, chứng tỏ ngân hàng đã chủ động tích cực tạo ra lợi nhuận từ nguồn vốn của Huy Động.

Chỉ tiêu này lớn, thể hiện khả năng đòn bẩy vốn huy động nếu chỉ tiêu này lớn hơn 1 nghĩa là ngân hàng huy động vốn chưa tốt, vốn huy động tham gia cho vay thấp, khả năng huy động vốn của ngân hàng thấp. không tốt, nếu chỉ tiêu này nhỏ hơn 1 thì ngân hàng chưa sử dụng hết nguồn vốn huy động có hiệu quả, gây lãng phí.

#### 1.5.4. Tỷ lệ nợ quá hạn (%)

Chỉ tiêu này thể hiện thực trạng nợ quá hạn tại ngân hàng, đồng thời cũng phản ánh khả năng quản lý tín dụng ở khâu cho vay của ngân hàng và tạo động lực cho ngân hàng thu hồi nợ trên các khoản vay.

Nó là chỉ số dùng để đánh giá chất lượng tín dụng cũng như rủi ro tín dụng của ngân hàng.

Tỷ lệ nợ quá hạn càng cao thì chất lượng tín dụng của ngân hàng càng kém và ngược lại.

#### 1.5.5. Tỷ lệ nợ xấu (%)

Bên cạnh chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu, người ta còn sử dụng chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu để phân tích thực trạng chất lượng tín dụng của ngân hàng. Tổng nợ xấu của ngân hàng bao gồm nợ quá hạn, nợ khoanh. Nợ quá hạn được chuyển thành nợ hiện tại, như vậy chỉ tiêu này thể hiện. tình hình chất lượng tín dụng thực tế tại ngân hàng, đồng thời cũng phản ánh năng lực quản lý tín dụng của ngân hàng trong cho vay và thu ngân sách.

Tỷ lệ nợ xấu càng cao thì chất lượng tín dụng của ngân hàng càng kém và ngược lại.

### 1.6 Mô hình phương pháp nghiên cứu

#### 1.6.1 Mô hình SERVQUAL.

Có nhiều mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ. Trong đó, SERVQUAL là một trong những mô hình hiệu quả để đánh giá chất lượng dịch vụ được sử dụng phổ biến

nhất. Đây là mô hình do Parasuraman và các cộng sự (1985) phát triển. Trên cơ sở quan điểm cho rằng: “Chất lượng dịch vụ là khoảng cách giữa sự mong đợi (kỳ vọng) của khách hàng và nhận thức (cảm nhận) của họ khi đã sử dụng qua dịch vụ”.

Mô hình chất lượng dịch vụ được xây dựng dựa trên phân tích các khoảng cách chất lượng dịch vụ. Bao gồm:

- Khoảng cách 1 (KC1): Khoảng cách giữa nhận thức của công ty về kỳ vọng của khách hàng với kỳ vọng của khách hàng.

- Khoảng cách 2 (KC2): Khoảng cách giữa nhận thức của công ty về kỳ vọng của khách hàng với các tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ.

- Khoảng cách 3 (KC3): Khoảng cách giữa tiêu chuẩn dịch vụ với dịch vụ thực tế cung cấp cho khách hàng.

- Khoảng cách 4 (KC4): Khoảng cách giữa chất lượng dịch vụ thực tế cung cấp và chất lượng dịch vụ đã thông tin tới khách hàng.

- Khoảng cách 5 (KC5): Khoảng cách giữa dịch vụ khách hàng nhận được và kỳ vọng của khách hàng về dịch vụ.

Mô hình SERVQUAL là công cụ cho phép nhà quản lý xác định một cách hệ thống các khoảng cách chất lượng dịch vụ giữa một loạt các biến số ảnh hưởng đến chất lượng dịch vụ cung cấp. Mô hình này có khả năng hỗ trợ nhà quản lý xác định các yếu tố chất lượng dịch vụ liên quan dưới góc độ khách hàng (Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà, Nguyễn Huệ Minh, 2013).

Các mối quan hệ tới cho vay nhà ở được nghiên cứu dưới 6 giả thuyết sau:

H1: Độ tin cậy của dịch vụ ngân hàng sẽ tác động cùng chiều với mức độ hài lòng của khách hàng về cho vay nhà ở: Khả năng thực hiện dịch vụ ngân hàng đã cam kết tin cậy và chính xác (Parasuraman & QUẢN TRỊ KINH DOANH 35 SỐ 125 (1/2020) Tạp chí Quản lý và Kinh tế quốc tế cộng sự, 1988), (Pikkarainen & cộng sự, 2004), (Nupur, 2010), (Sakhaei & cộng sự, 2013), (Ayo & cộng sự, 2016), (Gerrard & Cunningham, 2015).

H2: Khả năng đáp ứng dịch vụ ngân hàng sẽ tác động cùng chiều với mức độ hài lòng của khách hàng về cho vay nhà ở: sẵn sàng trợ giúp khách hàng sử dụng dịch vụ ngân hàng và cung cấp dịch vụ hỗ trợ nhanh chóng (Parasuraman & cộng sự, 1988), (Nupur, 2010), (Sakhaei & cộng sự, 2013), (Gerrard & Cunningham, 2015).

H3: Phương tiện điện tử của ngân hàng sẽ tác động cùng chiều với mức độ hài lòng của khách hàng về cho vay nhà ở: thể hiện thông qua phương tiện phục vụ. (Parasuraman & cộng sự, 1988), (Nupur, 2010), (Gerrard & Cunningham, 2015).

H4: Năng lực phục vụ dịch vụ ngân hàng sẽ tác động cùng chiều với mức độ hài lòng của khách hàng về dịch vụ cho vay nhà ở (Nupur, 2010), (Sakhaei & cộng sự, 2013).

H5: Sự đồng cảm của nhân viên ngân hàng sẽ tác động cùng chiều với mức độ hài lòng của khách hàng: quan tâm, giải đáp và phản ứng trước yêu cầu của khách hàng (Parasuraman & cộng sự, 1988), (Nupur, 2010).

H6: Giá cả, phí dịch vụ ngân hàng sẽ tác động cùng chiều với mức độ hài lòng của khách hàng (Rothwell & Gardiner, 1984), (Ankit, 2011).

(Nguồn: Kotler & Amstrong, 2003)

Frangos và cộng sự (2012) cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định vay sản phẩm nhà ở của người dân ở Hi Lạp: (1) Lãi suất cho vay, (2) Chất lượng dịch vụ, (3) Sự hài lòng của khách hàng, (4) Yếu tố nhân khẩu, (5) Chính sách của ngân hàng. Devlin (2002) cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn tổ chức vay sản phẩm nhà ở của khách hàng: (1) Lời khuyên của chuyên gia, (2) Lãi suất, (3) Hình ảnh và uy tín, (4) Vị trí ngân hàng, (5) Chất lượng dịch vụ, (6) Sự tự giới thiệu, (7) Phạm vi sản phẩm.

Raymond & Roman (2008) xác định các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn giữa vay vốn trả góp và mua ngay bằng tiền mặt trong nguồn vốn dùng để mua nhà: (1) Thu nhập, (2) Bình phương thu nhập, (3) Nghề nghiệp, (4) Tình trạng ngôi nhà muốn mua, (5) Giá trị ngôi nhà, (6) Kinh nghiệm vay vốn và hiểu biết đi vay có ảnh hưởng đến quyết định lựa chọn nguồn vốn sử dụng để mua nhà.

#### 1.6.2 Mô hình phương pháp nghiên cứu.

Theo Frangos và cộng sự (2012) cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định vay sản phẩm nhà ở của người dân ở Hi Lạp: (1) Lãi suất cho vay, (2) Chất lượng dịch vụ, (3) Sự hài lòng của khách hàng, (5) Chính sách của ngân hàng.

Theo Devlin (2002) cho thấy các yếu tố ảnh hưởng đến việc lựa chọn tổ chức vay sản phẩm nhà ở của khách hàng: (1) Lời khuyên của chuyên gia, (2) Lãi suất, (3) Hình ảnh và uy tín, (5) Chất lượng dịch vụ.

Ngoài những mô hình trên thì theo Ông Nguyễn Minh Trí – trưởng phòng GD Bà Điểm- phó Giám đốc chi nhánh Sacombank Hóc Môn thực tiễn việc phát triển dịch vụ cho vay KHCN về sản phẩm nhà ở còn phụ thuộc vào Nhân viên ngân hàng, hình ảnh và danh tiếng ngân hàng, thủ tục vay vốn, (NV, HADT, TTVV).

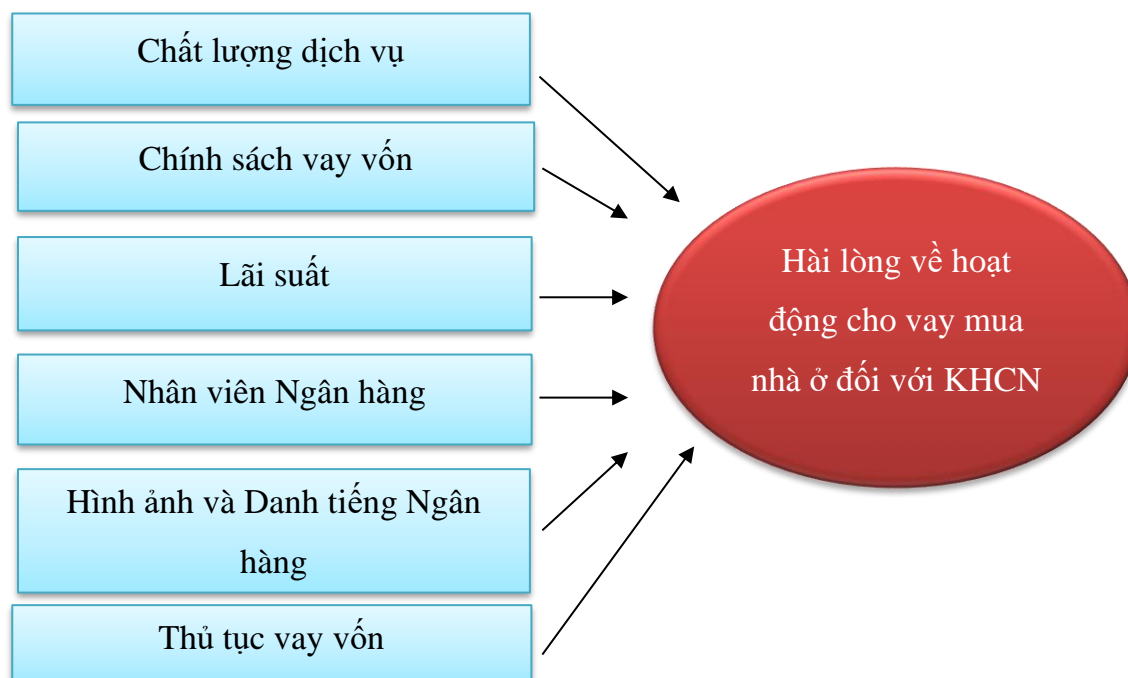
<b>Từ viết tắt</b>	<b>Diễn giải</b>
DV	Chất lượng dịch vụ
CS	Chính sách của ngân hàng
LS	Lãi suất
NV	Nhân viên ngân hàng
HADT	Hình ảnh và Danh tiếng ngân hàng
TTVV	Thủ tục vay vốn
HL	Sự hài lòng

Từ các nghiên cứu và phỏng vấn chuyên gia em đã tổng hợp thành bộ thang đo các nhân tố phát triển dịch vụ cho vay KHCN như sau:

<b>Mã hóa</b>	<b>Các nhân tố</b>	<b>Giải thuyết</b>
<b>I</b>	<b>DV</b>	<b>Chất lượng dịch vụ</b>
1	DV1	Sự chuyên nghiệp của nhân viên
2	DV2	Hiệu quả của dịch vụ
<b>II</b>	<b>CS</b>	<b>Chính sách của ngân hàng</b>
3	CS1	Chính sách Tín dụng
4	CS2	Chính sách chăm sóc khách hàng
<b>III</b>	<b>LS</b>	<b>Lãi suất</b>
5	LS1	Lãi suất thấp
6	LS2	Tạo thêm các chương trình ưu đãi
<b>IV</b>	<b>NVNH</b>	<b>Nhân viên Ngân hàng</b>
7	NV1	Trình độ chuyên môn
8	NV2	Đạo đức nghề nghiệp
<b>V</b>	<b>HADT</b>	<b>Hình ảnh và Danh tiếng</b>

9	HADT1	Xây dựng hình ảnh tốt đẹp với khách hàng
10	HADT2	Uy tín của ngân hàng
<b>VI</b>	<b>TTVV</b>	<b>Thủ tục vay vốn</b>
11	TTVV1	Thủ tục vay vốn nhanh
12	TTVV2	Giải ngân nhanh chóng
<b>VII</b>	<b>HL</b>	<b>Hài lòng về hoạt động cho vay sản phẩm nhà ở KHCN</b>
13	HL1	Cơ sở vật chất hiện đại
14	HL2	Sự tiện lợi và an toàn

Sau đây là mô hình nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến “Nâng cao hiệu quả cho vay sản phẩm nhà ở tại ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn thương tín chi nhánh Hóc Môn - PGD Bà Điểm được tổng hợp để đưa ra một mô hình chung phù hợp với chất lượng dịch vụ cho vay sản phẩm nhà ở của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (STB).



Sơ đồ 1.1: Mô hình nghiên cứu

*Nguồn tác giả thu thập*

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY  
MUA NHÀ Ở ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN CỦA  
NGÂN HÀNG TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN-  
SACOMBANK CN HÓC MÔN- PGD BÀ ĐIỂM**

**2.1 Giới thiệu ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín – Sacombank**

**2.1.1 Khái quát chung về ngân hàng**

Tên gọi: Ngân hàng Thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín

Tên viết tắt: Sacombank (STB)

Tên tiếng Anh : SAIGON THUONG TIN COMMERICAL JOINT STOCK  
BANK

Logo:



**Sacombank**  
**Đồng hành cùng phát triển**

Hình 2.1: Logo Sacombank

*Nguồn Sacombank*

Hội sở chính: 266-268 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Phường 8, quận 3, Tp.HCM

Vốn điều lệ: 18,852 tỷ đồng

Website chính thức: [www.sacombank.com.vn](http://www.sacombank.com.vn)

Mạng lưới hoạt động của Sacombank:

Ngân hàng TMCP có hệ thống phân phối lớn của khu vực Đông Dương với  
570 điểm giao dịch (tính đến ngày 31/12/2023)

Tại 48/63 tỉnh thành trong cả nước với 552 điểm giao dịch:

Chi nhánh :109 (03 CN đặc thù: CN 8/3 HN, CN8/3 Tp.HCM & CN Hoa Việt)

Phòng giao dịch : 432

Quỹ tiết kiệm : 11

Tại Campuchia: 01 Ngân hàng Campuchia & 07 Chi nhánh.

Tại Lào: 01 Ngân hàng TNHH & 02 CN và 01 Quầy giao dịch

Quan hệ với 14.331 đại lý, 805 Ngân hàng và 82 quốc gia trên giới

Các Cty trực thuộc:

Sacombank – SBJ Công ty vàng bạc đá quý

Sacombank – SBR Công ty kiều hối

Sacombank – SBA Công ty quản lý nơi & khai thác tài sản

Sacombank – SBL Công ty cho thuê tài chính

## Sacombank Cambodia Plc – Sacombank Laos

Về quan hệ đối tác chiến lược, Sacombank đang củng cố mối liên kết với các tổ chức tài trợ quốc tế, tiếp tục nhận sự hỗ trợ kỹ thuật từ Tổ chức Tài chính Quốc tế, ANZ và Cơ quan Phát triển Quốc tế Canada, cũng như từ các tổ chức liên chính phủ. Sacombank cũng hợp tác với các tổ chức thế quốc tế và tham gia các hội nghị, diễn đàn quốc tế tại Hoa Kỳ và Singapore. Những bước đi này đánh dấu một cột mốc quan trọng cho Sacombank, chứng minh sự phát triển bền vững và thịnh vượng của ngân hàng, đồng thời đánh dấu sự chuyển mình vào một giai đoạn phát triển mới trong quá trình hội nhập toàn cầu. Sacombank đang mở rộng mạng lưới và chiếm lĩnh thị trường thông qua việc thành lập các công ty con, trong khi việc chuyên môn hóa các nghiệp vụ ngân hàng là điều kiện thiết yếu cho sự phát triển mạnh mẽ của ngân hàng trong tương lai.

Trong lĩnh vực quan hệ đối tác chiến lược, Sacombank đã củng cố mối liên hệ với các tổ chức tài chính quốc tế, tiếp tục nhận sự hỗ trợ kỹ thuật từ IFC, ANZ và CIDA. Ngân hàng cũng đã liên kết với các tổ chức thế quốc tế và tham gia các hội nghị, diễn đàn quốc tế tại Mỹ và Singapore. Những bước tiến này đánh dấu một cột mốc quan trọng, không chỉ khẳng định sự phát triển bền vững của Sacombank mà còn mở ra một giai đoạn mới trong quá trình hội nhập toàn cầu của ngân hàng. Việc mở rộng mạng lưới và thành lập các công ty con để chuyên môn hóa hoạt động ngân hàng là nền tảng cho sự phát triển mạnh mẽ của Sacombank trong tương lai.

Về hoạt động mở rộng mạng lưới dịch vụ, vào ngày 12/12/2008, Sacombank đã trở thành ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam đầu tiên mở chi nhánh tại Lào. Sau gần 6 năm hoạt động, Sacombank đã tích cực hòa nhập vào nền kinh tế phát triển của Lào, cung cấp các giải pháp tài chính toàn diện và dịch vụ ngân hàng hiện đại cho doanh nghiệp, người dân địa phương, cũng như các công ty Việt Nam và kiều bào Việt Nam đang hoạt động tại Lào.

Vào giữa tháng 10/2014, Sacombank đã giới thiệu ba sản phẩm thẻ tại thị trường Lào, bao gồm: Thẻ thanh toán quốc gia Sacombank Lào, Thẻ thanh toán quốc tế Sacombank Lào Visa, và Thẻ tín dụng quốc tế Sacombank Lào Visa. Các sản phẩm này được thiết kế để cung cấp cho khách hàng những phương tiện thanh toán hiện đại, tiện ích và an toàn.

Thẻ thanh toán quốc gia Sacombank Lào cho phép chủ thẻ kiểm tra số dư và rút tiền tại hơn 800 máy ATM của Sacombank ở Việt Nam, Lào và Campuchia; thanh toán hàng hóa qua 3.000 máy ATM của Sacombank tại các quốc gia trên; đồng thời tham gia chương trình Sacombank Plus và Plus Day với ưu đãi lên đến 50% tại các cửa hàng liên kết.

Thẻ thanh toán quốc tế Sacombank Lào Visa có phạm vi sử dụng toàn cầu, cung cấp các tiện ích như mua sắm hàng hóa và dịch vụ trên toàn thế giới và qua Internet; rút tiền từ ATM trong và ngoài nước; hưởng các ưu đãi từ tổ chức thẻ Visa; tham gia chương trình Sacombank Plus và Plus Day với mức giảm giá lên tới 50% tại các cửa hàng liên kết; và tích lãi trên số tiền thẻ.

Thẻ tín dụng quốc tế Sacombank Lào Visa cho phép khách hàng thực hiện mua sắm trước và thanh toán sau, với thời gian miễn lãi lên đến 55 ngày. Chủ thẻ có thể thanh toán và rút tiền ở bất kỳ đâu trên thế giới, thực hiện giao dịch trực tuyến, và tham gia các chương trình Sacombank Plus và Plus Day với mức giảm giá lên tới 50% tại các cửa hàng liên kết.

Theo thông tin từ lãnh đạo Sacombank, ngân hàng sẽ tiếp tục đầu tư vào cơ sở hạ tầng công nghệ hiện có, tăng cường số lượng máy ATM và máy POS, và nghiên cứu để phát triển thêm nhiều sản phẩm thẻ nhằm đáp ứng nhu cầu giao dịch và thanh toán không dùng tiền mặt của người dân Lào.

Nhân sự: Với mạng lưới giao dịch rộng khắp cả nước và mở rộng ra khu vực Đông Dương, Sacombank cần một đội ngũ nhân sự lớn mạnh. Vào ngày 1/10/2015, sự sáp nhập với Ngân hàng TMCP Phương Nam (Southernbank) đã đánh dấu một bước ngoặt quan trọng trong quá trình phát triển của Sacombank. Sau sáp nhập, Sacombank trở thành một trong năm ngân hàng lớn nhất tại Việt Nam về tổng tài sản, vốn đăng ký, quy mô nhân sự và mạng lưới hoạt động. Tính đến ngày 31 tháng 12 năm 2021, số lượng nhân viên của Sacombank là 16.028 người.

### 2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín, còn được biết đến với tên gọi Sacombank, là một ngân hàng thương mại cổ phần hoạt động trong hệ thống ngân hàng thương mại Việt Nam và chịu sự giám sát của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Sacombank được thành lập theo Giấy phép số 0006/NH-CP ngày 5/12/1991.

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Sacombank chính thức đi vào hoạt động từ ngày 21/12/1991, trên cơ sở hợp nhất Ngân hàng Phát triển Kinh tế Gò Vấp và ba hợp tác xã tín dụng: Tân Bình, Thành Công, và Lữ Gia. Ban đầu, vốn đăng ký của ngân hàng chỉ đạt 3 tỷ đồng, đánh dấu sự ra đời của ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên tại TP.HCM. Trong hơn 25 năm phát triển, Sacombank đã gặt hái nhiều thành tựu quan trọng, từ khởi đầu khiêm tốn đến vị thế hiện tại là trung tâm của Tập đoàn Sacombank. Đến đầu năm 2017, Sacombank có vốn đăng ký lên đến 18.852 tỷ đồng và vận hành với 564 điểm giao dịch trải rộng trên khu vực Đông Dương, bao gồm 552 điểm giao dịch tại 48/63 tỉnh, thành phố của Việt Nam, và 12 điểm giao dịch tại Lào và Campuchia. Đội ngũ nhân sự trẻ trung, dày dặn kinh nghiệm và năng động của Sacombank phản ánh sự phát triển liên tục của ngân hàng, với mục tiêu trở thành một tập đoàn vững mạnh tại Việt Nam và khu vực.

Ngày 16/5/2008, Sacombank đã khởi đầu một giai đoạn mới trong lịch sử phát triển của ngân hàng bằng việc công bố thành lập Tập đoàn Sacombank. Việc thiết lập mô hình Tập đoàn là bước quan trọng để triển khai các giải pháp tài chính toàn diện với chi phí hợp lý, nhằm tạo giá trị gia tăng cho khách hàng và củng cố quá trình hội nhập của Sacombank cùng các công ty thành viên hoạt động trong các lĩnh vực tài chính và phi tài chính.

Tầm nhìn: Sacombank hướng tới việc trở thành ngân hàng bán lẻ hiện đại, đa năng hàng đầu tại Việt Nam và khu vực Đông Dương.

Sứ mệnh: Sacombank cam kết tối ưu hóa giá trị cho khách hàng, nhà đầu tư và nhân viên, đồng thời thực hiện trách nhiệm xã hội cao nhất đối với cộng đồng.

Tiên phong: Sacombank luôn chủ động mở đường và sẵn sàng chấp nhận thách thức để khám phá những hướng đi mới trong quá trình phát triển.

Đổi mới và sáng tạo: Nhận thức rằng đổi mới là động lực quan trọng cho sự phát triển, Sacombank luôn nỗ lực thay đổi phương pháp tư duy và hành động để biến thách thức thành cơ hội.

Cam kết chất lượng: Sacombank cam kết duy trì sự chuyên nghiệp, tận tâm và uy tín cao nhất đối với khách hàng, đối tác và đồng nghiệp. Ngân hàng không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ và đảm bảo sự tận tâm và uy tín trong mọi giao dịch.

Trách nhiệm với cộng đồng: Sacombank luôn ý thức trách nhiệm đối với cộng đồng và xã hội nơi mình hoạt động, tuân thủ các hoạt động vì sự phát triển địa phương. Sự đổi mới và sáng tạo không ngừng trong sản phẩm, phương pháp kinh doanh và mô hình quản lý đã tạo nên sự khác biệt và lợi thế cạnh tranh cho Sacombank trên thị trường.

#### Hành trình phát triển

Năm 1991: Sacombank được thành lập tại TP.HCM sau khi hợp nhất bốn tổ chức tín dụng, trở thành một trong những ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên tại thành phố.

Năm 1993: Sacombank mở chi nhánh đầu tiên tại Hà Nội, phát hành kỳ phiếu và cung cấp dịch vụ chuyển tiền nhanh giữa Hà Nội và TP.HCM, góp phần giảm tỷ lệ sử dụng tiền mặt giữa hai trung tâm kinh tế lớn của Việt Nam.

Năm 1995: Ngân hàng tổ chức Đại hội đồng cổ đông cải cách, hoạch định chiến lược phát triển đến năm 2015. Ông Đặng Văn Thành được bầu làm Chủ tịch Hội đồng quản trị, đánh dấu một giai đoạn quan trọng trong sự phát triển của Sacombank.

Năm 1997: Sacombank phát hành cổ phiếu công chúng với mệnh giá 200.000 đồng/cổ phiếu, tăng vốn đăng ký lên 71 tỷ đồng với gần 9.000 cổ đông.

Năm 1999: Lễ khánh thành trụ sở chính tại 278 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, Quận 3, TP.HCM, khẳng định cam kết lâu dài của Sacombank đối với khách hàng và các đối tác kinh tế.

Năm 2001: Dragon Financial Holdings (Anh) đầu tư 10% vốn cổ phần của Sacombank, mở đường cho sự tham gia của IFC và Ngân hàng ANZ sau đó. Sự hợp tác này giúp Sacombank nâng cao kinh nghiệm quản trị và công nghệ ngân hàng.

Năm 2002: Sacombank thành lập công ty liên kết đầu tiên, Công ty Quản lý nợ và Khai thác tài sản Sacombank-SBA, bước đầu thực hiện chiến lược đa dạng hóa sản phẩm tài chính.

Năm 2003: Sacombank và Dragon Capital thành lập VietFund Management - VFM, liên doanh quản lý quỹ đầu tư chứng khoán đầu tiên.

Năm 2004: Ngân hàng ký hợp đồng triển khai hệ thống Corebanking T-24 với Temenos (Thụy Sĩ) nhằm nâng cao chất lượng dịch vụ và quản lý thanh toán điện tử.

Năm 2005: Thành lập Chi nhánh 8/3, ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam dành riêng cho phụ nữ, với mục tiêu nâng cao vai trò của phụ nữ hiện đại.

Năm 2006: Sacombank niêm yết trên HOSE với vốn niêm yết 1,9 nghìn tỷ đồng và thành lập các đơn vị liên kết mới như Sacombank-SBR, Sacombank-SBL, và Sacombank-SBS.

Năm 2007: Khai trương chi nhánh Hoa Việt, ngân hàng phục vụ cộng đồng người Hoa tại khu vực Tây Nam Bộ, Đông Nam Bộ, Nam Trung Bộ và Tây Nguyên.

Năm 2008:

Tháng 3: Khánh thành trung tâm dữ liệu hiện đại nhất khu vực.

Tháng 11: Thành lập Công ty Vàng Bạc Đá Quý Sacombank-SBJ.

Tháng 12: Mở chi nhánh đầu tiên tại Lào.

Năm 2009:

Tháng 5: Cổ phiếu STB của Sacombank được công nhận là một trong 19 cổ phiếu vàng của Việt Nam.

Tháng 6: Khai trương chi nhánh tại Phnom Penh, hoàn thành mở rộng mạng lưới tại Đông Dương.

Tháng 9: Hoàn tất nâng cấp hệ thống ngân hàng lõi lên phiên bản T24 R8.

Năm 2010: Sacombank hoàn thành các mục tiêu phát triển giai đoạn 2001 - 2015 với tốc độ tăng trưởng bình quân 64%/năm và chuẩn bị cho giai đoạn phát triển mới 2016 - 2020.

Năm 2011: Sacombank được tặng Huân chương Lao động hạng Ba nhân dịp kỷ niệm 20 năm thành lập.

Năm 2012: Sacombank nhận giải thưởng “Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam 2012” từ The Asian Banker Select.

Năm 2013: Ngân hàng tăng hơn gấp đôi lợi nhuận và duy trì tỷ lệ nợ xấu dưới 1,5%.

Năm 2014: Sacombank nhận các giải thưởng uy tín trong nước và quốc tế:

Ngân hàng điện tử phổ biến nhất Việt Nam - My Ebank 2014 do VnExpress bình chọn.

Thương hiệu Quốc gia do Bộ Công Thương công nhận.

Ngân hàng tốt nhất tại các thị trường mới nổi 2014 do Global Finance (Mỹ) bình chọn.

Ngân hàng bán lẻ tốt nhất Việt Nam 2014 do Tạp chí Tài chính Quốc tế (Anh) bình chọn.

Ngân hàng tiêu biểu năm 2014 do The Banker (Anh) bình chọn.

Năm 2015:

Sáp nhập Southern Bank vào Sacombank từ ngày 1/10/2015.

Xây dựng thành công chính sách chất lượng dịch vụ với 5 cam kết: Chất lượng, Chăm trễ, Trung thực, Sẵn sàng, Tốt nhất.

Năm 2016: Sacombank nhận chứng nhận ISO 9001:2016 về hệ thống quản lý chất lượng từ BVC (Bureau Veritas Certification) Việt Nam.

Năm 2017: Ngân hàng triển khai các sản phẩm và dịch vụ mới có tính năng công nghệ cao và bảo mật nâng cao, theo xu hướng thanh toán điện tử.

Năm 2018: Ra mắt ứng dụng quản lý tài chính Sacombank Pay, tích hợp các tính năng ngân hàng hiện đại và mang đến trải nghiệm thanh toán không dùng tiền mặt.

Năm 2019: Mở chi nhánh tại Lào Cai, Ninh Bình, Nam Định, Thái Bình, mở rộng mạng lưới tại miền Bắc.

Năm 2020: Triển khai dự án đánh giá mức đủ vốn nội bộ để bảo vệ ngân hàng và khách hàng trước biến động thị trường và rủi ro.

Năm 2021: Sacombank được kỳ vọng nhận Huân chương hạng Nhì và Huân chương của Chủ tịch nước vì thành tích xuất sắc trong kinh doanh và công tác từ thiện xã hội.

Năm 2022: Đạt 15 triệu khách hàng, khẳng định vị thế ngân hàng bán lẻ hàng đầu.

Năm 2023: Ra mắt dịch vụ Apple Pay cho chủ thẻ Visa, cung cấp phương tiện thanh toán an toàn và tiện lợi hơn.

## **2.2. Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - PGD Bà Điểm.**

### **2.2.1. Quá trình hình thành và phát triển của PGD Bà Điểm**

PGD Bà Điểm được thành lập ngày 28/10/2010 với tên gọi NH TMCP Sài Gòn Thương Tín - CN Hóc Môn - PGD Bà Điểm tại địa chỉ 2/1A – 2/1E Phan Văn Hớn Ấp Trung Lân Xã Bà Điểm Huyện Hóc Môn TP HCM.

### **2.2.2. Nhiệm vụ, chức năng và định hướng phát triển của PGD Bà Điểm**

Ngày 28/10/2010, PGD chính thức được khai trương và đi vào hoạt động. PGD có đặc điểm nổi bật là sự tự chủ trong quản lý kinh doanh và kế toán nội bộ của Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín. Nó sử dụng con dấu và bảng tổng hợp tài sản riêng, tự cân đối thu nhập, chi phí và thực hiện tính lãi nội bộ sau khi đã trừ hết chi phí hoạt động và điều chỉnh vốn.

Tất cả các giao dịch của PGD, từ lúc bắt đầu đến khi kết thúc trong ngày, đều phải được phản ánh đầy đủ tại chi nhánh để phục vụ việc hạch toán. Công tác hành chính và nhân sự của PGD được thực hiện theo chính sách của Chi nhánh Hóc Môn, với việc đào tạo nghiệp vụ thường xuyên và tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, thân thiện, nhằm tối ưu hóa hiệu quả phục vụ giao dịch của toàn bộ nhân viên PGD.

### **2.2.3. Các sản phẩm, dịch vụ của PGD Bà Điểm**

Phòng Giao dịch Bà Điểm thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tiền gửi, cho vay và các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng theo các quy định của Ngân hàng Nhà nước. Phòng cũng thực hiện các hoạt động tiếp thị, mở rộng thị phần, xây dựng và bảo vệ thương hiệu, đồng thời nghiên cứu và đề xuất các hoạt động và gói sản phẩm mới để đáp ứng nhu cầu của thị trường.

Ngoài ra, Phòng Giao dịch Bà Điểm hoạch định và xây dựng kế hoạch kinh doanh dựa trên định hướng phát triển chung của chi nhánh và toàn ngân hàng trong từng giai đoạn.

#### **➤ Dịch vụ và sản phẩm chủ yếu của PGD:**

- Huy động vốn: Thu hút vốn qua các hình thức tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn và chứng chỉ tiền gửi, cho các kỳ hạn ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.
- Tiếp nhận vốn đầu tư: Nhận vốn từ các tổ chức trong nước và vay vốn từ các tổ chức tín dụng khác.
- Cung cấp tín dụng: Cung cấp các khoản vay có kỳ hạn ngắn, trung và dài hạn.

- Chiết khấu: Thực hiện chiết khấu các loại thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá.
- Hùn vốn và liên doanh: Thực hiện các hoạt động hùn vốn và liên doanh theo quy định pháp luật.
- Dịch vụ thanh toán: Cung cấp dịch vụ thanh toán cho các khách hàng.
- Kinh doanh ngoại tệ và vàng: Thực hiện giao dịch liên quan đến ngoại tệ, vàng bạc và các hoạt động thanh toán quốc tế.
- Hoạt động thanh toán: Đảm nhận các dịch vụ thanh toán.
- Huy động vốn quốc tế: Tiếp nhận vốn từ các nguồn quốc tế và cung cấp các dịch vụ tài chính liên quan.

### 2.2.3. Cơ cấu tổ chức, nhân sự của PGD Bà Điểm



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức của Sacombank PGD Bà Điểm

Nguồn : Ngân hàng Sacombank

➤ Chức năng các phòng ban:

- Trưởng phòng: Quản lý mọi hoạt động của PGD, thực hiện kế hoạch và chịu trách nhiệm từ Ban Giám đốc Chi nhánh với các quyền hạn được phân quyền, ủy quyền theo cơ chế phân quyền, ủy quyền của Sacombank. Thực hiện công tác điều hành và quản lý chung hoạt động của PGD. Triển khai hoạt động kinh doanh và quản lý công tác hành chính.

- Phó phòng Kinh doanh: Điều hành mọi hoạt động ở khu vực giao dịch hay còn gọi là trưởng bộ phận xử lý giao dịch và bộ phận quỹ. Thực hiện và triển khai các nhiệm vụ, hoạt động kinh doanh tại phòng, xử lý giao dịch, tổ chức công tác kiểm tra, hậu kiểm, xây dựng kế hoạch; quản lý nghiệp vụ an toàn kho quỹ và công tác hành chính khác. Cùng với Trưởng phòng chịu trách nhiệm về hoạt động kinh doanh của PGD.
- Phó Nội nghiệp: Triển khai thực hiện các nhiệm vụ, hoạt động kinh doanh tại phòng, xử lý giao dịch, tổ chức công tác kiểm tra, hậu kiểm, xây dựng kế hoạch; quản lý nghiệp vụ an toàn kho quỹ và công tác hành chính khác.
- Giao dịch viên (Teller):

Thực hiện các giao dịch nghiệp vụ liên quan đến cung cấp sản phẩm, dịch vụ ngân hàng tại quầy, thu chi tiền mặt, ngoại tệ, vàng theo hạn mức được cấp.

Thực hiện nghiệp vụ mở, quản lý và phong tỏa, giải tỏa tài khoản tiền gửi, tiền gửi thanh toán, tài khoản tiết kiệm.

Mở, theo dõi, sắp xếp chứng từ, các loại sổ sách lưu trữ đúng quy định.

Lập các báo cáo liên quan đến công tác an toàn kho quỹ.

- Bộ phận Chuyên viên khách hàng cá nhân

- Tiếp thị:

Định kỳ đánh giá về tình hình thị trường và địa bàn để phản hồi cho Chi nhánh và tham mưu cho Ban lãnh đạo PGD.

Hoàn thành chỉ tiêu bán hàng theo các sản phẩm cụ thể.

Thực hiện các chương trình, sự kiện quảng cáo về sản phẩm, dịch vụ.

Thu thập, tổng hợp và quản lý thông tin khách hàng nhằm hỗ trợ các dịch vụ của PGD và Chi nhánh về hoạt động chung của ngân hàng.

Tiếp nhận, xử lý và phản hồi các ý kiến, khiếu nại, thắc mắc của khách hàng.

- Thẩm định:

Phối hợp với cán bộ được giao nhiệm vụ trong quá trình tiếp xúc khách hàng để xác minh tình hình sản xuất kinh doanh và khả năng quản lý của khách hàng.

Nghiên cứu hồ sơ vay vốn và TSĐB của khách hàng.

Phân tích, thẩm định, đề xuất cấp tín dụng và cơ cấu lại các hồ sơ cấp tín dụng.

Báo cáo, đánh giá chất lượng sản phẩm tại PGD.

- Bộ phận Chuyên viên tư vấn

Xử lý giao dịch:

Thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến tiền gửi, tiền vay, vàng, ngoại tệ, cổ phần, thẻ, chuyển tiền và thu tiền mặt theo đúng nhiệm vụ quy định của từng giao dịch viên.

- Bộ phận kế toán và quỹ

- Quản lý tín dụng:

Xem xét hồ sơ cấp tín dụng và phản hồi Ban Quản lý PGD những vấn đề chưa đúng quy định (nếu có).

Hoàn thiện hồ sơ và thiết lập thủ tục giải ngân, thu phí.

Tham gia cùng quản lý chịu trách nhiệm đánh giá, kiểm tra việc sử dụng vốn định kỳ và đột xuất sau khi cho khách hàng vay nợ khó đòi.

Xây dựng thủ tục giải chấp tài sản bảo đảm: theo dõi dư nợ trước khi lập hồ sơ giải chấp tài sản thế chấp; trả lại giấy tờ sở hữu gốc cho khách hàng.

- Quản lý nợ:

Quản lý danh mục cho vay, bảo lãnh theo ngành nghề kinh doanh, loại hình cho vay, hạn mức tín dụng... theo chính sách tín dụng của ngân hàng từng thời kỳ và đề xuất các biện pháp phù hợp nhằm hạn chế rủi ro, nâng cao hiệu quả.

Theo dõi và báo cáo Ban Giám đốc PGD về tình hình thu nợ gốc, lãi giao dịch cũng như tiến độ từng khoản vay.

Đề xuất biện pháp thu hồi các khoản nợ quá hạn, nợ chưa thanh toán, nợ khó đòi...

Thực hiện báo cáo định kỳ, đột xuất và lập kế hoạch nợ quá hạn, kế hoạch phòng ngừa rủi ro và giám sát việc thực hiện.

- Quản lý công tác kế toán và quỹ:

Quản lý chi phí hoạt động PGD, thực hiện và kiểm soát hoạt động kế toán của PGD.

Tổ chức lưu trữ, bảo quản tài liệu kế toán trong thời gian chờ chuyển về Chi nhánh theo quy định. Tổng hợp và xây dựng kế hoạch tháng, năm; theo dõi, đánh giá tình hình thực hiện và đề xuất các biện pháp tới PGD để khắc phục khó khăn trong công việc.

Quản lý và điều hành thanh khoản tại đơn vị theo quy định.

Thực hiện công tác thu chi tiền mặt, đóng bó tiền mặt đúng tiêu chuẩn.

Thực hiện kiểm kê tồn quỹ theo quy định.

Lưu trữ, bảo quản và bàn giao hồ sơ gốc về tài sản của khách hàng, bản gốc đề nghị vay vốn và các giấy tờ khác theo quy định.

Bảo quản và sử dụng con dấu PGD đúng quy định.

– Bộ Phận Bảo Vệ - Tài Xế - Lao Công:

Bảo vệ: Tổ chức công tác bảo vệ an toàn tài sản Ngân hàng và công tác trật tự an ninh tại PGD.

Tài xế: Công tác đưa đón cán bộ đi thực hiện các công tác chuyên môn theo quy định; chuyển giao quỹ giữa các PGD theo lệnh.

Lao công: Thực hiện công tác vệ sinh và giữ gìn mỹ quan PGD.

### **2.3. Quy trình cho vay mua nhà ở**

Bước 1: Tiếp nhận và thu thập thông tin khách hàng

Bước 2: Thẩm định các điều kiện vay vốn, xác định phương thức cho vay và lãi suất

Bước 3: Thiết lập hồ sơ vay

Bước 4: Trình duyệt khoản vay

Bước 5: Ký kết hợp đồng tín dụng, hợp đồng thế chấp TSĐB

Bước 6: Công chứng hợp đồng thế chấp TSĐB

Bước 7: Đăng ký GDĐB

Bước 8: Giải ngân

Bước 9: Lưu trữ hồ sơ

Bước 10: Kiểm tra và giám sát khoản vay sau đó thu nợ lãi, gốc và xử lý những phát sinh

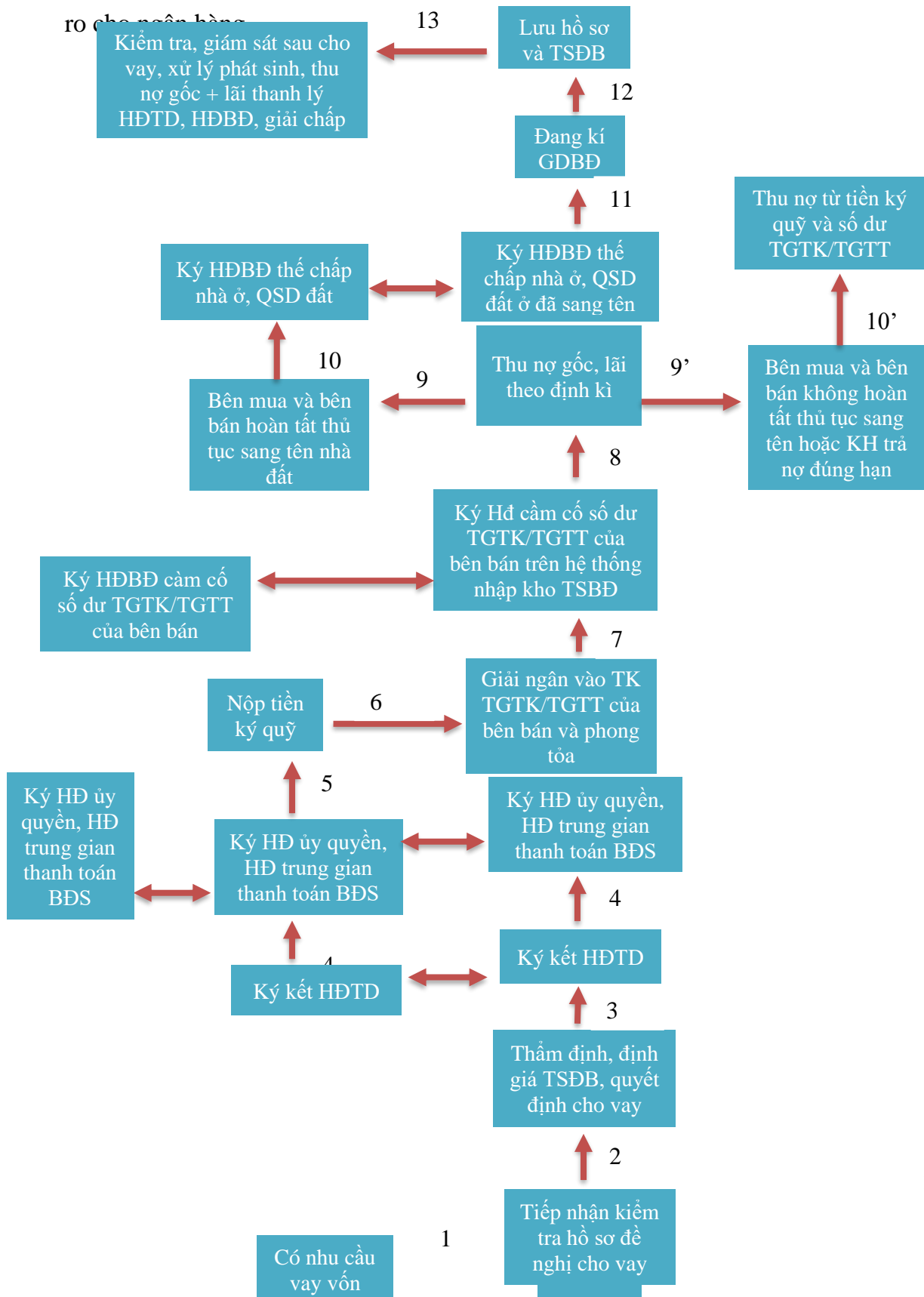
Bước 11: Tất toán HĐTD

Bước 12: Giải chấp TSĐB

Quy trình cho vay sản phẩm nhà ở quan trọng nhất là các bước thẩm định, thiết lập hồ sơ và xét duyệt, đây là cơ sở để định lượng rủi ro và là yếu tố ảnh hưởng đến toàn bộ quá trình cho vay. Trong đó, việc phân tích đánh giá dự án là việc chú trọng hàng đầu, vì nó là thành phần quyết định khả năng trả nợ của khách hàng cho ngân hàng, một khi dự án được đánh giá khả thi thì việc trả nợ cho ngân hàng sẽ được đảm bảo, rủi ro được giảm bớt. Bởi vậy, bước này được PGD Bà Điểm thực hiện rất cẩn

thận và chặt chẽ, nên bộ hồ sơ khi cho vay được yêu cầu rất cao, các thông số, thông tin phải chi tiết, rõ ràng và được cán bộ tín dụng xem xét cẩn thận và thận trọng nhất.

Các cán bộ CVKH làm việc tại PGD Bà Điểm đòi hỏi phải có năng lực, hiểu biết về khách hàng cũng như nắm rõ bản chất của các khoản vay. Như vậy, công tác thẩm định trước khi cho vay được PGD chú trọng đúng mức nhằm giảm nguy cơ đánh giá sai lệch về khách hàng cũng như hiệu quả của phương án, dự án để giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.





Sơ đồ 2.2: Quy trình cho vay nhu cầu nhà ở

*Nguồn : tác giả thu thập*

## **2.4. Thực trạng cho vay mua nhà ở tại ngân hàng Sài Gòn Thương Tín – PGD Bà Điểm.**

### **2.4.1 Tình hình huy động vốn giai đoạn 2021-2023 PGD Bà Điểm**

Nguồn vốn kinh doanh được hình thành từ nhiều nguồn khác nhau như vốn điều lệ, vốn vay, vốn huy động, vốn tài trợ, lợi nhuận... nhưng quan trọng nhất là vốn huy động, nó thể hiện khả năng tồn tại về mặt tài chính và chức năng trung gian của ngân hàng. PGD Bà Điểm luôn mong muốn tạo dựng chính sách thu hút vốn, tạo tiền đề cho quá trình đầu tư ngắn hạn, trung hạn và dài hạn đạt hiệu quả cao.

Hoạt động huy động vốn ngày càng tốt, tạo nguồn vốn dồi dào để phát triển các hoạt động kinh doanh khác chứng tỏ Sacombank nói chung và PGD Bà Điểm nói riêng có những chính sách đúng đắn, bám sát biến động của thị trường và có nguồn vốn mạnh để đầu tư, cho vay... nhằm tạo ra lợi nhuận và mở rộng thị trường.

Hoạt động huy động vốn và cho vay của PGD Bà Điểm trong 3 năm từ 2021 đến 2023 đều tăng, hoạt động kinh doanh của phòng ngày càng tốt. Cụ thể:

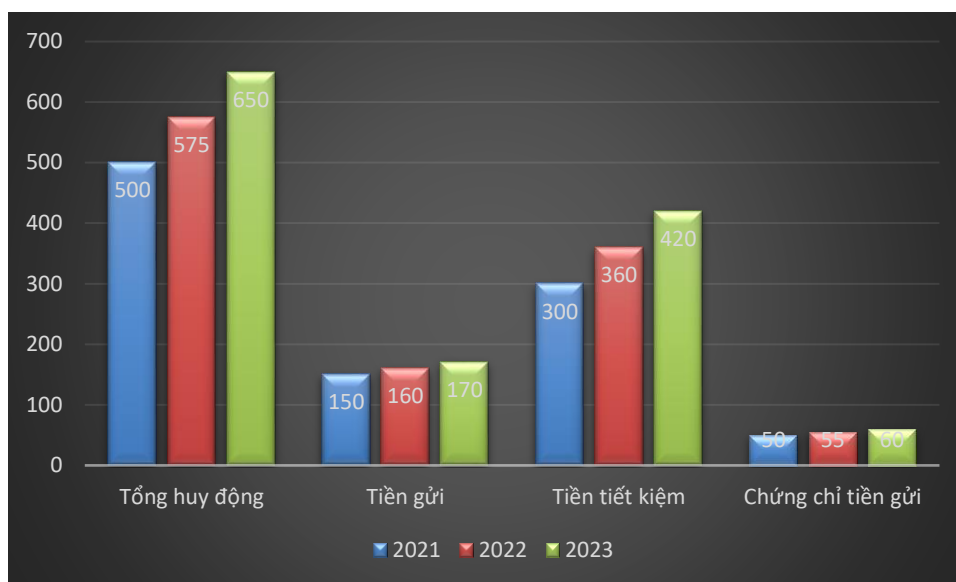
**Bảng 2.1 : Tình hình huy động vốn giai đoạn 2021-2023 PGD Bà Điểm**

ĐVT : Tỷ đồng

Năm	2021	2022	2023	So Sánh		So Sánh	
				2022/2021		2023/2022	
Tổng huy động	500.00	575.00	650.00	75.00	15%	75.00	13.04%
Tiền gửi	150.00	160.00	170.00	10.00	6.67%	10.00	6.25%

Tiền tiết kiệm	300.00	360.00	420.00	60.00	20.00%	60.00	16.67%
Chứng chỉ tiền gửi	50.00	55.00	60.00	5.00	10.00%	5.00	9.09%

*Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm*



Biểu đồ 2.1 Tốc độ tăng trưởng huy động vốn PGD Bà Điểm giai đoạn 2021-2023

*Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm*

Qua Bảng trên, ta thấy nguồn vốn huy động từ năm 2021 đến năm 2023 có sự tăng trưởng đáng kể, chứng tỏ vị thế của Sacombank trong lòng người tiêu dùng ngày càng cao. Cụ thể năm 2021 từ 500.00 tỷ đồng và đến 2022 lên đến 575.00 tỷ đồng, tăng 75 tỷ đồng, tăng 15% so với năm 2023 đến cuối năm 2023 vượt lên mức 650.00 tỷ đồng, tăng 13.04% so với năm 2022.

Huy động vốn và cho vay luôn có mối quan hệ mật thiết, tác động qua lại lẫn nhau nếu huy động tốt thì mới có nguồn để cho vay và ngược lại mở rộng và nâng cao chất lượng sử dụng vốn thì huy động mới có hiệu quả. Từ đầu, PGD đã xác định nguồn vốn có ý nghĩa quyết định đến việc kinh doanh, do vậy, PGD luôn chủ động tích cực quan tâm phát triển công tác huy động vốn dưới mọi hình thức.

NHNN tiến hành hạ lãi suất trong năm 2021-2023, hệ thống Sacombank vì thế mà lượng tiền huy động không nhiều. Để cạnh tranh với cái ngân hàng khác, Sacombank đã đề ra mức lãi suất hợp lý nhất cùng với các chính sách ưu đãi nên đến

năm 2023 nguồn vốn tăng vọt. Năm 2023 nguồn vốn tăng cao là nhờ PGD huy động vốn được từ tiền tiết kiệm với tổng số tiền 420.00 tỷ đồng, ngoài ra còn nhờ sự tăng lên của tiền gửi của các cá nhân và doanh nghiệp từ 160.00 tỷ đồng năm 2022 lên 170.00 tỷ đồng năm 2023, tương ứng 6.25% so với năm 2022.

#### 2.4.2 Các chỉ tiêu phản ánh hoạt động cho vay sản phẩm nhà của PGD Bà Điểm

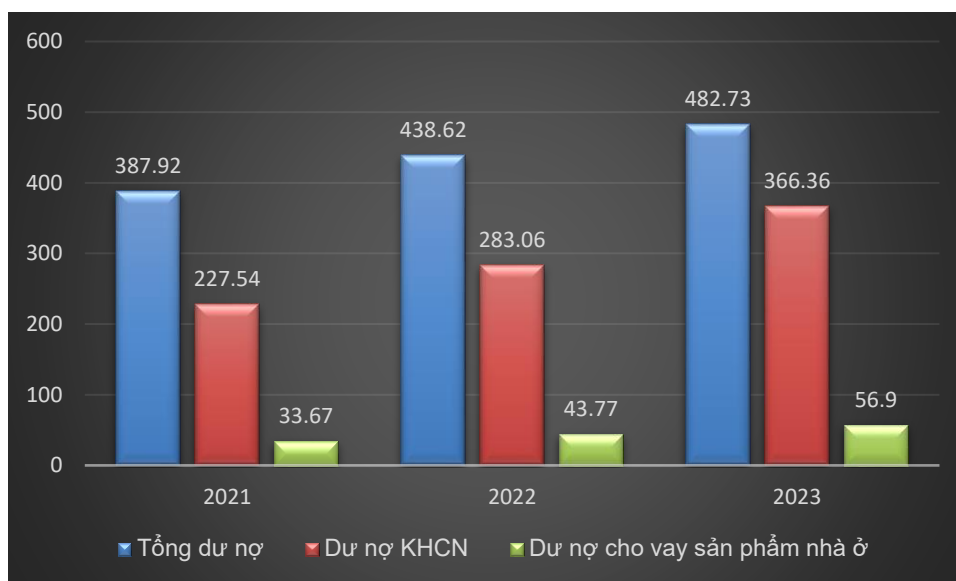
##### 2.4.2.1 Chỉ tiêu Dư nợ KHCN/ Tổng dư nợ

Bảng 2.2: Chỉ tiêu Dư nợ KHCN/ Tổng dư nợ của PGD Bà Điểm giai đoạn 2021-2023

ĐVT : Tỷ đồng

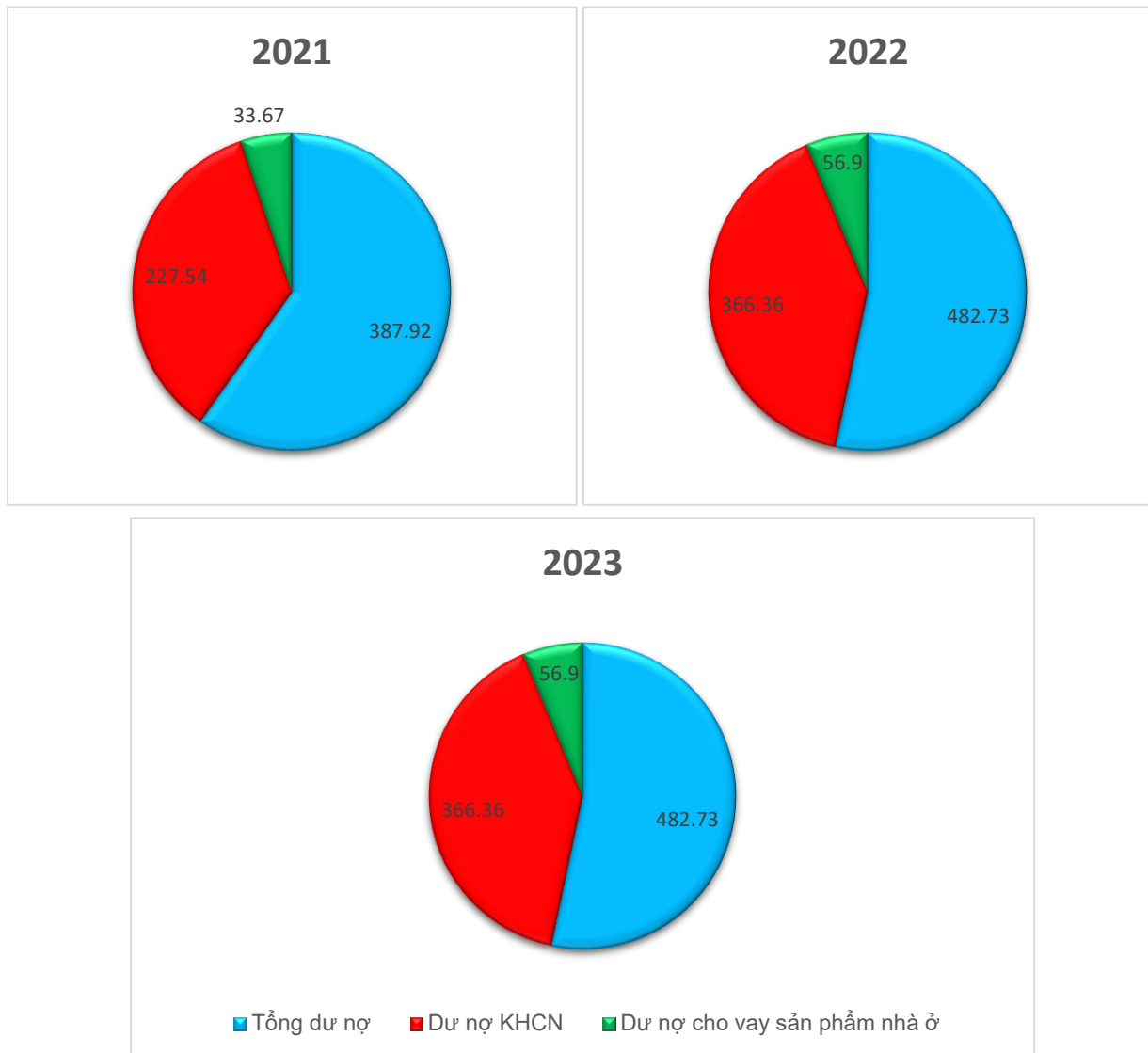
Năm	2021	2022	2023	So sánh		So sánh	
				2022/2021		2023/2022	
Tổng dư nợ	387.92	438.62	482.73	50.7	13.07%	44.11	10.06%
Dư nợ KHCN	227.54	283.06	366.36	55.52	24.40%	83.3	29.43%
Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở	33.67	43.77	56.9	10.1	30.00%	13.13	30.00%
Tỷ trọng dư nợ KHCN/ Tổng dư nợ	58.66%	64.53%	75.89%	5.88%		11.36%	

Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm



Biểu đồ 2.2 : Dư nợ KHCN so với Tổng dư nợ của PGD Bà Điểm dạng cột

Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm



Biểu đồ 2.3 : Dư nợ KHCN so với Tổng dư nợ của PGD Bà Điểm dạng pie

*Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm*

Tổng dư nợ của ngân hàng tăng trưởng liên tục từ năm 2021 đến năm 2023. Điều này cho thấy nhu cầu tín dụng của nền kinh tế cao, ngân hàng đã tận dụng tốt cơ hội để mở rộng quy mô hoạt động. Cụ thể: năm 2021 tổng dư nợ đạt 387.92 tỷ đồng; năm 2022 con số này tăng lên 438.62 tỷ đồng, tức tăng thêm 50.7 tỷ đồng, tương đương với mức tăng trưởng 13.07%; năm 2023 tổng dư nợ tiếp tục tăng lên

482.73 tỷ đồng, tăng thêm 44.11 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương mức tăng 10.06%.

Dư nợ dành cho khách hàng cá nhân (KHCN) có sự gia tăng đáng kể qua các năm cho thấy sự phục hồi của nền kinh tế sau đại dịch, cùng với mức sống của người dân được cải thiện đã thúc đẩy nhu cầu tiêu dùng và mua sắm, cụ thể: năm 2021 dư nợ KHCN là 227.54 tỷ đồng năm 2022 dư nợ KHCN tăng mạnh lên 283.06 tỷ đồng, tăng 55.52 tỷ đồng so với năm trước, tương đương mức tăng 24.40%; năm 2023 dư nợ KHCN tiếp tục tăng lên 366.36 tỷ đồng, tăng thêm 83.3 tỷ đồng, tương đương với mức tăng trưởng 29.43%. Những con số này cho thấy PGD Bà Điểm đã có sự mở rộng đáng kể trong việc cấp tín dụng cho khách hàng cá nhân. Đó có thể là kết quả của nhu cầu vay vốn tăng cao từ phía khách hàng cá nhân hoặc do chiến lược của ngân hàng nhằm thu hút và mở rộng tệp khách hàng.

Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở có sự tăng trưởng mạnh mẽ năm 2021 dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở đạt 33.67 tỷ đồng; năm 2022 con số này tăng lên 43.77 tỷ đồng, tức tăng 10.1 tỷ đồng so với năm trước, tương đương với mức tăng 30.00%. Đến năm 2023 dư nợ tiếp tục tăng lên 56.9 tỷ đồng, tăng 13.13 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương mức tăng trưởng 30.00%. Sự tăng trưởng mạnh mẽ từ cho vay sản phẩm nhà ở cho thấy dân số tăng, đô thị hóa và thu nhập khả dụng tăng đã làm gia tăng nhu cầu về nhà ở phản ánh nhu cầu ngày càng cao về sở hữu nhà ở của người dân, cùng với chính sách tín dụng ưu đãi của ngân hàng đối với các sản phẩm nhà ở. Ngân hàng đã đưa ra các chương trình lãi suất hấp dẫn hoặc các chính sách hỗ trợ vay vốn hiệu quả, qua đó thúc đẩy nhu cầu vay mua nhà hoặc cũng có thể liên quan đến sự phát triển của thị trường bất động sản trong những năm qua, với việc gia tăng số lượng các dự án nhà ở mới và sự khởi sắc của nền kinh tế.

Giai đoạn 2021-2022 tỷ trọng dư nợ KHCN trên tổng dư nợ đã tăng từ 58.66% lên 64.53%, với mức tăng 5.88%. Năm 2022-2023 tỷ trọng dư nợ KHCN tiếp tục tăng mạnh lên 75.89%, với mức tăng 11.36% cho thấy rằng dư nợ KHCN đã tăng nhanh hơn so với tổng dư nợ của ngân hàng, thể hiện sự chú trọng mạnh mẽ của ngân hàng vào việc phát triển các sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân (KHCN) hơn các sản phẩm khác. Cụ thể, dư nợ KHCN tăng 24.40%, cao hơn so với mức tăng tổng dư nợ là 13.07% lý giải cho việc tỷ trọng dư nợ KHCN tăng lên, ngân hàng

đang có sự dịch chuyển mạnh mẽ trong cơ cấu dư nợ về phía khách hàng cá nhân, với sự tăng trưởng vượt bậc của tỷ trọng dư nợ KHCN trên tổng dư nợ.

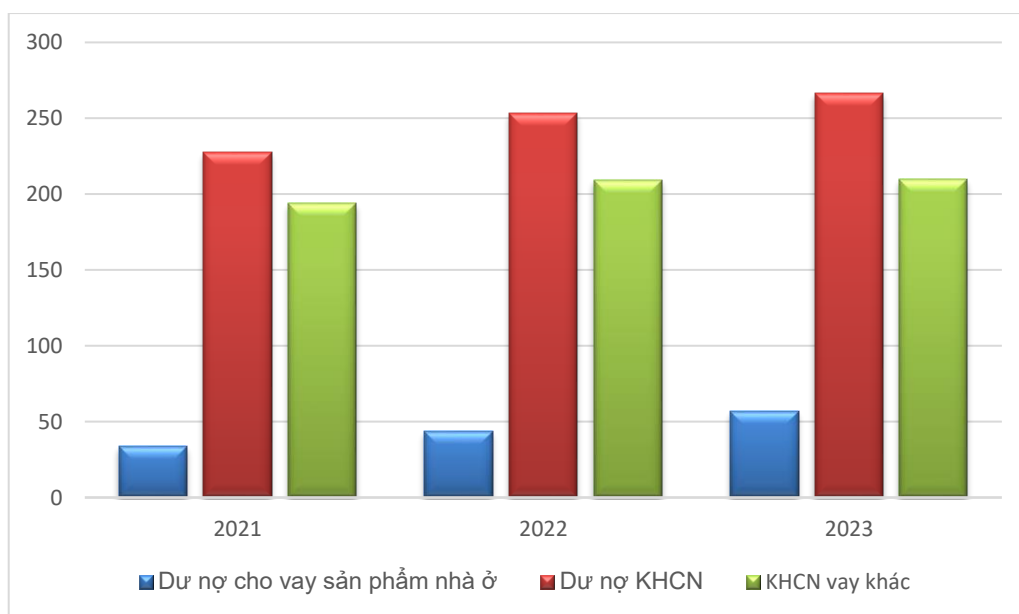
#### 2.4.2.2 Chỉ tiêu Dư nợ KHCN và Dư nợ sản phẩm nhà ở

Bảng 2.3: Chỉ tiêu Dư nợ KHCN và Dư nợ sản phẩm nhà ở

ĐVT: Tỷ đồng

Năm Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở	33.67	43.77	56.9	10.1	30.00%	13.13	30%
Dư nợ KHCN	227.54	253.06	266.36	25.52	11.22%	13.3	5.26%
KHCN vay khác	193.87	209.29	209.46	15.42	7.95%	0.17	0.08%
Tỷ trọng dư nợ sản phẩm nhà ở/ dư nợ KHCN	14.80%	17.30%	21.36%	2.50%		4.07%	

Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm



Biểu đồ 2.4: Chất lượng tổng dư nợ và dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở

Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm

Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở của ngân hàng ở thời điểm 2021-2023 đã có sự tăng trưởng mạnh mẽ trong khi đó dư nợ cho vay KHCN có xu hướng ổn định. Dư

nợ cho vay KHDN vay khác tăng trưởng chậm và có dấu hiệu bão hòa trong năm 2023. Nguyên nhân là do các doanh nghiệp đã cơ cấu lại nợ hoặc tìm kiếm các nguồn vốn khác hoặc có thể là môi trường kinh doanh còn nhiều khó khăn, đặc biệt là trong giai đoạn dịch bệnh COVID-19, đã ảnh hưởng đến nhu cầu vay vốn của doanh nghiệp và sự cạnh tranh giữa các ngân hàng ngày càng gay gắt, khiến các doanh nghiệp có nhiều lựa chọn hơn về nguồn vốn.

Tỷ trọng dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở trong tổng dư nợ KHCN đã tăng từ 14.80% năm 2021 lên 17.30% năm 2022, và tiếp tục tăng lên 21.36% vào năm 2023. PGD Bà Điểm tập trung ngày càng cao vào các sản phẩm vay mua nhà, đánh dấu sự chuyển dịch chiến lược rõ rệt trong cơ cấu tín dụng. Việc tăng tỷ trọng này phản ánh xu hướng đầu tư mạnh mẽ của ngân hàng vào lĩnh vực cho vay bất động sản, một phần do nhu cầu tăng mạnh từ thị trường, và một phần có thể do ngân hàng nhận thấy rủi ro thấp hơn và lợi nhuận cao hơn từ các khoản vay liên quan đến bất động sản so với các khoản vay khác.

#### 2.4.2.3 Tình hình sử dụng vốn vào hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở giai đoạn 2021-2023 PGD Bà Điểm

Nguồn vốn huy động đã được PGD Bà Điểm sử dụng vào hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở như sau:

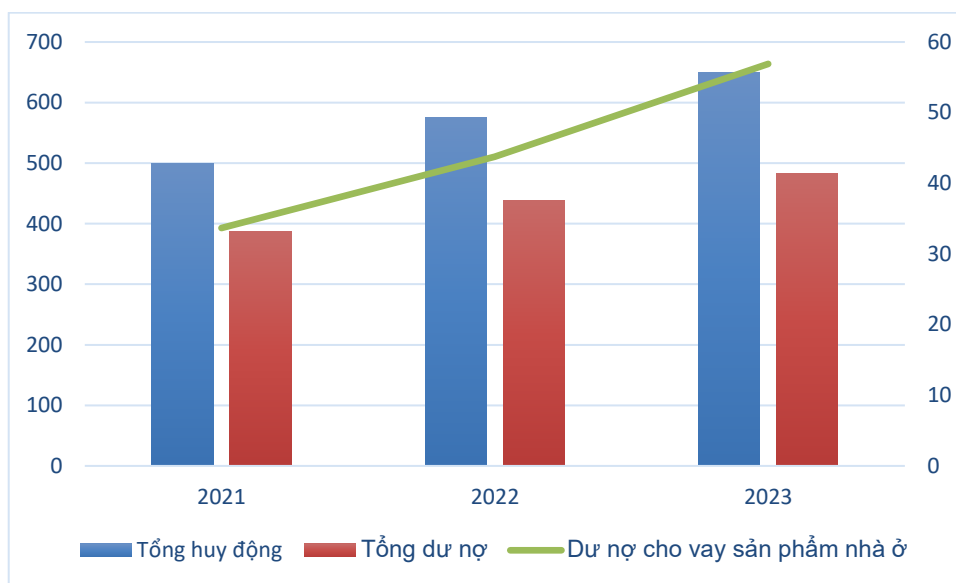
Bảng 2.4 : Tình hình sử dụng vốn vào hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở giai đoạn 2021-2023 PGD Bà Điểm

ĐVT : Tỷ đồng

Năm	2021	2022	2023	So sánh		So sánh	
				2022/2021		2023/2022	
Tổng huy động	500	575	650	75	15%	75	13.04%
Tổng dư nợ	387.92	438.62	482.73	50.7	13.07%	44.11	10.06%
Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở	33.67	43.77	56.9	10.1	30.00%	13.13	30.00%
Tỷ trọng dư nợ cho vay sản phẩm	6.73%	7.61%	8.75%	0.88%		1.14%	

nhà ở/ Tổng huy động					
-------------------------	--	--	--	--	--

Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm



Biểu đồ 2.5 Tình hình sử dụng vốn cho vay nhu cầu nhà ở

Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm

Qua biểu đồ trên ta thấy:

Từ năm 2021 đến 2023, tổng huy động và tổng dư nợ đều có mức tăng trưởng ấn tượng. Nguồn vốn sử dụng cho toàn bộ hoạt động cho vay cá nhân, cho vay doanh nghiệp, đầu tư,...chứng tỏ Ngân hàng luôn đủ vốn và tính thanh khoản cao. Điều này cho thấy khả năng huy động vốn và mở rộng hoạt động tín dụng của ngân hàng khá tốt, lãi suất huy động hấp dẫn, nhu cầu vay vốn của khách hàng tăng, đặc biệt là trong bối cảnh nền kinh tế phục hồi sau đại dịch. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng giảm có thể cho thấy ngân hàng cẩn trọng hơn trong việc xét duyệt các khoản vay để giảm thiểu rủi ro.

Cụ thể, nguồn vốn huy động từ năm 2021 đến năm 2023 tăng từ 500.00 lên 575.00 tỷ đồng (tăng 75.00 tỷ đồng), chiếm khoảng 15%. Tổng dư nợ cũng tăng đều qua các năm, với mức tăng 13.07% trong năm 2022 là 10.06% trong năm 2023. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng của tổng dư nợ có xu hướng giảm dần. Trong khi tổng dư nợ cho vay nhu cầu nhà ở tăng từ 33.67 lên 43.77 tỷ (tăng 10.01 tỷ đồng), chiếm khoảng 30.00%. Từ năm 2022 đến năm 2023, hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở tăng

thêm 30.00% tương đương 13.13 tỷ đồng chứng tỏ thị trường bất động sản phát triển mạnh mẽ, nhu cầu mua nhà của người dân tăng cao. Điều này dẫn đến tỷ trọng dư nợ cho vay nhu cầu nhà ở từ năm 2022 đến năm 2023 tăng so với năm trước từ 0.88% lên mức 1.14%. Điều này cho thấy ngân hàng đang đẩy mạnh mảng cho vay nhà ở, một lĩnh vực có tiềm năng phát triển lớn, nguồn vốn luôn đáp ứng đủ nhu cầu cho vay nhưng việc cho vay nhu cầu nhà ở sử dụng vốn thực sự hiệu quả nhất.

#### 2.4.2.4 Chỉ tiêu dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở và doanh số thu hồi nợ PGD Bà Điểm giai đoạn 2021-2023

Tổng số tiền Ngân hàng đã giải ngân cho khách hàng, thể hiện quy mô tín dụng của Ngân hàng. Chất lượng của các khoản cho vay nói chung và khoản cho vay nhu cầu nhà ở nói riêng được đảm bảo khi các khoản cho vay đến hạn đều được thanh toán đầy đủ cả gốc và lãi.

Vì thế, với mục tiêu được đặt ra là đảm bảo vốn sinh lời, an toàn, hiệu quả và có thể thu hồi được vốn, Ngân hàng không chỉ chú trọng đến hoạt động của nguồn vốn cho vay mà Ngân hàng còn cần phải chú trọng đến dư nợ cho vay và tình hình thu nợ của mình. Dư nợ cho vay nhu cầu nhà ở và doanh số thu hồi của PGD từ năm 2021 đến năm 2023 như sau:

Bảng 2.5: Chỉ tiêu dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở và doanh số thu hồi nợ giai đoạn 2021-2023

ĐVT: Tỷ đồng

Năm	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở	33.67	43.77	56.9	10.1	30.00%	13.13	30.00%
Cho vay mua nhà	23.35	30.12	40.19	6.77	28.99%	10.07	33.43%
Cho vay xây nhà	7.2	9.6	11.46	2.4	33.33%	1.86	19.38%
Cho vay sửa chữa nhà	3.12	4.05	5.25	0.93	29.81%	1.2	29.63%
Dư nợ đã thu hồi từ cho vay nhà ở	32.66	42.9	56.25	10.24	31.35%	13.35	31.12%
Giải ngân sản phẩm nhà ở	32.17	42.12	54.4	9.95	30.93%	12.28	29.15%

Tỷ số Dư nợ đã thu hồi / Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở	97.00%	98.01%	98.86%	1.01%	0.85%
---	--------	--------	--------	-------	-------

Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm



Biểu đồ 2.6 Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở giai đoạn 2021-2023

Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm

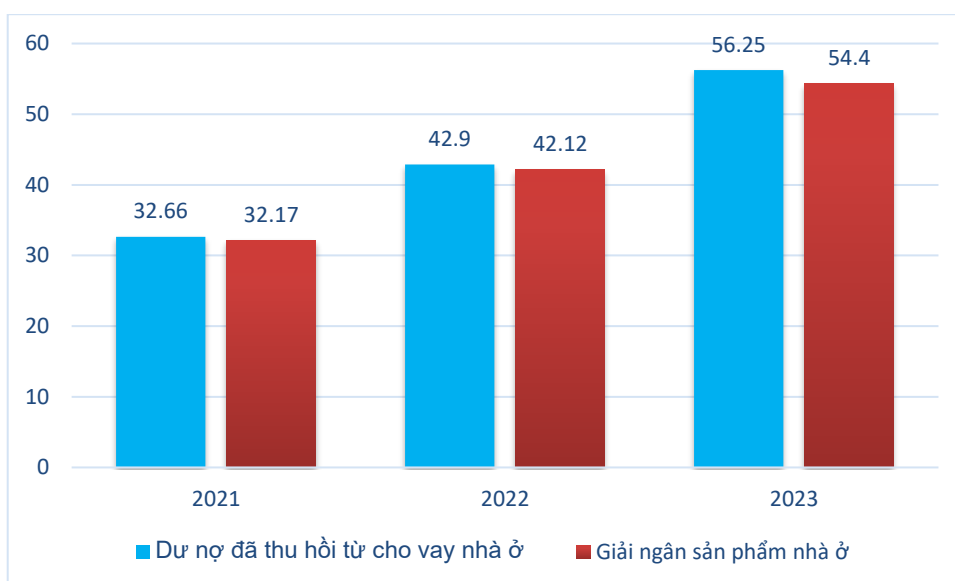
Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở của ngân hàng đã tăng trưởng liên tục và mạnh mẽ, với mức tăng trưởng 30% mỗi năm. Cả ba loại hình cho vay đều có mức tăng trưởng cao, đặc biệt là cho vay mua nhà. Điều này cho thấy nhu cầu vay vốn để mua, xây, và sửa chữa nhà ở tăng mạnh vì thế ngân hàng đang tập trung vào phân khúc thị trường này và đạt được những kết quả rất tốt, cụ thể:

Cho vay mua nhà năm 2021 đạt 23.35 tỷ đồng ; năm 2022 tăng lên 30.12 tỷ đồng (tăng 6.77 tỷ, tăng 28.99%) ; năm 2023 là 40.19 tỷ đồng (tăng 10.07 tỷ, tăng 33.43%). Cho vay mua nhà tăng đáng kể qua các năm, có thể do sự tăng trưởng của thị trường bất động sản và nhu cầu mua nhà tăng cao với mức tăng trưởng mạnh hơn trong năm 2023 so với năm 2022.

Cho vay xây nhà năm 2021 đạt 7.2 tỷ đồng đến năm 2022 tăng lên tới 9.6 tỷ đồng (tăng 2.4 tỷ, tăng 33.33%) năm 2023 là 11.46 tỷ đồng (tăng 1.86 tỷ, tăng 19.38%), điều này cho thấy vay xây nhà cũng tăng, tuy nhiên tốc độ tăng trưởng chậm lại trong năm 2023 so với năm 2022, có thể là do sự bão hòa trong nhu cầu xây nhà mới hoặc do khách hàng chuyển hướng sang mua nhà có sẵn.

Cho vay sửa chữa nhà năm 2021: 3.12 tỷ đồng đến năm 2022: 4.05 tỷ đồng (tăng 0.93 tỷ, tăng 29.81%) ; năm 2023: 5.25 tỷ đồng (tăng 1.2 tỷ, tăng 29.63%). Cho vay sửa chữa nhà tăng đều qua các năm với tỷ lệ tăng trưởng gần như không đổi. Điều này cho thấy nhu cầu cải tạo, nâng cấp nhà ở của khách hàng vẫn duy trì ổn định.

Nhận thấy một điều rằng, dù cho doanh số cho vay xây nhà hay sửa chữa nhà tăng thế nào thì cho vay mua nhà luôn chiếm đa số, điều đó cho thấy nhu cầu về nhà lúc nào cũng cần thiết. Nắm bắt điều đó, PGD Bà Điểm luôn đưa ra những gói sản phẩm hấp dẫn, thu hút khách hàng sử dụng ngày càng đông, cùng với sự chuyên nghiệp trong công tác thực hiện và sự tận tụy với khách hàng nên hoạt động cho vay luôn tăng.



Biểu đồ 2.7: Số nợ đã thu hồi từ cho vay nhà ở giai đoạn 2021-2023

*Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm*

Công tác thu nợ của PGD tăng qua các năm, cụ thể: vào cuối năm 2022 doanh số thu hồi nợ đạt 42,9 tỷ đồng, tăng 31,35% so với năm 2021 (tăng 10,24 tỷ đồng), đến năm 2023 thì tăng lên 56,25 tỷ đồng, tức tăng 31,12%. Ngân hàng thu hồi dư nợ cho vay nhà ở rất tốt, với tỷ lệ tăng trưởng cao và ổn định qua các năm, cho thấy rằng khả năng quản lý và thu hồi nợ của ngân hàng rất hiệu quả.

Trong khi đó, lượng tiền giải ngân cho hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở rất cao. Cụ thể, năm 2022 là 42,12 tỷ đồng, tăng 30,93% so với năm 2021, tương đương tăng 9,95 tỷ đồng, năm 2023 tăng lên mức 54,4 tỷ đồng, tăng 29,15% so với năm 2022, tương đương tăng 12,28 tỷ đồng.

Tỷ số dư nợ đã thu hồi / Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở năm 2021: 97.00% đến năm 2022: 98.01% (tăng 1.01%); năm 2023: 98.86% (tăng 0.85%). Tỷ số này tăng dần qua các năm chứng tỏ hiệu quả thu hồi nợ của ngân hàng ngày càng tốt hơn. Hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở đem lại cho Ngân hàng nhiều lợi nhuận vì nếu khách hàng trả nợ trước hạn, doanh số thu nợ tăng cao đồng nghĩa với việc tiền lời từ khoản vay của khách hàng không nhiều. Tuy nhiên, nếu doanh số thu nợ quá thấp thì có thể xảy ra trường hợp nợ xấu, nợ quá hạn, Ngân hàng buộc phải theo dõi chặt chẽ quá trình thu hồi nợ.

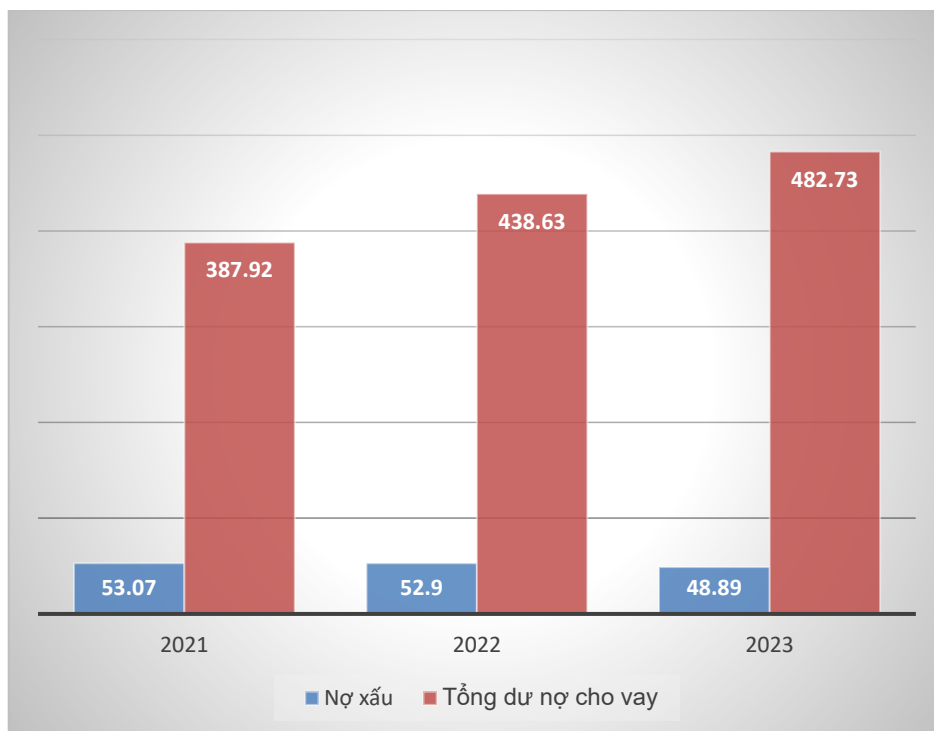
#### 2.4.2.5 Chi tiêu Nợ xấu/Tổng dư nợ

Bảng 2.6: Tình hình chất lượng nợ cho vay

ĐVT: Tỷ đồng

Năm Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
Nợ xấu	53.07	52.9	48.89	-0.17	-0.32%	-4.01	-7.58%
Tổng dư nợ cho vay	387.92	438.63	482.73	50.71	13.07%	44.1	10.05%
Tỷ trọng nợ xấu/ tổng dư nợ cho vay	13.68%	12.06%	10.13%	-1.62%		-1.93%	

*Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm*



Biểu đồ 2.8: Nợ xấu sản phẩm nhà ở so với Tổng dư nợ vay

*Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm*

Trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023, nợ xấu của ngân hàng giảm dần, cụ thể, nợ xấu giảm từ 53.07 tỷ đồng năm 2021 xuống còn 52.9 tỷ đồng năm 2022, tương ứng với mức giảm 0.17 tỷ đồng, tức giảm 0.32%. Đến năm 2023, nợ xấu tiếp tục giảm mạnh hơn, xuống còn 48.89 tỷ đồng, giảm 4.01 tỷ đồng so với năm 2022, tương ứng với tỷ lệ giảm 7.58%. Việc nợ xấu giảm dần trong suốt ba năm cho thấy ngân hàng đã có những biện pháp quản lý và kiểm soát rủi ro tín dụng hiệu quả. Đây có thể là kết quả của các chính sách thắt chặt tín dụng đối với các khoản vay có rủi ro cao, đồng thời tăng cường thu hồi nợ và cải thiện quy trình thẩm định khách hàng. Ngoài ra, việc giảm nợ xấu cũng có thể phản ánh sự cải thiện của nền kinh tế, người vay có khả năng thanh toán tốt hơn.

Tỷ trọng nợ xấu trong tổng dư nợ cho vay đã giảm liên tục qua các năm từ mức 13.68% năm 2021, tỷ trọng này giảm xuống còn 12.06% năm 2022, và tiếp tục giảm còn 10.13% vào năm 2023. Cụ thể, năm 2022 so với năm 2021 giảm 1.62%, và năm 2023 so với năm 2022 giảm 1.93%. Việc tỷ trọng nợ xấu giảm liên tục cho thấy rằng chất lượng tín dụng của ngân hàng đang được cải thiện rõ rệt, điều này sẽ giúp tăng cường khả năng sinh lời và thanh khoản của ngân hàng... Tổng dư nợ cho vay

tăng lên, tỷ lệ nợ xấu lại giảm, có nghĩa là ngân hàng đã kiểm soát tốt rủi ro, không để nợ xấu tăng cùng với dư nợ. PGD Bà Điểm sẽ có nhiều cơ hội để mở rộng hoạt động kinh doanh và tăng trưởng bền vững.

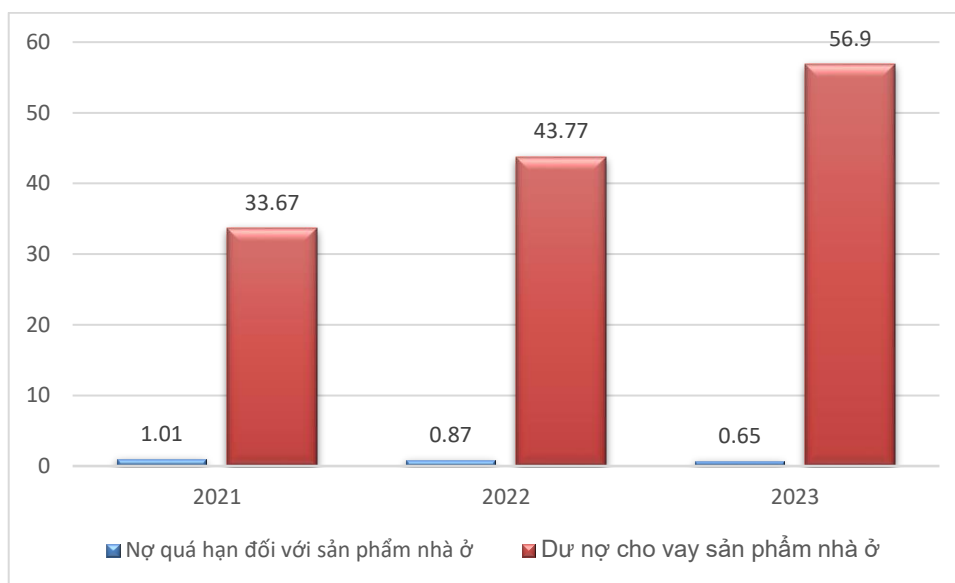
#### 2.4.2.6 Chất lượng cho vay sản phẩm nhà ở/Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở

Bảng 2.7: Chất lượng cho vay sản phẩm nhà ở/Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở

ĐVT: Tỷ đồng

Năm Chi tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
Nợ quá hạn đối với sản phẩm nhà ở	1.01	0.87	0.65	-0.14	-13.86%	-0.22	-25.29%
Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở	33.67	43.77	56.9	10.1	30.00%	13.13	30.00%
Tỷ trọng nợ quá hạn sản phẩm nhà ở/ dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở	3.00%	1.99%	1.14%	-1.01%		-0.85%	

Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm



Biểu đồ 2.9: Nợ quá hạn đối với sản phẩm nhà ở/Dư nợ cho vay sản phẩm nhà ở

Nguồn: Báo cáo kinh doanh thường niên của PGD Bà Điểm

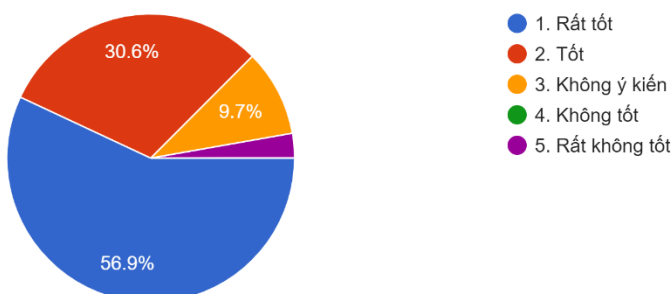
Giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023, nợ quá hạn đối với sản phẩm nhà ở của ngân hàng giảm dần qua từng năm. Cụ thể, nợ quá hạn giảm từ 1.01 tỷ đồng năm

2021 xuống còn 0.87 tỷ đồng năm 2022, tương ứng với mức giảm 0.14 tỷ đồng, tức giảm 13.86%. Đến năm 2023, nợ quá hạn tiếp tục giảm mạnh hơn, xuống còn 0.65 tỷ đồng, giảm 0.22 tỷ đồng so với năm 2022, tương ứng với tỷ lệ giảm 25.29%. Nợ quá hạn giảm liên tục qua các năm phản ánh sự cải thiện trong khả năng quản lý và thu hồi nợ của ngân hàng. Các biện pháp hỗ trợ và chính sách linh hoạt được áp dụng và sự phục hồi của nền kinh tế sau đại dịch COVID-19 đã tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng thanh toán nợ đúng thời hạn, giảm thiểu nợ quá hạn.

#### 2.4.3 Kết quả khảo sát về ngân hàng Sacombank PGD Bà Điểm

Quan sát : CS1 chính sách tín dụng của ngân hàng Sacombank PGD Bà Điểm, trong tổng 72 khách hàng khảo sát thì khách hàng khảo sát rất tốt chiếm tỷ lệ 56.9% ( 30.6% tốt; 9.7% không ý kiến; 2.8% rất không tốt).

Anh/chị cảm thấy chính sách tín dụng của Ngân hàng Sacombank tại PGD Bà Điểm như thế nào?  
72 responses



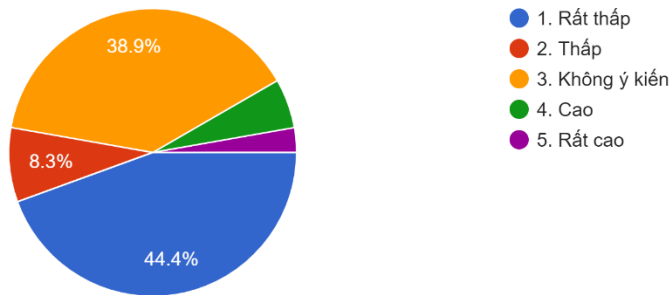
Biểu đồ 2.10: Khảo sát chính sách tín dụng Ngân hàng Sacombank

Chính sách tín dụng của Sacombank tại PGD Bà Điểm được đánh giá rất cao bởi đa số khách hàng, cho thấy ngân hàng đang có những chính sách phù hợp và đáp ứng tốt nhu cầu của người tiêu dùng.

Quan sát : LS1 lãi suất của ngân hàng Sacombank PGD Bà Điểm, trong tổng 72 khách hàng khảo sát thì khách hàng khảo sát rất tốt chiếm tỷ lệ 44.4% ( 8.3% tốt; 38.9% không ý kiến; 5.6% cao ;2.8% rất cao).

Anh/chị cảm thấy lãi suất cho vay của Ngân hàng Sacombank tại PGD Bà Điểm như thế nào?

72 responses



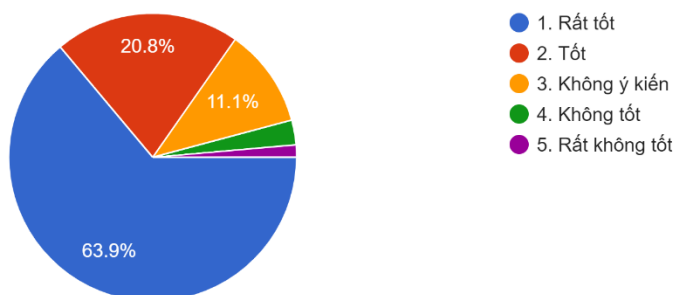
Biểu đồ 2.11: Khảo sát lãi suất cho vay Ngân hàng Sacombank

Đa số khách hàng cảm thấy lãi suất cho vay của Sacombank tại PGD Bà Điểm là rất cạnh tranh và hấp dẫn. Đây là tín hiệu tích cực cho ngân hàng vì lãi suất thấp thường thu hút nhiều khách hàng vay vốn hơn, giúp tăng cường sự phát triển của các dịch vụ tín dụng.

Quan sát : NV1 cán bộ nhân viên ngân hàng của ngân hàng Sacombank PGD Bà Điểm, trong tổng 72 khách hàng khảo sát thì khách hàng khảo sát rất tốt chiếm tỷ lệ 63.9% ( 20.8% tốt; 11.1% không ý kiến; 2.8% không tốt ;1.4% rất không tốt).

Anh/chị cảm thấy trình độ chuyên môn CBNV của Ngân hàng Sacombank tại PGD Bà Điểm như thế nào?

72 responses

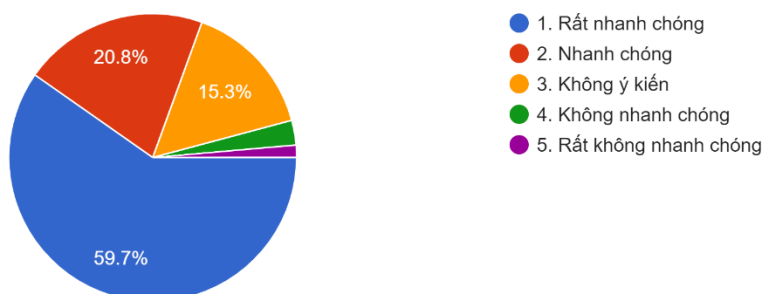


Biểu đồ 2.12: Khảo sát chính sách tín dụng Ngân hàng Sacombank

Trình độ chuyên môn của CBNV tại Ngân hàng Sacombank PGD Bà Điểm được đánh giá rất cao, thể hiện qua sự chuyên nghiệp, kiến thức sâu rộng và khả năng phục vụ khách hàng hiệu quả. Nhân viên được đào tạo bài bản, có kinh nghiệm và thực hiện công việc một cách chuyên nghiệp.

Quan sát : TTVV1 thủ tục vay vốn ngân hàng của ngân hàng Sacombank PGD Bà Điểm, trong tổng 72 khách hàng khảo sát thì khách hàng khảo sát rất nhanh chóng chiếm tỷ lệ 59.7% ( 20.8% nhanh chóng; 11.1% không ý kiến; 2.8% không nhanh chóng ;1.4% rất không nhanh chóng).

Anh/chị cảm thấy thủ tục vay vốn của Ngân hàng Sacombank tại PGD Bà Điểm như thế nào?  
72 responses



Biểu đồ 2.13: Khảo sát chính sách tín dụng Ngân hàng Sacombank

Thủ tục vay vốn tại Sacombank, PGD Bà Điểm được đánh giá là rất nhanh chóng bởi đa số khách hàng. Điều này cho thấy ngân hàng đã có những quy trình làm việc hiệu quả, đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng. Tuy nhiên, vẫn còn một tỷ lệ nhỏ khách hàng không có ý kiến hoặc cảm thấy thủ tục chưa thực sự nhanh chóng, điều này là dấu hiệu để ngân hàng có thể tiếp tục cải tiến quy trình của mình.

2.4.4 Đánh giá hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở của PGD Bà Điểm từ năm 2021 đến năm 2023.

Về mức cấp tín dụng so với giá trị định giá tài sản bảo đảm: mức cho vay được áp dụng cho TSBĐ là 70% giá trị BĐS và 100% giá trị sổ tiết kiệm. Tuy nhiên tùy vào đối tượng khách hàng và xếp hạng tín dụng khách hàng, cán bộ tín dụng có thể linh hoạt trong việc thẩm định BĐS để tạo thuận lợi cho khách hàng vay. Mức cấp tín dụng tối đa so với giá trị định giá BĐS là 75% đối với khách hàng xếp hạng AAA, AA; 70% đối với khách hàng hạng A,BBB; 60% đối với nhóm khách hàng còn lại. Trường hợp TSBĐ là sổ tiết kiệm, mức cấp tín dụng sẽ tùy theo quyết định của Giám đốc trên nguyên tắc giá trị TSBĐ tại thời điểm nợ đến hạn, đủ để thanh toán số tiền cho vay, lãi và chi phí (nếu có).

Về mức lãi suất: Từng món sản phẩm cho vay chỉ đưa ra một mức lãi suất cho vay và cố định mức đó cho tất cả khách hàng. Lãi suất của một món vay bao gồm nhiều yếu tố như lợi nhuận mang lại cho ngân hàng, chi phí, xếp hạng tín dụng và các chương trình ưu đãi để thu hút khách hàng. Nói chung, mức lãi suất sẽ linh hoạt tùy theo đối tượng khách hàng vay. Như vậy, PGD không những tìm kiếm khách hàng mới bằng những chương trình ưu đãi lãi suất mà còn giữ được lượng khách hàng cũ với những ưu đãi khác.

Về tài sản đảm bảo: TSBĐ là QSH nhà/QSD đất ở của khách hàng, hoặc BĐS hình thành từ vốn vay. TSBĐ là nhà/đất ở của khách hàng, hoặc BĐS hình thành từ vốn vay. Trường hợp mua nhà nhưng bên bán chưa chuyển giao QSH nhà/QSD đất trong thời gian ngắn, thì TSBĐ là QSH nhà/QSD đất và sổ tiết kiệm.

Về việc định giá bất động sản: Việc định giá bất động sản là bước cực kỳ quan trọng cho nên đòi hỏi định giá nghiêm ngặt, chi tiết đến từng con hẻm, độ rộng của hẻm, vị trí, phương hướng nhà, những điểm cộng khi đường hẻm sạch sẽ, gần trường học,... và có cả những điểm trừ để giảm giá trị BĐS. Việc định giá BĐS chặt chẽ như lý thuyết đã học, bên cạnh đó cũng rất linh hoạt nhờ vào việc dựa trên giá thị trường và mức độ tin tưởng khách hàng. Ngân hàng luôn tạo điều kiện để khách hàng có thể vay đúng nhu cầu của mình, nhưng không vì thế mà nâng giá BĐS lên quá cao mà chỉ phù hợp với nhu cầu vay. Bên cạnh đó, Ngân hàng luôn giám sát chặt chẽ, nhắc nhở khách hàng khi đến hạn thanh toán để giảm thiểu rủi ro.

Về quy trình cho vay là cơ sở cho những quy trình cho vay thực tế. Việc tìm kiếm khách hàng và tiếp nhận hồ sơ vay có thể diễn ra khi CVKH tư vấn, hướng dẫn cho khách hàng, thẩm định điều kiện vay vốn cũng được thực hiện nhanh chủ yếu nhờ kinh nghiệm của CVKH. Sau đó, CVKH sẽ phải nhập hồ sơ bao gồm: thông tin khách hàng, tờ trình thẩm định, TSBĐ,... vào hệ thống Ngân hàng và chờ đợi phê duyệt từ Trưởng PGD, Hội đồng ban phán quyết, Giám đốc. Nếu bộ hồ sơ được duyệt, tiến hành ký kết HĐTD với khách hàng, giao nhận giấy tờ TSBĐ sau đó giải ngân, theo dõi khoản vay và khi đến hạn thì thanh lý hợp đồng, giải chấp TSBĐ và lưu giữ hồ sơ về khách hàng. Trường hợp bộ hồ sơ bị Giám đốc từ chối thì CVKH phải soạn văn bản trả lời cho khách hàng.

## **2.5. Những kết quả đạt được của hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở từ năm 2021 đến năm 2023**

Năm 2021 - 2023 thời điểm này nền kinh tế xảy ra nhiều biến động khi thị trường tiền tệ và thị trường chứng khoán vẫn còn nhiều bất ổn nội tại. Song, với những nỗ lực của cả PGD cùng với những chính sách quản lý cho vay nhu cầu nhà ở khá hiệu quả, đã giúp cho PGD Bà Điểm đạt được những kết quả đáng kể sau:

### **2.5.1. Cơ cấu dư nợ cho vay**

Tỷ trọng dư nợ cho vay nhu cầu nhà ở tăng, luôn ở mức an toàn, PGD đã kiểm soát rất tốt rủi ro của các khoản cho vay. Lợi nhuận thu được từ cho vay nhu cầu nhà ở cũng tăng do PGD đã định hướng đúng mục tiêu, đổi mới cơ chế, thực hiện các kế hoạch đầu tư hiệu quả. Đồng thời, PGD đã nắm bắt được thời cơ, điều chỉnh kịp thời lãi suất cho vay theo đúng quy định của Thống đốc NHNN, tháo gỡ những khó khăn giúp cải thiện hiệu quả kinh doanh của PGD.

### **2.5.2 Chiến lược kinh doanh**

PGD đã thực hiện các chiến lược kinh doanh hiệu quả thu hút được nhiều khách hàng mới, đồng thời luôn duy trì tốt mối quan hệ cho vay với khách hàng cũ như chính sách ưu đãi lãi suất, chương trình ưu đãi đối với các khoản tiền gửi và cho vay, tư vấn cho khách hàng tới gửi tiền và vay vốn ngân hàng, PGD ngày càng chủ động hơn trong việc tìm kiếm những khách hàng mới, tiềm năng trong việc thực hiện công tác tiếp cận khách hàng, từng bước đơn giản hóa và hướng dẫn rất cụ thể cho các khách hàng trong từng giai đoạn của quy trình cho vay. Điều đó giúp cho các khách hàng hoàn thành các thủ tục xin vay được nhanh chóng và thuận lợi mà còn giúp cho các cán bộ hiểu rõ hơn các dự án mình cho vay để từ đó giám sát, thẩm định các khoản cho vay một cách chính xác, giúp giảm thiểu được rủi ro và hạn chế các khoản nợ xấu ở mức thấp nhất.

### **2.5.3 Cơ chế quản lý và điều hành**

Cơ chế quản lý điều hành tập trung giúp giảm thiểu được rủi ro cho PGD, do đó ngân hàng sẽ dễ kiểm soát và khắc phục tốt các rủi ro gặp phải. Bên cạnh đó, PGD đã thực hiện tốt và nghiêm ngặt các quy định của NHNN như phân loại nợ, thiết lập dự phòng đối với các khoản cho vay... nên đã giúp PGD giảm thiểu được nhiều rủi ro, tạo lập uy tín đối với khách hàng.

#### 2.5.4 Nguồn nhân lực

PGD có một đội ngũ cán bộ nhiệt tình, năng động, tinh thần trách nhiệm cao, không ngừng sáng tạo và luôn phấn đấu vươn lên. Đồng thời, PGD đã xây dựng được hình ảnh, thái độ phục vụ tốt, tạo thiện cảm với khách hàng từ những lần giao tiếp đầu tiên. Ngoài ra, nhờ các buổi giao lưu, đào tạo, thảo luận thường xuyên đã giúp cho toàn bộ CVKH có sự nhiệt huyết, hăng hái trong công việc, nâng cao trình độ, thao tác và kỹ năng xử lý tình huống lưu loát hơn, tạo niềm tin cho khách hàng mang lại hiệu quả công việc tốt nhất.

### **2.6 Những hạn chế trong hoạt động cho vay sản phẩm nhà ở tại PGD Bà Điểm giai đoạn 2021-2023**

#### 2.6.1 Tình trạng quá tải công việc

Dù đội ngũ nhân viên có trình độ năng lực cao, tuy nhiên một CVKH lại đảm nhiệm quá nhiều công việc từ những khâu như tìm kiếm khách hàng, hướng dẫn, lập hồ sơ đến việc thẩm định, giải ngân, theo dõi, quan sát các khoản cho vay, đến cả việc thu hồi các khoản nợ nên đã gây ra áp lực rất lớn cho cán bộ tín dụng ảnh hưởng tới chất lượng của quá trình cho vay không được đảm bảo, dẫn đến rủi ro cho ngân hàng. Không những thế, hệ thống kiểm soát lại quá chặt chẽ cộng với số lượng hồ sơ, chứng từ cần giải quyết quá lớn đã làm mất nhiều thời gian để CVKH dành cho việc thẩm định trong công việc.

#### 2.6.2. Quy trình cho vay

Trong quy trình cho vay thông tin thẩm định là vô cùng quan trọng, khi thiếu thông tin thẩm định việc ra quyết định cho vay dẫn đến quyết định cho vay sai lầm. Việc thiếu thông tin sẽ dẫn đến sự nhìn nhận sai sự thật về đối tượng vay vốn, thông tin về tình hình hoạt động, khả năng tài chính. Những yếu tố này ảnh hưởng đến việc sử dụng vốn của khách hàng có đúng mục đích hay không, và nó phản ánh khả năng trả nợ của khách hàng trong tương lai. Việc thiếu thông tin này có thể xuất phát từ các nguyên nhân sau: Nhân viên thẩm định chưa có kinh nghiệm trong công tác tín dụng, thiếu năng lực thẩm định, quá trình thu thập thông tin không đầy đủ do chủ quan hoặc lười biếng thu thập thông tin, đôi khi chỉ dựa trên tài liệu do khách hàng cung cấp mà không có các biện pháp kiểm tra lại tính xác thực, hợp lý của thông tin. Ngân hàng chưa có quy định chặt chẽ và kiểm soát sự tuân thủ việc giám sát sau khi

cho vay của nhân viên tín dụng bao gồm kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay và tình hình thực tế của khách hàng. Vì thế, các nhân viên tín dụng có thể không thực hiện đầy đủ đúng theo quy định hoặc thực hiện một cách đối phó. Cũng một phần là do cán bộ tín dụng có sự hạn chế kiến thức về các đặc thù của ngành nghề kinh doanh nên không kiểm soát được toàn bộ việc sử dụng vốn vay của khách hàng.

#### 2.6.3 Phụ thuộc vào CIC

Do thông tin CIC cập nhật hàng tháng nên thông tin về khách hàng không được cập nhật và xử lý kịp thời, mô hình CIC còn có hạn chế do không đánh giá cao các chỉ tiêu phi tài chính. Do đó, CIC là một yếu tố dùng để tham khảo trong quá trình xếp hạng tín dụng khách hàng.

#### 2.6.4 Cơ chế đầu tư và cho vay tập trung

Có thể thấy rằng, hiện tại PGD đang tập trung cho vay chủ lực vào một đối tượng khách hàng, mô hình chung làm tăng dư nợ vay khá cao, tăng tính rủi ro cho Ngân hàng, từ đó có thể thấy được phân khúc khách hàng còn khá hẹp, chủ yếu là các đối tượng khách hàng có nhu cầu chuyển nhượng BĐS.

#### 2.6.5. Sản phẩm dịch vụ và chế độ ưu đãi còn hạn chế

Sản phẩm dịch vụ và các chương trình ưu đãi mà ngân hàng áp dụng chưa đáp ứng được nhu cầu của khách hàng cũng như sức cạnh tranh mạnh mẽ của thị trường ngân hàng. Cơ chế lãi suất của Sacombank còn khá chặt chẽ, cứng rắn, chưa phù hợp lắm với tình hình biến động cụ thể trong thực tế, có thể thấy đây là một trong những lý do làm giảm sức bán sản phẩm dịch vụ của ngân hàng.

#### 2.6.6 Chiến lược quảng bá thương hiệu mang lại hiệu quả chưa cao

Dù đã tổ chức các công tác marketing, tiếp thị sản phẩm dịch vụ đến tay người tiêu dùng tuy nhiên hoạt động này vẫn chưa được chú trọng và đầu tư hiệu quả. Thương hiệu và chất lượng sản phẩm, dịch vụ chưa thật sự nổi bật trước hàng ngàn những sản phẩm, dịch vụ khác trong thị trường cho vay hiện nay.

#### 2.6.7. Yếu tố khách quan

Ngoài những yếu tố nội tại ở ngân hàng được liệt kê ở trên còn có một số yếu tố khác như: thiên tai, pháp lý, chính sách, thị trường... Tuy rất nhỏ nhưng cũng có thể ảnh hưởng tới tình hình tài chính của khách hàng đi vay, làm ảnh hưởng đến nguồn trả nợ và dẫn tới rủi ro cho NH.

Với nguồn vốn huy động được khá dồi dào và liên tục tăng trong 3 năm qua đó chính là cơ sở để PGD có thể tính toán, cân nhắc mở rộng các sản phẩm cho vay nhằm đạt được tỷ lệ tăng trưởng tín dụng tối ưu; sử dụng có hiệu quả nguồn vốn huy động được trong những năm sắp tới.

## **CHƯƠNG 3: MỘT SỐ GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NHẪM NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY MUA NHÀ Ở TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN SÀI GÒN THƯƠNG TÍN – CHI NHÁNH HÓC MÔN – PHÒNG GIAO DỊCH BÀ ĐIỂM**

### **3.1. Giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại PGD Bà Điểm.**

#### **3.1.1. Mở rộng hoạt động kinh doanh.**

Mở rộng các khoản vay đồng thời mở rộng phạm vi cho vay phù hợp, kết hợp nghiên cứu, tìm hiểu các lĩnh vực mới trong khu vực hiểu được nhu cầu và mong muốn của khách hàng. Tận dụng tốt các mối quan hệ hiện có với khách hàng để phát triển hoạt động truyền thông kết hợp hợp tác với các đối tác liên kết của ngân hàng nhằm quảng bá hình ảnh và các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Bên cạnh đó tiến hành khảo sát xác định các khu vực có tiềm năng nghiên cứu lớn, phân công trách nhiệm cho từng CVKH theo từng khu vực cụ thể, mở rộng quy mô thương mại...

Mở rộng danh mục sản phẩm tín dụng nhằm đa dạng hóa hoạt động cho vay của ngân hàng. Hạn chế tập trung vào các sản phẩm thủ tục đơn giản, không tốn nhiều thời gian và không có lợi cho khách hàng. Cần đưa ra những giải pháp về lợi ích mà khách hàng có thể đạt được một cách hiệu quả và nhanh chóng nhất có thể. PGD nên đề xuất Sacombank thành lập bộ phận thu thập dữ liệu khách hàng và thực hiện chăm sóc, phân loại độc lập.

Đổi mới, nắm bắt nhanh nhu cầu của khách hàng và cung cấp những sản phẩm phù hợp cho khách hàng ở mọi tầng lớp. Luôn quan tâm, chăm sóc các khách hàng cũ, đặc biệt là khách hàng thân thiết và khách hàng VIP của PGD như thăm quan, tặng quà kỷ niệm... nhằm duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng, đồng thời mở rộng tìm kiếm khách hàng, phát triển tệp khách hàng mới.

Hiện nay, hầu hết các ngân hàng đều cung cấp sản phẩm tương tự nhau, điều này cho thấy mức độ cạnh tranh rất cao. Vì vậy, để thu hút khách hàng, PGD phải có những khác biệt vượt trội như các mẫu thiết kế tờ rơi điện tử, quảng cáo phải được trình bày chuyên nghiệp, dễ hiểu, thu hút khách hàng; thái độ phục vụ tốt: giúp khách hàng hiểu rõ nội dung sản phẩm, đặc biệt là mọi thông tin liên quan đến sản phẩm,

quy định và lợi ích của khách hàng truyền tải tới khách hàng rõ ràng, minh bạch., ngoại hình của nhân viên cũng là một điểm cộng và cơ sở vật chất được bố trí hợp lý: quầy giao dịch, các chi tiết trang trí và bảng thông tin khách hàng cũng phải được chăm chút, các thủ tục được thao tác nhanh chóng, kịp thời... để đạt được sự hài lòng của khách hàng ngay từ những ngày đầu tiên, tạo tiền đề để khách hàng có ấn tượng tốt khi đến với PGD.

Cần có thêm các buổi đào tạo chuyên sâu để nâng cao kiến thức, kỹ năng tiếp thị của bộ phận tín dụng nói riêng và toàn thể nhân viên tại PGD nói chung.

Mở rộng danh mục sản phẩm tín dụng nhằm đa dạng hóa hoạt động cho vay của ngân hàng. Việc tập trung cải tiến và tung ra các sản phẩm mới, độc đáo, đa dạng để tối đa hóa lợi ích của khách hàng là vô cùng cần thiết. Sacombank vừa ra mắt sản phẩm tiết kiệm Phù Đổng dành cho trẻ em từ 0-15 tuổi, thu hút đông đảo khách hàng. Vì vậy, trong thời gian tới, ngân hàng nên tiếp tục tung ra các sản phẩm cho vay đáp ứng các tiêu chí: đối tượng khách hàng đa dạng, với nhiều sản phẩm cho vay khác biệt, chất lượng cao. Lãi suất linh hoạt và cạnh tranh so với các ngân hàng khác. Giảm thời gian giữa đánh giá và thanh toán. Nâng cao chất lượng dịch vụ và bảo mật thông tin. Các sản phẩm, dịch vụ mới triển khai dưới dạng gói sản phẩm cho vay khởi nghiệp, sản phẩm cho vay ưu đãi dành riêng cho phụ nữ. Nâng cao số lượng và chất lượng các dịch vụ hỗ trợ khách hàng. Hạn chế tập trung vào các sản phẩm thủ tục đơn giản, không tốn nhiều thời gian và không có lợi cho khách hàng. Cần đưa ra những giải pháp về lợi ích mà khách hàng có thể đạt được một cách hiệu quả và nhanh chóng nhất có thể, thành lập bộ phận thu thập dữ liệu khách hàng và thực hiện chăm sóc, phân loại độc lập.

### 3.1.2. Phát triển hiệu quả hoạt động tín dụng.

Quy trình cấp tín dụng phải được thực hiện chính xác, đầy đủ, nhanh chóng, đặc biệt chú trọng khâu thẩm định, ảnh hưởng đến hiệu quả trả nợ của các khoản vay sau này, nhằm tránh sai sót trong quá trình ra quyết định cấp tín dụng và nâng cao chất lượng tín dụng. Đánh giá tốt trong thẩm định giúp PGD chủ động tham gia tư vấn, đánh giá tình hình thực tế của khách hàng và loại bỏ ngay từ đầu những dự án không khả thi, từ đó giảm thiểu rủi ro cho PGD.

Cần thường xuyên theo dõi và sử dụng hiệu quả toàn bộ Thông tin tín dụng khách hàng (CIC) để đánh giá các điều khoản cho vay phù hợp cũng như kế hoạch sử dụng vốn và tính kỹ lưỡng của hồ sơ vay trước khi thực hiện.

Tổ chức hệ thống xếp hạng tín nhiệm (CRS) phù hợp với từng mục tiêu cấp tín dụng và từng đối tượng khách hàng.

Quy định và lập kế hoạch hợp lý theo dõi các khoản nợ như nợ đến hạn trả lãi, gốc, việc sử dụng nợ sau khi giải ngân, những thay đổi bất thường của khách hàng, tình trạng bảo lãnh... Hoạt động tín dụng tiềm ẩn nhiều rủi ro nên phải thực hiện trích lập dự phòng rủi ro đầy đủ và phù hợp.

Các giao dịch qua mạng Internet và thanh toán thẻ cần hướng dẫn cho khách hàng cách sử dụng thẻ chi tiết và khuyến khích khách hàng rút vốn thành nhiều đợt theo nhu cầu sản xuất, đảm bảo an ninh, tránh lạm dụng, thất thoát vốn.

### 3.1.3. Quản lý nợ quá hạn

Nhìn chung, công tác quản lý nợ đã được khắc phục, tuy nhiên hoạt động tín dụng tiềm ẩn nhiều rủi ro khó lường, chính vì vậy PGD phải thường xuyên thống kê nợ quá hạn để phân loại, đánh giá các loại nợ. PGD phải quy định chặt chẽ quy trình xử lý nợ chưa thanh toán: khai thác các khoản nợ có khả năng thu hồi và thanh lý các khoản nợ không có khả năng chi trả. Tùy theo tính chất, mức độ nợ chưa thanh toán, PGD đưa ra phương án xử lý linh hoạt đối với loại nợ này, phù hợp với từng trường hợp cụ thể.

Thực hiện các biện pháp điều chỉnh thời hạn trả nợ vốn, lãi... bên cạnh đó, phải động viên, thuyết phục khách hàng nhận thức được trách nhiệm của mình và nỗ lực trả các khoản nợ quá hạn.

Thông báo cho Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC) các hồ sơ quá hạn, nợ nghi ngờ để thông tin khách hàng được cập nhật đầy đủ. Đồng thời, tạo dựng một dịch vụ xử lý nợ có chuyên môn vững vàng, am hiểu pháp luật, có sự nhạy bén trong kinh doanh và có kinh nghiệm giúp quản lý công việc thu hồi nợ tốt.

PGD cần tăng cường mối quan hệ cộng tác với các cơ quan tư pháp, cơ quan thi hành án để việc thu hồi nợ diễn ra nhanh chóng và hiệu quả.

#### 3.1.4. Phát triển, nâng cao chất lượng đội ngũ nhân sự.

Đội ngũ nhân viên PGD còn rất trẻ nên cần chú trọng hơn nữa đến công tác đào tạo, khuyến khích, phát huy chuyên môn, kỹ năng kinh doanh và năng lực của cán bộ nhân viên Ngân hàng. Sắp xếp các khóa đào tạo nghề cơ bản và thông tin về giá cả thị trường để giúp CBNV hiểu chi tiết về nghề nghiệp trong các lĩnh vực và ngành nghề khác nhau cho.

Tiếp tục giữ gìn hình ảnh và tận dụng những lợi thế về ngoại hình đang có, tác phong làm việc chuyên nghiệp để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

Thường xuyên tiếp xúc, trao đổi, gặp gỡ với cán bộ, nhân viên cấp cao để hiểu rõ hơn tâm tư, nguyện vọng của nhân viên nhằm đáp ứng, hỗ trợ nhanh chóng; giúp họ tập trung vào công việc một cách tốt nhất có thể. Tạo ra diễn đàn nội bộ giúp nhân viên trong hệ thống Sacombank có thể chia sẻ, trao đổi kinh nghiệm một cách gần gũi và thuận tiện nhất.

Sacombank cần hoàn thiện chính sách khen thưởng, đãi ngộ hợp lý. Tổ chức các hoạt động ngoại khóa giúp nhân viên thể hiện tài năng, tư duy và giải trí ngoài những giờ làm việc căng thẳng, từ đó tạo môi trường làm việc thân thiện, chuyên nghiệp và thoải mái nhất cho nhân viên. Trên thực tế, chính sách lương theo doanh số bước đầu hiệu quả làm việc của nhân viên tăng lên, khối lượng công việc thực hiện tăng lên nhưng quyền lợi của CBNV vẫn được đảm bảo.

### **3.2. Các kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại PGD Bà Điểm.**

#### 3.2.1. Đối với nhà nước và các cơ quan quản lý ở địa phương.

Bảo đảm ổn định giá cả thị trường, kiểm soát tốt lạm phát và điều kiện kinh tế, chính trị, xã hội ổn định. Đặc biệt, cần có chính sách hỗ trợ người dân thực sự có nhu cầu vay vốn nhằm thúc đẩy sản xuất kinh doanh góp phần phát triển nền kinh tế.

Có chính sách ưu đãi về thuế, phí, lệ phí.

Hoàn thiện hệ thống văn bản quy phạm pháp luật về hoạt động tín dụng nhằm rút ngắn thủ tục pháp lý một cách khoa học và hiệu quả.

Xây dựng và phát triển các tổ chức hỗ trợ thông tin thị trường: Nhà nước có thể ưu đãi, hỗ trợ phát triển các dịch vụ xếp hạng, định giá tài sản...

### 3.2.2. Đối với ngân hàng nhà nước.

Trong quản lý và vận hành thị trường, không nên thay đổi chính sách một cách đột ngột. Tránh thắt chặt hoặc nới lỏng tiền tệ quá mức mà cần cân nhắc, phân tích rõ ràng trong hoạch định chính sách, đường lối nhằm điều tiết dòng tiền, ổn định nền kinh tế cũng như sự phát triển chung và bền vững của hệ thống ngân hàng.

Không ngừng nâng cao, mở rộng, đầu tư vào hoạt động của Trung tâm thông tin tín dụng (CIC); đảm bảo cung cấp các thông tin tín dụng cho các ngân hàng và phục vụ cho công tác quản lý của nhà nước.

Tiếp tục đầu tư hoàn thiện, phát triển vào hoạt động của Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC); cung cấp thông tin tín dụng đảm bảo cho ngân hàng và phục vụ sự lãnh đạo nhà nước.

Thường xuyên kiểm tra, giám sát chặt chẽ các hoạt động cho vay tiêu dùng của các tổ chức tín dụng đang hoạt động trên thị trường Việt Nam, xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm về lãi suất, các quy định cho vay,....

Giám sát thường xuyên, chặt chẽ các hoạt động cho vay đồng thời có biện pháp xử lý nghiêm các vi phạm về lãi suất, quy định cho vay...

Với các trường hợp có nhu cầu vay vốn phục vụ nhu cầu thiết yếu cần đề xuất với Chính phủ các chương trình hỗ trợ với lãi suất ưu đãi.

## KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay sản phẩm nhà ở ngày càng đóng vai trò rất quan trọng đối với các ngân hàng, đặc biệt ngân hàng bán lẻ. Những hoạt động này không chỉ góp phần quan trọng giúp các ngân hàng đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn, tạo thu nhập cho ngân hàng mà còn góp ý nghĩa to lớn về phát triển kinh tế - xã hội.

Nghiên cứu đề tài “Nâng cao hoạt động cho vay sản phẩm nhà ở tại Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín - Sacombank Chi nhánh Hóc Môn - Phòng giao dịch Bà Điểm giai đoạn 2021-2023” em rút ra được một số bài học như sau:

Nếu công nghệ cho vay muốn phát triển hiệu quả, ngân hàng phải đồng thời triển khai nhiều giải pháp từ nghiên cứu khách hàng, thiết kế sản phẩm đáp ứng nhu cầu khách hàng, đồng thời thực hiện thêm các hoạt động tiếp thị nhằm nâng cao hình ảnh ngân hàng và quảng bá sản phẩm cho vay.

Xây dựng chính sách tín dụng hợp lý đòi hỏi phải hoàn thiện quy trình cho vay để đảm bảo giải ngân tín dụng tuân thủ việc an toàn tuyệt đối, đồng thời cũng đảm bảo thời gian xử lý hồ sơ vay nhanh hơn. Để hoạt động cho vay được bền vững, việc mở rộng cho vay phải đi đôi với quản lý tốt chất lượng tín dụng.

Ngoài ra, sự hỗ trợ của các tổ chức liên quan như Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, chính quyền địa phương và các cơ quan thực thi pháp luật là một trong những điều kiện thuận lợi và cực kỳ quan trọng để mở rộng cho vay ngân hàng.

Trong đó, cho vay tiêu dùng đặc biệt là cho vay sản phẩm nhà ở là lĩnh vực được dự đoán sẽ phát triển mạnh mẽ trong thời gian tới và sẽ là xu hướng tất yếu, bởi những lợi ích thiết thực mà nó mang lại, giúp tạo điều kiện thuận lợi cho sản phẩm cho vay đến với người dân đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của họ khi họ không có khả năng thanh toán. Loại hình này giúp đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ ngân hàng, tăng doanh thu và phân tán rủi ro cho các ngân hàng thương mại...

Mục tiêu của Sacombank là trở thành ngân hàng bán lẻ lớn trong khu vực. Đây là lý do tại sao PGD có quy trình cho vay nghiêm ngặt và được coi là ngân hàng có triển vọng khi cho vay mua nhà. Hoạt động cho vay nhu cầu nhà ở triển khai tại Ngân hàng đã đạt được kết quả rất tốt, đóng góp không nhỏ vào sự phát triển của Ngân hàng. Tuy nhiên, nhìn chung, vẫn còn một số hạn chế, vướng mắc cần được nghiêm

túc xem xét, nghiên cứu để có thể đưa ra những giải pháp hoàn hảo hơn cho hoạt động cho vay sản phẩm nhà ở nói riêng và hoạt động cho vay khác nói chung để ngân hàng có thể phát triển hơn mạnh mẽ hơn nữa trong tương lai.

## **DANH MỤC VÀ TÀI LIỆU THAM KHẢO**

1. Huỳnh Thị Thu Thơ (2010), Đánh giá hoạt động tín dụng tại PGD Bà Chiểu NHTM CP các doanh nghiệp ngoài quốc doanh, nhà xuất bản thư viện tài liệu ebook [Luận văn Đánh giá hoạt động tín dụng tại Phòng giao dịch Bà Chiểu ngân hàng thương mại cổ phần các doanh nghiệp ngoài quốc doanh - VPBank - Tài liệu, ebook, giáo trình \(doc.edu.vn\)](#)
2. Nguyễn Hoàng Luật (2012), Thực trạng và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng tmcp sài gòn thương tín - chi nhánh bình thạnh - pgd thị nghề [Thực trạng và giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng tmcp sài gòn thương tín - chi nhánh bình thạnh - pgd thị nghề | Xemtailieu](#)
3. Kim Nhung (2022), Bảy loại hình nhà ở tại Việt Nam, nhà xuất bản Báo Lao động [7 loại hình nhà ở tại Việt Nam hiện nay \(laodong.vn\)](#)
4. 101.home.vn (2024), Các loại hình nhà ở phổ biến hiện nay, nhà xuất bản 101.home.vn [Top 10 loại hình nhà phổ biến tại Việt Nam \[HOT 2024\] \(101home.vn\)](#)
5. Phạm Thị Phương Thanh (2023), Vai trò và các sản phẩm tín dụng cá nhân tại ngân hàng thương mại, nhà xuất bản luật minh khuê Việt Nam [Vai trò và các sản phẩm tín dụng cá nhân tại ngân hàng thương mại \(luatminhkhue.vn\)](#)
6. Lê Minh Trường (2023), Tín dụng. Hoạt động tín dụng ngân hàng, tổ chức tín dụng, nhà xuất bản luật minh khuê Việt Nam [Tín dụng là gì? Hoạt động tín dụng ngân hàng, tổ chức tín dụng \(luatminhkhue.vn\)](#)
7. Nguyễn Thị Thanh Bình, Nguyễn Thanh Nghị (2021). Rủi ro tín dụng và các mô hình quản lý rủi ro tín dụng tại Việt Nam, nhà xuất bản tạp chí ngân hàng [Rủi ro tín dụng và các mô hình quản lý rủi ro tín dụng tại Việt Nam \(tapchinganhang.gov.vn\)](#)
8. Ngân hàng thương mại cổ phần Sài Gòn thương tín Sacombank (2024) [Ngân hàng TMCP Sài gòn Thương tín - Về Chúng tôi \(sacombank.com.vn\)](#)
9. [Christos c. Frangos và công sư \(2012\), “Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định của khách hàng đối với vay vốn ngân hàng: Trường hợp khách hàng Hy Lap” CVv146S232020382.pdf \(dlu.edu.vn\)](#)

10. Parasuraman và cộng sự (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. Journal of Marketing, 49(3), 41-50. Phan Chí Anh (2015), Chất lượng dịch vụ tại các doanh nghiệp Việt Nam, NXB Đại học Quốc gia Hà Nội.
11. Phan Chí Anh, Nguyễn Thu Hà, Nguyễn Huệ Minh (2013), Nghiên cứu các mô hình đánh giá chất lượng dịch vụ, Tạp chí Khoa học Đại học Quốc gia Hà Nội, Kinh tế và Kinh doanh, Tập 29, Số 1 (2013) 11-22.
12. Reza Ahmadi Kahnali, Ahmad Esmaeili (2015), An integration of SERVQUAL dimensions and logistics service quality indicator (A case study), International Journal of Services and Operations Management, 21(3).
13. Kee-Hung Lai, Gilbert Lau & T. C. E. Cheng (2004), Quality Management in the Logistics Industry: An Examination and a Ten-Step Approach for Quality Implementation. Total Quality Management, 15(2), 147-159. Vinh V Thai (2013), Logistics service quality: Conceptual model and empirical evidence. International Journal of Logistics Research and Applications,
14. Ahmad Esmaeili, Reza Ahmadi Kahnali (2015). An integration of SERVQUAL dimensions and logistics service quality indicators (A case study). International Journal of Services and Operations Management.
15. David L. G., Stanley B. D. (2016). Quality Management for Organizational Excellence. Pearson Education, Inc.
16. David Willemsen (2010). The Measurement of Customer Satisfaction: Existing Research, Comparison of Different Methods, and Critical Appraisal. GRIN Publishing.
17. Bộ Công Thương (2019), Báo cáo Logistics Việt Nam 2019: Logistics nâng cao giá trị nông sản, Nhà xuất bản Công Thương.