

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ THUYẾT CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Lý thuyết về ngân hàng thương mại

1.1.1 Khái niệm ngân hàng thương mại

Theo điều 4, luật các tổ chức tín dụng, ngày 16 tháng 06 năm 2010. Ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của luật các TCTD nhằm mục tiêu lợi nhuận.

Như vậy, NHTM là tổ chức được thành lập theo quy định của pháp luật, kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ, với hoạt động thường xuyên là nhận tiền gửi dưới nhiều hình thức khác nhau và sử dụng số tiền này để cấp tín dụng, cung ứng dịch vụ thanh toán cho các chủ thể trong nền kinh tế, nhằm mục tiêu lợi nhuận.

1.1.2 Hoạt động của ngân hàng thương mại

– Hoạt động nhận tiền: Nhận tiền của các cá nhân hay tổ chức dưới hình thức như tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi có kỳ hạn, không kỳ hạn, phát hành chứng chỉ tiền gửi,... theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ cả tiền gốc và lãi cho người gửi tiền theo thỏa thuận.

– Hoạt động cấp tín dụng: Thỏa thuận để các cá nhân hay tổ chức sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng các nghiệp vụ như cho vay, cho thuê tài chính, chiết khấu, bao thanh toán và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác.

– Hoạt động cung ứng dịch vụ thanh toán qua tài khoản: Như thực hiện dịch vụ thanh toán séc, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu, nhờ thu,... cho KH thông qua tài khoản của KH.

1.1.3 Chức năng của ngân hàng thương mại

– **Trung gian tài chính:** Chức năng này đối với NHTM là quan trọng nhất, nó quyết định sự phát triển cũng như quy mô kinh doanh của NH. NHTM đứng ra tập trung các nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế hiện nay, điều chuyển cho các tổ chức hay cá nhân có nhu cầu về vốn, và điều tiết nguồn vốn, đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn cho nền kinh tế.

– **Trung gian thanh toán:** NHTM là một tổ chức trung gian đóng vai trò thực

hiện thanh toán và thanh toán thay cho những KH có nhu cầu chi trả qua NH theo sự ủy nhiệm của KH. Đồng thời, mang lại sự tiện lợi cho KH trong hoạt động thanh toán và thu hút một lượng tiền nhàn rỗi trong nền kinh tế, góp phần nâng cao chất lượng uy tín của NH trên thị trường.

– **Tạo tiền:** Chức năng này đề cập đến khả năng của NHTM trong việc mở rộng lượng tiền tệ trong lưu thông, thông qua hoạt động cho vay và đầu tư và cần có sự tham gia của nhiều NH và KH. Kết hợp 2 chức năng là trung gian tài chính và thanh toán với nhau NHTM có thể tạo ra một lượng tiền lớn hơn trên tài khoản tiền gửi thanh toán của KH so với lượng tiền gửi ban đầu của KH.

1.2 Lý thuyết về cho vay KHCN của ngân hàng thương mại

1.2.1 Khái niệm về cho vay KHCN

Theo Giáo trình Ngân hàng thương mại PGS.TS. Trần Thị Xuân Hương – ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc. “Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi”.

– KHCN của NH được hiểu là các cá nhân hoặc người tiêu dùng riêng lẻ, không phải là tổ chức hoặc doanh nghiệp. Họ sử dụng các dịch vụ tài chính và NH cho mục đích cá nhân và gia đình, khác với KH doanh nghiệp hoặc tổ chức, mà mục đích sử dụng dịch vụ của họ liên quan đến hoạt động kinh doanh.

– Từ những khái niệm trên, có thể hiểu cho vay KHCN là một hình thức cấp tín dụng, theo đó NH giao cho KHCN một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian xác định với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

1.2.2 Đặc điểm cho vay KHCN

– **Thời hạn của các khoản vay ngắn:** Thời hạn vay thường linh hoạt, phụ thuộc vào mục đích vay. Ví dụ, vay mua nhà có thể kéo dài từ 10 đến 30 năm, trong khi vay tiêu dùng thường có thời hạn ngắn hơn, từ vài tháng đến vài năm. KH thường sử dụng vốn với mục đích tiêu dùng và SXKD nhỏ lẻ nên đa số là các khoản vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

– **Rủi ro tín dụng cao:** Do số lượng KH lớn và đa dạng, việc quản lý rủi ro tín

dụng trở nên phức tạp hơn. Mỗi KHCN có thể có khả năng tài chính và tình hình kinh tế khác nhau, do đó rủi ro không trả nợ đúng hạn cũng tăng lên.

– **Khoản vay có giá trị nhỏ nhưng số lượng các khoản vay lớn:** Cho vay KHCN thường liên quan đến nhiều KH với các nhu cầu vay khác nhau, từ vay tiêu dùng, vay mua nhà, đến vay đầu tư nhỏ lẻ. Điều này tạo nên một lượng KH đa dạng và phong phú.

– **Chi phí phải trả cho việc thẩm định lớn:** Để không gặp phải những rủi ro trong cho vay. Nên các NHTM thường sẽ chấp nhận chi trả một khoản chi phí khá cao để đảm bảo an toàn và hạn chế rủi ro cho các sản phẩm cho vay.

– **Lãi suất cho vay KHCN thường cao hơn các khoản vay khác:** Do rủi ro tín dụng cao hơn và chi phí quản lý và thẩm định lớn hơn, các khoản vay KHCN thường có lãi suất cao hơn so với vay doanh nghiệp để bù đắp chi phí vào các khoản chi phí, mặc dù vẫn có sự cạnh tranh về lãi suất giữa các NH.

1.2.3 Vai trò của hoạt động cho vay KHCN

– **Đối với nền kinh tế:** Dịch vụ cho vay KHCN thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và việc làm, đẩy nhanh quá trình luân chuyển tiền tệ, phân bổ hiệu quả các nguồn lực tài chính, ổn định giá trị đồng tiền và hạn chế lạm phát, kích thích vay tiêu dùng đẩy mạnh sản xuất. Do đó, mà nền kinh tế nước ta phát triển ổn định hơn. Như vậy, cho vay KHCN là một trong những dịch vụ quan trọng, giúp mang lại nguồn thu ổn định và lâu dài cho NH.

– **Đối với ngân hàng:** Hoạt động cho vay KHCN không chỉ giúp NH tăng cường doanh thu và lợi nhuận mà còn đóng góp quan trọng vào chiến lược phát triển dài hạn, quản lý rủi ro, giúp đa dạng hóa sản phẩm cho vay và nâng cao khả năng cạnh tranh trong ngành NH.

– **Đối với khách hàng:** Nhờ vào sản phẩm cho vay KHCN thì NH có thể thỏa mãn các nhu cầu đa dạng của KH như xây, sửa chữa nhà, du học,... hoạt động cho vay KHCN không chỉ cung cấp nguồn tài chính mà còn giúp KH đạt được mục tiêu tài chính, cải thiện chất lượng cuộc sống và xây dựng nền tảng tài chính vững chắc.

1.2.4 Phân loại cho vay KHCN

+ Phân loại theo mục đích sử dụng vốn

- **Cho vay kinh doanh:** Là hoạt động mà NH cung cấp vốn cho các cá nhân, tổ chức để phục vụ cho các hoạt động SXKD và dịch vụ như cho vay nông nghiệp, thương mại,...
- **Cho vay tiêu dùng:** Hình thức này KH sẽ sử dụng vốn chuyên để phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng cá nhân.

+ Phân loại theo thời hạn

- **Vay ngắn hạn:** Là hình thức vay tiền có thời gian hoàn trả trong khoảng thời gian ngắn, thường dưới một năm.
- **Vay trung hạn:** Loại cho vay này có thời hạn từ 1 - 5 năm. Thường được dùng để đáp ứng các nhu cầu tài chính có tính chất lâu dài hơn so với vay ngắn hạn như mở rộng SXKD, nhưng vẫn có thời hạn ngắn hơn so với vay dài hạn.
- **Cho vay dài hạn:** Loại cho vay này có thời hạn trên 5 năm có thể lên đến 30 năm. Đây là hình thức cho vay mà NH cam kết giao cho KH một khoản tiền để phục vụ vào mục đích xác định trong một khoảng thời gian dài, thường được sử dụng để đầu tư vào các dự án lớn như xây dựng nhà ở, các phương tiện vận tải có quy mô lớn, có tính ổn định cao và mang lại hiệu quả lâu dài.

+ Căn cứ biện pháp đảm bảo khoản vay

- **Cho vay có tài sản đảm bảo (thế chấp):** Là hình thức vay vốn mà trong đó người đi vay có sử dụng tài sản có giá trị như nhà đất, ô tô, máy móc,... để thế chấp cho NH. Nếu người vay không thể trả nợ theo đúng cam kết, NH có quyền thu hồi và thanh lý tài sản đảm bảo để thu hồi số tiền đã cho vay.
- **Cho vay không có tài sản đảm bảo (tín chấp):** Người đi vay không cần phải cung cấp bất kỳ tài sản đảm bảo nào cho khoản vay. Thay vào đó, NH sẽ dựa vào uy tín, thu nhập và khả năng tài chính của người vay để quyết định cấp khoản vay.

+ Căn cứ theo phương thức cho vay

Phân loại cho vay KHCN có rất nhiều cách dựa vào các căn cứ khác nhau, tuy nhiên người ta thường phân loại theo một số tiêu thức sau:

– **Cho vay thấu chi:** Là hình thức cho vay vốn của tổ chức tín dụng. Theo đó, chủ thẻ ghi nợ được NHTM cho phép KH chi tiêu vượt mức số dư khả dụng trong tài khoản thanh toán. NH sẽ tính lãi đối với khoản tiền đã vượt mức mà KH đã chi trả.

– **Cho vay trực tiếp từng lần:** Là hình thức vay vốn dành cho những KH không có nhu cầu vay vốn thường xuyên cũng như không có điều kiện để cấp hạn mức thấu chi hoặc có những mục tiêu vay vốn cụ thể trong từng giai đoạn ngắn hạn.

– **Cho vay theo hạn mức:** Khi cho vay NH sẽ cấp cho KH hạn mức tín dụng tối đa. Thời hạn của hạn mức tín dụng có thể tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ. Loại cho vay này phù hợp với những KH thường xuyên tới NH vay vốn để SXKD.

– **Cho vay trả góp:** Là một hình thức vay vốn phù hợp cho những ai cần một khoản tiền lớn nhưng không thể trả ngay một lần, Giúp KH chia nhỏ khoản vay thành các khoản thanh toán dễ quản lý hơn theo thời gian.

– **Cho vay gián tiếp:** Là hình thức mà NH không cấp vốn trực tiếp cho người vay mà thông qua một bên trung gian. Bên trung gian này có thể là các tổ chức, công ty, hoặc cá nhân hoạt động như đại lý hoặc trung gian trong việc cung cấp vốn.

Phân loại theo phương thức vay nợ hoàn trả

– **Cho vay hoàn trả góp:** Là hình thức mà khi vay vốn KH sẽ phải trả nợ gốc và lãi theo kỳ hạn đã thỏa thuận với NH. Thay vì trả một lần số tiền lớn, KH sẽ chia nhỏ khoản vay thành nhiều khoản thanh toán nhỏ hơn, trả dần trong một khoảng thời gian nhất định.

– **Cho vay hoàn trả một lần:** Số tiền vay và số lãi sẽ được thanh toán một lần duy nhất.

– **Cho vay hoàn trả theo yêu cầu:** Là khoản vay có thể được hoàn trả lại bất cứ lúc nào theo yêu cầu của người vay hoặc người cho vay, mà không có một lịch trình trả nợ cụ thể như trong các hình thức vay trả góp.

1.2.5 Vị thế của hoạt động cho vay KHCN tại NHTM

✚ Nguồn thu nhập chính

KHCN là nguồn cung cấp nguồn vốn dồi dào cho NHTM thông qua các hoạt động huy động vốn như: tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, tiền gửi có kỳ hạn,...

Nguồn vốn này đóng vai trò then chốt trong việc NHTM thực hiện các hoạt động cho vay vốn, đầu tư, kinh doanh ngoại hối,... tạo ra lợi nhuận cho NH.

✚ Thị trường tiềm năng to lớn

Số lượng KHCN tại Việt Nam ngày càng tăng, đặc biệt là trong bối cảnh kinh tế phát triển và thu nhập người dân được cải thiện.

Đây là thị trường tiềm năng to lớn cho NHTM khai thác và phát triển các sản phẩm, dịch vụ dành riêng cho KHCN.

✚ Nâng cao hiệu quả hoạt động

Việc thu hút và giữ chân KHCN giúp NHTM tăng hiệu quả hoạt động, tiết giảm chi phí, nâng cao lợi nhuận.

KHCN thường sử dụng nhiều dịch vụ của NH như: thanh toán, chuyển tiền, vay vốn, bảo hiểm,... tạo ra nguồn thu nhập đa dạng cho NH.

✚ Tăng cường sức cạnh tranh

NHTM nào có khả năng thu hút và phục vụ tốt KHCN sẽ có lợi thế cạnh tranh so với các NH khác.

Việc cung cấp các sản phẩm, dịch vụ sáng tạo, đáp ứng các nhu cầu đa dạng của KHCN sẽ giúp NHTM khẳng định vị thế trên thị trường.

✚ Góp phần vào phát triển kinh tế

Hoạt động của NHTM phục vụ KHCN góp phần thúc đẩy lưu thông tiền tệ, hỗ trợ phát triển sản xuất, kinh doanh và tiêu dùng trong nền kinh tế. Các sản phẩm tín dụng dành cho KHCN giúp người dân có nguồn vốn để khởi nghiệp, tạo việc làm, nâng cao thu nhập và cải thiện đời sống.

1.2.6 Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay KHCN

– **Doanh số cho vay:** Thể hiện tổng số tiền mà một NH đã cho vay trong một khoảng thời gian nhất định. Doanh số này càng cao cho thấy việc mở rộng hoạt động cho vay của NH càng tốt thu hút được nhiều KH và ngược lại.

– **Doanh số thu nợ:** Là tổng số tiền mà một NH thu hồi được từ các khoản vay đã cho vay trong một thời kỳ. Đây là một chỉ số quan trọng để đánh giá hiệu quả thu hồi nợ và khả năng quản lý các khoản vay. Doanh số này cao cho thấy NH quản lý tốt các khoản phải thu và KH thanh toán đúng hạn. Ngược lại, nếu doanh số thu nợ thấp có thể NH gặp khó khăn trong việc thu hồi nợ, ảnh hưởng đến khả năng thanh toán các khoản nợ phải trả.

– **Dư nợ cho vay:** Là toàn bộ số tiền còn lại từ các khoản vay mà NH đã cho vay, chưa được KH hoàn trả đầy đủ. Mức dư nợ cao cũng có thể gắn liền với mức độ rủi ro cao hơn, đặc biệt nếu không có sự quản lý rủi ro hiệu quả. Điều này có thể dẫn đến nợ xấu nếu KH không thanh toán đúng hạn. Nếu các khoản vay được trả đúng hạn, dư nợ cho vay cao có thể mang lại doanh thu cao hơn cho NH.

$$\text{Dư nợ cuối kỳ} = \text{Dư nợ đầu kỳ} + \text{Doanh số cho vay trong kỳ} - \text{Doanh số thu nợ trong kỳ}$$

– Theo quy định về phân loại nợ tại Điều 10 Thông tư số: 31/2024/TT-NHNN của NHNN phân loại nhóm nợ như sau:

- + **Nợ nhóm 1 nợ đủ tiêu chuẩn:** Quá hạn dưới 10 ngày là khoản nợ mà người vay đang thanh toán đúng hạn và đầy đủ theo thỏa thuận. Được coi là có chất lượng tốt và ít rủi ro.
- + **Nợ nhóm 2 nợ cần chú ý:** Trễ hạn hoặc gặp khó khăn trong thanh toán nhưng chưa quá 90 ngày có dấu hiệu về rủi ro tín dụng nhưng chưa đến mức nghiêm trọng.
- + **Nợ nhóm 3 nợ dưới tiêu chuẩn:** Trễ hạn từ 91 ngày đến dưới 180 ngày có dấu hiệu rõ ràng về rủi ro tín dụng. KH đã có nhiều lần thanh toán trễ hạn và khả năng thu hồi nợ có thể gặp khó khăn.
- + **Nợ nhóm 4 nợ nghi ngờ:** Trễ hạn từ 180 ngày đến dưới 360 ngày. Rủi ro cao về khả năng thu hồi nợ, khả năng thu hồi còn lại rất thấp.
- + **Nợ nhóm 5 nợ có khả năng mất vốn:** Các khoản vay này trễ hạn trên 360 ngày và không còn khả năng thu hồi nợ sau mọi cố gắng nỗ lực.

– **Nợ quá hạn:** Khoản nợ mà người vay đã vượt quá thời hạn thanh toán đã ghi trong hợp đồng vay. Theo quy định về phân loại nợ tại Điều 3 **Thông tư số: 31/2024/TT-NHNN của NHNN** nợ quá hạn thuộc nhóm 2,3,4,5. Tỷ lệ này càng thấp cho thấy hoạt động tín dụng NH mức độ rủi ro thấp, có độ an toàn cao. Ngược lại, nếu tỷ lệ này càng cao cho thấy NH đang gặp phải rủi ro cho vay và có khả năng mất vốn.

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

– **Nợ xấu:** Là các khoản nợ không thu hồi được hoặc khó thu hồi khi KH vay không thể thanh toán khi đến hạn như đã cam kết trong hợp đồng. Theo quy định về phân loại nợ tại Điều 3 **Thông tư số: 31/2024/TT-NHNN của NHNN** nợ xấu bao gồm nhóm 3,4,5. Tỷ lệ nợ xấu của một NH càng thấp càng tốt nhưng nếu càng cao thì những rủi ro cho vay của NH càng lớn. Theo thông lệ quốc tế, tỷ lệ nợ xấu dưới 3% là tỷ lệ an toàn chấp nhận được.

$$\text{Tỷ lệ nợ xấu} = \frac{\text{Dư nợ xấu}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100\%$$

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Qua nội dung chương 1 đã nêu rõ hoạt động cho vay KHCN của NHTM, thông qua các khái niệm cho vay KHCN, đặc điểm, phân loại, vai trò và các chỉ tiêu để đánh giá hoạt động cho vay KHCN. Như vậy, những nội dung được trình bày trong chương 1 sẽ là cơ sở để nêu rõ hơn về thực trạng cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ.

**CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH
HÀNG CÁ NHÂN CỦA NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CN
PHÚ NHUẬN – PGD HOÀNG VĂN THỤ**

2.1 Khái quát về Ngân hàng TMCP Phương Đông

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển



Hình 2. 1: Logo ngân hàng OCB

Nguồn: Website ocb.com.vn

- Tên gọi đầy đủ: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Phương Đông.
- Tên tiếng Anh: Orient Commercial Joint Stock Bank.
- Tên viết tắt: OCB.
- Hội sở chính: Tòa nhà The Hallmark – Số 15 Đ. Trần Bạch Đằng – P.Thủ Thiêm – Tp. Thủ Đức – Tp. Hồ Chí Minh
- Điện thoại: (84)28 38 220 960
- Hotline: 1800 6678
- Website: www.ocab.com.vn
- Email: ocab@ocab.com.vn
- Thành lập từ năm 1996, trải qua 27 năm xây dựng và phát triển NH TMCP Phương Đông đã ghi tên mình trong nhóm các NH tư nhân hàng đầu tại Việt Nam với tốc độ tăng trưởng, an toàn hiệu, quả và tiên phong trong hoạt động chuyển đổi số và phát triển bền vững. Với nhiều cột mốc phát triển quan trọng tiêu biểu như:
 - + Năm 2021: OCB được niêm yết trên Sở Giao dịch Chứng khoán Tp.

HCM (HOSE) ngày 28/01/2021. Đạt top 25 thương hiệu tài chính dẫn đầu tại Việt Nam do Forbes bình chọn.

- + Năm 2022: Đạt top 10 NH mạnh nhất Việt Nam trong bảng xếp hạng 500 NH mạnh nhất khu vực Châu Á – Thái Bình Dương do The Asian Banker công bố. Tự hào thương hiệu quốc gia Việt Nam 2022. Đạt top 30 doanh nghiệp đóng thuế nhiều nhất Việt Nam do tạp chí Forbes công bố. Ra mắt nền tảng vay mua nhà trực tuyến Unlock Dream Home.
- + Năm 2023: Di dời văn phòng hội sở về tòa nhà The Hallmark (Tp.HCM). Chính thức tăng vốn điều lệ lên 20.548 tỷ đồng, đưa NH vào top 10 NH tư nhân có vốn điều lệ lớn nhất hệ thống. NH đầu tiên hoàn thành triển khai và áp dụng nền tảng quản lý vốn theo Basel III. Ra mắt NH số thế hệ mới LIOBANK.

2.1.2 Mục tiêu và phạm vi hoạt động

Mục tiêu

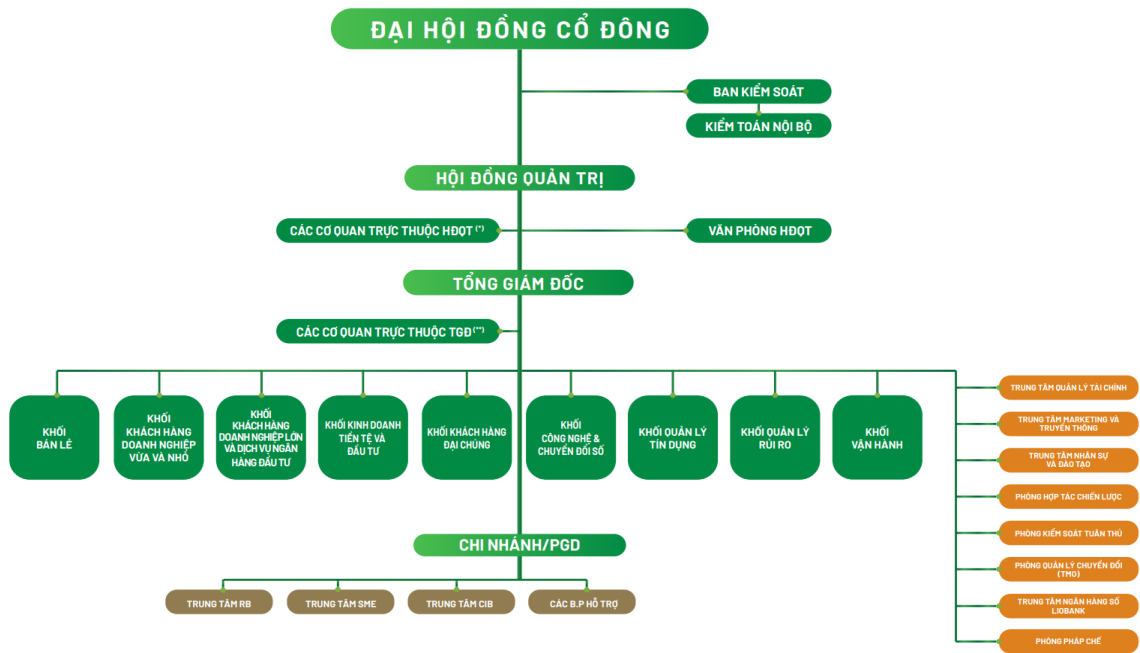
Lĩnh vực kinh doanh của OCB là hoạt động kinh doanh tiền tệ, tín dụng và các dịch vụ tài chính, tiền tệ, NH, được quy định trong giấy phép thành lập và hoạt động của OCB, giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp và tuân thủ các quy định của Luật các tổ chức tín dụng, các quy định hiện hành có liên quan của pháp luật nhằm phục vụ cho các đối tượng KH theo đúng chiến lược kinh doanh đã đề ra.

Mục tiêu của OCB là trở thành một trong những NH TMCP hàng đầu tại Việt Nam tìm kiếm lợi nhuận, có tích lũy vốn để tái đầu tư, mở rộng hoạt động nhằm gia tăng lợi ích cho cổ đông và thu nhập của người dân và góp phần thực hiện các mục tiêu chủ trương phát triển kinh tế xã hội của Nhà nước.

Phạm vi hoạt động

OCB có phạm vi kinh doanh và hoạt động ở cả trong nước và ngoài nước phù hợp với quy định của Pháp luật.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Phương Đông



Sơ đồ 2. 1: Cơ cấu tổ chức ngân hàng OCB

Nguồn: Website ocb.com.vn

– Đại hội đồng cổ đông: Cơ quan cao nhất, gồm tất cả các cổ đông của NH, có quyền quyết định các vấn đề quan trọng như bầu cử Hội đồng quản trị, Ban kiểm soát và thông qua các báo cáo tài chính hàng năm.

+ Ban kiểm soát: Có nhiệm vụ kiểm tra, giám sát các hoạt động của NH để đảm bảo tuân thủ pháp luật và các quy định nội bộ.

+ Kiểm toán nội bộ: Đảm bảo các hoạt động tài chính của NH được thực hiện minh bạch và chính xác.

– Hội đồng quản trị: Là cơ quan quản lý NH, chịu trách nhiệm giám sát các hoạt động của NH, thực hiện các quyết định của Đại hội đồng cổ đông và định hướng chiến lược phát triển của NH.

– Tổng Giám đốc: Là người đứng đầu điều hành hoạt động hàng ngày của NH và chịu trách nhiệm trước Hội đồng quản trị về kết quả kinh doanh.

– Các khối trực thuộc Tổng Giám đốc:

+ Khối bán lẻ: Chịu trách nhiệm cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính cho KHCN.

- + Khối KH doanh nghiệp vừa và nhỏ: Phục vụ các doanh nghiệp nhỏ và vừa, cung cấp các sản phẩm tín dụng và dịch vụ tài chính.
 - + Khối KH doanh nghiệp lớn và dịch vụ NH đầu tư: Phục vụ các doanh nghiệp lớn và các dịch vụ tài chính phức tạp như đầu tư, mua bán sáp nhập.
 - + Khối kinh doanh tiền tệ và đầu tư: Phụ trách các hoạt động kinh doanh liên quan đến thị trường tiền tệ, đầu tư tài chính.
 - + Khối KH đại chúng: Cung cấp dịch vụ tài chính cho nhóm KH phổ thông.
 - + Khối công nghệ và chuyển đổi số: Quản lý và triển khai các hoạt động công nghệ thông tin và chuyển đổi số trong NH.
 - + Khối quản lý tín dụng: Đảm bảo các hoạt động tín dụng được thực hiện đúng quy định, giảm thiểu rủi ro tín dụng.
 - + Khối quản lý rủi ro: Đánh giá và quản lý các rủi ro trong hoạt động NH.
 - + Khối vận hành: Quản lý các hoạt động vận hành hàng ngày, đảm bảo ngân hàng hoạt động hiệu quả.
- Chi nhánh/PGD: Các đơn vị trực thuộc tại các địa phương, chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ trực tiếp cho khách hàng.

2.1.4 Tầm nhìn sứ mệnh và giá trị cốt lõi

- **Tầm nhìn:** Đạt top 5 Ngân hàng TMCP tư nhân vào năm 2025.
- **Sứ mệnh:** Hỗ trợ hiện thực hóa ước mơ và tham vọng của người tiêu dùng, doanh nhân và doanh nghiệp tại Việt Nam giúp họ đạt được sự tăng trưởng và hoài bão như kỳ vọng.

– **Giá trị cốt lõi:**



Hình 2. 2: Giá trị cốt lõi

Nguồn: Báo cáo thường niên của OCB

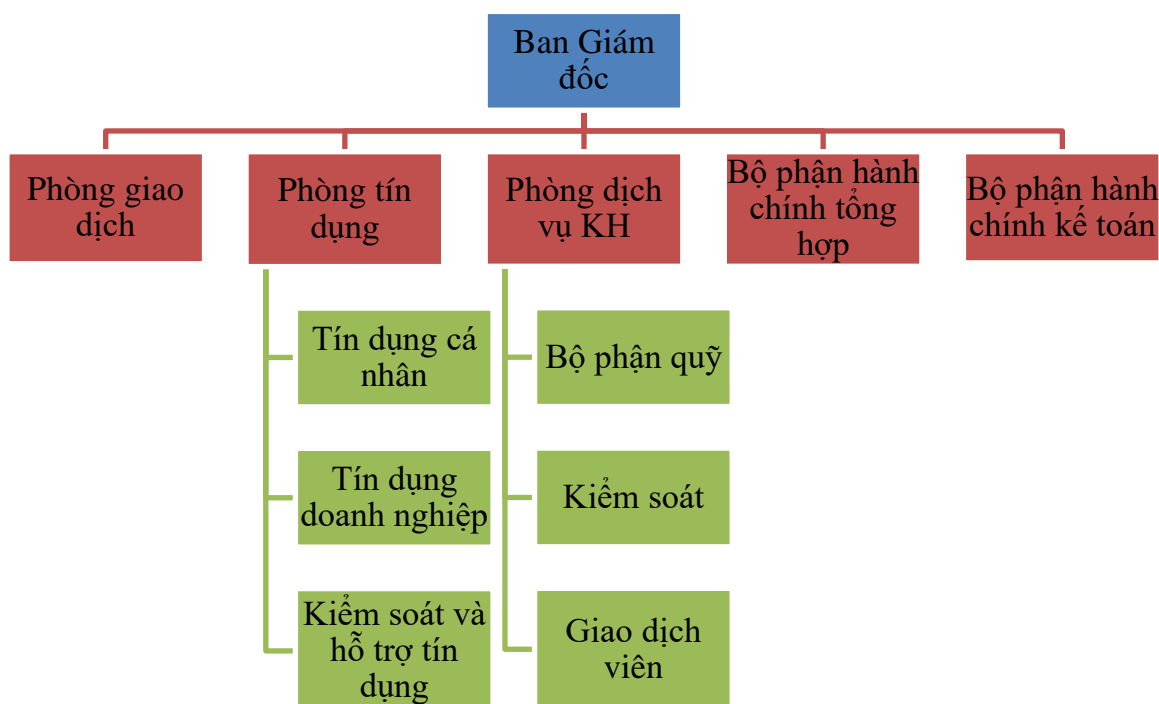
2.2 Sơ lược về Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ

2.2.1 Lịch sử hình thành và phát triển

Ngày 24/10/2017, Ngân hàng TMCP Phương Đông OCB tổ chức khai trương hoạt động PGD Hoàng Văn Thụ trực thuộc OCB Chi nhánh Phú Nhuận. PGD Hoàng Văn Thụ tọa lạc tại Tòa nhà TTC - 253 Hoàng Văn Thụ, phường 2, quận Tân Bình, Tp.HCM.

Với mục tiêu trở thành NH đa năng dẫn đầu về dịch vụ NH bán lẻ và doanh nghiệp tại Việt Nam, các điểm giao dịch cùng với các trung tâm kinh doanh phục vụ cho từng phân khúc KH khác nhau lãnh đạo OCB chia sẻ: “Hiện OCB đang trong giai đoạn đổi mới và phát triển từng ngày, với hàng loạt các chủ đề chiến lược được vạch ra; từ Kế hoạch kinh doanh, hiện đại hóa công nghệ, phát triển nguồn nhân lực, và đặc biệt là mở rộng kênh phân phối, tăng cường tìm kiếm những địa điểm mới, nơi tập trung khu dân cư cũng như cộng đồng doanh nghiệp để đặt các trụ sở giao dịch tạo điều kiện thuận lợi để OCB phục vụ KH được tốt nhất”.

2.2.2 Cơ cấu tổ chức PGD Hoàng Văn Thụ



Sơ đồ 2. 2: Cơ cấu tổ chức PGD Hoàng Văn Thụ

Nguồn: OCB – PGD Hoàng Văn Thụ

– **Ban Giám đốc**: Bộ phận cao nhất trong NH, chịu trách nhiệm điều hành toàn bộ hoạt động của NH và ra các quyết định chiến lược.

– **PGD**: Tiếp nhận và xử lý các giao dịch của KH như gửi tiền, rút tiền, chuyển khoản, thanh toán hóa đơn,... Tư vấn các sản phẩm dịch vụ ngân hàng cho khách hàng.

– **Phòng tín dụng**:

+ **Tín dụng cá nhân**: Phụ trách các sản phẩm cho vay và tín dụng dành cho khách hàng cá nhân.

+ **Tín dụng doanh nghiệp**: Phụ trách các sản phẩm cho vay và tín dụng dành cho doanh nghiệp.

+ **Kiểm soát và hỗ trợ tín dụng**: Đảm bảo các hoạt động tín dụng tuân thủ quy định và cung cấp hỗ trợ cần thiết cho các hoạt động tín dụng.

– **Phòng Dịch vụ Khách hàng**:

+ **Bộ phận quỹ**: Quản lý các hoạt động liên quan đến quỹ tiền mặt của NH

- + **Kiểm soát:** Đảm bảo các hoạt động giao dịch và dịch vụ khách hàng được thực hiện đúng quy định và quy trình.
- + **Giao dịch viên:** Những người trực tiếp thực hiện các giao dịch với khách hàng, hỗ trợ khách hàng trong các hoạt động như gửi/rút tiền, tư vấn sản phẩm dịch vụ.
- **Bộ phận Hành chính tổng hợp:** Quản lý các công việc hành chính chung trong ngân hàng, bao gồm quản lý văn phòng, nhân sự, và các dịch vụ hỗ trợ nội bộ.
- **Bộ phận Hành chính kế toán:** Quản lý các hoạt động kế toán, tài chính của ngân hàng, bao gồm hạch toán, báo cáo tài chính và quản lý chi phí.

2.2.3 Một số sản phẩm cho vay KHCN

Ngân hàng	Lãi suất (%/năm)	Thời gian cho vay	Yêu cầu thu nhập
VPBank	20%	5 năm	4 triệu
Vietcombank	15%	5 năm	5 triệu
Techcombank	18,64%	5 năm	5 triệu
TPBank	17%	4 năm	7 triệu
VIB	17%	5 năm	6 triệu
HSBC	16,49%	4 năm	6 triệu
Standard Chartered	13,49%	5 năm	10 triệu
ANZ	20%	5 năm	8 triệu
Citibank	14,75%	4 năm	10 triệu
Sacombank	16.8%	5 năm	7 triệu
Shinhanbank	22%	5 năm	7.2 triệu
OCB	21%	5 năm	5 triệu

Hình 2. 3: Lãi suất cho vay của các ngân hàng trên thị trường hiện nay

Nguồn: Website Homeup.vn

Dựa vào bảng lãi suất cho vay của các ngân hàng thương mại ta thấy được: Với mức lãi suất 21%/năm cho khoản vay 5 năm, OCB có mức lãi suất khá cao so với một số ngân hàng khác trong danh sách.

Ngân hàng TMCP Phương Đông cung cấp nhiều sản phẩm cho vay khác nhau để đáp ứng nhu cầu tài chính của KH. Về cơ bản các sản phẩm cho vay dành cho KHCN bao gồm:

- **Cho vay bất động sản:** Là một hình thức tín dụng mà NH cấp vốn cho KH

để thực hiện các giao dịch liên quan đến mua, xây dựng, sửa chữa, hoặc đầu tư vào bất động sản.

– **Cho vay tiêu dùng:** Là hình thức mà NH cung cấp vốn cho cá nhân để phục vụ các nhu cầu tiêu dùng cá nhân, không liên quan đến đầu tư sản xuất hay kinh doanh. Thường được sử dụng để mua sắm hàng hóa, dịch vụ hoặc thanh toán các chi phí sinh hoạt.

– **Cho vay SXKD:** KH vay là các cá nhân, hộ gia đình SXKD với qui mô nhỏ. Được sử dụng để đầu tư vào máy móc, thiết bị, nguyên vật liệu để duy trì và phát triển hoạt động kinh doanh.

– **Cho vay tiểu thương:** Cũng giống như cho vay SXKD tuy nhiên hình thức này cung cấp vốn cho các tiểu thương hoặc hộ kinh doanh nhỏ để phục vụ cho hoạt động kinh doanh của họ.

– **Cho vay cầm cố sổ tiền gửi:** Là hình thức mà trong đó KH cầm cố sổ tiền gửi (hoặc tài khoản tiền gửi) của mình tại NH để vay một khoản tiền. Hình thức này vừa hỗ trợ cho KH và NH trong công tác huy động vốn,

2.2.4 Quy trình cho vay KHCN



Sơ đồ 2. 3: Quy trình cho vay KHCN

Nguồn: OCB – PGD Hoàng Văn Thụ

Thông thường, một bộ hồ sơ yêu cầu cho vay sẽ gồm có:

- Giấy tờ cá nhân bao gồm: CCCD/ CMND/Hộ chiếu, sổ hộ khẩu.
- Giấy tờ chứng minh thu nhập: Bảng lương, sao kê tài khoản NH, giấy xác nhận thu nhập.
- Giấy tờ liên quan đến tài sản đảm bảo: Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu tài sản.
- Đơn xin vay vốn theo mẫu của NH.

✚ Bước 1: Tiếp xúc khách hàng và tiếp nhận hồ sơ vay

Nhân viên tiếp xúc KH có nhu cầu vay vốn, giới thiệu KH về sản phẩm, dịch vụ cho vay. Dựa trên điều kiện thực tế của KH để tư vấn hỗ trợ sản phẩm nào phù hợp nhất. Nếu KH hội đủ điều kiện thì hướng dẫn lập hồ sơ. Hướng dẫn KH cung cấp hồ sơ chi tiết và đầy đủ theo đúng quy định của NH. Kiểm tra đầy đủ, tính phù hợp của hồ sơ do KH cung cấp để phục vụ cho công tác thẩm định.

✚ Bước 2: Thẩm định

Bước này sẽ xử lý các thông tin liên quan đến KH, phương án vay vốn và đến TSDB để làm cơ sở ra quyết định cho vay. Khâu này là quan trọng nhất của quy trình cho vay. Dựa vào bước này có thể xác minh tính chính xác của giấy tờ KH đã nộp cho NH. Thông thường, trong bước này sẽ kiểm tra các hồ sơ về mục đích vay vốn, xác minh thông tin, phân tích và thẩm định KH để làm căn cứ cho quyết định về việc có cho vay hay không.

✚ Bước 3: Quyết định cho vay

Dựa trên kết quả thẩm định, NH sẽ ra quyết định có đồng ý cho vay hay không. Đối với hồ sơ vay được xét duyệt, NH sẽ thông báo cho KH để làm các thủ tục vay vốn.

✚ Bước 4: Ký kết hợp đồng và giải ngân

Sau khi đạt được sự đồng thuận, hai bên sẽ ký kết hợp đồng vay vốn và phải tuân thủ đúng các yêu cầu của nhau. Hợp đồng tín dụng bao gồm các thông tin như thông tin cá nhân của KH, số tiền vay, mục đích sử dụng khoản vay, lãi suất khoản vay,... Sau khi được phê duyệt thì NH có trách nhiệm giải ngân khoản vay tới KH.

✚ Bước 5: Giám sát và theo dõi việc sử dụng khoản vay

Sau khi KH nhận được tiền giải ngân từ phía NH, cán bộ tín dụng sẽ thường xuyên giám sát, kiểm tra việc sử dụng khoản vay theo mục đích đã thỏa thuận, theo dõi việc thanh toán khoản vay để đảm bảo khả năng trả nợ đúng hạn của KH, đôn đốc KH trả nợ.

✚ Bước 6: Thu nợ và lãi

Thông thường, đến kỳ hạn thanh toán, NH sẽ thông báo cho KH và yêu cầu thực hiện chi trả các khoản vay về cả tiền gốc và lãi mà 2 bên đã thỏa thuận trong hợp đồng trước đó.

✚ Bước 7: Thanh lý hợp đồng

Khi KH đã hoàn trả đầy đủ nợ gốc và lãi, hợp đồng vay vốn sẽ được thanh lý, tức là kết thúc hiệu lực của hợp đồng. Khi thanh lý hợp đồng sẽ lập biên bản thanh lý sau đó sẽ hoàn trả TSĐB và thực hiện thủ tục giải chấp tài sản.

✚ Bước 8: Lưu trữ hồ sơ KH

Sau khi thanh lý hợp đồng, NH sẽ lưu trữ hồ sơ vay vốn của KH để quản lý cũng như thuận lợi cho việc kiểm tra của các cơ quan chức năng để có thể đảm bảo được các minh chứng cho số liệu kế toán và hồ sơ vay của KH.

2.3 Thực trạng hoạt động cho vay KHCN – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ

2.3.1 Tình hình doanh số cho vay KHCN

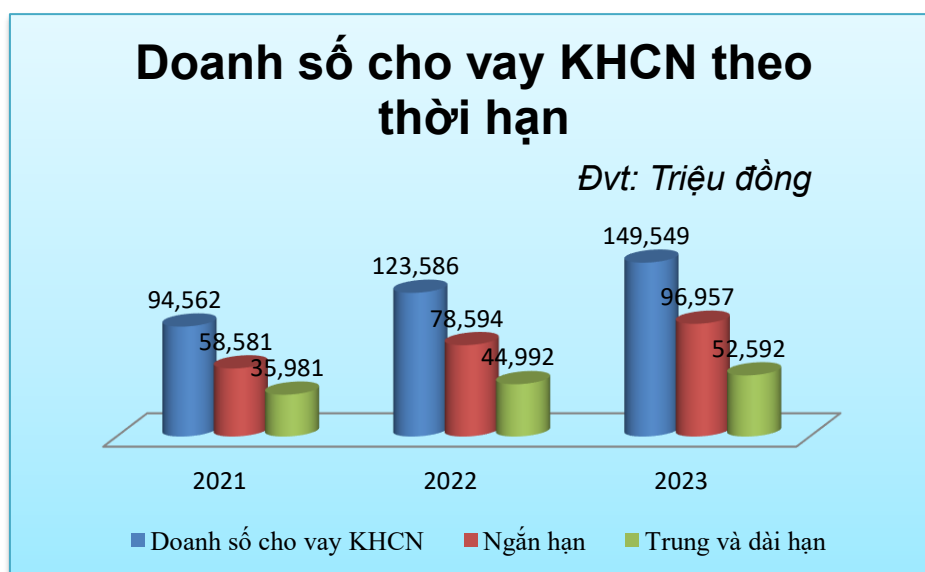
a. Doanh số cho vay KHCN theo thời hạn

Bảng 2. 1: Doanh số cho vay KHCN theo thời hạn

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chi tiêu	2021		2022		2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	2022-2021		2023-2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
Doanh số cho vay KHCN	94,562	100%	123,586	100%	149,549	100%	29,024	31%	25,963	21%
Ngắn hạn	58,581	62%	78,594	64%	96,957	65%	20,013	34%	18,363	23%
Trung và dài hạn	35,981	38%	44,992	36%	52,592	35%	9,011	25%	7,600	17%

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 1: Doanh số cho vay KHCN theo thời hạn

Doanh số cho vay KHCN của OCB giai đoạn 2021-2023 có xu hướng tăng. Doanh số cho vay năm 2022 đạt 123,586 triệu đồng, tăng 29,024 triệu đồng tương ứng tăng 21% so với năm 2021. Đến năm 2023, doanh số cho vay đạt 149,549 triệu đồng, tăng 25,963 triệu đồng và tương ứng tăng 21% so với năm 2022.

Biểu đồ trên cho thấy doanh số cho vay KHCN ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao hơn so với doanh số cho vay KHCN trung và dài hạn từ 62% trở lên và tỷ trọng ngày càng tăng qua mỗi năm trong giai đoạn 2021-2023. Doanh số cho vay KHCN ngắn hạn ngày càng tăng từ 58,581 triệu đồng năm 2021 lên đến 96,957 triệu đồng năm 2023. Doanh số cho vay KHCN trung và dài hạn luôn có tỷ trọng thấp hơn ngắn hạn là do những khoản vay lớn. Năm 2023, tỷ trọng doanh số KHCN dài hạn thấp nhất vì NH không muốn phải đối mặt với tình trạng rủi ro nợ quá hạn, nợ xấu tăng và vốn quay vòng chậm. Chính vì vậy mà NH đã áp dụng nhiều gói sản phẩm vay KHCN trung và dài hạn, làm cho tỷ trọng doanh số cho vay KHCN trung và dài hạn tăng.

Nguyên nhân cho vay KHCN ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao trong hoạt động cho vay KHCN tại OCB. Do nền kinh tế còn khó khăn, chưa ổn định nên người dân hạn chế đầu tư mang tính chất dài hạn.

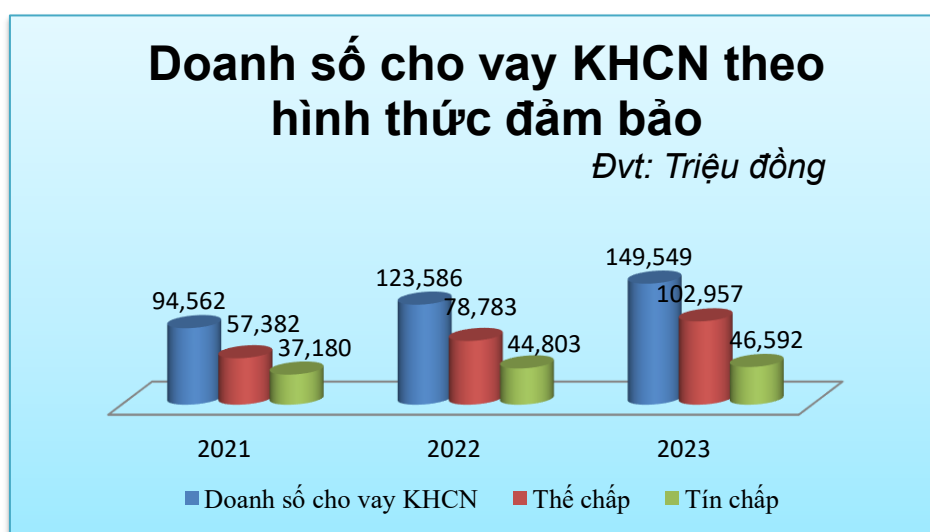
b. Doanh số cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo

Bảng 2. 2: Doanh số cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	2022-2021		2023-2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
Doanh số cho vay KHCN	94,562	100%	123,586	100%	149,549	100%	29,024	31%	25,963	21%
Thế chấp	57,382	61%	78,783	64%	102,957	69%	21,401	37%	24,174	31%
Tín chấp	37,180	39%	44,803	36%	46,592	31%	7,623	21%	1,789	4%

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 2: Doanh số cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo

Doanh số cho vay tăng trưởng đều đặn qua các năm, với mức tăng trưởng mạnh nhất là trong lĩnh vực cho vay thế chấp. Điều này có thể phản ánh xu hướng chuyển dịch ưu tiên của NH sang các khoản vay có tài sản đảm bảo.

Tín chấp có xu hướng giảm dần tỷ trọng, cho thấy sự thận trọng hơn của NH trong việc xử lý các khoản vay không có tài sản đảm bảo.

Vào năm 2022 đạt 123,586 triệu đồng tăng 29,024 triệu đồng và tương ứng tăng 31% so với năm 2021. Đến năm 2023, đạt 149,549 triệu đồng tăng 25,963 triệu đồng tương ứng tăng 21% so với năm 2022.

Doanh số cho vay KHCN thế chấp chiếm tỷ trọng cao hơn so với doanh số cho vay KHCN tín chấp từ 61% trở lên và tỷ trọng ngày càng tăng qua mỗi năm trong giai đoạn 2021-2023. Doanh số cho vay KHCN thế chấp ngày càng tăng từ 57,382 triệu đồng năm 2021 và tăng lên 102,957 triệu đồng năm 2023.

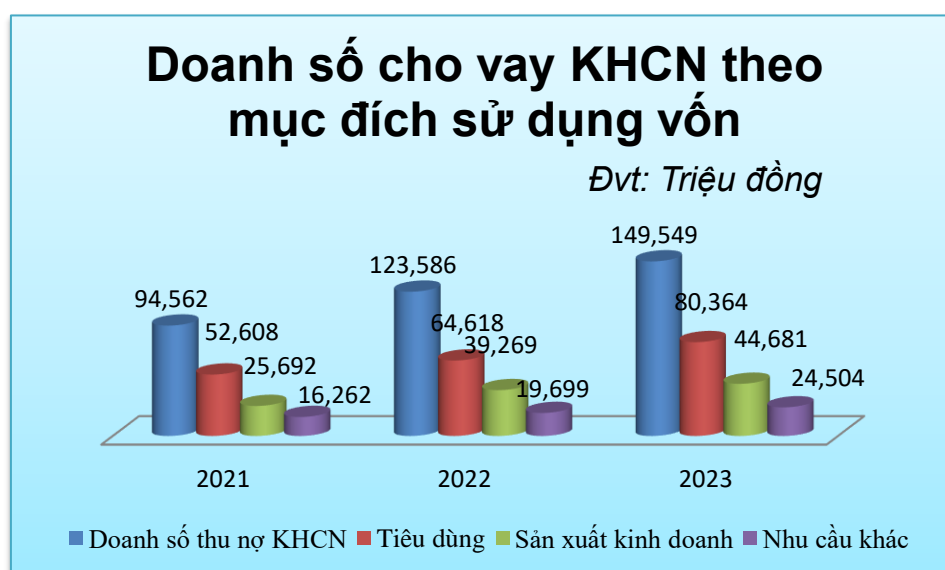
c. Doanh số cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn

Bảng 2. 3: Doanh số cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	2022-2021		2023-2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
Doanh số cho vay KHCN	94,562	100%	123,586	100%	149,549	100%	29,024	31%	25,963	21%
Tiêu dùng	52,608	56%	64,618	52%	80,364	54%	12,010	23%	15,746	24%
Sản xuất kinh doanh	25,692	27%	39,269	32%	44,681	30%	13,577	53%	5,412	14%
Nhu cầu khác	16,262	17%	19,699	16%	24,504	16%	3,437	21%	4,805	24%

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thu



Biểu đồ 2. 3: Doanh số cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn

Khoản mục doanh số cho vay tiêu dùng luôn chiếm tỷ trọng trên 52% qua 3 năm. Năm 2022, doanh số cho vay tiêu dùng tăng 12,010 triệu đồng tương ứng tăng 23% so với năm 2021 do nhu cầu vay tiêu dùng mới tăng, đến năm 2023 thì doanh số cho vay tiêu dùng tăng 15,746 triệu đồng tương ứng tăng 24% so với năm 2022 dù thị trường bất động sản đóng băng nhưng nhu cầu vay tiền để sử dụng vào mục đích tiêu dùng vẫn tăng.

Khoản mục doanh số cho vay sản xuất kinh doanh chiếm tỷ trọng cũng khá cao. Doanh số cho vay sản xuất kinh doanh năm 2022 tăng 13,577 triệu đồng so với năm 2021 là 53% do sản xuất kinh doanh ngày càng phát triển. Đến năm 2023 tăng 5,412 triệu đồng tương ứng 14% so với năm 2022 do trong thời buổi hiện nay thì việc muốn mở rộng sản xuất kinh doanh là điều thiết yếu.

Khoản mục nhu cầu khác chiếm tỷ trọng thấp nhất. Năm 2022 tăng 3,437 triệu đồng tương ứng tăng 21% so với năm 2021. Năm 2023 tăng 4,805 triệu đồng tương ứng tăng 24% so với năm 2022.

2.3.2 Tình hình doanh số thu nợ KHCN

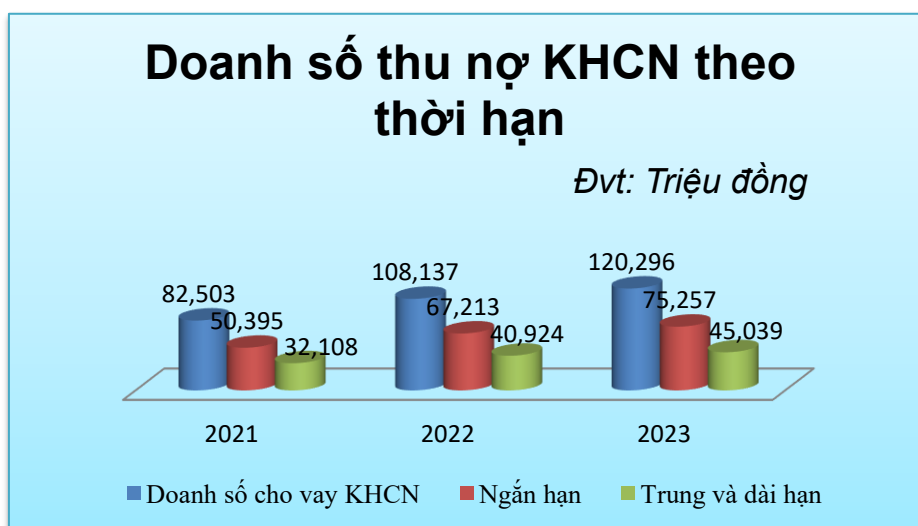
a. Doanh số thu nợ KHCN theo thời hạn

Bảng 2. 4: Doanh số thu nợ KHCN theo thời hạn

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	2022-2021		2023-2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
Doanh số thu nợ KHCN	82,503	100%	108,137	100%	120,296	100%	25,634	31%	12,159	11%
Ngắn hạn	50,395	61%	67,213	62%	75,257	63%	16,818	33%	8,044	12%
Trung và dài hạn	32,108	39%	40,924	38%	45,039	37%	8,816	27%	4,115	10%

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thu



Biểu đồ 2. 4: Doanh số thu nợ KHCN theo thời hạn

Doanh số thu nợ KHCN của OCB giai đoạn 2021 – 2023 có xu hướng tăng qua các năm. Vào năm 2022 đạt 108,137 triệu đồng tăng 25,634 triệu đồng tương ứng tăng 31% so với năm 2021. Năm 2023, doanh số thu nợ KHCN đạt 120,296 triệu đồng tăng 12,159 triệu đồng tương ứng tăng 11% so với năm 2022.

Doanh số thu nợ KHCN ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao từ 61% trở lên như đã trình bày ở trên, OCB cho vay cá nhân ngắn hạn là chủ yếu. Vào năm 2022 doanh số thu nợ ngắn hạn đạt 67,213 triệu đồng, tăng 16,818 triệu đồng tương ứng tăng 33% so với năm 2021. Năm 2023, Doanh số này đạt 75,257 triệu đồng tăng 8,044 triệu đồng tương ứng tăng 12% so với năm 2022.

Đồng thời, NH cũng có những khoản vay trung và dài hạn nhưng KH trả gốc và lãi từng đợt cũng góp phần gia tăng doanh số thu nợ cá nhân của NH. Doanh số thu nợ KHCN trung và dài hạn có xu hướng tăng. Năm 2022, Doanh số này đạt 40,924 triệu đồng, tăng 8,816 triệu đồng tương ứng 27% so với năm 2021. Năm 2023, Doanh số thu nợ KHCN trung và dài hạn đạt 45,039 triệu đồng tăng 4,115 triệu đồng tương ứng tăng 10% so với năm 2022.

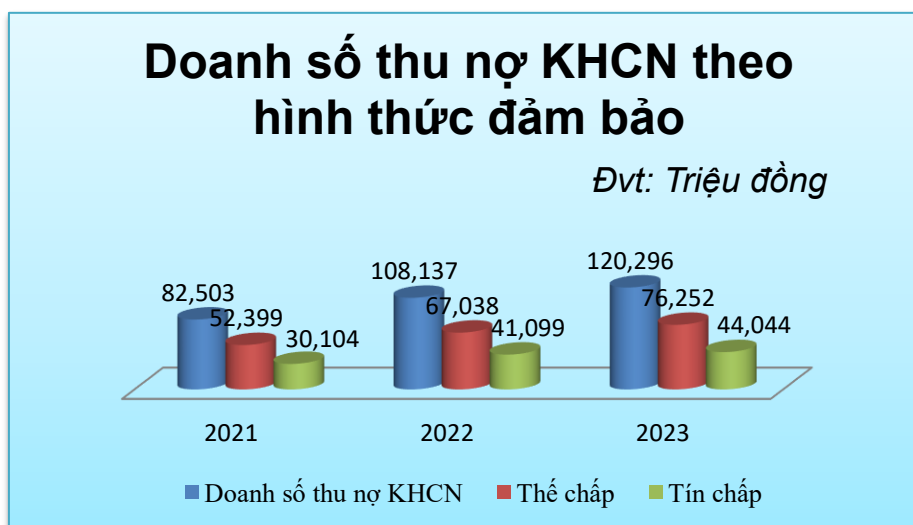
b. Doanh số thu nợ KHCN theo hình thức đảm bảo

Bảng 2. 5: Doanh số thu nợ KHCN theo hình thức đảm bảo

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	2022-2021		2023-2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
Doanh số thu nợ KHCN	82,503	100%	108,137	100%	120,296	100%	25,634	31%	12,159	11%
Thế chấp	52,399	64%	67,038	62%	76,252	63%	14,639	28%	9,214	14%
Tín chấp	30,104	36%	41,099	38%	44,044	37%	10,995	37%	2,945	7%

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 5: Doanh số thu nợ KHCN theo hình thức đảm bảo

Doanh số thu nợ theo hình thức đảm bảo của OCB giai đoạn 2021 – 2023 có xu hướng tăng đều qua các năm. Vào năm 2022 đạt 108,137 triệu đồng tăng 25,634 triệu đồng tương ứng tăng 31% so với năm 2021. Năm 2023, đạt 120,296 triệu đồng tăng 12,159 triệu đồng tương ứng tăng 11% so với năm 2022.

Năm 2022, đạt 14,639 triệu đồng tương ứng tăng 28% so với năm 2021. Năm 2023 tăng 9,214 triệu đồng so với năm 2022 là 14%. Do các khoản vay thế

chấp đa phần là ngắn hạn nên việc thu hồi nợ cũng khá nhanh. Các khoản vay tín chấp cũng tăng qua các năm, năm 2022 tăng 10,995 triệu đồng tương ứng tăng 37% so với năm 2021. Năm 2023 tăng 2,945 triệu đồng tương ứng 7% so với năm 2022.

Doanh số thu nợ khách hàng cá nhân tăng đều đặn qua các năm, với mức tăng trưởng mạnh mẽ nhất trong năm 2022. Năm 2023 vẫn ghi nhận mức tăng nhưng tốc độ có phần giảm so với năm trước.

Doanh số thu nợ thế chấp tiếp tục là loại hình chiếm tỷ trọng lớn nhất trong doanh số thu nợ, phản ánh sự ổn định và an toàn của loại hình này.

Doanh số thu nợ tín chấp có mức tăng trưởng tốt trong năm 2022 nhưng chậm lại trong năm 2023, cho thấy có thể có một số thách thức trong việc thu hồi nợ không có tài sản đảm bảo.

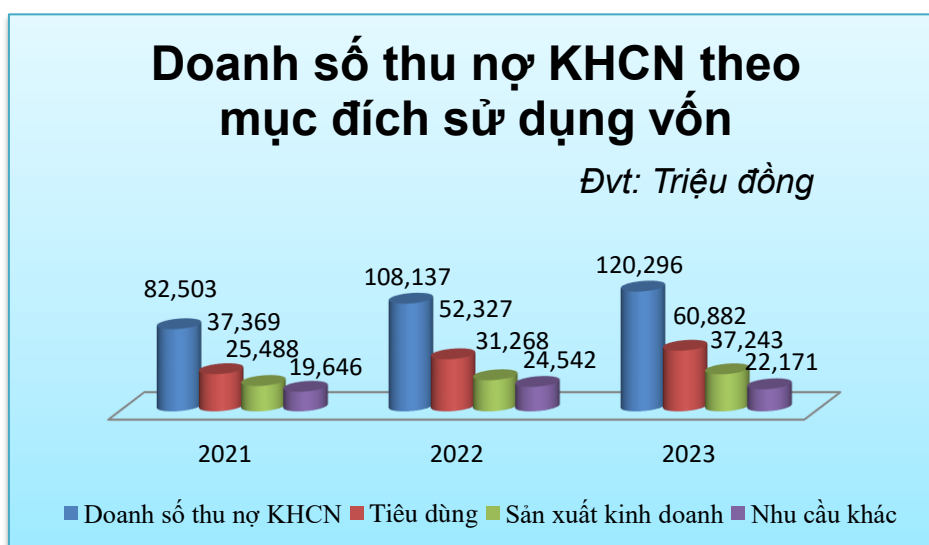
c. Doanh số thu nợ KHCN theo mục đích sử dụng vốn

Bảng 2. 6: Doanh số thu nợ KHCN theo mục đích sử dụng vốn

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	2022-2021		2023-2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
Doanh số thu nợ KHCN	82,503	100%	108,137	100%	120,296	100%	25,634	31%	12,159	11%
Tiêu dùng	37,369	45%	52,327	48%	60,882	51%	14,958	40%	8,555	16%
Sản xuất kinh doanh	25,488	31%	31,268	29%	37,243	31%	5,780	23%	5,975	19%
Nhu cầu khác	19,646	24%	24,542	23%	22,171	18%	4,896	25%	(2,371)	-10%

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 6: Doanh số thu nợ KHCN theo mục đích sử dụng vốn

Doanh số thu nợ KHCN có xu hướng tăng. Năm 2022, doanh số thu nợ KHCN tiêu dùng đạt 52,327 triệu đồng, tăng 14,958 triệu đồng so với năm 2021. Năm 2023 đạt 60,882 triệu đồng, tăng 8,555 triệu đồng so với năm 2022.

Khoản mục doanh số cho vay sản xuất kinh doanh chiếm tỷ trọng cũng khá cao. Năm 2022 tăng 13,577 triệu đồng so với năm 2021 là 53% do sản xuất kinh doanh ngày càng phát triển. Đến năm 2023 tăng 5,412 triệu đồng tương ứng 14% so với năm 2022 do trong thời buổi hiện nay thì việc muốn mở rộng sản xuất kinh doanh là điều thiết yếu.

Nhu cầu khác của KHCN cũng chiếm trên 20%. Năm 2022 đạt 24,542 triệu đồng tăng 4,896 triệu đồng tương ứng tăng 25% so với năm 2021. Năm 2023 nhu cầu khác của KHCN giảm 10% so với năm 2022.

2.2.3 Dư nợ cho vay KHCN

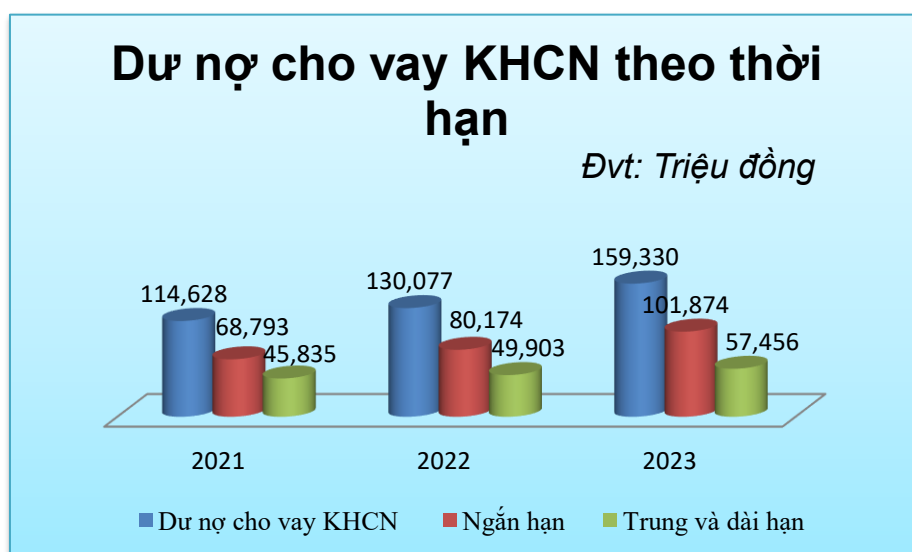
a. Dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn

Bảng 2. 7: Dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	2022-2021		2023-2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
Dư nợ cho vay KHCN	114,628	100%	130,077	100%	159,330	100%	15,449	13%	29,253	22%
Ngắn hạn	68,793	60%	80,174	62%	101,874	64%	11,381	17%	21,700	27%
Trung và dài hạn	45,835	40%	49,903	38%	57,456	36%	4,068	9%	7,553	15%

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 7: Dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn

Dư nợ cho vay KHCN của OCB giai đoạn 2021-2023 tăng đều qua các năm. Dư nợ năm 2022, đạt 130,077 tăng 15,449 triệu đồng tương ứng tăng 13% so với năm 2021. Năm 2023, dư nợ đạt 159,330 triệu đồng, tăng 29,253 triệu đồng tương ứng tăng 22% so với 2022.

Ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn từ 60% trở lên vì KH chủ yếu vay ngắn hạn. Dư nợ cho vay ngắn hạn nhìn chung có xu hướng tăng. Năm 2022, đạt 80,174 triệu đồng, tăng 11,381 triệu đồng tương ứng tăng 17% so với năm 2021. Năm 2023, đạt 101,874 triệu đồng tăng 21,700 triệu đồng tương ứng tăng 27% so với năm 2022.

Năm 2022, dư nợ cho vay KHCN trung và dài hạn đạt 49,903 triệu đồng, tăng 4,068 triệu đồng tương ứng tăng 9% so với năm 2021. Đến năm 2023, đạt 57,456 triệu đồng tăng 7,553 triệu đồng tương ứng tăng 15% so với năm 2022.

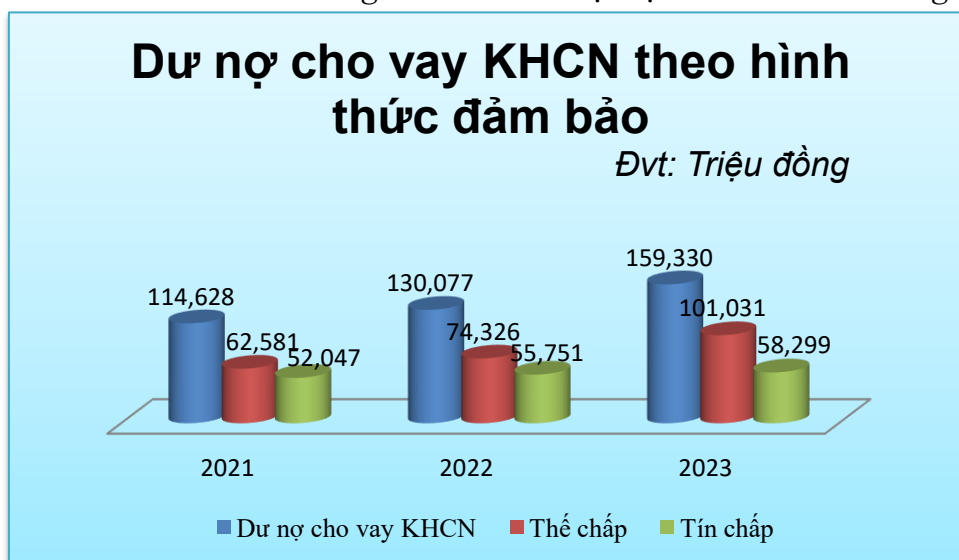
b. Dư nợ cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo

Bảng 2. 8: Dư nợ cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	2022-2021		2023-2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
Dư nợ cho vay KHCN	114,628	100%	130,077	100%	159,330	100%	15,449	13%	29,253	22%
Thế chấp	62,581	55%	74,326	57%	101,031	63%	11,745	19%	26,705	36%
Tín chấp	52,047	45%	55,751	43%	58,299	37%	3,704	7%	2,548	5%

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thu



Biểu đồ 2. 8: Dư nợ cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo

Dư nợ cho vay theo hình thức đảm bảo của OCB giai đoạn 2021 – 2023 đều tăng qua các năm. Năm 2022 đạt 130,077 triệu đồng tăng 15,449 triệu đồng tương ứng tăng 13% so với năm 2021. Năm 2023, đạt 159,330 triệu đồng tăng 29,253 triệu đồng tương ứng tăng 22% so với năm 2022.

Năm 2022 dư nợ cho vay KHCN thế chấp tăng 11,745 triệu đồng tương ứng 19% so với năm 2021, năm 2023 dư nợ thế chấp tăng mạnh 26,705 triệu đồng tương ứng 36% cho thấy được ngân hàng đã khắc khe trong thủ tục cho vay.

Dư nợ cho vay tín chấp tăng đều qua 3 năm. Năm 2022 tăng 3,704 triệu đồng so với năm 2021 là 7%, năm 2023 tăng lên 2,548 triệu đồng tương ứng tăng 5% so với năm 2022.

Thế chấp là loại hình cho vay chiếm tỷ trọng ngày càng lớn trong dư nợ, với tốc độ tăng trưởng mạnh hơn so với tín chấp. Điều này cho thấy NH đang tập trung vào các khoản vay an toàn hơn.

Tín chấp, dù có sự tăng trưởng nhẹ, nhưng tỷ trọng trong tổng dư nợ giảm dần, phản ánh chính sách thận trọng của NH đối với các khoản vay không có tài sản đảm bảo.

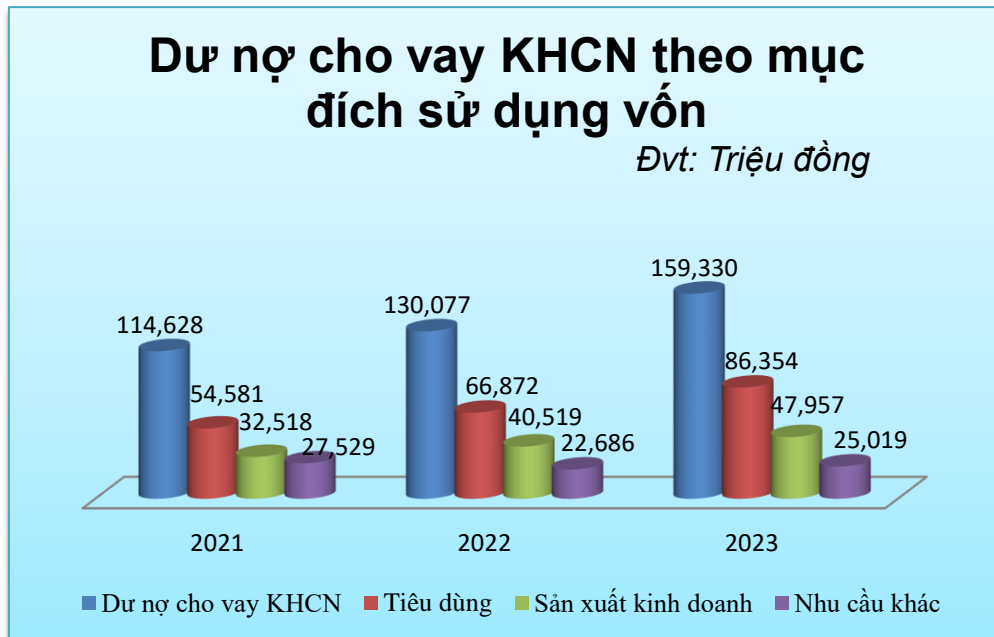
c. Dư nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn

Bảng 2. 9: Dư nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	2022-2021		2023-2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
Dư nợ cho vay KHCN	114,628	100%	130,077	100%	159,330	100%	15,449	13%	29,253	22%
Tiền dùng	54,581	48%	66,872	51%	86,354	54%	12,291	23%	19,482	29%
Sản xuất kinh doanh	32,518	28%	40,519	31%	47,957	30%	8,001	25%	7,438	18%
Nhu cầu khác	27,529	24%	22,686	17%	25,019	16%	(4,843)	-18%	2,333	10%

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thụ



Biểu đồ 2. 9: Dư nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn

Cho vay tiêu dùng đều có xu hướng tăng. Năm 2021, trước tình hình sản xuất kinh doanh khó khăn do dịch Covid – 19 nên dư nợ thấp hơn những năm tiếp theo. Năm 2022, dư nợ đạt 66,872 triệu đồng, tăng 12,291 triệu đồng so với năm 2021. Năm 2023, dư nợ đạt 86,354 triệu đồng, tăng 19,482 triệu đồng so với năm 2022. Có thể thấy cho dư nợ cho vay tiêu dùng mang lại lợi ích đáng kể cho NH.

Dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh có xu hướng tăng nhưng không đáng kể. Năm 2022, dư nợ đạt 40,519, tăng 8,001 triệu đồng với năm 2021. Năm 2023, dư nợ tăng đạt 47,957 triệu đồng, tăng lên 7,438 triệu đồng so với năm 2022. Cho vay sản xuất kinh doanh mang lại nguồn lợi nhuận cho NH trong nghiệp vụ tín dụng KHCN.

Nhu cầu khác của KHCN có xu hướng giảm. Năm 2022 giảm 18% so với năm 2021. Nhưng đến năm 2023 nhu cầu khác của KHCN lại tăng lên 10% so với năm 2022.

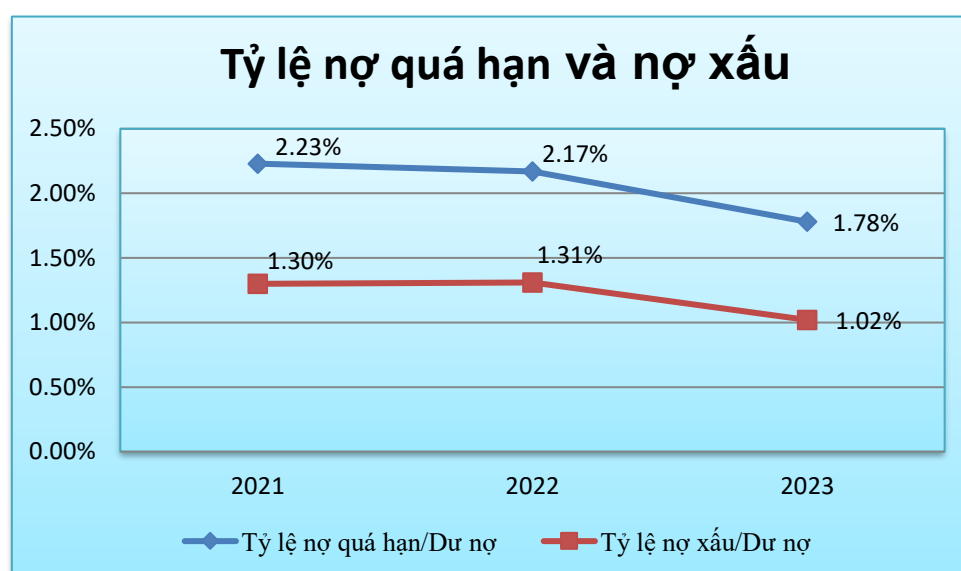
2.2.4 Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cho vay

Bảng 2. 10: Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cho vay

Đơn vị tính: Triệu đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Tổng dư nợ	114,628	100%	130,077	100%	159,330	100%
Nhóm 1 (nợ đủ chỉ tiêu)	112,075	97.77%	127,259	97.83%	156,493	98.22%
Nhóm 2 (nợ cần chú ý)	1,068	0.93%	1,108	0.85%	1,241	0.78%
Nhóm 3 (nợ dưới tiêu chuẩn)	707	0.62%	627	0.48%	751	0.47%
Nhóm 4 (nợ nghi ngờ)	428	0.37%	492	0.38%	534	0.34%
Nhóm 5 (nợ có khả năng mất vốn)	350	0.31%	591	0.45%	311	0.20%
Nợ quá hạn		2,553		2,818		2,837
Nợ xấu		1,485		1,710		1,596
Tỷ lệ nợ quá hạn/Dư nợ		2.23%		2.17%		1.78%
Tỷ lệ nợ xấu/Dư nợ		1.30%		1.31%		1.02%

Nguồn: Báo cáo nội bộ OCB – PGD Hoàng Văn Thu



Biểu đồ 2. 10: Tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu cho vay

Bảng phân loại nợ cho thấy nợ nhóm 1 chiếm tỷ trọng cao trong tổng dư nợ cho vay. Nợ quá hạn chủ yếu tập trung vào nhóm 2 và nhóm 5. Đây là vấn đề cần hạn chế và khắc phục của ngân hàng. Tuy nhiên, các nhóm nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu vẫn ở dưới mức 3%.

Tỷ lệ nợ quá hạn có xu hướng giảm qua các năm. Tỷ lệ nợ quá hạn /Dư nợ năm 2021 là 2.23%, đến năm 2022 giảm còn 2.17% và đã giảm xuống đến 1.78% vào năm 2023. Ở phần tỷ lệ nợ xấu/Dư nợ tăng ở năm 2022 và giảm ở năm 2023 lần lượt là 1.30%, 1.31% và 1.02%.

Tuy nợ xấu của OCB vẫn nằm dưới mức 3% tỷ lệ an toàn cho phép theo thông lệ quốc tế và Việt Nam nhưng đây sẽ là một trong những thách thức về quản trị rủi ro cho vay của NH.

2.4 Đánh giá hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ

2.4.1 Kết quả đạt được

Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ đã tạo được uy tín và sự tin nhiệm nhất định đối với KH, lợi nhuận tăng liên tục qua các năm cả về số tương đối lẫn tuyệt đối, thúc đẩy hoạt động của PGD ngày càng phát triển hơn.

- Doanh số cho vay KHCN tại PGD đều tăng qua các năm cho thấy việc mở rộng hoạt động cho vay của NH rất tốt và thu hút được nhiều KH.

- Doanh số thu nợ tăng liên tục qua các năm điều này chứng tỏ KH trả nợ đúng hạn cho thấy NH đã và đang tập trung vào công tác thu hồi nợ.

- Dư nợ cho vay đều có xu hướng tăng qua các năm cho thấy được nhu cầu về cho vay KHCN ngày càng tăng đồng thời cũng góp phần vào sự gia tăng về doanh số cho vay .

- Tỷ lệ nợ quá hạn giảm xuống (năm 2021 là 2.23% và năm 2023 là 1.78%). Nợ xấu tại PGD cũng giảm dần từ năm 2021 đến năm 2023 (năm 2021 là 1.30% đến năm 2023 còn 1.02%) cho thấy sự nỗ lực đáng khích lệ của ban lãnh đạo. Cho thấy chất lượng của PGD đã được cải thiện đáng kể qua các năm.

2.4.2 Những hạn chế tồn tại

Mặc dù hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng TMCP Phương Đông CN Phú Nhuận PGD Hoàng Văn Thụ đã đạt được những thành tựu đáng kể, nhưng vẫn còn tồn tại một số hạn chế trong hoạt động này:

- Các sản phẩm của OCB cũng chưa có sự mới mẻ nhiều so với các sản phẩm của các NH khác trên thị trường. Việc triển khai phát triển sản phẩm mới còn chậm trễ. Ví dụ sản phẩm cho vay nhà ở của PGD tối đa 30 năm, chưa ưu việt về thời hạn (tối đa 35 năm) như sản phẩm tại Techcombank.

– Công tác marketing chưa được nâng cao nên người dân vẫn còn thiếu các thông tin về các sản phẩm cho vay mới và các chương trình khuyến mãi của NH. PGD vẫn chưa cung cấp được nhiều lợi ích đi kèm sản phẩm các cán bộ, nhân viên KHCN chưa biết kết hợp bán chéo các sản phẩm mà chỉ tập trung chính vào cho vay nên nguồn thu từ cho vay KHCN chưa tăng cao.

– Lực lượng cán bộ nhân viên của NH đa số là còn trẻ (dưới 30 tuổi chiếm hơn 60%), tuy nhanh nhạy nhưng lại chưa có nhiều kinh nghiệm trong giao dịch tiếp xúc với KH cũng như nghiệp vụ cho vay KHCN.

2.4.3 Nguyên nhân

– **Tính cạnh tranh của dịch vụ cho vay KHCN còn chưa cao:** Các sản phẩm dịch vụ cho vay KHCN chưa đa dạng về số lượng, tiện ích, giá cả sản phẩm,... Hơn nữa, thị phần ngày càng cạnh tranh khốc liệt nên hoạt động NH luôn phải chịu sự cạnh tranh trên địa bàn. Việc phát triển các sản phẩm cho vay nói chung và đặc biệt là cho vay KHCN phụ thuộc vào các yếu tố công nghệ và các đối tác KH nên thời gian nghiên cứu và triển khai các sản phẩm mới thường kéo dài, làm giảm hiệu quả và khả năng cạnh tranh của sản phẩm. Nhiều sản phẩm dịch vụ được nghiên cứu phát triển nhưng chưa tính đến hiệu quả thực sự thu được của sản phẩm.

– **Công tác marketing, tiếp thị sản phẩm mang lại hiệu quả chưa cao:** NH có thể chưa xác định rõ các phân khúc KH, dẫn đến việc marketing không phù hợp với nhu cầu và mong đợi của từng nhóm KH. Cùng với bộ sản phẩm tương đối giống các NH khác nên cũng khó có thể gây được ấn tượng với KH.

– **Nguồn nhân lực phục vụ KHCN còn hạn chế:** Mặc dù, các cán bộ nhân, viên của PGD có trình độ chuyên môn cơ bản tương đối tốt nhưng còn quá trẻ (dưới 30 tuổi chiếm hơn 60%) nên chưa có nhiều kinh nghiệm trong xử lý các tình huống giao dịch với KH. Ở PGD số lượng cán bộ, nhân viên của bộ phận KHCN còn ít dẫn đến mỗi cán bộ phải quản lý nhiều KH. Việc này cũng ảnh hưởng không ít đến việc kiểm soát trong và sau quá trình cho vay.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2 đã trình bày nêu rõ khái quát toàn bộ về Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ và triển khai các nội dung phân tích thực trạng hoạt động cho vay KHCN. Chương này đã ghi nhận những kết quả đạt được, đồng thời cũng đã nêu lên những hạn chế cần khắc phục và là cơ sở để có thể đưa ra các giải pháp phát triển hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP PHƯƠNG ĐÔNG – CN PHÚ NHUẬN – PDG HOÀNG VĂN THỤ

3.1 Định hướng phát triển hoạt động cho vay KHCN

3.1.1 Định hướng phát triển chung

Năm 2024, OCB nỗ lực thực hiện chiến lược phát triển đến 2027, với mục tiêu OCB tiếp tục thể hiện là một ngân hàng tốt, hiệu quả và chất lượng hàng đầu trên thị trường Ngân hàng Việt Nam với các định hướng:

- Đảm bảo hoạt động quản trị NH hiệu quả hướng theo chuẩn mực quốc tế và tuân thủ các quy định của pháp luật và OCB.
- Tăng năng lực tài chính tích cực thực hiện nghị quyết ĐHĐCĐ về tăng vốn điều lệ.
- Tiếp tục tái cấu trúc lại các Khối kinh doanh Bán lẻ, doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME).
- Tiếp tục tập trung phát triển nguồn nhân lực nâng cao chất lượng nhân sự hiện hữu, thu hút nhân tài trên thị trường, quyết liệt trong việc bổ sung đủ nhân sự chủ chốt tại Hội sở và đội ngũ kinh doanh.
- Tuân thủ Basel II và các chỉ số an toàn theo quy định của NHNN.
- Tiếp tục áp dụng các công cụ quản lý rủi ro theo Basel II, giao trách nhiệm kiểm soát rủi ro xuống từng đơn vị kinh doanh, theo từng sản phẩm nhằm đảm bảo sự tuân thủ nghiêm ngặt các chỉ số an toàn của NH. Song song với đó các dự án tập trung phê duyệt tín dụng, kiểm soát giải ngân và thu hồi nợ tiếp tục phát huy tác dụng cùng với quy trình số hóa giúp gia tăng hiệu quả kinh doanh và giám sát rủi ro chặt chẽ.
- Triển khai số hóa các quy trình kinh doanh: Cải thiện thời gian phục vụ KH, tăng cường tính minh bạch, linh hoạt, tiện ích trọng việc cung ứng dịch vụ tín dụng cho KH và OCB.
- Tập trung và tối ưu hóa vận hành: Tập trung hóa và tách bạch hoàn toàn các công việc tác nghiệp tín dụng nhằm tăng tính minh bạch, khả năng kiểm soát và

tăng hiệu suất nhân sự.

- Nâng cấp core thế: Triển khai đồng bộ cùng chiến lược phát triển ngân hàng số, phù hợp, khai thác tối đa nền tảng hợp kênh (OMNI channel) mà OCB đang triển khai.

- Đẩy mạnh hoạt động cho vay tài chính tiêu dùng: Khối kinh doanh KH đại chúng là bộ phận được OCB chú trọng đầu tư trong nhiều năm qua, hướng đến mục tiêu trở thành NH bán lẻ hàng đầu. NH hiện có hơn 1.000 nhân sự cho mảng bán lẻ. Tuy nhiên, do tuân thủ chặt chẽ các quy định của NHNN, hoạt động cho vay tiêu dùng chưa đạt được kết quả mà OCB kỳ vọng.

3.1.2 Định hướng phát triển cho vay KHCN

Ngân hàng OCB đã đặt ra mục tiêu phát triển cho vay KHCN theo các hướng như sau:

- ***Tập trung vào Bán lẻ và phân khúc Doanh nghiệp vừa và nhỏ (MSMEs):*** OCB đang tập trung vào việc phát triển quy mô và hiệu quả hoạt động, đặc biệt là trong lĩnh vực bán lẻ. Điều này bao gồm việc thúc đẩy hoạt động cho vay cá nhân và MSMEs theo chiến lược 5 năm từ 2021 đến 2025.

- ***Chuyển đổi số và sản phẩm số hóa mới:*** OCB đang tích cực triển khai chuyển đổi số và tạo ra các sản phẩm số hóa mới trên thị trường. Điều này giúp NH cung cấp nhiều sản phẩm chuyên biệt cho từng đối tượng KH và nâng cao trải nghiệm của họ.

- ***Tuân thủ các quy định của NHNN và duy trì mức xếp hạng tín nhiệm cao của Moody's:*** OCB cam kết tuân thủ các quy định của NHNN và duy trì mức xếp hạng tín nhiệm cao của Moody's. Điều này đảm bảo chất lượng tín dụng và sức khỏe của NH.

- ***Áp dụng tiêu chuẩn Basel II và nghiên cứu triển khai các chuẩn mực quốc tế khác:*** OCB đã áp dụng tiêu chuẩn Basel II và tiến tới nghiên cứu triển khai các chuẩn mực quốc tế khác như IFRS 9 để đảm bảo hoạt động quản trị rủi ro liên tục được nâng cao, giúp NH phát triển hiệu quả và bền vững.

- ***Cá nhân hóa nội dung tiếp thị và tương tác với người dùng:*** Đẩy mạnh cá nhân hóa các nội dung tiếp thị và tăng cường tương tác với KH. Điều này giúp tạo sự gắn kết và tăng cường trải nghiệm của KH.

– *Tham gia bảo trợ truyền thông các chương trình có sức lan tỏa mạnh mẽ và ý nghĩa với cộng đồng*: OCB đang hợp tác với các chương trình truyền thông có sức lan tỏa mạnh mẽ và ý nghĩa với cộng đồng để góp phần xây dựng một xã hội tốt đẹp hơn. Cùng với việc tăng cường quản trị rủi ro và phát triển bền vững, OCB đang đứng trên con đường phát triển mạnh mẽ và hiệu quả.

3.2. Giải pháp phát triển hoạt động cho vay KHCN

3.2.1 Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay

Đa dạng hóa sản phẩm cho vay tại NH là một chiến lược quan trọng giúp NH mở rộng cơ sở KH, mở rộng thị phần, tăng trưởng doanh thu và cải thiện sự hài lòng của KH.

– *Đa dạng hóa sản phẩm cho vay theo nhóm khách hàng*: Tạo ra các sản phẩm vay với lãi suất ưu đãi hoặc thời gian ân hạn dài hơn cho các KH trẻ tuổi, vừa mới bắt đầu sự nghiệp. Cung cấp các khoản vay phù hợp với nhu cầu của người về hưu, với thời hạn và lãi suất hợp lý.

– *Chương trình khách hàng thân thiết*: Tạo ra các ưu đãi đặc biệt cho KH thường xuyên sử dụng các sản phẩm vay, chẳng hạn như giảm lãi suất hoặc tặng điểm thưởng.

3.2.2 Đẩy mạnh hoạt động Marketing

Bên cạnh việc cung cấp các sản phẩm tín dụng theo nhu cầu của KH thì NH cũng nên giới thiệu, cung cấp thêm các hoạt động dịch vụ khác cho KH, vì một KH mà sử dụng nhiều sản phẩm của NH thì sẽ tăng mức độ trung thành của họ hơn đối với NH. Vì vậy bên cạnh việc nâng cao chất lượng cho vay thì NH cũng nên không ngừng mở rộng và phát triển các sản phẩm, dịch vụ khác để tăng tiện ích cho KH.

Chẳng hạn như để phát triển sản phẩm cho vay tiêu dùng thì NH có thể triển khai hình thức cho vay gián tiếp bằng cách kết hợp với các cửa hàng tại các trung tâm mua sắm. Sau khi xác định được nhu cầu tiêu dùng sản phẩm của KH và có những thông tin về khả năng thanh toán của họ các công ty bán hàng sẽ hướng dẫn làm các thủ tục, hồ sơ vay vốn, NH sẽ dựa trên những thông tin được cung cấp để tiến hành thẩm định và xét duyệt cho vay.

3.2.3 Tăng cường công tác đào tạo chất lượng cán bộ nhân viên

Tổ chức các khóa đào tạo định kỳ về nghiệp vụ, kỹ năng mềm và kiến thức chuyên môn cho toàn bộ cán bộ, nhân viên. Tăng cường các khóa học về kỹ năng giao tiếp, kỹ năng bán hàng, lắng nghe và xử lý tình huống, đặc biệt là trong chăm sóc KH. Mở các cuộc thi về các tình huống chăm sóc KH trong PGD để các cán bộ, nhân viên có thể tìm hiểu và vận dụng hết khả năng tiếp thị của mình khi bán hàng để có thể đưa sản phẩm phù hợp đến với KH. Vì thế, những cán bộ, nhân viên của một NH rất quan trọng có thể giúp NH nâng cao năng lực cạnh tranh.

3.3 Một số kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông

Một là, Trụ sở chính cần nâng cao hơn nữa về chất lượng đội ngũ cán bộ làm công tác cho vay KHCN. Không chỉ bồi dưỡng, đào tạo những cán bộ, nhân viên chủ chốt của các chi nhánh mà còn phải mở rộng tăng cường đào tạo kinh nghiệm, kiến thức cũng như trình độ chuyên môn cho các cán bộ, nhân viên tại các PGD.

Hai là, Cần đơn giản hóa hồ sơ cho vay KHCN, ngắn gọn nhưng vẫn đảm bảo an toàn cho NH. Trụ sở chính cần xem xét kỹ lưỡng để có thể giảm bớt thời gian xét duyệt hồ sơ, tạo sự đơn giản, dễ hiểu, phù hợp với mọi trình độ KH, nhưng vẫn phải bảo đảm được các điều kiện cơ bản trong hoạt động cho vay.

Ba là, Trụ sở chính cần chú trọng cải tiến công nghệ NH. Tiếp tục triển khai phát triển công tác hiện đại hóa và tiếp cận với những công nghệ tiên tiến nhất hiện nay ở trong và ngoài nước nhằm nâng cao chất lượng và năng lực cạnh tranh, đa dạng hóa hình thức cho vay KHCN.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Trong chương 2 đã trình bày những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân của PGD. Vì vậy, chương 3 đã đưa ra những định hướng phát triển và các giải pháp để góp phần nâng cao phát triển hoạt động cho vay KHCN trong thời gian tới đó là: Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay, đẩy mạnh hoạt động Marketing, tăng cường công tác đào tạo và nâng cao chất lượng cán bộ nhân viên. Ngoài định hướng và đưa ra các giải pháp phát triển thì chương này còn đề xuất một số kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Phương Đông.

KẾT LUẬN

Các NHTM nói chung và ngân hàng TMCP Phương Đông nói riêng ngày càng khẳng định chắc chắn được thị phần cũng như vai trò của mình trên thị trường hiện nay. Các NHTM đã và đang phát triển ngày càng mạnh tuy nhiên, để tạo vững được thị phần và tiếp tục mở rộng thị trường thì các NHTM cần phải tìm một hướng đi đúng đắn. Ngân hàng TMCP Phương Đông không chỉ tác động đến các KHCN mà thông qua hoạt động của NH mà còn huy động được nhiều nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế, hỗ trợ người dân mua nhà, tạo công ăn việc làm cho người dân,... Qua việc nghiên cứu “Thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Phương Đông – PGD Hoàng Văn Thụ” đã đưa ra nhiều phân tích, đánh giá, đồng thời đưa ra các giải pháp nhằm hoàn thiện hoạt động cho vay cũng như nâng cao chất lượng hoạt động tín dụng. Bên cạnh đó, OCB không chỉ có ý nghĩa quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của NH mà còn góp phần vào sự phát triển của nền kinh tế và hệ thống tài chính.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Ngân hàng TMCP Phương Đông (2023), Báo cáo thường niên OCB năm 2021, năm 2022, năm 2023.
2. Báo cáo nội bộ Ngân hàng TMCP Phương Đông – CN Phú Nhuận – PGD Hoàng Văn Thụ năm 2021, năm 2022, năm 2023.
3. PGS.TS. Nguyễn Minh Kiều (2014), *Giáo trình nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản Tài chính.
4. PGS.TS. Trâm Thị Xuân Hương – ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc (2020), *Giáo trình Ngân hàng thương mại*, Nhà xuất bản kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
5. Quốc hội (2010), *Luật tổ chức tín dụng số 47/2010/QH12* ngày 16 tháng 06 năm 2010, Hà Nội.
6. Ngân hàng TMCP Phương Đông (2024), OCB Đại hội đồng cổ đông thường niên năm 2024.
7. Ngân hàng nhà nước Việt Nam (2024), Thông tư “*Quy định về phân loại tài sản có trong hoạt động của ngân hàng thương mại, tổ chức tín dụng phi ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài*”, Thông tư số: 31/2024/TT-NHNN ngày 30 tháng 06 năm 2024.

Trang website tham khảo

1. <https://www.ocb.com.vn/>
2. <https://webocbapi.ocb.com.vn/>
3. <https://luatminhkhue.vn/>
4. <https://thuvienphapluat.vn/>