

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

## 1.1 Khái niệm về ngân hàng thương mại

### 1.1.1 Khái niệm

Theo luật các tổ chức tín dụng năm 2024, Ngân hàng thương mại được nhận định là một tổ chức tài chính hoạt động trong lĩnh vực ngân sách nhằm mục đích kiếm lợi nhuận. Ngân hàng thương mại chủ yếu hoạt động thường xuyên bằng cách nhận tiền gửi từ khách hàng, cung cấp các khoản tín dụng, thực hiện các nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán. Với tư cách là một tổ chức doanh nghiệp kinh doanh, thì hoạt động của ngân hàng thương mại dựa trên nguyên tắc hạch toán kinh tế, nhằm đem lại lợi nhuận. Theo quy định của pháp luật, ngân hàng thương mại được cho phép tiến hành triển khai đa dạng các hoạt động kinh doanh như: nhận tiền gửi định kỳ, không có kì hạn, thực hiện một số nghiệp vụ chiết khấu, dịch vụ thanh toán tiền,...

### 1.1.2 Những hoạt động của ngân hàng thương mại

**Hoạt động huy động vốn:** Ngân hàng thương mại có quyền tiếp TGKKH, TGKH, TGTK và các hình thức gửi tiền khác. Được phép thực hiện phát hành các chứng chỉ tiền gửi, tín phiếu, trái phiếu và kì phiếu với mục đích huy động vốn trong nội địa và ngoài nước. Bên cạnh đó, cũng có thể huy động được nguồn vốn vay từ tổ chức tài chính, tổ chức tín dụng trong nước lẫn quốc tế.

**Hoạt động cấp tín dụng:** Ngân hàng thương mại có quyền được cấp tín dụng theo các hình thức sau: chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá, cho vay, phát hành thẻ tín dụng, bao thanh toán trong nước, bao thanh toán quốc tế đối với các ngân hàng được phép thực hiện thanh toán quốc tế,...

**Hoạt động góp vốn, mua cổ phần:** Ngân hàng thương mại cần phải được thành lập hoặc tiếp quản lại công ty con và công ty liên kết để thực hiện hoạt động kinh doanh: Bảo lãnh phát hành chứng khoán và môi giới, phân phối các chứng chỉ quỹ đầu tư chứng khoán, bán cổ phiếu, bảo hiểm, cho thuê tài chính,... Bên cạnh đó, NHTM được cấp phép đầu tư vốn để sở hữu các cổ phần của các doanh nghiệp trong các lĩnh vực

hoạt động như: chứng khoán, bảo hiểm, bao thanh toán, kinh doanh ngoại hối, vàng, phát hành thẻ tín dụng, dịch vụ trung gian thanh toán, tín dụng tiêu dùng,...

**Hoạt động kinh doanh, cung ứng dịch vụ ngoại hối và sản phẩm phái sinh:** Ngân hàng thương mại được cho phép kinh doanh và cung ứng các dịch vụ cho khách hàng trong nước và ngoài nước theo sự cho phép của Ngân hàng nhà nước, bao gồm các sản phẩm như: tiền tệ, lãi suất, ngoại hối, các yếu tố liên quan đến tỷ giá, tài sản tài chính khác.

**Hoạt động dịch vụ thanh toán:** Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng nhằm cung ứng các phương tiện thanh toán và cung ứng các DVTT gồm: thực hiện thanh toán dịch vụ và DVTT quốc tế và các dịch vụ thanh toán khác trong nước, thực hiện dịch vụ thanh toán nội địa bao gồm các phương thức như séc, nhờ thu, lệnh chi, uỷ nhiệm thu - chi, thẻ ngân hàng, dịch vụ thu - chi hộ, thư tín dụng.

**Các hoạt động kinh doanh khác:** Ngân hàng thương mại sẽ có quyền tham gia đấu thầu tín phiếu Kho bạc, trái phiếu của Chính phủ, tín phiếu của Kho bạc, tín phiếu của Ngân hàng nhà nước và ngoài ra còn có thêm các giấy tờ có giá khác trên thị trường tiền tệ. Bên cạnh đó, còn được nhận quyền uỷ thác từ các người đại diện trong lĩnh vực hoạt động ngân hàng, quản lý tài sản, kinh doanh, bảo hiểm,...

**Mở tài khoản:** Ngân hàng thương mại được phép thiết lập mở tài khoản thanh toán tại TCTD, đồng thời có thể mở TKTG, TKTT ở nước ngoài theo quy định của pháp luật về ngoại hối.

**Tổ chức và tham gia hệ thống thanh toán:** Được tổ chức thanh toán nội bộ, tham gia hệ thống thanh toán liên ngân hàng quốc gia.

**Các hoạt động kinh doanh khác của ngân hàng thương mại:** Thực hiện giao dịch mua bán trái phiếu Chính phủ, trái phiếu doanh nghiệp, dịch vụ mua giới tiền tệ, dịch vụ quản lý tiền mặt, tài chính,...

## **1.2 Khái niệm về hoạt động tín dụng Ngân hàng**

### **1.2.1 Khái niệm**

Theo Nguyễn Thị Hồng năm 2013, Tín dụng ngân hàng là mối quan hệ vay mượn giữa tổ chức tài chính (ngân hàng) và đối tượng cho vay bao gồm: doanh nghiệp, cá nhân, tổ

chức xã hội, cơ quan nhà nước. Khi đó người nhận khoản vay sẽ thế chấp cho ngân hàng một tài sản có giá trị thế chấp trong một thời gian được ký kết trước đó.

### **1.2.2 Đặc điểm của tín dụng Ngân hàng**

Ngân hàng cung cấp tín dụng có rất nhiều lợi thế vượt trội và hỗ trợ cho rất nhiều đối tượng khách hàng đi vay. Chúng ta cần hiểu rõ thêm về những lợi thế của tín dụng ngân hàng để xem xét và đánh giá thêm về việc có nên vay ngân hàng hay không. Sau đây là một số đặc điểm chính trong tín dụng ngân hàng như sau:

**Đáp ứng cho mọi đối tượng:** Tín dụng ngân hàng mang đến sự thuận tiện cho hầu hết các đối tượng khách hàng.

**Cho vay bằng tiền tệ:** Vì bên cho vay chủ yếu khai thác vốn từ các nguồn xã hội đa dạng, không chỉ từ vốn cá nhân. Vậy nên, vốn vay ngân hàng hầu hết được cho vay với phương thức tiền tệ, do đó việc cho vay với hình thức này khá linh hoạt và phổ biến trên thị trường.

**Thời hạn cho vay linh hoạt:** Do có nhiều loại hình thời gian đáo hạn như thời gian ngắn, thời gian trung và thời gian dài. Vậy nên, ngân hàng hầu hết có thể dễ dàng điều phối nguồn vốn để phù hợp với thời gian sử dụng với từng đối tượng khách hàng.

**Thỏa mãn tối đa nhu cầu về vốn của cá nhân, tổ chức:** Bởi bên cho vay có thể huy động nguồn tài chính qua nhiều phương thức và khối lượng lớn nên có thể đáp ứng được một số nhu cầu của bên vay một cách tốt nhất có thể.

### **1.2.3 Chức năng tín dụng ngân hàng**

- Đầu tiên, sự phân bổ ngân sách dựa trên nguyên tắc hoàn trả lại. Quá trình này diễn ra đồng bộ trong hoạt động tín dụng ngân hàng. Tín dụng ngân hàng hoạt động như là một cầu nối giữa các nguồn cung và nhu cầu vốn trong xã hội. Ngân hàng có khả năng thu hồi được vốn từ cộng đồng và cung cấp tín dụng cho các đối tượng cần vốn.

- Thứ hai, cắt giảm chi phí tiền mặt và chi phí lưu thông trong cộng đồng. Hoạt động tín dụng tạo điều kiện cho việc phát triển các công cụ lưu thông tiền tệ như thương phiếu, kỳ phiếu ngân hàng, séc, thẻ thanh toán, từ đó giảm bớt chi phí in ấn, đúc tiền, vận chuyển và bảo quản tiền. Đồng thời, tín dụng ngân hàng tạo điều kiện giúp hỗ trợ

mở tài khoản dễ dàng và thực hiện các giao dịch thanh toán qua ngân hàng bằng chuyên khoản và thanh toán bù trừ.

- Thứ ba, phản ánh và giám sát các vấn đề trong nền kinh tế. Nhờ vào chức năng tập trung và phân phối vốn, tín dụng ngân hàng giúp cho việc hỗ trợ đánh giá mức độ tăng trưởng kinh tế thông qua các yếu tố như: khối lượng tiền nhàn rỗi và nhu cầu vay vốn của cá nhân và tổ chức. Đồng thời, ngân hàng thực hiện kiểm tra tình hình tài chính và quản lý vốn để phát hiện bất thường, đảm bảo an toàn vốn. Việc tổ chức thanh toán không dùng tiền mặt cũng giúp ngân hàng thắt chặt việc kiểm soát dòng tiền của các bên sử dụng vốn vay.

#### **1.2.4 Vai trò của tín dụng ngân hàng**

- Đầu tiên, Ngân hàng tín dụng có khả năng cấp vốn vay cho nền kinh tế và thúc đẩy sự phát triển của sản xuất và lưu thông hàng hóa. Bằng cách huy động vốn từ các nguồn khác nhau, ngân hàng tập trung các khoản tiền nhàn rỗi và phân phối chúng đến các tổ chức và doanh nghiệp tài chính đang cần vốn. Với doanh nghiệp tài chính, tín dụng ngân hàng cung cấp cả vốn lưu động và vốn đầu tư, giúp cải thiện hiệu suất hoạt động sản xuất. Các cá nhân và cộng đồng, ngân hàng đóng vai trò là cầu nối giữa tiết kiệm và đầu tư, đồng thời cung cấp vốn cho mọi đối tượng khách hàng, từ đó cải thiện việc triển khai vốn và đẩy mạnh sự phát triển kinh tế.

- Thứ hai, Tín dụng ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì sự ổn định về tiền tệ và giá cả. Việc tập trung và phân phối vốn giúp giảm thiểu được khối lượng tiền trong lưu thông, đặc biệt là tiền mặt trong tay cư dân, qua đó làm kiềm chế lạm phát và duy trì ổn định tiền tệ. Đồng thời, việc cung ứng vốn cho doanh nghiệp thúc đẩy sản xuất và tăng cung hàng hóa để đáp ứng nhu cầu của cộng đồng, góp phần duy trì sự ổn định mức giá cả thị trường trong nội địa.

- Thứ ba, Tín dụng ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc duy trì sự ổn định của cuộc sống, tạo công việc và đảm bảo an ninh xã hội. Bằng việc cung cấp vốn vay cho nền kinh tế, ngân hàng giúp cải thiện năng lực sản xuất của doanh nghiệp và cung cấp hỗ trợ tài chính cho cá nhân, góp phần vào sự ổn định của đời sống.

### **1.2.5 Phân loại tín dụng ngân hàng**

#### **- Mục đích cho vay**

+ Cho vay bất động sản là hình thức tài chính dành cho các hoạt động liên quan đến việc đầu tư, mua sắm và xây dựng hoặc phát triển tài sản cố định, bao gồm các tài sản như nhà ở, khu đất, nhà xưởng, cũng như các tài sản cố định khác trong ngành công nghiệp và lĩnh vực dịch vụ thương mại.

+ Cho vay công nghiệp và thương mại là loại khoản vay ngắn hạn được sử dụng để gia tăng nguồn vốn lưu động cho các doanh nghiệp trong ngành công nghiệp và lĩnh vực thương mại và dịch vụ.

+ Cho vay nông nghiệp là dạng cho vay nhằm hỗ trợ tài chính cho các hoạt động sản xuất nông nghiệp, bao gồm các chi phí cung cấp cho phân bón, thuốc trừ sâu, giống cây, thức ăn cho động vật, nhiên liệu và lực lượng lao động....

+ Cho vay cho các tổ chức tài chính bao gồm các ngân hàng, công ty tài chính, công ty cho thuê tài chính, công ty bảo hiểm, quỹ tín dụng,...

+ Cho vay tín dụng cá nhân là hình thức cấp vốn cho các cá nhân nhằm mục đích tiêu dùng hoặc chi trả các chi phí sinh hoạt thường xuyên, thường được thực hiện qua việc phát hành thẻ tín dụng.

+ Cho thuê tài chính bao hàm hai loại: cho thuê vận hành và tài chính. Các tài sản được cho thuê trong khuôn khổ cho thuê tài chính có thể là tài sản cố định, với trọng tâm là thiết bị máy móc cần thiết.

#### **- Thời hạn tín dụng**

+ Cho vay ngắn hạn là hình thức tín dụng có thời gian vay không vượt quá 01 năm, thiết kế để hỗ trợ tài chính cho các đầu tư vào nguồn vốn lưu động của doanh nghiệp và nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

+ Cho vay trung hạn là loại tín dụng có thời gian vay từ 01 đến 05 năm, nhằm hỗ trợ cho việc đầu tư vào tài sản cố định, đổi mới các công nghệ hiện đại, phát triển hoạt động và xây dựng các dự án có quy mô nhỏ với thời gian thu hồi vốn nhanh chóng.

+ Cho vay dài hạn là hình thức tín dụng có thời gian vay trên 05 năm, có thể kéo dài đến 30 năm hoặc có trong một số trường hợp có thể lên đến 40 năm. Mục đích của cho

vay dài hạn là hỗ trợ nguồn vốn cho các dự án xây dựng cơ bản, cải thiện và nâng cấp mở rộng các hoạt động sản xuất lớn.

#### **- Hình thức cho vay**

+ Cho vay không bảo đảm là hình thức cho vay không yêu cầu tài sản thế chấp, cầm cố hay bảo lãnh từ bên thứ ba, mà dựa vào uy tín của người vay để quyết định cấp vốn.

+ Cho vay có bảo đảm là hình thức cấp vốn mà yêu cầu các bảo đảm cho khoản vay, chẳng hạn như thế chấp tài sản, cầm cố tài sản, hoặc bảo lãnh từ một bên thứ ba.

#### **- Phương thức cho vay**

+ Cho vay từng lần là hình thức cấp tín dụng mà khách hàng phải chuẩn bị hồ sơ vay cho mỗi khoản vay cụ thể, với số tiền vay được xác định trước và đã được thỏa thuận giữa khách hàng và ngân hàng.

+ Cho vay theo hạn mức tín dụng là hình thức cấp tín dụng trong đó khách hàng chỉ cần nộp một bộ hồ sơ để vay vốn trong một khoảng thời gian cụ thể, với mức tín dụng đã được thỏa thuận giữa khách hàng và ngân hàng từ trước.

+ Cho vay theo hạn mức tín dụng được thiết kế cho các khách hàng vay vốn ngắn hạn, đặc biệt là những người có nhu cầu vay vốn thường xuyên và doanh nghiệp hoạt động ổn định.

+ Cho vay theo hạn mức thấu chi là hình thức cấp tín dụng ngân hàng cho phép khách hàng có thể rút tiền vượt quá hạn mức số dư trong tài khoản, để phục vụ nhu cầu sử dụng tiền khẩn cấp của khách hàng.

#### **- Phương thức hoàn trả nợ vay**

+ Hình thức cho vay hoàn trả một lần là loại tín dụng mà số tiền vay được hoàn trả toàn bộ vào thời điểm cụ thể như đã thỏa thuận trong hợp đồng, còn việc trả lãi vay sẽ thực hiện theo các khoảng thời gian đã định sẵn như hàng tháng, hàng quý hoặc hàng năm.

+ Cho vay trả góp là loại cho vay mà khách hàng hoàn trả theo các kỳ hạn định kỳ, với số tiền trả góp có thể là cố định hoặc thay đổi tùy thuộc vào thỏa thuận, và việc thanh toán sẽ được thực hiện theo hình thức trả dần trong toàn bộ thời gian hợp đồng.

+ Khoản vay không có kỳ hạn cố định là hình thức cho vay cho phép khách hàng trả nợ nhiều lần và không bị giới hạn bởi thời gian cụ thể, người vay có thể thanh toán nợ theo khả năng tài chính của mình vào bất kỳ thời điểm nào.

### **1.3 Hoạt động cho vay KHCN**

#### **1.3.1 Khái niệm**

Theo Nguyễn Thị Hồng năm 2014, “Cho vay khách hàng cá nhân là thuật ngữ chỉ việc ngân hàng hoặc công ty tài chính thực hiện tài trợ về tài chính cho đối tượng có nhu cầu”. Khách hàng có yêu cầu vay vốn cần đảm bảo hoàn trả đầy đủ gốc, lãi theo đúng thời gian thoả thuận ban đầu, thì sẽ được ngân hàng/ công ty tài chính giải ngân số tiền phù hợp với điều kiện của bản thân. Khách hàng cá nhân ở đây là nói đến tất cả các người có năng lực đủ năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm trước pháp luật. Thông thường, khách hàng vay vốn với mục đích mua nhà, mua xe, kinh doanh,...

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

- Đối tượng cho vay: là bao gồm những các cá nhân và hộ gia đình muốn vay vốn để tiến hành đầu tư, hoặc dùng cho sinh hoạt tiêu dùng hay phục vụ các hoạt động sản xuất kinh doanh.
- Thời hạn vay vốn: Ngân hàng cung cấp các hình thức cho vay đa dạng, khoản vay ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn để khách hàng có thể tự do lựa chọn dựa trên mục đích sử dụng của mình.
- Chi phí cho vay: Thông thường, số lượng các khoản vay của KHCN rất nhiều nhưng mỗi khoản vay lại chỉ có quy mô nhỏ nên ngân hàng phải dành ra một khoản chi phí khá lớn để thẩm định, xét duyệt và quản lý chúng hiệu quả.
- Rủi ro cho vay: Các khoản vay vốn của KHCN đều hàm chứa các rủi ro nhất định dù việc các khoản vay của họ có số lượng nhiều đã góp phần phân tán phần nào rủi ro cho ngân hàng.
- Quy mô và số lượng các khoản vay: Dù quy mô của những khoản vay của KHCN nhỏ hơn so với doanh nghiệp nhưng ở NHTM thì các khoản vay của KHCN lại lớn hơn. Lý do là do các NHTM hầu hết định hướng theo hoạt động bán lẻ nên số lượng các khoản

vay KHCN là rất lớn khiến tổng quy mô của chúng chiếm tỉ trọng lớn nhất trong tổng dư nợ của mỗi ngân hàng.

- Lãi suất cho vay: Lãi suất cho vay đối với KHCN thường cao do các ngân hàng phải bỏ ra nhiều khoản chi phí cho các thủ tục và quản lý.

### **1.3.3 Các hình thức cho vay khách hàng cá nhân**

- Cho vay ngắn hạn có thời hạn từ 1 năm trở lại, số vốn được thu hồi sẽ dùng cho các chi tiêu ngắn hạn hoặc bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động trong hoạt động của ngân hàng.

- Cho vay trung hạn có thời hạn từ 1 đến 5 năm, thường là lựa chọn dành cho các khách hàng mua sắm tài sản cố định, cải thiện thiết bị và mở rộng các dự án đầu tư có thời hạn thu hồi ngắn.

- Cho vay dài hạn có thời hạn từ trên 5 năm trở lên. Loại hình cho vay này thường dành cho các khách hàng có nhu cầu xây nhà, xây dựng xí nghiệp mới hoặc mua các phương tiện vận tải có quy mô lớn.

- Cho vay theo mục đích sử dụng vào hoạt động kinh doanh thường dành cho những cá nhân/ hộ gia đình sản xuất kinh doanh có quy mô nhỏ vay để bổ sung vốn bị thiếu hụt trong kinh doanh.

- Cho vay tiêu dùng dành cho những khách hàng có nhu cầu mua sắm tiện nghi sinh hoạt gia đình, nâng cao chất lượng cuộc sống.

- Cho vay từng lần: đối với phương án cho vay thì mỗi khách hàng đến vay vốn của ngân hàng đều cần hoàn tất đầy đủ thủ tục và ký hợp đồng lại từ đầu.

- Cho vay hạn mức thấu chi: là hình thức cho vay mà các ngân hàng cho phép khách hàng chi tiêu vượt mức số tiền hiện có trong tài khoản theo thỏa thuận.

- Cho vay trả góp: cho phép khách hàng thực hiện thanh toán tiền gốc nhiều lần trong khoảng thời hạn đã được thống nhất.

- Cho vay gián tiếp: là hình thức cho vay thông qua các tổ chức trung gian Hội Phụ nữ, Hội Cựu chiến binh,...

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

- **Đối với khách hàng**

Với các sản phẩm cho vay thì nhu cầu của khách hàng được đáp ứng kịp thời, giúp họ có thể trang trải được các khoản chi phí sinh hoạt hàng ngày, thực hiện những phương án đầu tư, sản xuất kinh doanh, tăng thu nhập và nâng cao được chất lượng cuộc sống.

**- Đối với ngân hàng**

Hình thức cho vay KHCN hỗ trợ cho ngân hàng trong việc đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, tăng cường sức cạnh tranh so với các ngân hàng khác, góp phần tăng thu nhập và phân tán rủi ro, đồng thời cung cấp thêm nhiều tiện ích khác đến với khách hàng.

**- Đối với nền kinh tế**

Hình thức cho vay KHCN đáp ứng các nhu cầu chi tiêu hàng hóa – dịch vụ trong nước giúp kích thích tăng trưởng và phát triển kinh tế, tạo việc làm cho dân cư, tăng quy mô sản xuất từ đó nâng cao chất lượng cuộc sống dân cư và ổn định cộng đồng.

**1.3.5 Các nhân tố có thể ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay KHCN**

Có 2 yếu tố chủ quan và khách quan:

**- Yếu tố khách quan:**

**Kinh tế vĩ mô :** Hoạt động cho vay KHCN cũng như các hoạt động khác, đều bị ảnh hưởng bởi tình trạng hiện tại của một nền kinh tế. Khi nền kinh tế phát triển mạnh mẽ thì nhu cầu vay tiền của KHCN tăng lên và kéo theo sự gia tăng trong cạnh tranh giữa các NHTM.

**Môi trường Pháp lý :** Pháp luật giữ một vai trò vô cùng quan trọng trong việc hình thành môi trường kinh doanh công bằng và bảo vệ quyền hợp pháp của các chủ thể kinh tế Pháp luật. Hệ thống Pháp luật hoàn thiện đầy đủ và phù hợp với mức độ phát triển của nền kinh tế sẽ giúp thị trường tài chính phát triển an toàn, ổn định.

**- Yếu tố chủ quan:**

**Ngân hàng:** Các nhân tố nội tại ngân hàng là công tác tổ chức, trình độ lao động, quy trình nghiệp vụ, kiểm soát rủi ro tín dụng đều có thể ảnh hưởng tới sự phát triển của các hoạt động tín dụng.

Chính sách tín dụng tác động đến quy mô lãi suất tín dụng của KHCN và TSDB phải đa dạng hợp lý đồng thời đáp ứng được các điều kiện, nguyên tắc cần thiết.

Chất lượng nguồn nhân sự cũng là yếu tố quyết định quan trọng trong hoạt động cho vay KHCN. Khi ngân hàng có đội ngũ cán bộ có chuyên môn, đạo đức cùng niềm đam mê trong công việc thì ngân hàng sẽ có khả năng đạt được những khoản tín dụng chất lượng tốt nhiều hơn.

Cuối cùng, quy trình tín dụng cần đảm bảo tính thực tiễn, tính khoa học cũng như kiểm soát nội bộ minh bạch để chất lượng tín dụng được đảm bảo.

**Về phía khách hàng :** Nếu khách hàng có tư cách đạo đức tốt, tình hình tài chính vững vàng cùng thu nhập ổn định thì chắc chắn sẽ hoàn trả khoản vay đầy đủ và đúng hạn, đảm bảo chất lượng tín dụng và an toàn cho ngân hàng.

### **1.3.6 Một số chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay KHCN**

- Doanh số cho vay: phản ánh các khoản vay hiện tại của ngân hàng, không xem xét tới chúng đã được thu về hay chưa được và thường được chia theo năm, quý, tháng.

- Doanh số thu nợ: phản ánh các khoản thu nợ gốc mà ngân hàng đã thu được kể cả các khoản cho vay của từ những năm trước.

- Dư nợ cho vay: (tại một thời điểm) là toàn bộ số tiền mà ngân hàng đã cho vay nhưng chưa thu hồi được.

- Nợ quá hạn: phản ánh các khoản nợ đến hạn mà khách hàng không thể chi trả được và không có nguyên nhân chính đáng. Nợ quá hạn bao gồm khoản nợ:

- ❖ Nợ nhóm 1 - Nợ đủ tiêu chuẩn ( thời gian quá hạn dưới 10 ngày ).
- ❖ Nợ nhóm 2 - Nợ cần chú ý ( thời gian quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày ).
- ❖ Nợ nhóm 3 - Nợ dưới tiêu chuẩn ( thời gian quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày ).
- ❖ Nợ nhóm 4 - Nợ nghi ngờ ( thời gian quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày ).
- ❖ Nợ nhóm 5 - Nợ có khả năng mất vốn ( thời gian quá hạn trên 360 ngày ).

### **1.4 Các nhân tố tác động đến hoạt động cho vay KHCN**

Các nhân tố bị tác động đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân gồm có 5 nhân tố sau theo Trần Thị Thanh Thảo năm 2016:

<b>Các nhân tố</b>	<b>Diễn giải</b>
Chính sách tín dụng	Chính sách tín dụng tốt thì hoạt động cho vay khách hàng cá nhân trong ngân hàng càng tốt và ngược lại.
Cơ sở vật chất	Cơ sở vật chất trong ngân hàng càng hiện đại thì hoạt động cho vay khách hàng cá nhân càng tốt và ngược lại.
Sản phẩm tín dụng	Sản phẩm tín dụng đa dạng và có chất lượng thì hoạt động cho vay khách hàng cá nhân càng tốt và ngược lại.
Cán bộ tín dụng	Cán bộ tín dụng có nhiều kinh nghiệm và có năng lực thì hoạt động cho vay khách hàng cá nhân càng tốt và ngược lại.
Nhân tố từ phía khách hàng	Khách hàng càng tốt thì hoạt động cho vay khách hàng cá nhân ngày càng tốt và ngược lại.

## CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - PGD NHIÊU LỘC

### 2.1 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Á Châu và chi nhánh Nhiều Lộc

#### 2.1.1 Giới thiệu tổng quan về Ngân hàng TMCP Á Châu



**Hình 1: LOGO của Ngân hàng TMCP Á Châu**

Công ty: Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu

Tên viết tắt: ACB

Ngày thành lập: 19/05/ 1993

Trụ sở chính: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 05, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.

Số điện thoại: 0839 290 999

Website: <http://acb.com.vn>

Slogan: Ngân hàng của mọi nhà

#### **Vốn điều lệ**

Ngân hàng ACB vừa thông báo nghị quyết HĐQT về việc sửa đổi nội dung theo điều lệ tại điều lệ công ty. Vốn điều lệ được điều chỉnh từ 33.774 tỉ đồng lên hơn 38.840 tỉ đồng, tương đương tăng lên 5.066 tỉ đồng.

#### **2.1.1.1 Lịch sử hình thành**

**Giai đoạn năm 1993 – 1995:** Đây là giai đoạn hình thành Ngân hàng ACB. Giai đoạn này, xuất phát từ vị thế cạnh tranh nên ACB hướng về khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa trong khu vực tư nhân, với quan điểm thận trọng trong việc cấp tín dụng và cung ứng các sản phẩm dịch vụ mới mà thị trường chưa có.

**Giai đoạn năm 1996 – 2000:** ACB được coi là ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên của Việt Nam về việc phát hành thẻ tín dụng quốc tế MasterCard và Visa với sự tài trợ của IFC. Năm 1997, ACB bắt đầu tiếp cận các nghiệp vụ của ngân hàng hiện đại thông qua một số chương trình đào tạo toàn diện kéo dài hai năm, đặc biệt là trong các lĩnh vực ngân hàng bán lẻ. Năm 1999, Ngân hàng ACB khởi động các chương trình hiện đại hóa công nghệ thông tin ngân hàng và cuối năm 2001, Ngân hàng ACB lại chính thức vận hành hệ ngân hàng lõi. Năm 2000, Ngân hàng ACB đã thực hiện tái cấu trúc hoạt động tại Hội sở theo định hướng của kinh doanh và hỗ trợ.

**Giai đoạn năm 2001 – 2005:** Năm 2003, Ngân hàng ACB lại tiếp tục xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong các lĩnh vực huy động vốn vay, cho vay ngắn hạn, trung và dài hạn, thanh toán quốc tế và cung ứng các nguồn lực tại Hội sở. Năm 2004, Công ty Quản lý nợ và Khai thác tài sản của Ngân hàng Á Châu (ACBA) được thành lập. Năm 2005, Ngân hàng ACB và Ngân hàng Standard Chartered (SCB) có ký kết thỏa thuận hỗ trợ kỹ thuật toàn diện và Ngân hàng SCB trở thành cổ đông chiến lược của Ngân hàng.

**Giai đoạn năm 2006 – 2010:** ACB niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội vào tháng 10/2006. Trong năm 2007, ngân hàng ACB lại tiếp tục với các chiến lược đa dạng hóa các hoạt động, thành lập các Công ty Cho thuê tài chính của ACB (ACBL), cũng như nhằm tăng cường thêm sự hợp tác với các đối tác như Công ty Open Solutions (OSI), Ngân hàng Standard Chartered,... và trong năm 2008 với Tổ chức của American Express và Tổ chức của JCB. Năm 2009, ACB hoàn thành cơ bản chương trình tái cấu trúc nguồn nhân lực. Năm 2010, ngân hàng ACB đã xây dựng được Trung tâm dữ liệu dự phòng đạt chuẩn được đặt ở tỉnh Đồng Nai.

**Năm 2011-2015:** Định hướng Chiến lược phát triển của ACB giai đoạn 2011 – 2015 và tầm nhìn 2020 được ban hành đưa vào hoạt động Trung tâm Dữ liệu. Sự cố vào tháng 8/2012 đã tác động đáng kể về nhiều mặt hoạt động của Ngân hàng ACB, đặc biệt là huy động vốn và kinh doanh vàng. Tuy nhiên Ngân hàng ACB đã ứng phó rất tốt với sự cố này và nhanh chóng khôi phục lại toàn bộ số dư huy động tiết kiệm VND. Năm 2013, tuy nhiên kết quả hoạt động đã không như kỳ vọng, Ngân hàng ACB vẫn

có mức độ tăng trưởng khả quan về hoạt động huy động và cho vay VND. Nợ xấu được kiểm soát ở mức 3%, xử lý rủi ro tín dụng và bán nợ cho Công ty Quản lý các tài sản của các tổ chức tín dụng Việt Nam. ACB cũng kéo giảm hệ số chi phí/thu nhập xuống còn khoảng 66%. Về nhân sự, và việc thay thế và bổ sung cấp quản lý được thực hiện thường xuyên. Năm 2014 ACB nâng cấp hệ nghiệp vụ ngân hàng lõi từ TCBS lên DNA. Hoàn tất việc xây dựng khung quản lý rủi ro nhằm đáp ứng đầy đủ các quy định mới về tỉ lệ đảm bảo an toàn. Về quy mô và hiệu quả của hoạt động kinh doanh là các kênh phân phối được nâng cao. Năm 2015 Ngân hàng ACB đã hoàn thành các dự án chiến lược như tái cấu trúc kênh phân phối, hình thành trung tâm thanh toán nội địa và hoàn thiện các phương thức đánh giá hiệu quả hoạt động của đơn vị và nhân viên Hội sở.

**Năm 2016:** Ngân hàng ACB đã hoàn thành theo tiến độ của nhiều hạng mục của các dự án công nghệ để hỗ trợ các hoạt động kinh doanh, vận hành và quản lý các hệ thống, cải tiến các chương trình CLMS, CRM,... để hỗ trợ cho quy trình nghiệp vụ, về việc nâng cấp hệ thống các máy ATM, các website ACB, gia tăng các tiện ích, dịch vụ thanh toán cho mọi khách hàng.

**Năm 2017:** Ngân hàng ACB đã tiếp tục hoàn thiện các chính sách, các quy trình và các hạn mức của quản lý rủi ro nhằm phù hợp với các quy định hiện hành được Ngân hàng Nhà nước ban hành. Đạt kết quả khả quan về hoạt động vận hành và chất lượng dịch vụ khách hàng. Điều chỉnh và phân bố lại các địa bàn kinh doanh và mở rộng thêm mạng lưới tại các thị trường tiềm năng. Hiệu quả hoạt động kinh doanh của kênh phân phối năm 2017 đạt 94% đơn vị hoạt động có lãi.

**Năm 2018:** Ngân hàng ACB đã tăng trưởng bền vững cho vay mảng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa. Huy động tiền gửi thanh toán cải thiện, nâng CASA lên mức 17,50%. Đã phát hành thành công 4.400 tỉ đồng trái phiếu AAA kỳ hạn ba năm và mười năm. Xử lý vấn đề thu hồi nợ có hiệu quả. Bước đầu tiên để hoàn thiện các nền tảng, nâng cao năng lực hoạt động của Ngân hàng ACB để chuẩn bị cho quá trình chuyển đổi và phát triển của Ngân hàng ACB trong giai đoạn 2019 – 2024.

**Năm 2019:** Là năm bắt đầu thực hiện các chiến lược đổi mới Ngân hàng ACB. Mục tiêu chiến lược là tăng trưởng tổng doanh thu của mảng khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ và vừa ở mức 20% /năm, đem lại sự trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và là một trong những ngân hàng có khả năng sinh lời cao hàng đầu với các tỷ suất lợi nhuận đạt 20% trên vốn chủ sở hữu.

**Năm 2020:** Ngân hàng ACB được thể hiện sự tăng trưởng bền vững và có chất lượng, tiền gửi cho khách hàng và dư nợ cho vay lần lượt tăng ở mức hơn 16%, cao hơn mức tăng bình quân ngành. Thanh khoản dồi dào, tỷ lệ nợ xấu của khách hàng thấp và khả năng sinh lời cao. Ngân hàng ACB tiếp tục chuyển sàn niêm yết từ HNX sang HOSE.

**Năm 2021:** ACB tiếp tục thực hiện thành công các mục tiêu tài chính tín dụng, tích cực chuyển đổi số, ứng dụng các công nghệ vào quá trình vận hành giúp cho ngân hàng tiết kiệm được nguồn nhân lực và thời gian xử lý các giao dịch, ra mắt các ứng dụng ACB Business Application cho khách hàng doanh nghiệp,... nhằm giúp khách hàng thực hiện giao dịch thanh toán thuận tiện và nhanh chóng.

**Năm 2022:** Ngân hàng ACB đã ra mắt thương hiệu Ngân hàng kỹ thuật số ACB One, đánh dấu được bước chuyển đổi lớn của ACB trong định hướng số hóa hoạt động kinh doanh và tối ưu hoá được trải nghiệm của khách hàng. Khả năng tài chính và quản trị rủi ro hợp lý tại Ngân hàng ACB đã xác nhận.

### **2.1.1.2 Mạng lưới kênh phân phối**

Ngân hàng ACB có 384 chi nhánh và phòng giao dịch có không gian giao dịch hiện đại, có 11.000 máy ATM và 850 nhà phân phối trên toàn quốc với tổng số gần 10.000 nhân viên.

### **2.1.1.3 Các công ty con/ trực thuộc**

Công ty trực thuộc của Công ty Chứng khoán ACB. Công ty Quản lý và khai thác tài sản của Ngân hàng Á Châu. Công ty cho thuê tài chính của Ngân hàng Á Châu. Công ty cổ phần cho thuê tài chính của KEXIM Bank.

#### **2.1.1.4 Các sản phẩm dịch vụ chính**

- Huy động vốn bằng tiền Việt Nam, ngoại tệ và vàng với các hình thức gửi online, tài khoản thanh toán với mức lãi suất tốt. Hay tiền gửi tiết kiệm với gói Đại Lộc, Lộc Bảo Toàn, tiết kiệm Phúc An Lộc...
- Cho vay với các mục đích sử dụng vốn vay khác nhau như cho vay kinh doanh, mua nhà hay tiêu dùng. ACB có cung cấp các khoản tín dụng, liên kết vốn liên doanh, đầu tư bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ và vàng.
- Các dịch vụ trung gian như thực hiện thanh toán trong và ngoài nước, thực hiện dịch vụ ngân quỹ và chuyển tiền nhanh, bảo hiểm nhân thọ.
- Phát hành và thanh toán thẻ ghi nợ, thẻ tín dụng, thẻ trả trước như ACB Express, ACB visa,...

#### **2.1.1.5 Cơ cấu tổ chức**

Hai phòng: Tài chính, thẩm định tài sản.

Bốn ban: Kiểm soát nội bộ, Chiến lược, Đảm bảo chất lượng, Chính sách và Quản lý tín dụng.

Sáu khối: Khách hàng cá nhân, khách hàng doanh nghiệp, ngân quỹ, phát triển kinh doanh, vận hành, quản trị nguồn lực.

#### **2.1.1.6 Thành tựu**

Các giải thưởng, sự kiện đáng chú ý nhất của ACB:

- ❖ Enterprise Asia - ACB - Doanh nghiệp có thương hiệu truyền cảm hứng tốt nhất 2022.
- ❖ International Banker (UK) - Ngân hàng có dịch vụ khách hàng tốt nhất Châu Á 2022.
- ❖ Global Banking and Finance Review - Ngân hàng có trách nhiệm xã hội tốt nhất Việt Nam 2022.
- ❖ International Banker (UK) - Ngân hàng bền vững tốt nhất Châu Á 2022.
- ❖ Global Banking and Finance Review - Best Corporate Bank Vietnam 2022.
- ❖ Enterprise Asia - ACB - Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á 2022.
- ❖ International Banker (UK) - Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam 2022.

❖ Enterprise Asia - Ông Trần Huy Doanh nhân xuất sắc Châu Á 2022.

### **2.1.1.7 Tâm nhìn và chiến lược**

ACB sẽ tiếp tục thực thi các chiến lược hoạt động vào giai đoạn 2019 - 2024 với mục tiêu trở thành ngân hàng bán lẻ hàng đầu, có tăng trưởng tổng thu nhập ở mức cao, đem lại sự trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng và tập trung cho các phân đoạn mục tiêu ở khách hàng cá nhân, doanh nghiệp nhỏ và vừa; song song với việc mở rộng khách hàng doanh nghiệp lớn.

### **2.1.2 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nhiều Lộc, chi nhánh Nhiều Lộc, Quận 3**

#### **2.1.2.1 Lịch sử hình thành**

Ngân hàng TMCP Á Châu – Phòng Giao dịch Nhiều Lộc, Quận 3 đi vào hoạt động ngày 29/12/2010

Địa chỉ: 945 Hoàng Sa, Phường 11, Quận 3, TP.HCM.

Số điện thoại: 028 3935 2190.

Số Fax: 028 3935 2191.

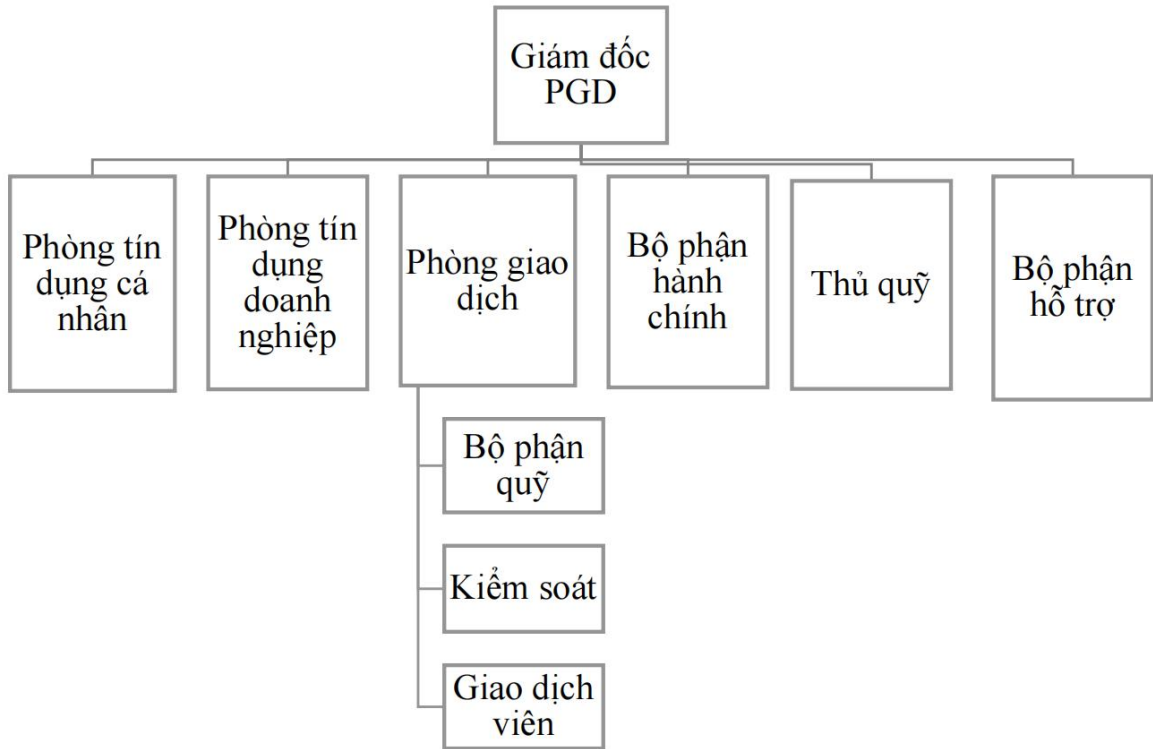
Trực thuộc: Chi nhánh Hoà Hưng.

#### **2.1.2.2 Địa bàn hoạt động, đặc điểm khách hàng**

Phòng giao dịch ACB - Nhiều Lộc tọa lạc tại 945 Hoàng Sa, Phường 11, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.:

- Vị trí địa lý thuận lợi trên địa bàn Kênh Nhiều Lộc rộng lớn, nằm trên con đường Hoàng Sa đông đúc, nhộn nhịp với đa dạng các ngành nghề xung quanh.
- Dân cư xung quanh chủ yếu là những hộ gia đình hay các doanh nghiệp nhỏ, buôn bán nhỏ lẻ.
- Là nơi tập trung nhiều cư dân và các hộ kinh doanh cá thể, doanh nghiệp nhỏ. Còn có siêu thị Coopmart, trường tiểu học Trương Quyền, trường THCS Đoàn Thị Điểm, trung tâm dạy nghề hay đại lý bưu điện,...

### 2.1.2.3 Cơ cấu tổ chức tại ACB - PGD Nhiều Lộ



Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức tại ACB - PGD Nhiều Lộ

### 2.1.2.4 Chức năng nhiệm vụ của từng bộ phận

- Giám đốc: Quản lý và đưa ra các quyết định về vấn đề liên quan đến những cán bộ trong ngân hàng, điều hành mọi hoạt động liên quan đến tổ chức, khen thưởng, bổ nhiệm,... Đồng thời giám đốc còn có nhiệm vụ hướng dẫn thực hiện đúng các chức năng, nhiệm vụ trong phạm vi hoạt động trong ngân hàng.
- Phòng tín dụng cá nhân, doanh nghiệp: Bao gồm các chuyên gia đảm nhiệm các nhiệm vụ chính như thẩm định các hồ sơ dự án, cung cấp các sản phẩm, dịch vụ đến khách hàng.
- Phòng giao dịch: Thực hiện các giao dịch tài chính như gửi tiền, rút tiền, chuyển tiền mở tài khoản, thanh toán hoá đơn, đăng ký sử dụng các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng.

- Bộ phận hành chính: Thực hiện xây dựng tổ chức, quản lý hành chính và nhân viên, đào tạo tại chi nhánh hay phòng giao dịch, bảo vệ an toàn an ninh tại chi nhánh, phòng giao dịch.
- Thủ quỹ: Đảm nhiệm quản lý tiền mặt, quản lý các tài khoản, đảm bảo sự liên lạc với các bên liên quan về các khoản chi phí và thu nhập.
- Bộ phận hỗ trợ: Là người đảm nhiệm việc tìm kiếm và tạo ra nhiều mối mề làm khách hàng có nhu cầu vay vốn. Còn đảm nhiệm về việc soạn giấy tờ đề suất cho vay, huy động vốn, kiểm soát vốn sau vay.

## **2.2 Thực trạng và kết quả nghiên cứu**

### **2.2.1 Một số sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu chi nhánh Nhiều Lộc**

#### **Cho vay tiêu dùng**

- Cho vay mua ô tô đối với khách hàng cá nhân hay với các hộ gia đình: Là một khoản vay dài hạn với các thủ tục vô cùng dễ dàng, nhanh chóng, lãi suất có nhiều ưu đãi cho khách hàng đến vay và hạn mức cho vay cao.
- Cho vay mua nhà ở: Cũng giống với cho vay mua ô tô đều là một khoản vay dài hạn với những thủ tục vô cùng nhanh chóng, dễ dàng, lãi suất cạnh tranh, khách hàng có thể đảm bảo các khoản vay bằng tài sản được hình thành từ vốn vay.
- Cho vay tiêu dùng: Là một khoản vay không cần có tài sản bảo đảm nên có thể đáp ứng được nhu cầu tiêu dùng cho khách hàng cá nhân, đồng thời với những thủ tục vô cùng đơn giản và mức cho vay cao, phương thức vay đa dạng.
- Cho vay hỗ trợ chi phí du học: Là khoản vay dài hạn có thể hỗ trợ cho khách hàng một khoản tiền vay để có thể chi trả cho các chi phí du học với những thủ tục vô cùng dễ dàng và phương thức trả nợ linh hoạt.
- Cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng bất động sản: Là một khoản vay có thể đáp ứng được nhu cầu tiêu dùng cho khách hàng cá nhân, với những thủ tục dễ dàng, nhanh chóng và mức cho vay cao.
- Cho vay chứng minh tài chính: Là một khoản vay có thể giúp cho khách hàng cần xin visa với điều kiện khách hàng phải cung cấp được bằng chứng tài chính thông qua thẻ

tín dụng và các khoản vay sẽ được thế chấp bằng chính thẻ tiết kiệm được hình thành từ số tiền vay.

- Cho vay cầm cố các giấy tờ có giá, thẻ tiết kiệm: Các khoản vay có thể cung cấp cho khách hàng một khoản tiền khi chưa đến hạn, giúp khách hàng không cần phải rút sớm tiền tiết kiệm và đảm bảo được khách hàng vẫn nhận được toàn bộ số lãi khi đã đưa ra từ trước, với những thủ tục đơn giản và phương thức vay đa dạng.

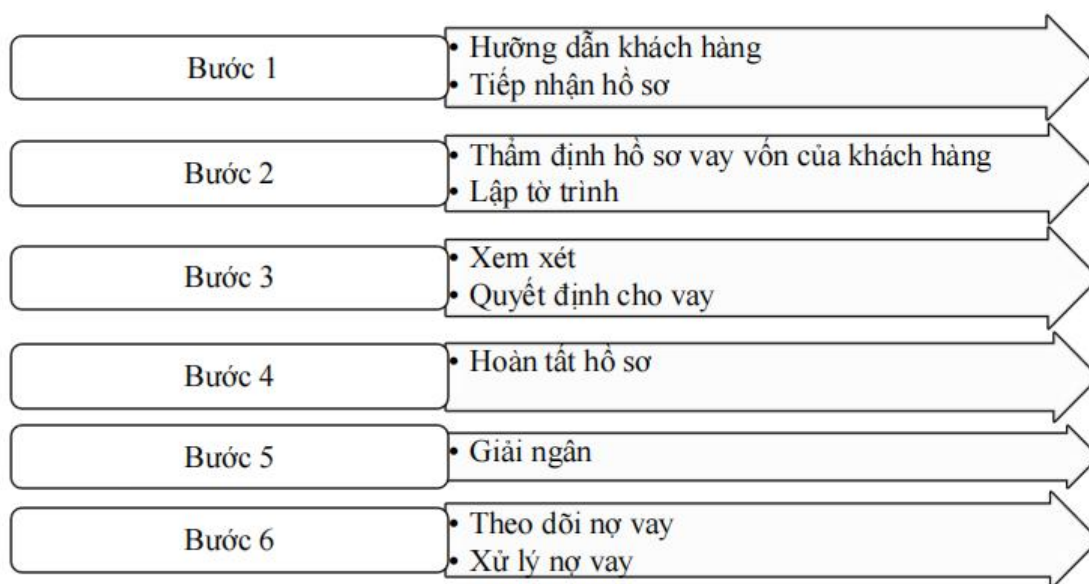
### **Cho vay kinh doanh**

- Cho vay đối với phục vụ sản xuất kinh doanh là khách hàng cá nhân: Là một khoản vay dài hạn có thể cung cấp được khoản vốn kinh doanh, nhân viên tín dụng sẽ tư vấn miễn phí cho khách hàng và đưa ra những phương án vay vốn hiệu quả và an toàn nhất.

- Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán: Đây được xem là hình thức mà ngân hàng cho phép ứng trước cho khách hàng một khoản tiền tương ứng với số tiền mà khách hàng sau khi đã bán số chứng khoán mà khách hàng đang nắm giữ.

- Cho vay cầm cố các chứng khoán niêm yết để đầu tư trong kinh doanh chứng khoán: Là hình thức mà ngân hàng cho phép khách hàng có thể vay một khoản tiền để đầu tư chứng khoán tương ứng với số tiền số chứng khoán được niêm yết mà khách hàng đang nắm giữ.

### **2.2.2 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân**



**Sơ đồ 2.2: Quy trình cho vay khách hàng cá nhân**

### **Bước 1: Lập hồ sơ vay vốn**

Lập hồ sơ cho vay được xem là nền tảng quan trọng trong quy trình cho vay. Quy trình này là khách hàng sau khi được nhân viên tư vấn và tiếp xúc có nhu cầu vay vốn, nhân viên tư vấn sẽ hướng dẫn khách hàng lập hồ sơ với những thủ tục, thông tin đầy đủ theo yêu cầu cần. Một hồ sơ cho vay bao gồm các thông tin như sau:

- Đơn xin vay vốn từ khách hàng.
- Các kế hoạch sản xuất kinh doanh và phương án đề ra trả nợ hoặc dự án đầu tư.
- Khả năng pháp lý về thông tin và khả năng hành vi của khách hàng tại ngân hàng.
- Các tài sản thế chấp có giấy tờ, cầm cố hoặc bảo đảm được các nợ vay.
- Các tài liệu có liên quan khác nếu cần thiết.

### **Bước 2: Tiếp nhận, phân tích và thẩm định hồ sơ**

Khi phân tích và thẩm định các nhu cầu vay vốn của khách hàng, thì nhân viên cần phải đánh giá được tình hình thực tế và tài chính của ngân hàng, đồng thời nhân viên còn phải thẩm định được tính khả thi của dự án, mục đích sử dụng vốn và kế hoạch trả nợ của khách hàng, sau đó nhân viên tín dụng sẽ phải tiến hành xác minh và đánh giá tài sản thế chấp. Sau khi đã đánh giá và thẩm định hồ sơ nhân viên cần phải đến nơi ở hoặc nơi làm việc của khách hàng để thẩm định các tài sản thế chấp và thu thập đầy đủ thông tin cần thiết của khách hàng từ những cuộc trao đổi cá nhân hay người thân, đồng nghiệp,...

Quan việc phân tích và thẩm định nhân viên cần phải nắm rõ chính xác những thông tin cần thiết và tìm hiểu kỹ để tránh được những nguy cơ tiềm ẩn của rủi ro, đồng thời kiểm soát những rủi ro và đưa ra những biện pháp để ngăn chặn những thiệt hại có thể xảy ra bất cứ lúc nào.

### **Bước 3: Xem xét và quyết định cho vay**

Đây là bước vô cùng quan trọng trong quy trình cho vay, vì nó làm ảnh hưởng đến kết quả hoạt động trong việc cho vay. Và đây cũng là bước mà nhân viên khó xử lý nhất và rất hay mắc những sai lầm khi trong quá trình đưa ra quyết định đối với các khách hàng không tốt hay từ chối cho vay những khách hàng tốt.

Để khắc phục được những lỗi này, nhân viên ngân hàng phải xét kỹ từ kết quả đã được phân tích và thẩm định rồi đưa ra quyết định có nên từ chối cho vay hay chấp nhận có nên cho vay.

#### **Bước 4: Hoàn tất hồ sơ**

Khi quyết định cho vay đã được đưa ra, nhân viên trong ngân hàng sẽ có công đoạn tiến hành hoàn thiện hồ sơ như sau:

- Khách hàng sẽ được nhân viên hướng dẫn ký tên trên những giấy tờ liên quan đến việc cho vay.
- Cầm cố tài sản và tiến hành công chứng hợp đồng thế chấp.
- Khi hồ sơ đã được hoàn tất sẽ được tiến hành trình lên Ban lãnh đạo phòng tín dụng xem xét và xét duyệt trước khi đưa cho khách hàng ký tên.

#### **Bước 5: Giải ngân**

Sau khi khách hàng đã ký tên vào hợp đồng, nhân viên trong phòng tín dụng sẽ giữ 1 bản hợp đồng để theo dõi, 1 bản hợp đồng sẽ bàn giao cho khách hàng, bản còn lại sẽ được chuyển cho phòng kế toán và phòng lưu trữ hồ sơ. Đồng thời ngân hàng sẽ đưa cho khách hàng một số tiền dựa trên cơ sở hạn mức tín dụng trong hợp đồng đã được ký từ trước đó.

Sau khi đã giải ngân xong, ngân hàng cần phải kiểm soát được việc sử dụng vốn vay của khách hàng, khi phát hiện những sai sót của khách trước thì cần phải đưa ra những giải pháp để khắc phục. Tuy nhiên, việc giải ngân cũng cần được đảm bảo theo đúng tiến độ đã được ký kết trong hợp đồng từ trước nhằm giúp khách hàng vay đảm bảo tiến độ của việc sử dụng vốn vay.

#### **Bước 6: Theo dõi nợ vay và xử lý nợ vay**

Việc theo dõi nợ vay là bước cuối cùng nhằm đảm bảo được số tiền mà khách hàng đã vay sử dụng có đúng với mục đích đã được cam kết trong hợp đồng. Quá trình này không chỉ giúp cho ngân hàng ngăn chặn kịp thời phát hiện những khách hàng có ý đồ sử dụng vốn không đúng với mục đích và đưa ra những giải pháp nhằm xử lý được những rủi ro cho ngân hàng như:

- Ngân hàng sẽ tiến hành giám sát các tài khoản của khách hàng .

- Các khoản vay trả lãi định kỳ của khách hàng sẽ được ngân hàng giám sát kỹ lưỡng.
- Khách hàng cần phải bổ sung thêm những yêu cầu về TSDB khi cần thiết.

Khi hồ sơ của các khoản đã đến kỳ hạn đóng tiền lãi hoặc các điều khoản trong hợp đồng mà khách hàng vi phạm thì ngân hàng sẽ tiến hành kiểm tra xử lý nợ vay như thu nợ, chấm dứt các khoản cho vay trong hợp đồng .

### 2.2.3 Phân tích tình hình hoạt động cho vay KHCN

**ĐVT: 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
<b>Doanh số cho vay</b>	<b>511.151</b>	<b>100%</b>	<b>612.098</b>	<b>100%</b>	<b>750.808</b>	<b>100%</b>	<b>100.947</b>	<b>20%</b>	<b>138.7</b>	<b>23%</b>
Cá nhân	375.267	73%	530.154	87%	596.237	79%	154.887	41%	66.08	12%
<b>Doanh số thu nợ</b>	<b>406.413</b>	<b>100%</b>	<b>672.237</b>	<b>100%</b>	<b>552.808</b>	<b>100%</b>	<b>265.824</b>	<b>65%</b>	<b>-119</b>	<b>-18%</b>
Cá nhân	297.802	73%	490.155	73%	380.525	69%	192.353	65%	-110	-22%
<b>Dư nợ cho vay</b>	<b>545.650</b>	<b>100%</b>	<b>485.511</b>	<b>100%</b>	<b>683.511</b>	<b>100%</b>	<b>-60.139</b>	<b>-11%</b>	<b>198</b>	<b>41%</b>
Cá nhân	485.123	89%	525.122	108%	740.834	108%	39.999	8%	215.7	41%
<b>Tỷ lệ nợ xấu</b>	<b>5.350</b>	<b>100%</b>	<b>6.735</b>	<b>100%</b>	<b>8.520</b>	<b>100%</b>	<b>1.385</b>	<b>26%</b>	<b>1.785</b>	<b>27%</b>
Cá nhân	0.98%		1.39%		1.25%					

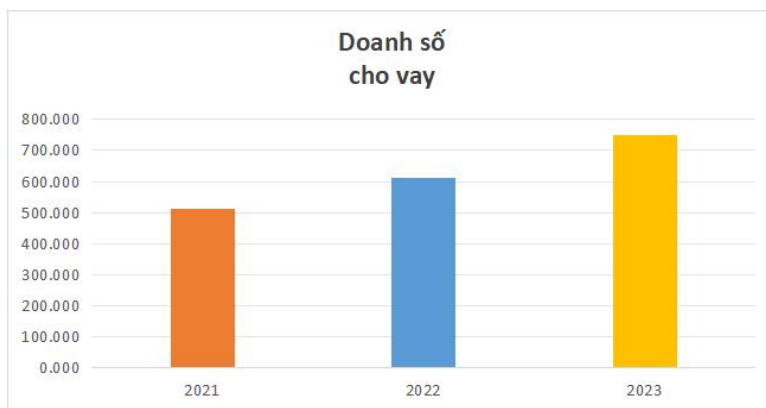
**Bảng 2.1: Tình hình hoạt động cho vay KHCN năm 2021 - 2023**

**( Nguồn: Phòng Kinh doanh ACB - PGD Nhiều Lộc năm 2021 - 2023)**

Qua bảng số liệu vừa tính được ở trên cho ta thấy được hoạt động cho vay KHCN được biểu hiện qua các chỉ tiêu như: doanh số cho vay KHCN, doanh số thu nợ cho vay KHCN, dư nợ cho vay chiếm tỷ trọng tương đối lớn trên 70% và có chiều hướng tăng lên qua các năm, tỷ lệ nợ xấu cũng có chiều hướng tăng theo qua các năm. Nhìn chung thì hoạt động cho vay KHCN đang được phát triển và ngày càng được mở rộng trên thị trường kinh tế - tài chính. Khách hàng có nhu cầu sử dụng vốn vay ngày càng cao nên đã mang lại nhiều doanh thu lợi nhuận cho ngân hàng. Hoạt động cho vay KHCN năm 2021 - 2023 được thể hiện cụ thể như sau:

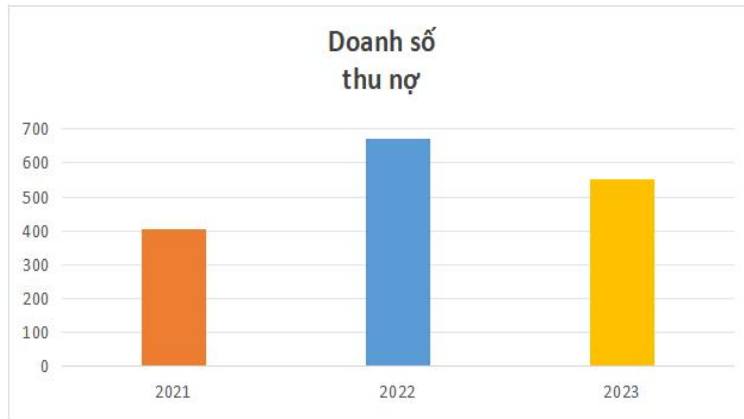
**Doanh số cho vay KHCN** của ACB giai đoạn 2021 - 2023 có chiều hướng tăng lên. Doanh số cho vay của năm 2022 đạt 530.154 triệu đồng, so với năm 2021 tăng 154.887 triệu đồng tương ứng tăng 41%. Đến năm 2023, doanh số cho vay đạt được

596.237 triệu đồng, tăng 66.083 triệu đồng so với năm 2022 tương ứng tăng 12%. Tuy nhiên tốc độ phát triển tín dụng của khách hàng cá nhân chưa đạt được tới điểm cực đại, nhưng doanh số cho vay KHCN giai đoạn 2021 - 2023 đã chứng tỏ được nhu cầu của việc sử dụng vốn vay của dân cư ngày càng đi lên. Đồng thời, thể hiện được sự tin tưởng của khách hàng đối với ngân hàng ACB ngày càng cao và vị thế của ngân hàng trên thị trường tài chính ngày càng được củng cố.



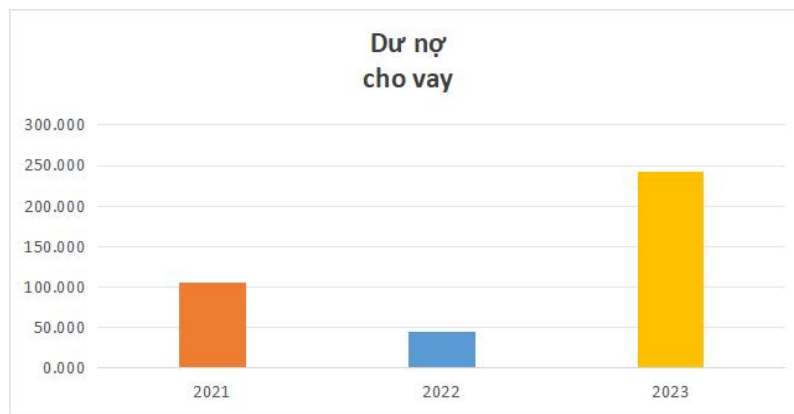
**Biểu đồ 2.1: Doanh số cho vay**

**Doanh số thu nợ cho vay KHCN** của ACB giai đoạn 2021 - 2023 có chiều hướng tăng lên nhưng vẫn có một số vấn đề không được ổn định. Doanh số thu nợ cho vay của năm 2022 đạt 490.155 triệu đồng, so với năm 2021 tăng 192.353 triệu đồng tương ứng tăng 65%. Đến năm 2023, doanh số cho vay đạt được 308.525 triệu đồng, giảm 181.630 triệu đồng so với năm 2022 tương ứng giảm 37%. Nguyên nhân dẫn đến sự không ổn định là do nền kinh tế còn nhiều bất ổn, đã ảnh hưởng đến công việc, sản xuất kinh doanh và thu nhập của dân cư, đặc biệt rơi ào cuối năm 2022 và đầu năm 2023. Vì thế đã dẫn đến khách hàng của ACB gặp nhiều khó khăn trong việc thanh toán các khoản vay khi đến hạn. Với tình hình như này ngân hàng ACB đã đưa ra một số biện pháp nghiệp vụ nhằm đẩy nhanh việc thu hồi nợ từ các khoản vay.



**Biểu đồ 2.2: Doanh số thu nợ**

**Dư nợ cho vay KHCN** của ACB giai đoạn 2021 - 2023 có xu hướng tăng lên đều qua các năm. Dư nợ cho vay năm 2022 đạt 525.122 triệu đồng, tăng 39.999 triệu đồng so với năm 2021 tương ứng tăng 8%. Đến năm 2023 dư nợ cho vay đạt được 740.834 triệu đồng, tăng 215.712 triệu đồng so với năm 2022 tương ứng tăng 41%. Việc dư nợ gia tăng cũng là ngân hàng đã thực hiện đúng theo chỉ đạo của NHNN về việc lãi suất cho vay liên tục giảm xuống. Và đây cũng là cơ hội cho khách hàng đến ngân hàng vay vốn và cũng làm gia tăng tỷ lệ dư nợ cho vay KHCN.

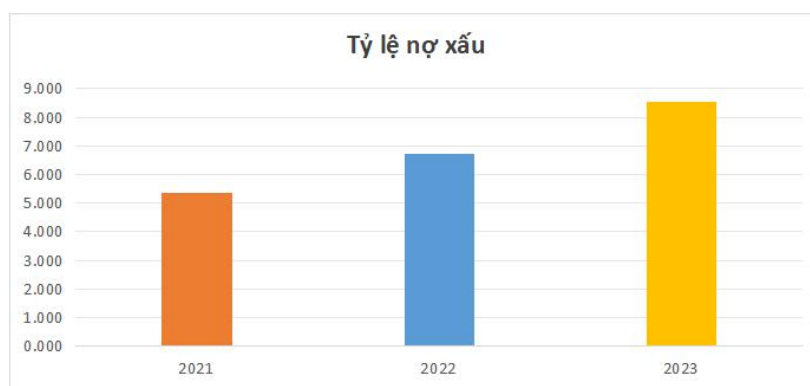


**Biểu đồ 2.3: Dư nợ cho vay**

**Tình hình nợ xấu cho vay KHCN** giai đoạn 2021 - 2023 luôn duy trì ở mức thấp. Tỷ lệ nợ xấu thường rơi vào nhóm 3,4,5 và có chiều hướng tăng lên. Vấn đề nợ xấu là mối lo ngại đối với ngân hàng, việc thẩm định và xử lý các khoản vay đã khó nhưng việc thu hồi nợ cả gốc và lãi càng khó khăn hơn. Nguyên nhân chính là do

khách hàng không có khả năng trả nợ và làm phát sinh thêm nợ quá hạn, nếu không kịp thời xử lý thì sẽ dẫn đến nợ xấu càng tăng cao.

Đầu năm 2021 đạt được 5.350 triệu đồng tương ứng chiếm 100% trong cơ cấu nợ, năm 2022 đạt 6.735 triệu đồng tương ứng chiếm 100% trong cơ cấu nợ, đến năm 2023 đạt 8.520 triệu đồng tương ứng chiếm 100% so với năm trước đó. Với tình hình này thì khả năng khách hàng trả nợ cho ngân hàng cao. Cụ thể tỷ lệ nợ xấu của năm 2021 là 0,98%, năm 2022 là 1,39% và đến năm 2023 là 1,25%, tỷ lệ nợ xấu < 2% cho ta thấy được hoạt động cho vay KHCVN đạt được hiệu quả cao và ngăn chặn được nhiều rủi ro.



**Biểu đồ 2.4: Tỷ lệ nợ xấu**

#### **2.2.4 Phân tích các nhân tố tác động đến hoạt động cho vay KHCVN tại Ngân hàng TMCP Á Châu**

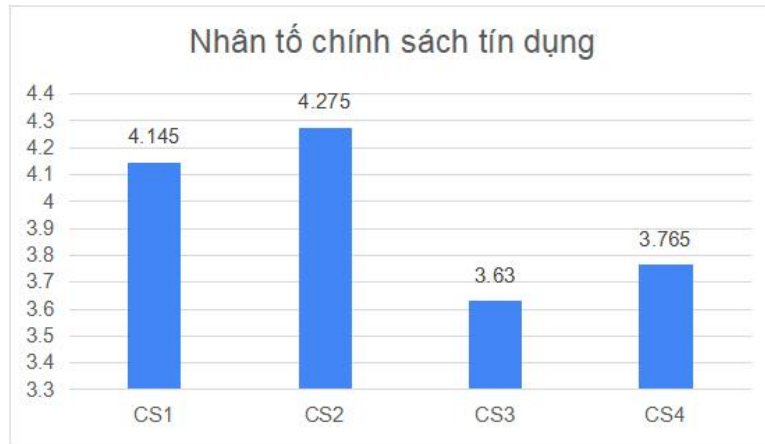
1 CHÍNH SÁCH TÍN DỤNG(CS)						
CS1	Thủ tục đơn giản	1	2	3	4	5
CS2	Hạn mức cho vay đáp ứng được nhu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
CS3	Lãi suất cho vay thấp hơn các ngân hàng khác	1	2	3	4	5
CS4	Thời gian xét duyệt khoản vay nhanh	1	2	3	4	5
2 CƠ SỞ VẬT CHẤT(CSVC)						
CSVC1	Cơ sở vật chất ngân hàng khang trang, hiện đại	1	2	3	4	5
CSVC2	Hệ thống công nghệ ngân hàng hiện đại	1	2	3	4	5
CSVC3	Vị trí ngân hàng và các phòng ban thuận tiện cho việc giao dịch của khách hàng	1	2	3	4	5
CSVC4	Không gian giao dịch thoải mái tiện nghi	1	2	3	4	5
3 SẢN PHẨM TÍN DỤNG(SP)						
SP1	Sản phẩm tín dụng ngày càng phát triển	1	2	3	4	5
SP2	Sản phẩm tín dụng phong phú, đa dạng	1	2	3	4	5
SP3	Sản phẩm tín dụng phù hợp với nhu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
SP4	Sản phẩm tín dụng có tính cạnh tranh so với các sản phẩm cùng loại của các ngân hàng khác	1	2	3	4	5
4 CÁN BỘ TÍN DỤNG(CB)						
CB1	CBTD có thái độ lịch sự, nhã nhặn với khách hàng	1	2	3	4	5
CB2	CBTD có trình độ nghiệp vụ chuyên môn cao	1	2	3	4	5
CB3	Phong cách phục vụ cán bộ tín dụng chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
CB4	CBTD thường xuyên theo dõi đơn đốc khách hàng trả nợ vay	1	2	3	4	5
5 NHÂN TỐ TỪ PHÍA KHÁCH HÀNG(KH)						
KH1	Khách hàng sử dụng vốn vay hiệu quả	1	2	3	4	5
KH2	Khách hàng chưa từng gia hạn nợ cho khoản vay tại ngân hàng	1	2	3	4	5
KH3	Khách hàng chưa từng có lịch sử nợ quá hạn	1	2	3	4	5
KH4	Khách hàng đã có quan hệ tín dụng với ngân hàng lâu dài	1	2	3	4	5

**Bảng 2.2: Các nhân tố**

(Nguồn: kết quả phân tích dữ liệu sơ cấp)

#### 2.2.4.1 Nhân tố chính sách tín dụng

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
CS1	200	1.0	5.0	4.145	1.0194	1.039
CS2	200	2.0	5.0	4.275	.7696	.592
CS3	200	1.0	5.0	3.630	1.0858	1.179
CS4	200	1.0	5.0	3.765	1.2916	1.668
Valid N (listwise)	200					



**Biểu đồ 2.5: Nhân tố chính sách tín dụng**

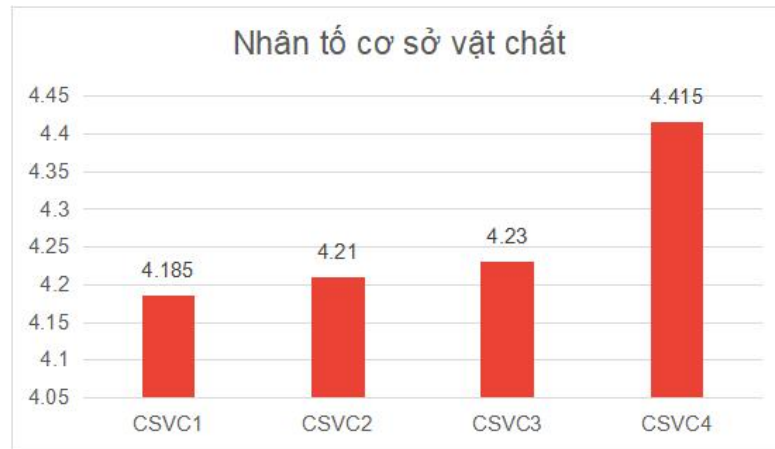
**(Nguồn: kết quả chạy được từ SPSS)**

Biến CS3 “ Tỷ lệ lãi suất cho vay thấp hơn các ngân hàng khác “ có giá trị trung bình nhỏ nhất = 3.63. Mức trung bình này cho thấy khảo sát này chưa nhận được sự đồng ý. Điều này cho ta thấy được lãi suất của ngân hàng không đáp ứng được nhu cầu tốt. Qua đó có thể thấy được tỷ lệ lãi suất cho vay thấp hơn các ngân hàng khác khi không bị ảnh hưởng tích cực mà còn ảnh hưởng tiêu cực đến lãi suất ngân hàng. Việc lãi suất cho vay của ngân hàng thấp hơn các ngân hàng khác cũng không bị ảnh hưởng đến nhu cầu khách hàng đến vay, vì trong quá trình vay thì lãi suất cũng sẽ bị thay đổi lên xuống tùy vào từng thời điểm nên cũng ảnh hưởng tiêu cực đến tâm lý của khách hàng có ý định đến ngân hàng vay, nên có lãi suất ưu đãi thì sẽ thu hút được nhiều khách hàng. Vậy nên, khi khách hàng đi vay nên lựa chọn những ngân hàng có lãi suất thấp hơn.

Biến CS2 “ Tỷ lệ hạn mức cho vay đáp ứng được nhu cầu của khách hàng “ có giá trị trung bình cao nhất = 4.28. Cho thấy rằng đa số người trả lời khảo sát này đồng tình với nhận định này. Điều này cho thấy rằng các nhu cầu của khách hàng khi đến vay vốn có khả năng ngân hàng đáp ứng được.

#### 2.2.4.2 Nhân tố cơ sở vật chất

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
CSVC1	200	1.0	5.0	4.185	.9409	.885
CSVC2	200	1.0	5.0	4.210	.8363	.699
CSVC3	200	1.0	5.0	4.230	.8780	.771
CSVC4	200	1.0	5.0	4.415	.7248	.525
Valid N (listwise)	200					



**Biểu đồ 2.6: Nhân tố cơ sở vật chất**

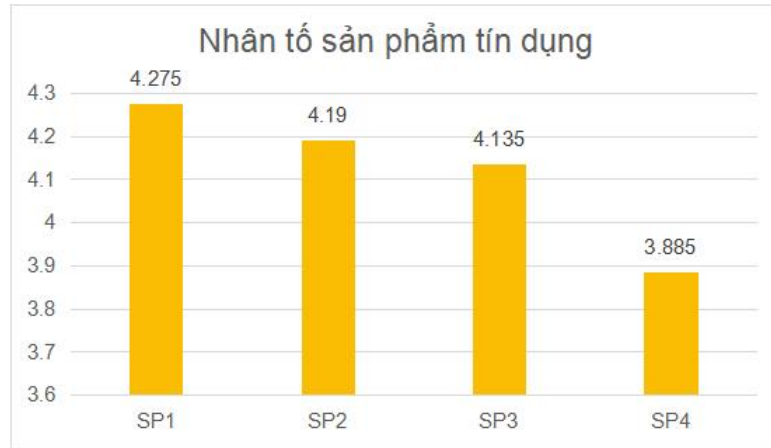
**(Nguồn: kết quả chạy được từ SPSS)**

Biến CSVC1 “Cơ sở vật chất kang trang, hiện đại“ có giá trị trung bình thấp nhất = 4.19. Mức trung bình này cho thấy khảo sát này chưa nhận được sự đồng ý. Điều này cho thấy rằng cơ sở vật chất không có nhiều thiết bị hiện đại mà khách hàng mong muốn. Qua đó có thể thấy được rằng cơ sở vật chất ở ngân hàng không ảnh hưởng về tích cực mà ảnh hưởng tiêu cực đến ngân hàng. Việc cơ sở vật chất thiết bị còn lạc hậu thì các công việc của ngân hàng sẽ được xử lý kém, chậm chạp, các hoạt động của ngân hàng được thực hiện khó khăn. Điều đó làm cho Ngân hàng tụt hậu, kém phát triển, không thu hút được nhiều khách hàng sẽ làm hạn chế hoạt động cho vay. Vậy nên khi lựa chọn khách hàng đặc biệt chú ý chọn những ngân hàng có cơ sở vật chất thiết bị tốt để đáp ứng được như cầu mong muốn.

Biến CSVC4 “Không gian giao dịch thoải mái tiện nghi“ có giá trị trung bình cao nhất = 4.42. Cho thấy rằng đa số người trả lời khảo sát này đồng tình với nhận định này. Điều này cho thấy rằng không gian ở ngân hàng tạo được cảm giác thoải mái cho khách hàng khi đến ngân hàng giao dịch.

### 2.2.4.3 Nhân tố sản phẩm tín dụng

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
SP1	200	2.0	5.0	4.275	.7565	.572
SP2	200	1.0	5.0	4.190	.8819	.778
SP3	200	1.0	5.0	4.135	.8892	.791
SP4	200	1.0	5.0	3.885	1.0618	1.127
Valid N (listwise)	200					



**Biểu đồ 2.7: Nhân tố sản phẩm tín dụng**

(Nguồn: kết quả chạy được từ SPSS)

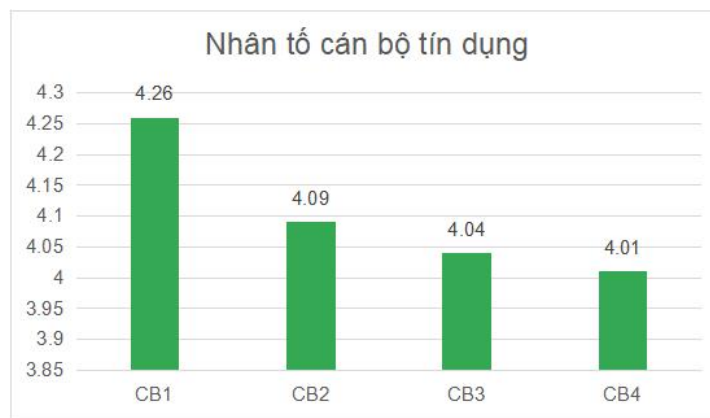
Biến SP4 “Sản phẩm tín dụng có tính cạnh tranh so với các sản phẩm cùng loại của ngân hàng” có giá trị trung bình thấp nhất = 3.885. Mức trung bình này nói lên được sự không đồng ý lắm từ người trả lời khảo sát. Khi vay vốn, nhìn chung khách hàng phải có được dự án khả thi, rõ ràng thì chỉ ra các đối tượng mà đầu tư vốn được sử dụng trong sản xuất kinh doanh, sản phẩm và khả năng tiêu thụ ra sao, vòng quay vốn và thời hạn thu hồi vốn như thế nào thì mới có thể vay được vốn của ngân hàng. Vậy nên, nhờ vào ưu đãi, chi phí, điều kiện vay, nên khách hàng có thể lựa chọn được sản phẩm tín dụng phù hợp trong điều kiện cho phép.

Biến SP1 “Sản phẩm tín dụng ngày càng phát triển” có giá trị trung bình cao nhất = 4.275. Cho thấy rằng đa số người trả lời khảo sát này đồng ý với nhận định này. Nhiều khách hàng cần vay vốn cũng băn khoăn không biết nên vay theo loại hình nào, có những sản phẩm tín dụng nào. Các sản phẩm ngày càng phát triển phong phú và đa dạng hơn, loại hình tín dụng mà ngân hàng cung cấp là mua nhà, vay mua xe, vay tiêu

dùng cá nhân,... Từ đó sẽ dễ đáp ứng được nhu cầu đa dạng của khách hàng. Tóm lại, sự phát triển của sản phẩm tín dụng sẽ góp phần tích cực đến nhu cầu vay vốn của khách hàng.

#### 2.2.4.4 Nhân tố cán bộ tín dụng

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
CB1	200	1.0	5.0	4.260	.9470	.897
CB2	200	1.0	5.0	4.090	.8977	.806
CB3	200	1.0	5.0	4.040	.9179	.843
CB4	200	1.0	5.0	4.010	1.2877	1.658
Valid N (listwise)	200					



**Biểu đồ 2.8: Nhân tố cán bộ tín dụng**

(Nguồn: kết quả chạy được từ SPSS)

Biến CB4 “CBTD thường xuyên theo dõi đơn đốc khách hàng trả nợ vay” có giá trị trung bình thấp nhất = 4.01. Giá trị trung bình này cho thấy vẫn còn một bộ phận khách hàng không đồng ý lắm với nhận định này. Việc đơn đốc theo dõi người vay trả nợ, trả lãi ngân hàng đầy đủ, đúng hạn và tích cực tham gia xử lý các khoản nợ quá hạn, nợ xấu, những điều này sẽ giúp ích cho khách hàng rất nhiều, tránh những rủi ro không cần thiết. Tuy nhiên, việc đơn đốc khách hàng vào khoảng thời gian nào là hợp lý, không nên đơn đốc quá nhiều lần để tránh gây khó chịu cho khách hàng. Vì vậy, việc cán bộ tín dụng theo dõi đơn đốc khách hàng trả nợ vay có ảnh hưởng tích cực nhiều đến khoản nợ cũng như thời hạn trả nợ.

Biến CB1 “CBTD có thái độ lịch sự, nhã nhặn với khách hàng” có giá trị trung bình cao nhất = 4.26. Điều này cho thấy rằng đa số người trả lời khảo sát này đồng ý với

nhận định này. Cán bộ tín dụng là cầu nối giữa ngân hàng và khách hàng và là người trực tiếp thực hiện nghiệp vụ. Không phải kỹ năng mà thái độ chăm sóc khách hàng mới là nhân tố quan trọng hàng đầu có thể ảnh hưởng tới sự thân thiết giữa khách hàng và ngân hàng. Thái độ của nhân viên sẽ tác động đến suy nghĩ cũng như quyết định vay vốn từ khách hàng. Bên cạnh đó, khách hàng sẽ nhận được sự tôn trọng, tạo được ấn tượng ban đầu và thiện cảm, từ đó làm cho khách hàng có hình ảnh tốt mà quyết định đến việc quay lại lần sau. Vì vậy, nhân viên trong ngân hàng cần có thái độ lịch sự, thân thiện với khách hàng sẽ tạo nhiều sự tác động tích cực đến việc vay vốn khi giao dịch với khách hàng.

#### 2.2.4.5 Nhân tố từ phía khách hàng

Descriptive Statistics						
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
KH1	200	1.0	5.0	4.130	.8815	.777
KH2	200	1.0	5.0	3.595	1.3931	1.941
KH3	200	1.0	5.0	3.850	1.3846	1.917
KH4	200	1.0	5.0	4.015	.9999	1.000
Valid N (listwise)	200					



**Biểu đồ 2.9: Nhân tố từ phía khách hàng**

(Nguồn: kết quả chạy được từ SPSS)

Biến KH2 “Khách hàng chưa từng gia hạn nợ cho khoản vay tại ngân hàng” có giá trị trung bình thấp nhất = 3.595. Mức trung bình này cho thấy khảo sát này chưa nhận được sự đồng ý lắm từ phía người trả lời. Điều đó cho thấy rằng gia hạn nợ là quyền của người vay có thể muốn hoặc không muốn. Tuy nhiên việc gia hạn nợ sẽ chỉ áp

dụng cho những khách hàng có mục đích chính đáng như khó khăn về tài chính dẫn đến chưa trả được theo thời hạn, không phải khách hàng nào cũng có quyền gia hạn và được ngân hàng cho gia hạn, Vì vậy, nhu cầu gia hạn nợ của khách hàng cũng sẽ bị ảnh hưởng.

Biến KH1 “Khách hàng có vốn vay hiệu quả” có giá trị trung bình cao nhất = 4.13. Cho thấy rằng đa số người trả lời khảo sát này đồng tình với nhận định này. Khách hàng kinh doanh mà thiếu vốn đầu tư thì việc vay vốn có thể là giải pháp hữu hiệu nhất. Điều này mang lại những thuận lợi cho khách hàng như là tiết kiệm về thời gian, tăng tính linh hoạt trong quản lý tài chính, đa dạng hóa nguồn vốn (vốn tự có, vốn từ đối tác, vốn từ ngân hàng)... Khách hàng có thể có được số tiền lớn để đầu tư trong thời gian ngắn, tạm thời giải quyết các vấn đề tài chính và tiếp tục kinh doanh. Tuy nhiên, việc vay vốn cũng đi kèm những rủi ro và hạn chế bao gồm việc trả tiền lãi, chuẩn bị hồ sơ vay vốn, rủi ro tài chính... nhưng điều này không làm ảnh hưởng nhiều đến việc vay vốn. Vì vậy, việc chuẩn bị nguồn vốn kèm theo lãi suất phù hợp và hồ sơ vay đơn giản từ phía ngân hàng sẽ có nhiều ảnh hưởng tích cực, nhiều khách hàng đến vay vốn sẽ bị thu hút.

Các nhân tố	1	2	3	4	Tổng
CS	4.145	4.275	3.63	3.765	3.95
CSVC	4.185	4.21	4.23	4.415	4.26
SP	4.275	4.19	4.135	3.885	4.12
CB	4.26	4.09	4.04	4.01	4.10
KH	4.13	3.595	3.85	4.015	3.90

**Nhận xét chung:** Trên bảng tính trên, cho thấy được nhân tố cơ sở vật chất có giá trị trung bình cao nhất là 4.26. Có tác động mạnh mẽ tới việc đầu tư vào cơ sở hạ tầng và trang thiết bị, tầm quan trọng của cơ sở vật chất trong hoạt động của các tổ chức trong nhân hàng. Vì thế, cần phải cải thiện về trang thiết bị và cơ sở hạ tầng để không còn gặp khó khăn trong giao dịch, và có được sự hài lòng của khách hàng. Còn đối với nhân tố từ phía khách hàng có giá trị trung bình nhỏ nhất là 3.90, điều này cho thấy

được các sản phẩm, dịch vụ cần cải thiện thêm sự khác biệt và có cần có sự hoàn thiện về hạn mức tín dụng hay về chính sách lãi suất.

### **2.3 Đánh giá các nhân tố tác động đến hoạt động cho vay KHCN và tình hình hoạt động cho vay KHCN**

- Việc xác định yếu tố nào quan trọng nhất đối với một ngân hàng có thể phụ thuộc vào nhiều yếu tố cụ thể như mục tiêu kinh doanh, thị trường và tình hình kinh tế. Tuy nhiên, có thể xem xét mức độ quan trọng của từng yếu tố như sau:

**Chính sách tín dụng:** Quan trọng vì nó quyết định cách ngân hàng cho vay, quản lý rủi ro, và duy trì sự ổn định tài chính. Chính sách tín dụng hiệu quả giúp ngân hàng phát triển bền vững và bảo vệ khỏi rủi ro nợ xấu.

**Cơ sở vật chất:** Dù quan trọng trong việc tạo ra một môi trường làm việc tốt và lôi cuốn thêm nhiều khách hàng, cơ sở vật chất không phải là yếu tố quan trọng lớn đối với kết quả hoạt động của ngân hàng.

**Sản phẩm tín dụng:** Rất quan trọng vì các sản phẩm tín dụng đa dạng và hấp dẫn giúp ngân hàng cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu của nhiều khách hàng khác nhau. Việc phát triển các sản phẩm tín dụng linh hoạt có thể giúp ngân hàng tăng doanh thu và thị phần.

**Cán bộ tín dụng:** Cán bộ tín dụng là người trực tiếp làm việc với khách hàng, đánh giá rủi ro, và ra quyết định cho vay. Cán bộ tín dụng giỏi sẽ giúp ngân hàng quản lý rủi ro hiệu quả và xây dựng mối quan hệ tốt với khách hàng.

**Nhân tố phía khách hàng:** Rất quan trọng vì khách hàng là nguồn thu nhập chính của ngân hàng. Hiểu biết sâu sắc về nhu cầu và khả năng tài chính của khách hàng giúp ngân hàng cung cấp các sản phẩm và dịch vụ phù hợp, đồng thời giảm thiểu rủi ro tín dụng.

**Kết luận:** Hoạt động cho vay của ngân hàng bị ảnh hưởng bởi nhiều nhân tố khác nhau theo kết quả khảo sát từ 200 khách hàng. Việc xác định yếu tố nào quan trọng nhất đối với một ngân hàng có thể phụ thuộc vào nhiều yếu tố cụ thể như mục tiêu kinh doanh, thị trường, và tình hình kinh tế. Tuy nhiên, có thể xem xét mức độ quan trọng của từng nhân tố mà nhận thấy rằng cán bộ tín dụng và chính sách tín dụng có thể được xem là hai yếu tố quan trọng nhất đối với một ngân hàng vì chúng trực tiếp ảnh hưởng đến khả

năng quản lý rủi ro và hoạt động tín dụng, từ đó quyết định sự ổn định và phát triển của ngân hàng. Nhằm góp phần gia tăng doanh số cho vay của ngân hàng, cần phát huy và phát triển hơn nữa các nhân tố trên. Kết hợp các nhân tố này một cách hiệu quả bên cạnh giúp ngân hàng gia tăng doanh số mà còn cải thiện toàn bộ hoạt động.

## **2.4 Những thành tựu và tồn tại trong hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PDG Nhiều Lộc**

### **2.4.1 Những thành tựu**

**Về cơ cấu cho vay:** Phòng giao dịch cần phải chú trọng tới việc mở rộng thêm về danh mục cho vay vì cơ cấu chưa được đồng đều. Cần tập trung chủ yếu vào cho vay mua đất nhà ở, mua sắm nhà cửa, mua ô tô,... Việc cho vay như thế này đã giúp cho phòng giao dịch được mở rộng thêm về tín dụng và giảm thiểu được rủi ro tín dụng chung.

**Về chất lượng khoản vay:** Những khoản vay nhỏ lẻ và tài sản thế chấp cầm cố đều có mức độ an toàn cao. Đối với nhu cầu vay vốn để sửa chữa nhà cửa, mua sắm thì tài sản bảo đảm thường là quyền sở hữu và sử dụng nhà đất. Các khoản nợ xấu này cũng được xem là có khả năng thu hồi.

**Về khả năng thu hồi vốn:** Giá trị tài sản bảo đảm nợ vay rất cao so với dư nợ cho vay nên các khoản vay của phòng giao dịch có khả năng thu hồi được nợ với quy trình thẩm định chặt chẽ. Các loại hình cho vay mua nhà, sửa chữa phải trả lãi định kỳ hàng tháng hay quý nên phòng giao dịch có thể quản lý được nguồn tiền của khách hàng và hạn chế được nhiều rủi ro.

### **Về khả năng quản lý và giám sát rủi ro:**

- Rủi ro về lãi suất: Lãi suất không có rủi ro, bởi vì trong ngân hàng lãi suất sẽ được thay đổi định kỳ 3 tháng 1 lần ngoại trừ khi lãi suất bị biến động.
- Rủi ro về tỷ giá: không có rủi ro nào vì trong ngân hàng chủ yếu là thực hiện cho vay bằng VND.
- Rủi ro về tín dụng: rủi ro lớn nhất của việc cho vay là thiếu thông tin về thị trường bất động sản đối với các khoản vay mua sắm, sửa chữa, vì thế khả năng trả nợ rất khó để đánh giá một cách chính xác được. Vậy nên nếu khách hàng không trả nợ đúng hạn thì ngân hàng sẽ có rủi ro rất cao.

- Rủi ro về đạo đức: một số ngân hàng xuất hiện tình trạng làm giả mạo hồ sơ cho vay.. Vì thế ngân hàng cần phải thường xuyên đưa ra những chương trình đào tạo đội ngũ nhân viên về tư tưởng đạo đức, quản lý chặt chẽ và áp dụng các chế độ lương thưởng phù hợp.

## **2.4.2 Những tồn tại**

### **2.4.2.1 Chính sách tín dụng**

- Trong chính sách tín dụng có 2 nhân tố chưa đáp ứng được sự hài lòng của khách hàng đó là nhân tố: lãi suất cho vay thấp hơn các ngân hàng khác, thời gian xét duyệt khoản vay nhanh. Lý do mà không hài lòng về 2 nhân tố này:

+ Về phí dịch vụ và chi phí: Ngân hàng đang áp dụng phí dịch vụ cao hoặc những chi phí không được rõ ràng. Vì thế những khoản này có thể làm tăng tổng chi phí vay mượn nên lãi suất thấp không còn hấp dẫn đến khách hàng.

+ Về chất lượng dịch vụ, sản phẩm: Các sản phẩm vay ngân hàng cung cấp không linh hoạt thì sẽ không phù hợp với những điều kiện của khách hàng đưa ra thì sẽ dẫn đến khách hàng không có ấn tượng tốt.

+ Về quy trình giải ngân chậm: Mặc dù quy trình xét duyệt nhanh nhưng trong quá trình giải ngân hoặc việc chuyển tiền chậm trễ thì khách hàng sẽ cảm thấy không thoải mái.

+ Về dịch vụ khách hàng: Dù lãi suất, thời gian xét duyệt các khoản vay có thể thoải mái được nhu cầu, nhưng nếu ngân hàng không cung cấp những dịch vụ khách hàng tốt thì cũng sẽ khiến khách hàng đánh giá không tốt về dịch vụ. Chẳng hạn như nhân viên không nhiệt tình, thiếu sự minh bạch trong thông tin hoặc không hỗ trợ nhiệt tình.

+ Về điều kiện vay: Mặc dù ngân hàng có đưa ra lãi suất thấp hay thời gian xét duyệt các khoản vay nhanh đi chăng nữa, nếu điều kiện vay mà ngân hàng đưa ra quá khắc khe hay đưa ra yêu cầu về tài sản thế chấp quá cao thì cũng sẽ khiến khách hàng không hài lòng.

+ Về chất lượng công nghệ: Nếu ngân hàng không có công nghệ hiện đại hay quản lý trực tuyến các khoản vay thì khách hàng sẽ cảm thấy không được thoải mái khi tiến hành giao dịch khi đến ngân hàng.

#### **2.4.2.2 Cơ sở vật chất**

- Mặc dù cơ sở vật chất ngân hàng kang trang hiện đại được xem là tốt nhưng vẫn chưa đáp ứng được sự hài lòng của khách hàng. Vì thế một số lý do mà chưa nhận được sự hài lòng :

+ Về thị trường cạnh tranh: Trong thị trường cạnh tranh, nếu ngân hàng sở hữu được cơ sở vật chất hiện đại và kang trang sẽ thu hút và giữ chân được khách hàng khi đến ngân hàng.

+ Về việc đầu tư vào cơ sở hạ tầng: Để thu hút khách hàng tốt nhất, ngân hàng cần phải đầu tư vào cơ sở hạ tầng để tạo được môi trường làm việc và phục vụ khách hàng tốt, cơ sở vật chất cũng phải hiện đại và sang trọng nhằm nâng cao được chất lượng dịch vụ.

+ Về việc tạo dựng hình ảnh thương hiệu: Ngân hàng cần phải trang bị thêm cơ sở vật chất hiện đại tạo thêm được hình ảnh thương hiệu và độ tin cậy. Điều này sẽ giúp cho ngân hàng xây dựng được sự tin cậy của khách hàng và xây dựng thương hiệu cho ngân hàng.

+ Về công nghệ phát triển hiện nay: Ngân hàng cần phải cập nhật liên tục về sự phát triển của công nghệ hiện nay. Bao gồm các thiết bị công nghệ mới, phần mềm quản lí tiên tiến, công cụ giao dịch điện tử và hệ thống an ninh.

#### **2.3.2.3 Sản phẩm tín dụng**

- Trong sản phẩm tín dụng có 1 nhân tố chưa đáp ứng được sự hài lòng của khách hàng đó là nhân tố sản phẩm tín dụng có tính cạnh tranh so với các sản phẩm có cùng loại của các ngân hàng khác. Lý do mà nhân tố này chưa được sự hài lòng của khách hàng là:

+ Về lãi suất: Nếu lãi suất ngân hàng đưa ra cao hơn so với các ngân hàng khác thì sẽ khiến khách hàng không hài lòng vì phải trả một số tiền nhiều hơn khoản vay của khách hàng.

+ Về thời gian xử lý và xét duyệt: Nếu thời gian xử lý hồ sơ và xét duyệt thời khoản vay quá lâu so với các ngân hàng khác thì khách hàng rất khó chịu do sự chậm trễ trong việc nhận tiền.

+ Về phí và chi phí bổ sung: Nếu ngân hàng áp dụng các loại phí cao hoặc cho phí bổ sung chẳng hạn như phí mở hồ sơ, phí trễ hạn, phí trả nợ trước hạn. Điều này sẽ khiến cho sản phẩm tín dụng trong ngân hàng trở nên kém hấp dẫn hơn so với những ngân hàng đang cạnh tranh.

+ Về dịch vụ khách hàng: Nếu ngân hàng không cung cấp dịch vụ hỗ trợ, giải đáp thắc mắc kịp thời hoặc xử lý khiếu nại không hiệu quả, thì sẽ làm chất lượng dịch vụ khách hàng trong ngân hàng có thể bị ảnh hưởng lớn.

+ Về quảng cáo và truyền thông: Nếu ngân hàng không làm nổi bật được các lợi ích của sản phẩm hoặc không truyền tải rõ ràng đến khách hàng thì sẽ khiến cho khách hàng không nhận thức được đầy đủ giá trị và lợi ích của sản phẩm và khiến cho khách hàng gặp vấn đề trong việc lựa chọn, dẫn đến sự không hài lòng.

#### **2.4.2.4 Cán bộ tín dụng**

- Mặc dù nhân tố cán bộ tín dụng thường xuyên theo dõi đơn đốc khách hàng trả các khoản nợ vay tốt nhưng vẫn còn 1 số lý do khách hàng vẫn chưa được hài lòng chẳng hạn như:

+ Về cảm giác bị áp lực: Trong ngân hàng việc thường xuyên đơn đốc và theo dõi các khoản vay sẽ khiến cho khách hàng cảm thấy bị áp lực và căng thẳng, đặc biệt đối với những khách hàng tài chính đang gặp vấn đề hoặc khó có thể thanh toán khoản nợ đúng hạn.

+ Về giao tiếp thiếu chuyên nghiệp: Đối với việc giao tiếp, nếu cán bộ tín dụng không chuyên nghiệp và có thái độ thô lỗ với khách hàng thì sẽ làm cho khách hàng không thoả mãn về dịch vụ và tạo cảm giác cho khách hàng không được tôn trọng khi đến ngân hàng.

+ Về thiếu hiểu biết về hoàn cảnh của khách hàng: Nếu cán bộ tín dụng không xem xét kỹ lưỡng về hoàn cảnh cá nhân hay tài chính của khách hàng trước khi đơn đốc trả khoản vay. Ngân hàng mà áp dụng các biện pháp đơn đốc trả các khoản vay không cần thiết thì sẽ làm cho khách hàng cảm thấy khó chịu và không hài lòng về dịch vụ trong ngân hàng.

+ Về phản ứng quá mức đối với trễ hạn: Trong cán bộ tín dụng nếu quá cứng rắn hay phản ứng quá mức đối với các khoản nợ trễ hạn mà không xem xét kỹ lưỡng về tình hình cụ thể của khách hàng, điều này có thể khiến cho khách hàng có cảm giác bị đối xử không công bằng dẫn đến không hài lòng.

#### **2.4.2.5 Nhân tố từ phía khách hàng**

- Trong nhân tố từ phía khách hàng có 2 nhân tố chưa được sự hài lòng từ khách hàng đó là nhân tố: khách hàng chưa từng gia hạn nợ cho khoản vay tại ngân hàng, khách hàng chưa từng có lịch sử nợ quá hạn. Lý do chưa được sự hài lòng của khách hàng là:

+ Về khách hàng chưa từng gia hạn nợ cho khoản vay tại ngân hàng:

- Khách hàng có khả năng tài chính tốt: khách hàng không cần phải gia hạn nợ vì họ có đủ khả năng tài chính để thanh toán khoản nợ đúng hạn.
- Quy trình xét duyệt gia hạn nợ phức tạp: quy trình gia hạn nợ tại ngân hàng có thể quá phức tạp hoặc yêu cầu nhiều giấy tờ, khiến khách hàng không muốn thực hiện dẫn đến không hài lòng.
- Điều kiện gia hạn nợ không hấp dẫn: Lãi suất hoặc các điều kiện đi kèm khi gia hạn nợ không có sự hấp dẫn, làm khách hàng không có động lực gia hạn các khoản vay trong ngân hàng.
- Sự thiếu tin tưởng vào ngân hàng: Khách hàng có thể không tin tưởng vào việc gia hạn nợ tại ngân hàng hoặc lo ngại về các rủi ro pháp lý và tài chính.

+ Về khách hàng chưa từng có lịch sử nợ quá hạn:

- Dịch vụ kém: Dù khách hàng trả nợ đúng hạn, thì họ cũng có thể không hài lòng với những dịch vụ khách hàng như thái độ phục vụ của nhân viên, thời gian giải quyết các yêu cầu chậm trễ, hay thiếu sự hỗ trợ cần thiết từ các nhân viên trong ngân hàng.
- Phí và lãi suất: Ngân hàng có thể không rõ ràng trong việc công bố các khoản chi phí hoặc lãi suất, dẫn đến sự bất mãn trong việc vay vốn tại ngân hàng khiến cho khách hàng không được hài lòng.
- Thiếu tiện ích hoặc sản phẩm có thể phù hợp: Có một số các sản phẩm và dịch vụ không đáp ứng được sự hài lòng.

- Gặp nhiều trở ngại trong việc truy cập thông tin: Khách hàng có thể cảm thấy không hài lòng nếu họ gặp khó khăn trong việc theo dõi thông tin tài khoản, khoản vay, hoặc tìm hiểu các sản phẩm dịch vụ khác.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ VỀ THỰC TRẠNG CHO VAY CỦA KHCN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU - PGD NHIỀU LỢC**

### **3.1 Các giải pháp cho các nhân tố tác động đến hoạt động cho vay KHCN**

#### **3.1.1 Chính sách tín dụng**

##### **- Giải pháp để duy trì lãi suất cho vay thấp hơn các ngân hàng khác:**

+ Cần phải tăng cường nguồn vốn: Tận dụng vốn có chi phí thấp chẳng hạn như huy động nguồn vốn từ các tổ chức tài chính quốc tế với lãi suất thấp hơn và có nhiều ưu đãi trong việc phát hành trái phiếu.

+ Tối ưu hoá chi phí vận chuyển: Cần phải rút ngắn các chi phí không liên quan trong các hoạt động vận hành ngân hàng để có thể giảm thiểu được lãi suất cho vay mà vẫn đảm bảo được lợi nhuận trong ngân hàng.

+ Áp dụng công nghệ tài chính: sử dụng các công nghệ tài chính để giảm chi phí giao dịch và quản lý, từ đó có thể cung cấp được các khoản vay có lãi suất thấp hơn tại ngân hàng.

##### **- Giải pháp để rút ngắn thời gian xét duyệt khoản vay:**

+ Cần phải đào tạo và nâng cao chất lượng của nhân viên: Tăng cường đào tạo các nhân viên trong ngân hàng có thể xử lý các hồ sơ cho vay một cách nhanh chóng và hiệu quả và giảm thiểu được một số rủi ro trong tài chính.

+ Cải thiện quy trình cho vay: Cần phải giảm thiểu một số bước xét duyệt bằng cách loại bỏ các thủ tục rườm rà hoặc dư thừa, tăng cường xử lý hồ sơ một cách tốt và nhanh nhất có thể.

#### **3.1.2 Cơ sở vật chất**

- Để đảm bảo được ngân hàng có cơ sở vật chất ngân hàng khang trang hiện đại, thu hút được khách hàng và có những biện pháp như sau:

+ Cần phải trang bị nhiều thiết bị hiện đại như là: Trang bị nội thất cao cấp và tiện lợi để đảm bảo được sự tiện nghi và có tính thẩm mỹ cao mang lại cảm giác thoải mái khi đến giao dịch tại ngân hàng, xây dựng thêm các khu phục vụ dành cho khách VIP

hay các khu vực phục vụ cho khách hàng có nhu cầu đặc biệt nhằm nâng cao được chất lượng dịch vụ, đầu tư thêm về các thiết bị công nghệ mới nhất như hệ thống quản lý an ninh hiện đại hay các thiết bị ngân hàng kỹ thuật số để khách hàng có thể được trải nghiệm khi đến ngân hàng.

+ Cần đầu tư thêm vào cơ sở hạ tầng: Tập trung vào xây dựng và nâng cấp các trụ sở và chi nhánh ngân hàng với những kiến trúc hiện đại và tiện nghi nhằm tạo cảm giác vui vẻ và thoải mái cho khách hàng, áp dụng các công nghệ tiên tiến và hiện đại trong việc xây dựng môi trường làm việc cho nhân viên và sự thoải mái cho khách hàng.

### **3.1.3 Sản phẩm tín dụng**

- Để đảm bảo sản phẩm tín dụng có tính cạnh tranh so với các sản phẩm có cùng loại của các ngân hàng khác, cần thực hiện các biện pháp như sau:

+ Cần phải cải thiện về chính sách lãi suất và chi phí cạnh tranh: Cung cấp các lãi suất ưu đãi cho khách hàng mới hay những khách hàng có lịch sử tín dụng tốt nhằm tăng tính hấp dẫn từ sản phẩm tín dụng, còn phải giảm thiểu được các loại chi phí có liên quan đến các khoản vay như phí tư vấn, phí xử lý hồ sơ và giúp cho các sản phẩm tín dụng trong ngân hàng có tính cạnh tranh hơn.

+ Cần phải quảng cáo thêm về sản phẩm: Tổ chức các chương trình khuyến mãi như giảm lãi suất cho tháng đầu tiên khi khách hàng đến vay hoặc tặng quà cho những khách hàng sử dụng sản phẩm tín dụng tại ngân hàng, triển khai thêm các chương trình quảng cáo trên các kênh truyền thông và mạng xã hội về sản phẩm tín dụng cho tới các khách hàng có tiềm năng, tạo dựng thương hiệu và phát triển tốt hình ảnh một cách tin cậy, chuyên nghiệp và đồng thời tăng sự tin cậy, vì thế các khách hàng sẽ bị thu hút và đặt được sự tin tưởng vào việc sử dụng sản phẩm tín dụng trong ngân hàng.

+ Cải thiện thêm trải nghiệm khách hàng: Cần phải rút ngắn thời gian xét duyệt và giải ngân để khách hàng có thể nhận được khoản vay một cách nhanh chóng, cần phải cung cấp thêm dịch vụ tư vấn và hỗ trợ tài chính để giúp khách hàng chọn lựa sản phẩm với khả năng tài chính.

+ Cải tiến về sản phẩm: Các gói sản phẩm tín dụng được cung cấp linh hoạt về mức lãi, thời hạn vay để đáp ứng nhu cầu khách hàng mong muốn, kết hợp các sản phẩm tín

dụng với các dịch vụ ngân hàng chẳng hạn như dịch vụ thanh toán; thẻ tín dụng; bảo hiểm để tăng thêm giá trị sản phẩm và tiện ích cho khách hàng.

### **3.1.4 Cán bộ tín dụng**

- Để đảm bảo cán bộ tín dụng thường xuyên theo dõi đơn đốc khách hàng trả nợ vay, ngân hàng cần triển khai thêm các giải pháp như sau:

+ Cần tạo dựng mối quan hệ tốt với khách hàng: Biết lắng nghe và hỗ trợ về tài chính khi khách hàng gặp khó khăn và tìm cách để hỗ trợ cho khách hàng bằng cách đưa ra một số giải pháp có thể gia hạn được thời gian trả nợ cho khách hàng, cán bộ tín dụng cần phải giữ vững được mối quan hệ tốt với khách hàng thông qua số điện thoại, zalo, facebook,... nhằm có thể hỗ trợ khách hàng khi cần thiết hay nhắc nhở về những khoản trả nợ khi chuẩn bị đến hạn.

+ Đào tạo và nâng cao kỹ năng cho cán bộ tín dụng: Phải trang bị cho các cán bộ những kỹ năng giao tiếp hiệu quả, giải quyết vấn đề và khả năng thuyết phục khách hàng một cách khéo léo và chuyên nghiệp, đào tạo thêm về một số nhân viên giỏi có thể xử lý những rủi ro một cách nhanh chóng mà khách hàng gặp phải khi trả nợ và đề ra cho khách hàng những giải pháp cần thiết nhất.

+ Thiết lập thêm quy trình đơn đốc và quản lý chặt chẽ: Đưa ra những mốc thời gian cụ thể để nhắc nhở và giám sát tình trạng trả nợ của khách hàng, xây dựng quy trình phân loại khách hàng theo tình trạng trả nợ và mức độ rủi ro để tập trung theo dõi và đưa ra những giải pháp kịp thời.

### **3.1.5 Nhân tố từ phía khách hàng**

- Để tối ưu hoá việc quản lý của 2 nhân tố khách hàng chưa từng gia hạn nợ cho khoản vay tại ngân hàng, khách hàng chưa từng có lịch sử nợ quá hạn cần đưa ra những giải pháp như sau:

- **Giải pháp cho khách hàng chưa từng gia hạn nợ cho khoản vay tại ngân hàng:**

+ Cần phải tăng cường chăm sóc và đưa ra nhiều ưu đãi cho khách hàng: Có những chương trình ưu đãi về mức lãi hoặc các sản phẩm tín dụng nhằm giữ chân và khuyến khích khách hàng tiếp tục sử dụng vốn, giảm thiểu được các khoản vay với mức thấp

hơn hoặc điều kiện vay dễ dàng hơn cho những khách có lịch sử nợ tốt và chưa từng gia hạn nợ.

+ Gia tăng thêm nhiều mối quan hệ với khách hàng: Tổ chức các chương trình khuyến mãi, tri ân hoặc tặng quà nhằm cảm ơn những khách hàng khi đến ngân hàng giao dịch.

**- Giải pháp cho khách hàng chưa từng có lịch sử nợ quá hạn:**

+ Hoàn thiện hơn về các sản phẩm và dịch vụ: Đưa ra những sản phẩm phù hợp về tài chính với mong muốn của khách hàng như cho vay mua nhà; mua ô tô; đi du lịch; đi du học với những điều kiện hấp dẫn dành cho những khách hàng có lịch sử trả nợ đúng hạn, triển khai các chương trình điểm thưởng hoặc giảm lãi suất cho khách hàng trả nợ đúng hạn.

+ Cung cấp các hạn mức tín dụng và chính sách lãi suất: cần cung cấp các khoản vay với hạn mức cao hoặc các điều khoản ưu đãi dành cho khách hàng tốt, đưa ra các gói tín dụng với lãi suất thấp hơn với các điều khoản linh hoạt để cho khách hàng có động lực tiếp tục duy trì tình trạng tín dụng tốt.

### **3.2 Một số kiến nghị khác của bản thân đối với Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nhiều Lộc**

#### **3.2.1 Đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu**

- Ngân hàng cần phải nghiên cứu kỹ lưỡng về các sản phẩm cho vay, hình thành những sản phẩm có tính nổi trội, đồng thời kết nối với công nghệ cao, hỗ trợ Internet nhằm có sự khác biệt để có thể cạnh tranh được trong môi trường ngân hàng này.

- Cần nâng cao việc kiểm tra và giám sát nội bộ trong tín dụng, còn các hoạt động cần phải được kiểm tra và giám sát định kỳ để có thể phát hiện được những dấu hiệu không tốt từ các khoản tín dụng và kịp thời đưa ra những biện pháp để tránh rủi ro. Ngân hàng cần phải đưa ra những quỹ dự phòng để khắc phục được những vấn đề nợ xấu quá hạn có thể xảy ra bất cứ lúc nào.

- Nếu muốn đạt được hiệu quả tốt nhất trong việc đẩy mạnh công tác huy động vốn, thì ngân hàng cần có đội ngũ nhân viên tài giỏi để chuyên phụ trách về các tình hình huy động vốn.

- Cần hoàn thiện các chính sách cho vay khách hàng cá nhân với sự thống nhất chặt chẽ, với các thủ tục cho vay dễ dàng, nhanh chóng, mà vẫn đảm bảo được lợi ích cho ngân hàng và thuận lợi hơn cho khách hàng.

### **3.2.2 Đối với Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu chi nhánh Hoà Hưng**

- Chú trọng việc kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng, việc kiểm soát tốt chất lượng nợ như mức hiện tại để không phát sinh ra nợ xấu/ nợ quá hạn trong thời gian tới. Chú ý thêm việc duy trì cơ cấu vốn, sử dụng vốn hợp lý và đảm bảo được các tỷ lệ an toàn.

- Tập trung vào kiểm tra và kiểm soát lại các khách hàng gia hạn nợ, đẩy mạnh việc công tác kiểm tra và kiểm soát nhằm tối ưu hoá sản phẩm, hoàn thiện việc nâng cao chất lượng thẩm định.

## KẾT LUẬN

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đang ngày càng phát triển với quy mô lớn, có vai trò quan trọng trong nền kinh tế của Ngân hàng, cho ta thấy được những đóng góp to lớn của Ngân hàng TMCP Á Châu trong công tác huy động vốn và việc sử dụng vốn. Từ đó tìm ra giải pháp khắc phục nhằm nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân được xem là vấn đề vô cùng cần thiết.

Trong bài khoá luận đã phân tích được thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nhiều Lộc. Cho ta thấy được một số bước đang phát triển nhưng còn bị hạn chế nhiều như chính sách tín dụng chưa phù hợp, rủi ro tín dụng cao và nguồn lực chuyên môn còn thiếu. Để khắc phục những hạn chế trên, bài khoá luận đã đưa ra một số định hướng, giải pháp và kiến nghị nhằm cải thiện được các chính sách tín dụng, tăng cường nâng lực thẩm định tín dụng, đào tạo đội ngũ chuyên môn nhằm đạt được hiệu quả trong Ngân hàng.

Từ đó cho ta thấy được, hoạt động cho vay của NHTM nói chung cũng như PGD Nhiều Lộc - Chi nhánh Hào Hưng nói riêng đang gặp khó khăn trong quá trình cải tiến và phát triển hoạt động cho vay KHCN, nhưng trên thị trường cho vay thì rất có tiềm năng. Chính vì thế mà Ngân hàng cần phải đưa ra những chính sách nhằm quản lý chặt chẽ các tổ chức có liên quan nhằm giải quyết những vấn đề còn sót lại với mục tiêu phát triển hoạt động cho vay KHCN và đáp ứng được nhu cầu về chất lượng cuộc sống của khách hàng. Đặc biệt, đối với Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nhiều Lộc cần phải tạo ra sự khác biệt của các sản phẩm cho vay để có thể cạnh tranh được trong môi trường Ngân hàng và tạo điều kiện thuận lợi cho để thực hiện các giải pháp, các chiến lược phát triển qua các mảng bán lẻ nhằm nâng cao được vị thế của Ngân hàng trên thị trường.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Cho vay khách hàng cá nhân là gì? Quy trình cho vay cá nhân tại ngân hàng (thebank.vn)
2. Trần Thị Thanh Thảo (2016) Các nhân tố tác động đến hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại.
3. Khóa luận tốt nghiệp Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBANK).pdf (slideshare.net)
4. <https://luatminhkhue.vn/phan-tich-cac-hoat-dong-cua-ngan-hang-thuong-mai.aspx>.
5. Theo luật các tổ chức tín dụng (2024). Ngân hàng thương mại là gì.
6. Mạng lưới ngân hàng ACB Ngân Hàng Á Châu (ngan-hang.com)
7. Ngân hàng ACB là ngân hàng gì? Các sản phẩm dịch vụ đang triển khai tại ACB (vietnambiz.vn)
8. Nguyễn Thị Hồng (2013). Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP VIỆT Nam Thịnh Vượng (VPBANK). Khoá luận tốt nghiệp.
9. Nguyễn Thị Minh Thu (2017). Phân tích hoạt động cho vay đối với KHCCN của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBANK) chi nhánh Phú Mỹ Hưng. Báo cáo thực tập.
10. Phạm Thu Hương Anh. Đề tài Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân và giải pháp tại ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chi nhánh Hà Nội - Luận văn, đồ án, đề tài tốt nghiệp.
11. Tín dụng ngân hàng là gì? Đặc điểm và vai trò như thế nào.

## PHỤ LỤC

### Phần 1: Thông tin cá nhân

1. Họ và tên:.....
2. Giới tính:.....
3. Tuổi:.....
4. Nghề nghiệp của Anh(Chị) là gì?
  - Công chức, viên chức
  - Kinh doanh, buôn bán
  - Học sinh, sinh viên
  - Nội chợ
  - Khác:.....
5. Mục đích sử dụng vốn của Anh(Chị) là gì?
  - Tiêu dùng đời sống
  - Nông nghiệp
  - Vay kinh doanh
  - Khác:.....

### Phần 2: Các nhân tố

- |                           |                     |
|---------------------------|---------------------|
| 1. Hoàn toàn không đồng ý | 4. Đồng ý           |
| 2. Không đồng ý           | 5. Hoàn toàn đồng ý |
| 3. Bình thường            |                     |

1	CHÍNH SÁCH TÍN DỤNG(CS)	1	2	3	4	5
CS1	Thủ tục đơn giản					
CS2	Hạn mức cho vay đáp ứng được nhu cầu của khách hàng					
CS3	Lãi suất cho vay thấp hơn các ngân hàng khác					
CS4	Thời gian xét duyệt khoản vay nhanh					
2	CƠ SỞ VẬT CHẤT(VC)	1	2	3	4	5
VC1	Cơ sở vật chất ngân hàng khang trang, hiện đại					
VC2	Hệ thống công nghệ ngân hàng hiện đại					
VC3	Vị trí ngân hàng và các phòng ban thuận tiện cho việc giao dịch của khách hàng					
VC4	Không gian giao dịch thoải mái tiện nghi					

<b>3</b>	<b>SẢN PHẨM TÍN DỤNG(SP)</b>					
SP1	Sản phẩm tín dụng ngày càng phát triển	1	2	3	4	5
SP2	Sản phẩm tín dụng phong phú, đa dạng	1	2	3	4	5
SP3	Sản phẩm tín dụng phù hợp với nhu cầu của khách hàng	1	2	3	4	5
SP4	Sản phẩm tín dụng có tính cạnh tranh so với các sản phẩm cùng loại của các ngân hàng khác	1	2	3	4	5
<b>4</b>	<b>CÁN BỘ TÍN DỤNG(CB)</b>					
CB1	CBTD có thái độ lịch sự, nhã nhặn với khách hàng	1	2	3	4	5
CB2	CBTD có trình độ nghiệp vụ chuyên môn cao	1	2	3	4	5
CB3	Phong cách phục vụ cán bộ tín dụng chuyên nghiệp	1	2	3	4	5
CB4	CBTD thường xuyên theo dõi đôn đốc khách hàng trả nợ vay	1	2	3	4	5
<b>5</b>	<b>NHÂN TỐ TỪ PHÍA KHÁCH HÀNG(KH)</b>					
KH1	Khách hàng sử dụng vốn vay hiệu quả	1	2	3	4	5
KH2	Khách hàng chưa từng gia hạn nợ cho khoản vay tại ngân hàng	1	2	3	4	5
KH3	Khách hàng chưa từng có lịch sử nợ quá hạn	1	2	3	4	5
KH4	Khách hàng đã có quan hệ tín dụng với ngân hàng lâu dài	1	2	3	4	5

(Nguồn: Trần Thị Thanh Thảo, năm 2016)