

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

1.1. Tổng quan về nghiệp vụ cho vay

1.1.1. Khái niệm về nghiệp vụ cho vay

Căn cứ theo thông tư số 39/2016/TT-NHNN

“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.”

1.1.2. Phân loại cho vay

Phân loại theo mục đích sử dụng vốn vay

Ngân hàng thương mại hiện nay cho khách hàng vay vốn căn cứ vào mục đích vay chủ yếu là cho vay tiêu dùng và cho vay sản xuất kinh doanh.

- *Cho vay tiêu dùng*: là khoản vay mà vốn vay được khách hàng sử dụng để phục vụ nhu cầu mua ô tô, sửa chữa nhà ở, mua bất động sản,...
- *Cho vay sản xuất kinh doanh*: là khoản vay mà vốn vay được khách hàng sử dụng để bổ sung vốn lưu động, đầu tư TSCĐ, mở rộng hoạt động kinh doanh,...

Phân loại theo thời hạn cho vay

Căn cứ theo thông tư điều 10 số 39/2016/TT-NHNN

Tổ chức tín dụng xem xét quyết định cho khách hàng vay theo các loại cho vay như sau:

- Cho vay ngắn hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay tối đa 01 (một) năm.
- Cho vay trung hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 01 (một) năm và tối đa 05 (năm) năm.
- Cho vay dài hạn là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 05 (năm) năm.

Phân loại theo hình thức đảm bảo

- *Cho vay có tài sản đảm bảo (thế chấp):* là việc cho vay vốn của tổ chức tín dụng mà theo đó nghĩa vụ trả nợ của khách hàng vay được cam kết bảo đảm thực hiện bằng tài sản cầm cố, thế chấp, tài sản hình thành từ vốn vay của khách hàng vay hoặc bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ ba.
- *Cho vay không đảm bảo (tín chấp):* khoản cho vay được cấp dựa trên sự lành mạnh tín dụng trong quá khứ và danh tiếng của bên vay trong cộng đồng, lợi nhuận tiềm năng ngay cả không được cầm cố, thay vì sự cầm cố tài sản như tài sản thế chấp.

Phân loại theo đối tượng vay vốn

- *Cho vay đối với doanh nghiệp:* cho vay cho các doanh nghiệp để đầu tư, sản xuất, kinh doanh,...
- *Cho vay đối với khách hàng cá nhân:* vốn vay được sử dụng để phục vụ mục đích mua nhà, xây nhà, kinh doanh,...

1.1.3. Vai trò cho vay tại ngân hàng thương mại

Đối với nền kinh tế

Đối với quá trình kinh doanh của các doanh nghiệp, hộ kinh doanh, cá nhân, hoạt động cho vay của ngân hàng đóng vai trò trung gian tài chính, là cầu nối giữa những người có nguồn tiền nhàn rỗi và người cần vốn để đầu tư trong nền kinh tế. Trong phạm vi đó, hoạt động cho vay đóng vai trò điều hoà vốn từ nơi tạm thời thừa vốn đến nơi thiếu vốn, từ đó giúp cho nền kinh tế ngày càng phát triển.

Trong nền kinh tế, mọi người chủ động chọn lĩnh vực đầu tư để mang lại hiệu quả cao nhất, nhưng trên phạm vi toàn bộ nền kinh tế phải có sự cân đối trong cơ cấu kinh tế giữa các vùng lãnh thổ, các ngành và trong nội bộ từng ngành kinh tế nhất là những ngành kinh tế mũi nhọn, những ngành kém phát triển nhưng cần thiết cho nền kinh tế, đây cũng xem là đòn bẩy kích thích đầu tư phát triển, góp phần điều chỉnh cơ cấu nền kinh tế, khuyến khích kinh doanh nhỏ lẻ trong xã hội.

Đối với Ngân hàng

Cho vay là hoạt động chính của Ngân hàng, là hoạt động mang lại lợi nhuận chủ yếu cho Ngân hàng. Hoạt động cho vay của Ngân hàng càng sâu rộng chứng tỏ sự tín nhiệm của khách hàng càng cao. Từ đó cũng tạo lợi thế cho việc huy động vốn của Ngân hàng, tạo điều kiện thuận lợi cho việc mở rộng quy mô cũng như chất lượng hoạt động của Ngân hàng. Việc đa dạng hóa các sản phẩm cho vay, đồng thời nâng cao các dịch vụ đi kèm là công việc hết sức cần thiết, góp phần thiết thực vào việc phát triển lớn mạnh của mỗi Ngân hàng. Bên cạnh đó, NHTM huy động và tập trung các nguồn vốn nhàn rỗi trong nền kinh tế, với số vốn này NHTM sẽ đáp ứng được nhu cầu vốn của nền kinh tế để sản xuất kinh doanh, qua đó thúc đẩy phát triển nền kinh tế.

Đối với khách hàng

Chất lượng cho vay tạo lòng tin đối với khách hàng. Trong nền kinh tế thị trường mở hiện nay, khách hàng có quyền lựa chọn Ngân hàng làm đối tác. Chính vì vậy, Ngân hàng nào có chất lượng tín dụng tốt sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến thiết lập quan hệ tín dụng với Ngân hàng. Với vai trò chủ đạo cung cấp nguồn vốn cho nền kinh tế, các Ngân hàng hỗ trợ và tạo điều kiện cho các cá nhân và tổ chức kinh tế tiếp cận nguồn vốn Ngân hàng. Từ nguồn vốn vay được từ Ngân hàng, khách hàng sẽ sử dụng nguồn vốn ấy để hoạt động sản xuất kinh doanh, mua sắm thiết bị sản xuất, chi tiêu các nhu cầu đời sống hằng ngày,... Nhờ có nguồn vốn được đáp ứng kịp thời ấy, khách hàng có thể chủ động hơn trong những dự định, dự án của mình, từ đó mang lại lợi nhuận cho khách hàng lẫn Ngân hàng (lợi nhuận thu từ lãi vay của khách hàng).

1.2. Nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân

1.2.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân

Theo Nguyễn Thị Khánh Vân & Lê Quyên (2023)

“Cho vay khách hàng cá nhân là hình thức tài trợ tài chính của ngân hàng, công ty tài chính. Sau khi nhận được yêu cầu vay vốn, ngân hàng hoặc công ty tài

chính sẽ giải ngân một khoản tiền nhất định tới khách hàng với cam kết sẽ phải hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi trong thời gian xác định.”

1.2.2. Phân loại cho vay KHCN

- Phân loại theo thời gian gồm cho vay ngắn hạn, cho vay trung hạn, cho vay dài hạn.
- Phân loại theo mục đích sử dụng vốn gồm cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh,...
- Phân loại theo tài sản đảm bảo gồm cho vay có tài sản đảm bảo (thế chấp) và cho vay không có tài sản đảm bảo (tín chấp).

1.2.3. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân

Đối tượng khách hàng

- Ngân hàng xem xét cấp tín dụng đối với khách hàng là pháp nhân, cá nhân Việt Nam và nước ngoài có nhu cầu cấp tín dụng để phục vụ nhu cầu đời sống hoặc phục vụ hoạt động kinh doanh, hoạt động khác ở trong và ngoài nước.
- Việc cấp tín dụng để khách hàng thực hiện dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ ở nước ngoài được thực hiện theo quy định riêng của ngân hàng trên cơ sở phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.
- Có năng lực pháp luật nhân sự, năng lực hành vi nhân sự, và chịu trách nhiệm nhân sự theo quy định của pháp luật.
- Cá nhân là người Việt Nam
- Cá nhân là chủ Doanh nghiệp tư nhân, là chủ hộ gia đình hoặc hộ kinh doanh mà cá nhân đó làm chủ và có đầy đủ năng lực hành vi nhân sự theo quy định của pháp luật.

Chi phí cho vay

Do các khoản vay KHCN thường có quy mô nhỏ, số lượng các khoản vay này thường rất lớn nên các ngân hàng phải bỏ ra nhiều chi phí (cả về nhân lực và công cụ) trong việc phát triển khách hàng, thẩm định, xét duyệt và quản lý các khoản vay.

Do đó, chi phí tính trên mỗi đồng cho vay KHCN lớn hơn các khoản vay Doanh nghiệp.

Quy mô và số lượng các khoản vay

Thông thường quy mô của mỗi khoản vay của KHCN thường nhỏ hơn các khoản vay của doanh nghiệp. Tuy vậy, ở các NHTM số lượng các khoản vay KHCN thường lớn. Ở các NHTM hoạt động theo định hướng là ngân hàng bán lẻ, số lượng các khoản vay khách hàng cá nhân là rất lớn và do đó tổng quy mô các khoản vay khách hàng cá nhân thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ của ngân hàng.

Lãi suất cho vay

Lãi suất cho vay của các khoản cho vay khách hàng cá nhân thường cao hơn so với các khoản cho vay khách hàng là doanh nghiệp. Nguyên nhân bởi vì chi phí cho vay khách hàng cá nhân tính trên mỗi đơn vị đồng vốn cho vay là lớn, mức độ rủi ro của khoản vay cao và kém nhạy bén với lãi suất.

Rủi ro

Các khoản cho vay khách hàng cá nhân bao giờ cũng tiềm ẩn rủi ro tín dụng cao. Bởi đối tượng cho vay là các cá nhân, hộ gia đình có tình hình tài chính dễ thay đổi tùy theo tình trạng công việc và sức khỏe của họ. Trong hoạt động sản xuất kinh doanh, các cá nhân và hộ gia đình thường có trình độ quản lý yếu, thiếu kinh nghiệm, trình độ khoa học kỹ thuật lạc hậu do đó khả năng cạnh tranh trên thị trường kém. Do vậy ngân hàng sẽ phải đối mặt với rủi ro khi người vay bị thất nghiệp, gặp tai nạn, phá sản. Mặt khác việc thẩm định và quyết định cho vay khách hàng cá nhân thường không đầy đủ về thông tin cũng là một trong những lý do dẫn tới tình trạng rủi ro tín dụng đối với các khoản cho vay khách hàng cá nhân.

1.2.4. Vai trò cho vay khách hàng cá nhân

Thúc đẩy tiêu dùng và tăng trưởng kinh tế: Khoản vay cá nhân giúp người tiêu dùng mua sắm hàng hóa và dịch vụ mà họ có thể không đủ khả năng chi trả ngay lập tức, từ đó thúc đẩy nền kinh tế.

Hỗ trợ tài chính cho các nhu cầu cá nhân: Khi gặp phải những tình huống khẩn cấp như bệnh tật, sửa chữa nhà cửa hoặc các vấn đề tài chính khác, vay cá nhân giúp người vay vượt qua khó khăn tài chính tạm thời.

Phát triển thị trường tài chính: Tăng cường cho vay cá nhân giúp lưu thông tiền tệ trong nền kinh tế, từ đó hỗ trợ sự phát triển và ổn định kinh tế.

Hỗ trợ khởi nghiệp và kinh doanh cá nhân: Các khoản vay cá nhân có thể được sử dụng để đầu tư vào giáo dục, kinh doanh nhỏ hoặc các cơ hội đầu tư khác, giúp nâng cao thu nhập và chất lượng cuộc sống của người vay.

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến quyết định cho vay khách hàng cá nhân

Việc quyết định cho vay hay không cho vay và mức độ cho vay đối với khách hàng cá nhân của ngân hàng phụ thuộc vào nhiều yếu tố khác nhau. Những yếu tố chính bao gồm:

Khả năng tài chính của khách hàng

Thu nhập: Mức thu nhập của khách hàng là yếu tố quan trọng nhất để đánh giá khả năng trả nợ của họ. Ngân hàng sẽ xem xét mức thu nhập bình quân của khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định, cũng như khả năng tăng thu nhập trong tương lai.

Tài sản: Tài sản của khách hàng cũng là yếu tố quan trọng để đánh giá khả năng trả nợ của họ. Ngân hàng sẽ xem xét các loại tài sản mà khách hàng đang sở hữu như nhà cửa, đất đai, xe cộ,... cũng như giá trị của các tài sản này.

Nợ nần: Nợ nần của khách hàng cũng là yếu tố quan trọng để đánh giá khả năng trả nợ của họ. Ngân hàng sẽ xem xét số tiền nợ, thời hạn trả nợ và khả năng thanh toán các khoản nợ của khách hàng.

Lịch sử tín dụng của khách hàng

Lịch sử thanh toán các khoản vay trước đây: Ngân hàng sẽ xem xét lịch sử thanh toán các khoản vay trước đây của khách hàng để đánh giá mức độ uy tín và khả năng trả nợ của họ.

Báo cáo tín dụng: Ngân hàng có thể tra cứu báo cáo tín dụng của khách hàng để biết thêm thông tin về lịch sử vay vốn và thanh toán của họ.

Mục đích vay vốn

Mục đích vay vốn rõ ràng và hợp lý: Ngân hàng sẽ ưu tiên cho vay đối với những khách hàng có mục đích vay vốn rõ ràng và hợp lý, có khả năng tạo ra lợi nhuận hoặc giúp khách hàng cải thiện đời sống.

Kế hoạch kinh doanh (đối với khách hàng vay vốn kinh doanh): Ngân hàng sẽ đánh giá kế hoạch kinh doanh của khách hàng để xem xét tính khả thi và khả năng thành công của dự án.

Chính sách cho vay của ngân hàng

Mức lãi suất: Mức lãi suất cho vay của ngân hàng sẽ ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của khách hàng.

Điều kiện vay vốn: Ngân hàng có thể quy định các điều kiện vay vốn như thời hạn vay vốn, hình thức yêu cầu về tài sản, ...

Các yếu tố khác

Uy tín của khách hàng: Uy tín của khách hàng trong cộng đồng cũng có thể ảnh hưởng đến quyết định cho vay của ngân hàng.

Mối quan hệ với ngân hàng: Khách hàng có mối quan hệ tốt với ngân hàng có thể được hưởng những ưu đãi về lãi suất và điều kiện vay vốn.

Ngoài ra, ngân hàng cũng có thể xem xét một số yếu tố khác như tuổi tác, trình độ học vấn, tình trạng hôn nhân,... của khách hàng để đưa ra quyết định cho vay.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Qua chương 1, chúng ta đã thấy được cái nhìn tổng quan về nghiệp vụ cho vay, tổng quan về nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân, các vấn đề pháp lý cơ bản trong hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại, cách đo lường nợ xấu tại ngân hàng.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN - VIETBANK

2.1. Giới thiệu về Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng Việt Nam Thương Tín

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín tên giao tiếng Anh là Vietnam Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank (tên gọi tắt là: VietBank) là một ngân hàng thương mại cổ phần được thành lập từ năm 2007. Trụ sở chính được đặt tại: 47 Trần Hưng Đạo, Phường 3, TP. Sóc Trăng, tỉnh Sóc Trăng.

Hình 2.1: Logo Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – VIETBANK



Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – VIETBANK

Ngày 2/2/2007 VietBank chính thức được thành lập với vốn điều lệ là 500 tỷ đồng cùng với sự kiện là khai trương sở giao dịch Sóc Trăng – đơn vị kinh doanh đầu tiên của VietBank.

Năm 2008 khai trương những chi nhánh đầu tiên tại 5 thành phố lớn bao gồm: Hồ Chí Minh, Hà Nội, Cần Thơ, Đà Nẵng và Hải Phòng. Theo đó các phòng giao dịch trên quỹ tín dụng trực thuộc lần lượt được đưa vào hoạt động theo.

Năm 2019 vốn điều lệ đạt được 4.190 tỷ đồng, hệ thống mạng lưới được mở rộng và đạt 113 đơn vị kinh doanh, cùng năm này, VietBank đạt lợi nhuận trước thuế 613 tỷ đồng đã vượt 114% kế hoạch đề ra.

Bên cạnh đó, dịch vụ ngân hàng số của VietBank được đánh dấu phát triển kịp thời đại khi đã hoàn thiện và ra mắt VietBank Digital với giao diện mới cùng nhiều tiện ích.

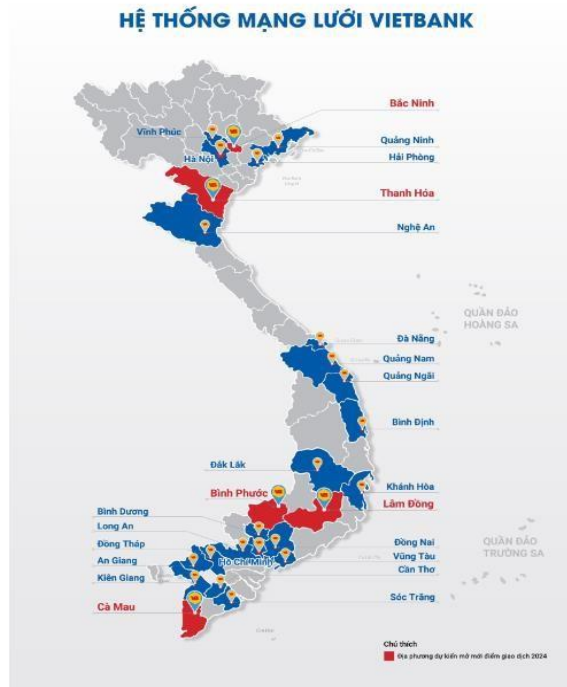
Năm 2020 đạt những mục tiêu gồm tổng tài sản gần 90.000 tỷ đồng tăng 33%, tổng huy động đạt gần 70.000 tỷ đồng tăng 34%, tổng dư nợ đạt gần 50.000 tỷ đồng tăng 20%, tổng số lượng khách hàng tăng 43% và khai trương thêm 5 chi nhánh.

Năm 2023 tổng tài sản tính tới tháng 9 đã đạt 116 nghìn tỷ đồng.

Năm 2024 VietBank mở mới thêm 14 điểm giao dịch trong đó có 05 Chi nhánh và 09 Phòng Giao dịch. Theo đó nâng tổng số điểm giao dịch của VietBank lên 132 điểm, phủ khắp 26 Tỉnh, Thành phố.

Ngoài ra Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – VIETBANK còn tham gia vào các dịch vụ môi giới chứng khoán, quản lý quỹ, kinh doanh địa ốc bằng cách nắm cổ phần chi phối của một số doanh nghiệp trong lĩnh vực này.

Hình 2.2: Hệ thống mạng lưới Ngân hàng VIETBANK



Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – VIETBANK

2.1.2. Tầm nhìn và sứ mệnh

Tầm nhìn chiến lược

Trở thành ngân hàng bán lẻ uy tín hàng đầu Việt Nam, hoạt động theo phương châm: "TĂNG TRƯỞNG - AN TOÀN - BỀN VỮNG - HIỆU QUẢ"

Sứ mệnh

Tối ưu hoá mọi mặt hoạt động nhằm mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng, đối tác, nhà đầu tư và đội ngũ CBNV. Tích cực đóng góp và đồng hành cùng sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội.

Giá trị cốt lõi

Uy tín: Cam kết giữ trọn uy tín là kim chỉ nam của Vietbank trong mọi hành động. Sự hài lòng, tín nhiệm của các chủ thể chính là thước đo cho sự thành công và phát triển của Vietbank.

Chất lượng: Vietbank luôn không ngừng đổi mới sáng tạo để cung ứng những sản phẩm dịch vụ và giải pháp tài chính tối ưu, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

Nhân sự: Tại Vietbank, đội ngũ nhân sự là tài sản quý giá và là nhân tố cốt lõi đóng góp vào sự phát triển. Vietbank luôn chú trọng xây dựng nguồn nhân sự có năng lực chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp để tạo ra giá trị đặc trưng và lợi thế cạnh tranh của Ngân hàng.

2.1.3. Định hướng phát triển ngắn hạn và dài hạn

Ngắn hạn

Ngân hàng cần gia tăng số lượng khách hàng và khoản vay cá nhân để mở rộng thị phần và doanh thu từ lãi suất, kiểm soát rủi ro tín dụng bằng cách thẩm định kỹ lưỡng hồ sơ vay, đảm bảo khả năng trả nợ của khách hàng và giảm thiểu nợ xấu. Cải thiện trải nghiệm khách hàng, tối ưu hóa lãi suất và phí, áp dụng công nghệ số trong quy trình cho vay để nâng cao hiệu quả, tiết kiệm chi phí và giảm thời gian xử lý.

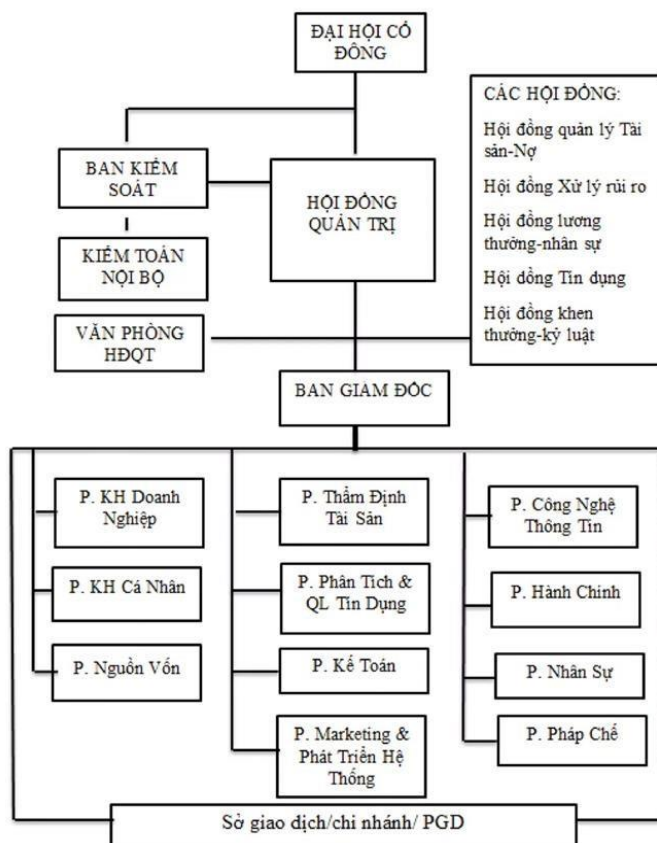
Dài hạn

Kiểm soát rủi ro tín dụng bằng cách thẩm định kỹ lưỡng hồ sơ vay, đảm bảo khả năng trả nợ của khách hàng và giảm thiểu nợ xấu, xây dựng và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng, phát triển các chương trình khách hàng thân thiết, cá nhân hóa dịch vụ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng, xây dựng các sản phẩm và dịch vụ cho vay đa dạng, phù hợp với từng nhóm khách hàng khác nhau, đóng góp vào sự phát triển cộng đồng, tham gia các hoạt động xã hội, bảo vệ môi trường và thực hiện các chương trình tài chính toàn diện nhằm hỗ trợ các nhóm khách hàng yếu thế.

2.1.4. Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín - Vietbank

Hình 2.3: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín –

VIETBANK



Nguồn: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – VIETBANK

2.2. Giới thiệu về Phòng giao dịch – Võ Văn Ngân

2.2.1. Sự hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

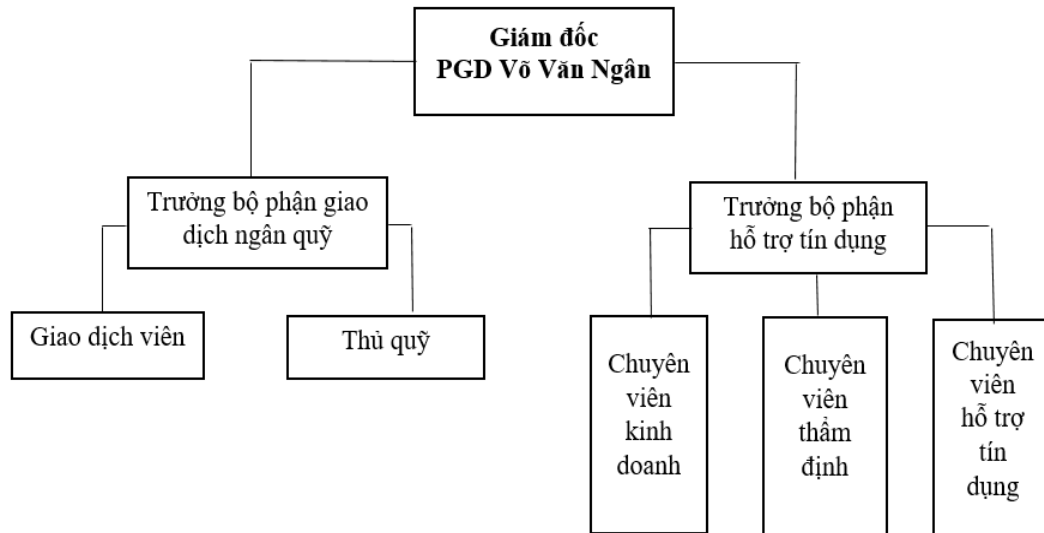
Phòng giao dịch Võ Văn Ngân (thành lập trên cơ sở chuyển đổi Quỹ tiết kiệm Võ Văn Ngân) với tên bằng tiếng Việt: Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh – Phòng giao dịch Võ Văn Ngân. Địa điểm: 118 Võ Văn Ngân, phường Bình Thới, TP. Thủ Đức, TP. Hồ Chí Minh.

Phòng giao dịch Võ Văn Ngân được thành lập vào ngày 29 tháng 12 năm 2017, hiện tại, ông Phạm Văn Minh – vừa là Giám đốc Phòng giao dịch Võ Văn Ngân vừa

là giảng viên doanh nghiệp dạy môn Thẩm định tín dụng tại trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

2.2.2. Cơ cấu tổ chức

Hình 2.4: Cơ cấu tổ chức Phòng giao dịch - Võ Văn Ngân



Nguồn: Ngân hàng VietBank – Chi nhánh Hồ Chí Minh – PGD Võ Văn Ngân

2.2.3. Đánh giá tổng quát hoạt động kinh doanh của Phòng giao dịch Võ Văn Ngân (VIETBANK)

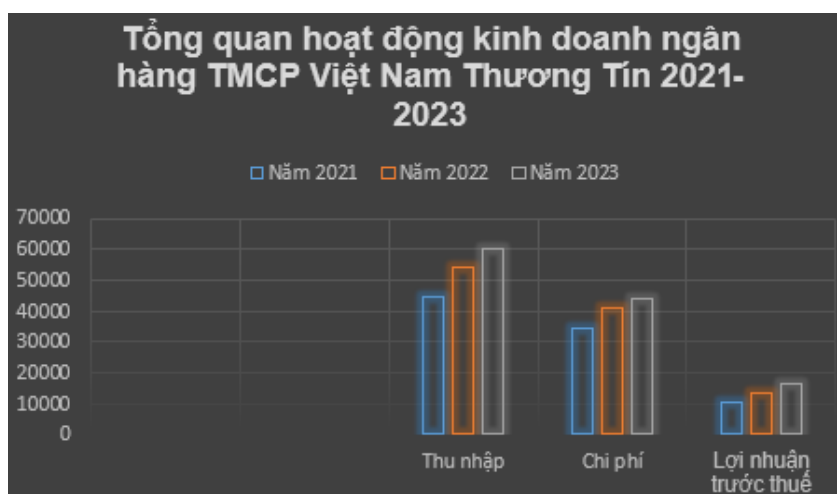
Bảng 2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh của PGD Võ Văn Ngân năm 2021 – 2023

Đvt: triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022 - 2021		Chênh lệch 2023 - 2022	
	Số liệu đến hết ngày 31/12			Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Thu nhập	44.586	54.326	59.995	9.740	21,85%	5.669	10,44%
Chi phí	34.138	40.899	43.808	6.761	19,80%	2.909	7,11%
Lợi nhuận trước thuế	10.448	13.427	16.187	2.979	28,51%	2.760	20,56%

Nguồn: PGD Võ Văn Ngân

Sơ đồ 2.1. Tổng quan hoạt động kinh doanh ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín 2021 - 2023



Nguồn: PGD Võ Văn Ngân

Từ bảng 2.1 kết quả hoạt động kinh doanh của PGD Võ Văn Ngân năm 2021 – 2023 cho ta thấy lợi nhuận trước thuế của PGD trong năm 2023 là 16.187 triệu đồng tăng 2.760 triệu đồng tương đương 20.56% so với năm 2022. Cụ thể:

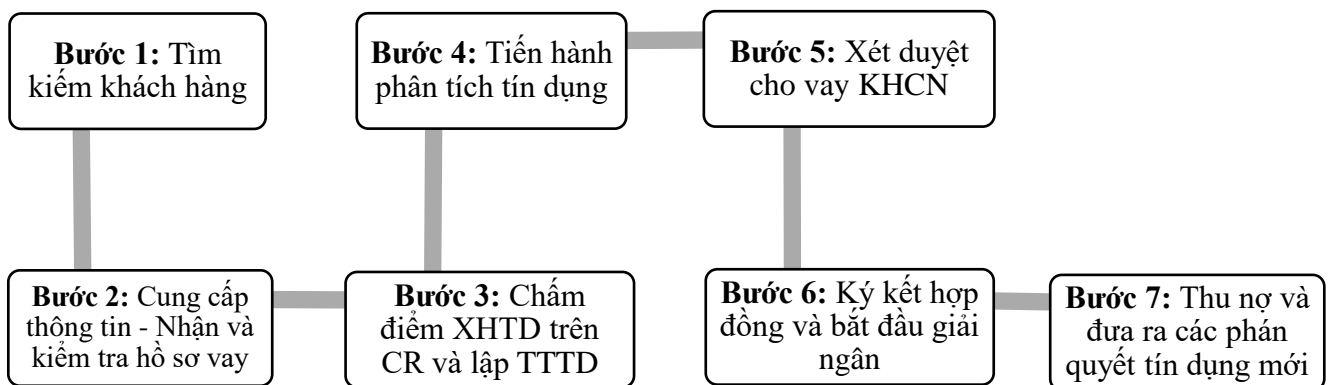
Thu nhập của PGD trong năm 2022 là 54.326 triệu đồng tăng 9.740 triệu đồng tương đương với 21,85% so với năm 2021. Đến năm 2023 thì thu nhập là 59.995 triệu đồng tăng 5.669 triệu đồng tương đương với 10,44% so với năm 2022.

Chi phí của PGD trong năm 2022 là 40.899 triệu đồng tăng 6.761 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 19,80%. Đến năm 2023, thì chi phí đạt 43.808 triệu đồng so với năm 2022, tăng 2.760 triệu đồng tương đương với 20,56%.

Từ bảng kết quả trên, ta có thể thấy được ngân hàng công bố với nhiều con số tích cực, lợi nhuận trước thuế của PGD cao và tăng trưởng qua các năm, bên cạnh đó, các chỉ số tăng trưởng kinh doanh và an toàn hoạt động đầy khả quan là tiền đề để phòng giao dịch ngày càng phát triển hơn.

2.3. Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - VIETBANK

Hình 2.5 Quy trình cho vay KHCCN



Nguồn: Ngân hàng VietBank

Bước 1: Tìm kiếm khách hàng có nhu cầu sử dụng nguồn vốn đến với ngân hàng, thông qua việc quảng bá, đẩy mạnh tên tuổi,...

Bước 2: Cung cấp thông tin và hồ sơ đề nghị vay vốn cho khách hàng. CBTD khách hàng cung cấp các hồ sơ pháp lý, hồ sơ vay vốn, hồ sơ tài sản thế chấp, để hoàn có thể hoàn thiện hồ sơ cho khách hàng hơn trong việc cấp vốn. Sau khi cán bộ tiếp nhận hồ sơ và kiểm tra đối chiếu tính trung thực của khách hàng.

Bước 3: Chấm điểm xếp hạng tín dụng nếu khách hàng có đầy đủ điều kiện theo quy trình cấp tín dụng thì việc thẩm định càng trở nên dễ dàng hơn, Sau đó lập tờ trình thẩm định và định khoản tín dụng dự thảo hợp đồng tín dụng và hợp đồng thế chấp tài sản.

- Đối với khách hàng cũ thì việc đánh giá tình hình vay vốn của khách hàng kỳ trước và việc chấp hành các điều kiện cho vay kỳ trước của khách hàng được tính vào tình hình vay vốn, tình hình tài sản đảm bảo và các điều kiện kèm theo của ngân hàng.

- Đối với khách hàng mới thì việc thẩm định năng lực pháp lý của khách hàng, tình hình tài sản chính, phương án vay vốn, báo cáo tình hình thu nhập cũng như sau kê, tài sản thế chấp của khách hàng, Dự kiến các lợi ích khách hàng mang lại cũng như các rủi ro có thể gây ra cho khách hàng và từ đó xem xét có nên đề suất cho vay đối với khách hàng này hay không và nếu có thì lập tờ trình thẩm định và quyết định cho vay.

Bước 4: Phân tích tín dụng có thể giúp ngân hàng xác định được những rủi ro có thể xảy ra hay phát sinh thêm trong quá trình cho vay. Điều này sẽ giúp ngân hàng hạn chế được tối đa các rủi ro mà khách hàng mang lại.

- Phân tích về mức độ trung thực và tính xác thực của các thông tin mà khách hàng đã cung cấp cho khách hàng trong hồ sơ vay vốn.

- Tìm hiểu về lịch sử tín dụng và lịch sử trả nợ của khách hàng trước khi cho vay.

- Kiểm tra về các khoản vay mà khách hàng hiện đang có dư nợ và khả năng thanh toán của họ. Thông qua việc phân tích các yếu tố trên, nhân viên ngân hàng sẽ có thể đánh giá về mức độ uy tín, tư cách pháp lý hay khả năng tài chính, khả năng thanh toán của khách hàng trong thời gian trước đó như thế nào. Từ đó bộ phận phê duyệt sẽ bắt đầu xem xét phê duyệt về việc cho vay.

Bước 5: Xét duyệt cho vay KHCN là một lần nữa xem xét lại rồi mới đưa ra quyết định có duyệt hay không. Vì thế ở bước này, các nhân viên ngân hàng sẽ cần cung cấp thông tin chuẩn đã được phân tích, thẩm định để quyết định về việc cho khách hàng vay vốn.

Trường hợp nếu hồ sơ đề nghị vay vốn được phê duyệt thì sẽ cần thông báo cho khách hàng sau khi có kết quả cho vay của cấp thẩm quyền. CBTD sẽ thông báo bằng văn bản cho khách hàng về kết quả thẩm định. Đồng thời sẽ cập nhật những dữ liệu hồ sơ vay vốn của khách hàng vào chương trình quản lý tín dụng của hệ thống CR.

Bước 6: Ký kết hợp đồng thực hiện công chứng đăng ký giao dịch bảo đảm tài sản thế chấp và thực hiện thủ tục nhận tài sản bảo đảm và nhập kho hồ sơ tài sản bảo đảm. Luân chuyển chứng từ cho bộ phận quản lý nợ PGD để nhập kiểm soát về dữ liệu về khách hàng, tài sản bảo đảm và khoản tín dụng vào hệ thống quản lý tín dụng Host. Và cuối cùng là thực hiện giải ngân khoản vay, CBTD sẽ kiểm tra các hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng vốn do khách hàng cung cấp.

Trường hợp khách hàng chưa cung cấp đủ các hồ sơ cần thiết thì CBTD sẽ đôn đốc khách hàng bổ sung các giấy tờ cần thiết để thực hiện giải ngân khoản vay

Trong trường hợp khách hàng cung cấp đủ hồ sơ giải ngân theo quy định thì CBTD hướng dẫn khách hàng ký vào hồ sơ nhận nợ và trình cấp có thẩm quyền phê duyệt khoản nhận nợ của khách hàng

Bước 7: Thu nợ gốc, lãi và xử lý phát sinh liên quan đến hồ sơ vay vốn, trong bất kỳ ngày làm việc trước khi đến hạn nợ thì CBTD sẽ thông báo cho khách hàng về việc đến hạn nợ để khách hàng thu xếp dùng tiền thanh toán nợ đến hạn để không bị nợ xấu

Đến hạn trả nợ căn cứ vào các thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng thì giao dịch viên sẽ thực hiện thu nợ theo quy trình và phương pháp hạch toán cho vay. Trong trường hợp khách hàng thanh toán muộn hoặc mất khả năng thanh toán thì phía ngân hàng sẽ tiến hành xem xét tình hình và đưa ra các phán quyết tín dụng mới cho phù hợp nhất.

2.4. Quy định chung hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Việt Nam Thương Tín- Chi nhánh Hồ Chí Minh.

2.4.1. Điều kiện cho vay đối với khách hàng cá nhân

- Quốc tịch: Việt Nam
- Độ tuổi: Từ đủ 18 tuổi đến dưới 60 tuổi (có thể thay đổi tùy theo ngân hàng và sản phẩm vay)
- Năng lực hành vi dân sự đầy đủ: Không bị mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật
- Có hộ khẩu thường trú tại Việt Nam: Hoặc có giấy tờ tạm trú có thời hạn từ 6 tháng trở lên
- Mục đích vay vốn hợp pháp: Không vay vốn để tham gia các hoạt động cờ bạc, cá độ, mua bán vũ khí, chất ma túy,...
- Có khả năng trả nợ: Cung cấp được bằng chứng về thu nhập và tài sản đảm bảo khả năng thanh toán khoản vay

2.4.2. Hồ sơ cần có khi vay

Hồ sơ căn bản

- CMND/CCCD còn hiệu lực
- Sổ hộ khẩu
- Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân
- Giấy xác nhận về thông tin cư trú
- Giấy chứng nhận kết hôn
- Giấy chứng nhận đăng ký kinh doanh (trừ trường hợp pháp luật không hoặc chưa quy định phải đăng ký kinh doanh).
- Giấy phép kinh doanh có điều kiện, chứng chỉ hành nghề (nếu pháp luật quy định phải có).
- Quan hệ tín dụng (CIC)

Hồ sơ chứng minh thu nhập

- Hợp đồng lao động
- Sao kê lương
- Giấy tờ chứng minh thu nhập khác (nếu có)

Hồ sơ khoản vay

- Giấy đề nghị vay vốn
- Hợp đồng mua nhà (nếu vay vốn mua nhà)
- Hợp đồng thuê mua xe (nếu vay vốn mua xe)
- Giấy tờ chứng minh tài sản thế chấp (nếu vay vốn thế chấp)
- Giấy thanh toán hợp đồng mua bán

2.4.3. Lãi suất và phí áp dụng

Lãi suất, phí cho vay đối với từng khoản vay, từng khách hàng được xác định theo nguyên tắc sau:

- Tuân thủ các quy định về lãi suất cho vay (bao gồm lãi suất sàn, lãi suất ưu đãi đối với khách hàng chiến lược, phương thức áp dụng lãi suất, kỳ tính lãi, thu lãi...), quy định về phí liên quan đến hoạt động cho vay của ngân hàng cho vay trong từng thời kỳ, phù hợp với các quy định của pháp luật và Ngân hàng nhà nước.
- Tùy thuộc vào thời hạn cho vay, mức độ rủi ro của từng khoản vay, đảm bảo trang trải đủ chi phí huy động vốn, chi phí quản lý khoản vay, dự phòng rủi ro và có lãi.
- Mức lãi suất quá hạn không vượt quá 150% lãi suất cho vay trong hạn đã được ký kết hoặc điều chỉnh trong hợp đồng tín dụng.

2.4.4. Danh mục các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - VIETBANK

- Cho vay trả nợ trước hạn tại TCTD khác
- Sản phẩm đầu tư thông minh
- Cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo
- Cho vay du học

- Cho vay mua nhà dự án
- Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo
- Cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo
- Cho vay xây dựng sửa chữa nhà
- Cho vay mua bất động sản
- Cho vay mua căn hộ thuộc dự án nhà ở có liên kết
- Cho vay đầu tư sản xuất kinh doanh
- Cho vay mua xe ô tô
- Cho vay thấu chi tài khoản
- Cho vay bổ sung vốn lưu động

2.5 Phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Việt Nam Thương Tín- Chi nhánh Hồ Chí Minh giai đoạn 2021-2023

2.5.1 Phân tích tình hình cho vay KHCN theo thời gian giai đoạn 2021- 2023

Bảng 2.2. Doanh số cho vay KHCN theo thời gian giai đoạn 2021- 2023

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022 - 2021		Chênh lệch 2023 - 2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Nợ ngắn hạn	64.808	68.224	79.676	3.416	5,27%	11.452	16,79%
Nợ trung dài hạn	43.129	42.021	45.478	- 1.108	-2,57%	3.457	8,23%
Tổng	107.937	110.245	125.154	2.308	2,14%	14.909	13,52%

Nguồn: PGD Võ Văn Ngân

Cho vay KHCN ngắn hạn trong năm 2022 là 68.224 triệu đồng tăng 3.416 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 5,27%. Đến thời điểm năm 2023 thì doanh số cho vay KHCN ngắn hạn của PGD đạt 79.676 triệu đồng tăng 11.452 triệu đồng so với năm 2022 tương đương với 16,79%.

Cho vay trung và dài hạn năm 2022 là 42.021 triệu đồng mặc dù đã giảm 1.108 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với giảm 2,57% nhưng đến thời điểm năm 2023 thì cho vay KHCN trung và dài hạn của PGD đạt 45.478 triệu đồng tăng 3.457 triệu đồng so với năm 2022 tương đương với 8,23%. Điều này cho ta thấy được kinh tế ngày càng ổn định và giúp PGD ngày càng phát triển hơn.

Tổng doanh số cho vay KHCN theo thời gian giai đoạn 2021-2023 đã xuất hiện nhiều sự mới mẻ, cụ thể là vào năm 2022, doanh số cho vay KHCN theo thời gian đạt 110.245 triệu đồng, tăng 2.308 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 2,14%. Vào năm 2023, sau khi ngừng dịch Covid – 19, Ngân hàng đã phát triển hơn với những con số tích cực đạt 125.154 triệu đồng tăng 14.909 triệu đồng so với năm 2022 và tương đương với 13,52%.

Nhìn vào bảng 2.2 phân tích doanh số cho vay KHCN theo thời gian giai đoạn năm 2021-2023 của PGD Võ Văn Ngân, ta có thể thấy doanh số cho vay KHCN ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao hơn so với doanh số cho vay KHCN trung và dài hạn. Ngay thời điểm đó, đỉnh điểm là vào khoảng thời gian xảy ra đại dịch Covid – 19 đã làm cho nền kinh tế đứng yên, người dân thì thất nghiệp vì giãn cách xã hội, Ngân hàng đã bị thu hẹp doanh số cho vay KHCN nhưng không nghiêm trọng, tỷ trọng tăng nhưng không nhiều, bên cạnh sự nỗ lực và cố gắng của Ngân hàng thì kết quả mà PGD đạt được ngày càng tăng qua mỗi năm.

Bảng 2.3: Doanh số thu nợ KHCN theo thời gian giai đoạn 2021- 2023

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022 - 2021	Chênh lệch 2023 - 2022

				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Nợ ngắn hạn	32.421	44.249	50.929	11.828	36,48%	6.680	15,10%
Nợ trung dài hạn	15.487	18.077	20.421	2.590	12,64%	2.344	12,97%
Tổng	47.908	62.326	71.350	14.418	30,10%	9.024	14,48%

Nguồn: PGD Võ Văn Ngân

Bảng 2.3 doanh số thu nợ cho vay khách hàng cá nhân theo thời gian giai đoạn năm 2021 – 2023 tại PGD Võ Văn Ngân cho ta thấy:

Doanh số thu nợ KHCN ngắn hạn năm 2022 là 44,249 triệu đồng, tăng 11.828 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 36.48%. Năm 2023 là 50,929 triệu đồng tăng 6.680 triệu đồng so với năm 2022 tương đương với 15,10%.

Doanh số thu nợ KHCN trung và dài hạn năm 2022 là 18.077 triệu đồng tăng 2.590 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 16,72%. Năm 2023 là 20.421 triệu đồng tăng 2.344 triệu đồng so với năm 2022 tương đương với 12,97%.

Tổng doanh số thu nợ KHCN năm 2022 là 62.326 triệu đồng, tăng 14.418 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 30,10%. Đến năm 2023, doanh số thu nợ KHCN đạt được là 71.350 triệu đồng, tăng 9.024 triệu đồng tương đương với 14,48%.

Từ bảng 2.3 ta có thể thấy được, mặc dù khoảng thời gian đó đang xảy ra dịch Covid – 19 nhưng dường như Ngân hàng thu hồi nợ rất hiệu quả qua từng năm. Đây là một kết quả xứng đáng đối với sự cố gắng của PGD Võ Văn Ngân, cũng là một sự phát triển mạnh mẽ đối và thành công của PGD Võ Văn Ngân.

Bảng 2.4: Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân theo thời gian giai đoạn 2021 – 2023

Đvt: Triệu đồng

	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022 - 2021		Chênh lệch 2023 - 2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Nợ ngắn hạn	113.344	137.319	166.066	28.975	24,48%	32.747	22,23%
Nợ trung dài hạn	83.724	107.668	132.725	18.944	24,06%	21.057	21,56%
Tổng	197.068	244.987	298.791	47.919	24,32%	53.804	21,96%

Nguồn: PGD Võ Văn Ngân

Dư nợ ngắn hạn năm 2022 là 137.319 triệu đồng, tăng 23.975 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 21,15%. Năm 2023 là 166.066 triệu đồng tăng 28.747 triệu đồng so với năm 2022 tương đương với 20,93%.

Dư nợ trung và dài hạn năm 2022 là 107.668 triệu đồng tăng 23.944 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 28,60%. Năm 2023 là 132.725 triệu đồng tăng 25.057 triệu đồng so với năm 2022 tương đương với 23,27%.

Tổng dư nợ cho vay KHCN theo thời gian vào năm 2022 là 244.987 triệu đồng, tăng 47.919 triệu đồng so với năm 2021, tương đương với 24,32%. Tổng dư nợ cho vay KHCN theo thời gian vào năm 2023 là 298.791 triệu đồng, tăng 53.804 triệu đồng tương đương 21,96% so với năm 2022.

Nguyên nhân cho vay KHCN ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng cao hơn trong hoạt động cho vay KHCN là vì nền kinh tế khó khăn, còn rất nhiều bất ổn nên nhà đầu tư hạn chế đầu tư mang tính chất dài hạn. Các khoản vay dài hạn có thời hạn trả nợ kéo dài hơn một năm, kéo dài vài năm hoặc thậm chí nhiều thập kỷ. Các khoản vay ngắn hạn được sử dụng cho nhu cầu dòng tiền tạm thời, chẳng hạn như vốn lưu động hoặc chi phí khẩn cấp. Ngược lại, các khoản vay dài hạn được sử dụng cho các khoản đầu tư lớn hơn hoặc các dự án dài hạn, vậy nên PGD rất thận trọng cho vay trung và dài hạn mà đẩy mạnh các chiến lược cho vay ngắn hạn để hạn chế rủi ro.

2.5.2. Phân tích tình hình cho vay KHCN theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2021-2023

Bảng 2.5: Doanh số cho vay KHCN theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2021 – 2023

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022 - 2021		Chênh lệch 2023 - 2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Cho vay có TSDB	102.605	105.626	120.223	3.021	2,94%	14.597	13,82%

Cho vay không có TSDB	5.332	4.619	4.931	- 713	- 13,37%	312	6,75%
Tổng	107.937	110.245	125.154	2.308	2,14%	14.909	13,52%

Nguồn: PGD Võ Văn Ngân

Doanh số cho vay KHCN có tài sản đảm bảo năm 2022 là 105.626 triệu đồng, tăng 3.021 triệu đồng so với năm 2021, tương đương với 2,94%. Doanh số cho vay KHCN có tài sản đảm bảo năm 2023 là 120.223 triệu đồng tăng 14.597 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 13,82%.

Doanh số cho vay KHCN không có tài sản đảm bảo năm 2022 là 4.619 triệu đồng, giảm 713 triệu đồng so với năm 2021, giảm 13,37%. Năm 2023 là 4.931 triệu đồng, tăng 312 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 6,75%.

Tổng doanh số cho vay KHCN có tài sản đảm bảo vào năm 2022 là 110.245 triệu đồng, tăng 2.308 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 2,14%. Tổng doanh số cho vay KHCN có tài sản đảm bảo vào năm 2023 đạt 125.154 triệu đồng, tăng 14.909 triệu đồng so với năm 2022 tương đương với 13,52%.

Nhìn vào bảng 2.5 doanh số cho vay KHCN theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2021 – 2023, có thể thấy cho vay KHCN có TSDB là một con số khá lớn so với cho vay KHCN không có TSDB, vì cho vay có TSDB thường có lãi suất thấp hơn và được nhiều ưu đãi hơn trong quá trình vay vốn tại Ngân hàng nên sẽ dễ dàng thu hút khách hàng hơn, được khách hàng chú ý và sử dụng nhiều hơn. Bên cạnh đó, cho vay không có TSDB mặc dù không ổn định, giảm đi vào năm 2022 và tăng lên vào năm 2023, nhưng nhân viên của Ngân hàng vẫn cố gắng giới thiệu sản phẩm đến với khách hàng sử dụng trong việc kinh doanh hoặc tiêu dùng để nền kinh tế của nước nhà ngày càng phát triển và ổn định hơn.

Bảng 2.6: Doanh số thu nợ KHCN theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2021-2023

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022 - 2021		Chênh lệch 2023 - 2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Cho vay có TSĐB	45.551	59.715	68.539	14.164	31,09%	8.824	14,78%
Cho vay không có TSĐB	2.357	2.611	2.811	254	10,78%	200	7,66%
Tổng	47.908	62.326	71.350	14.418	30,10%	9.024	14,48%

Nguồn: PGD Võ Văn Ngân

Doanh số thu nợ KHCN có tài sản đảm bảo năm 2022 là 59.715 triệu đồng, tăng 14.164 triệu đồng so với năm 2021, tương đương với 31.09%. Năm 2023 là 68.539 triệu đồng, tăng 8.824 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 14.78%.

Doanh số thu nợ KHCN không có tài sản đảm bảo năm 2022 là 2.611 triệu đồng, tăng 254 triệu đồng so với năm 2021, tương đương với 10.87%. Năm 2023 là 2.811 triệu đồng, tăng 200 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 7.66%.

Tổng doanh số thu nợ KHCN theo TSDB vào năm 2022 là 62.326 triệu đồng, tăng 14.418 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 30,10%. Tổng doanh số thu nợ KHCN theo TSDB vào năm 2023 là 71.350 triệu đồng, tăng 9.024 triệu đồng so với năm 2022 tương đương với 14,48%.

Doanh số thu nợ KHCN theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2021-2023 đã tăng trưởng qua từng năm, điều này đã nói lên sự chủ động trong quá trình thu hồi nợ của Ngân hàng, làm cho dòng tiền tại Ngân hàng ra vào ổn định hơn, nền kinh tế lành mạnh, sòng phẳng, và làm cho Ngân hàng tránh được sự thiếu hụt về vốn khi quay vòng kinh doanh.

Bảng 2.7: Dư nợ cho vay KHCN theo tài sản đảm bảo giai đoạn 2021-2023

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022 - 2021		Chênh lệch 2023 - 2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Cho vay có TSDB	187.323	233.234	284.918	45.911	24,51%	51.684	22,16%
Cho vay không có TSDB	9.745	11.753	13.873	2.008	20,61%	2.120	18,04%
Tổng	197.068	244.987	298.791	47.919	24,32%	53.804	21,96%

Nguồn: PGD Võ Văn Ngân

Dư nợ cho vay KHCN có tài sản đảm bảo năm 2022 là 233.234 triệu đồng, tăng 45.911 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 24.51%. Năm 2023 là 284.918 triệu đồng tăng 51.684 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 22.16%.

Dư nợ cho vay KHCN không có tài sản đảm bảo năm 2022 là 11.753 triệu đồng tăng 2.008 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 20.61%. Năm 2023 là 13.873 triệu đồng tăng 2.120 triệu đồng so với năm 2022 tương đương với 18.04%.

Tổng dư nợ KHCN theo TSĐB vào năm 2022 là 244.987 triệu đồng, tăng 47.919 triệu đồng so với năm 2021 tương đương 24,32%. Tổng dư nợ KHCN theo TSĐB vào năm 2023 là 298.791 triệu đồng, tăng 53.804 triệu đồng so với năm 2022 tương đương với 21,96%.

Ta có thể thấy, dư nợ cho vay KHCN có tài sản đảm bảo tăng lên rất nhanh trong khoảng thời gian 2021-2023, khoảng 50 tỷ qua mỗi năm. Bên cạnh đó, dư nợ cho vay KHCN không có TSĐB có tăng nhưng không nhiều, khoảng gần 3 tỷ qua mỗi năm. Vì Ngân hàng dường như chú vào việc vay vốn có TSĐB, để quá trình thu hồi nợ dễ dàng hơn, khách hàng chú ý đến vay vốn có TSĐB nhiều hơn, vì được nhận ưu đãi và lãi suất thấp hơn, đó là lý do mà dư nợ cho vay KHCN có TSĐB nhiều hơn và phát triển hơn cho vay KHCN không có TSĐB.

2.5.3. Phân tích tình hình cho vay KHCN theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023

Bảng 2.8: Doanh số cho vay KHCN theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022 - 2021		Chênh lệch 2023 - 2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Sản xuất	40.386	40.762	52.602	376	0,93%	11.840	29,05%

kinh doanh							
Cho vay tiêu dùng	67.551	69.483	72.552	1.932	2,86%	3.069	4,42%
Tổng	107.937	110.245	125.154	2.308	2,14%	14.909	13,52%

Nguồn: PGD Võ Văn Ngân

Doanh số cho vay KHCN với mục đích sản xuất kinh doanh năm 2022 là 40.762 triệu đồng, tăng 376 triệu đồng tương đương với 0,93%. Năm 2023 là 52.602 triệu đồng, tăng 11.840 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 29,05%

Doanh số cho vay KHCN với mục đích vay tiêu dùng năm 2022 là 69.483 triệu đồng, tăng 1.932 triệu đồng tương đương với 2,86%. Năm 2023 là 72.552 triệu đồng, tăng 3.069 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 4,42%.

Tổng doanh số cho vay KHCN theo mục đích vào năm 2022 là 110.245 triệu đồng, tăng 2.308 triệu đồng, tương đương với 2,14% so với năm 2021. Đến năm 2023, tổng doanh số cho vay KHCN theo mục đích đạt 125.154 triệu đồng, tăng 14.909 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 13,52%.

Doanh số cho vay KHCN với mục đích tiêu dùng ngày càng tăng trưởng, thể hiện sự mạnh mẽ trong việc vay vốn của khách hàng, nguyên nhân có thể là do nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng cao. Mặc dù tăng trưởng không đáng kể, trung bình từ 2 tỷ đến 3 tỷ qua mỗi năm, nhưng đó là sự nỗ lực của Ngân hàng trong quá trình làm việc đáp ứng được nhu cầu tài chính, đa dạng các sản phẩm đến khách hàng, tìm kiếm khách hàng vào thời điểm dịch Covid 19.

Bảng 2.9: Doanh số thu nợ KHCN theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022 - 2021	Chênh lệch 2023 - 2022
-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-------------------------------	-------------------------------

				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Sản xuất kinh doanh	16.768	21.814	24.973	6.046	36,06%	2.159	9,46%
Cho vay tiêu dùng	31.140	39.512	46.378	8.372	26,88%	6.866	17,38%
Tổng	47.908	62.326	71.350	14.418	30,10%	9.024	14,48%

Nguồn: PGD Võ Văn Ngân

Doanh số thu nợ KHCN với mục đích sản xuất kinh doanh năm 2022 là 21.814 triệu đồng, tăng 6.046 triệu đồng so với năm 2021, tương đương với 36,06%. Năm 2023 là 24.973 triệu đồng, tăng 2.159 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 9,46%

Doanh số thu nợ KHCN với mục đích vay tiêu dùng năm 2022 là 39.512 triệu đồng, tăng 8.372 triệu đồng so với năm 2021, tương đương với 26,88%. Năm 2023 là 46.378 triệu đồng, tăng 6.866 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 17,38%

Tổng doanh số thu nợ KHCN theo mục đích vào năm 2022 là 62.326 triệu đồng, tăng 14.418 triệu đồng, tương đương với 30,10% so với năm 2021. Đến năm 2023, tổng doanh số cho vay KHCN theo mục đích đạt 71.350 triệu đồng, tăng 9.024 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 14,48%.

Quá trình thu hồi nợ của Ngân hàng tăng trưởng, cụ thể là từ 9 tỷ đến 15 tỷ qua từng năm, cho thấy quá trình làm việc hiệu quả của Ngân hàng chủ động thu hồi nợ để dòng tiền ra và dòng tiền vào được ổn định hơn, giúp cho Ngân hàng phát triển hơn.

Bảng 2.10: Dư nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng giai đoạn 2021-2023

Đvt: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Chênh lệch 2022 - 2021		Chênh lệch 2023 - 2022	
				Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ
Sản xuất kinh doanh	83.516	101.464	129.094	17.948	21,49%	27.630	27,23%
Cho vay tiêu dùng	113.552	143.523	169.697	29.971	26,39%	26.175	18,24%
Tổng	197.068	244.987	298.791	47.919	24,32%	53.804	21,96%

Nguồn: PGD Võ Văn Ngân

Dư nợ cho vay KHCN với mục đích sản xuất kinh doanh năm 2022 là 101.464 triệu đồng, tăng 17.948 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 21,49%. Năm

2023 là 129.094 triệu đồng, tăng 27.630 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 27,23%.

Dư nợ cho vay KHCN với mục đích vay tiêu dùng năm 2022 là 143.523 triệu đồng, tăng 29.971 triệu đồng so với năm 2021 tương đương với 26,39%. Năm 2023 là 169.697 triệu đồng, tăng 26.175 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 18,24%.

Tổng dư nợ KHCN theo mục đích vào năm 2022 là 244.987 triệu đồng, tăng 47.919 triệu đồng, tương đương với 24,32% so với năm 2021. Đến năm 2023, tổng dư nợ KHCN theo mục đích đạt 298.791 triệu đồng, tăng 53.804 triệu đồng so với năm 2022, tương đương với 21,96%.

Vì Ngân hàng đang ngày càng mở rộng thêm nhiều loại hình cho vay vốn với các mục đích khác nhau hỗ trợ cho khách hàng trong quá trình sử dụng vốn, nên dư nợ cho vay KHCN theo mục đích đang theo chiều hướng tăng trưởng tích cực qua từng năm. Sau đại dịch Covid – 19, tình hình kinh tế nước nhà đang dần hồi phục và phát triển, nên khách hàng đi vay để hỗ trợ cho việc tiêu dùng như mua nhà, mua xe hoặc để sản xuất kinh doanh, bổ sung vốn lưu động,...

2.5.4 Đánh giá tình hình hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

Tốc độ tăng trưởng khách hàng cá nhân tham gia vay vốn tại Ngân hàng trong 3 năm gần đây có tính khả quan hơn. Nếu như năm 2021 do vướng đại dịch Covid dư nợ cho vay khách hàng cá nhân là 197.068 triệu đồng thì sang năm 2022 đã tăng lên đến 244.987 triệu đồng. Dư nợ cho vay không cao nhưng thị trường đã dần ổn định và tiếp tục tăng trưởng không ngừng.

Quy mô khách hàng vay của Ngân hàng Việt Nam Thương Tín đã tăng, tuy dư nợ cho vay cao nhưng vẫn chưa thể dẫn đầu trong các Ngân hàng trên khu vực. Bước sang năm 2024, với các thế mạnh về thị trường, và nhu cầu của khách hàng hi vọng PGD đẩy mạnh giải pháp phát triển hơn về dịch vụ tại Ngân hàng, từ đó kéo khách hàng về ngân hàng của mình, tăng vị thế cho PGD.

2.6 Đánh giá thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín giai đoạn năm 2021-2023.

2.6.1. Những kết quả đạt được

Đối với những định hướng chiến lược kinh doanh chủ đạo là tập trung vào phát triển khách hàng cá nhân thì các sản phẩm tại VietBank ngày càng đa dạng hơn, áp dụng nhiều chương trình cho vay cũng như chính sách ưu đãi khác cho khách hàng cá nhân vay vốn về lãi suất, phí dịch vụ,.. hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng vốn vay, giúp khách hàng vượt qua giai đoạn khó khăn của hậu Covid – 19, phục vụ tốt hơn cho nhu cầu của khách hàng, giải quyết bớt khó khăn để khách hàng có vốn đầu tư mở rộng sản xuất kinh doanh, khối lượng khách hàng ngày càng gia tăng và được nhiều khách hàng biết đến.

Mặc dù, chỉ là PGD có quy mô nhỏ, nhưng có sự tăng trưởng ổn định và việc đẩy mạnh khách hàng cá nhân đã tạo nguồn thu nhập đáng kể trong thời gian qua, nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh và tăng trưởng dư nợ qua từng năm.

Ngân hàng đã đưa ra một vài danh mục các sản phẩm đa dạng hơn giúp thu hút khách hàng trong việc vay vốn tại Ngân hàng.

Ngân hàng ngày càng phát triển, mở rộng mạng lưới trên các tỉnh thành lớn như TP. Hồ Chí Minh, Hà Nội, để dễ dàng đưa các sản phẩm uy tín, nhiều chính sách ưu đãi mới đến với khách hàng

Lãi thu từ hoạt động cho vay KHCN cũng đạt được mức tăng trưởng ổn định, điều này chứng tỏ mức độ hiệu quả trong công việc sử dụng vốn của PGD, PGD đã không ngừng khẳng định vị thế của mình trên địa bàn tỉnh và đạt được nhiều thành tựu đáng kể trong các lĩnh vực hoạt động kinh doanh. Đó cũng là thành tích lớn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Hồ Chí Minh – PGD Võ Văn Ngân.

2.6.2. Hạn chế

Bên cạnh những thành tựu mà PGD đã đạt được thì vẫn còn một số hạn chế như sau:

Số liệu cho thấy Ngân hàng đang phát triển và tăng trưởng mạnh, nhưng khả năng tiếp cận dịch vụ vẫn còn kém, Ngân hàng chỉ mở rộng mạng lưới tại các tỉnh thành lớn, mà vẫn chưa mở chi nhánh tại các tỉnh thành nhỏ lẻ, đó là điều khó khăn cho những khách hàng muốn sử dụng sản phẩm tại Ngân hàng.

Công tác kiểm định khách hàng cá nhân trước khi vay vẫn còn nhiều hạn chế, chưa đánh giá đúng tình hình tài chính, năng lực của khách hàng là một trong những nguyên nhân chính gây ảnh hưởng đến sự ổn định của hệ thống Ngân hàng.

Khó khăn trong việc đánh giá tài sản thế chấp, đối với các loại tài sản không dễ định giá như bất động sản nông nghiệp, tài sản cá nhân, việc đánh giá giá trị và khả năng thanh khoản gặp nhiều khó khăn, công tác định giá tài sản thế chấp còn nhiều sai sót, chưa linh hoạt.

Tình hình kinh tế ngày càng phát triển, Ngân hàng và công ty tài chính mở nhiều, áp lực cạnh tranh lớn, trong bối cảnh cạnh tranh khốc liệt, nhiều Ngân hàng sẵn sàng nói lỏng các điều kiện cho vay để thu hút khách hàng, dẫn đến việc kiểm soát rủi ro kém chặt chẽ.

Trong quá trình cho vay vốn, đội ngũ cán bộ nhân viên chưa thực sự giám sát khách hàng tốt trong việc sử dụng vốn sau vay, làm sai mục đích sau khi vay vốn.

Công tác quảng bá các sản phẩm, ưu đãi chưa được giới thiệu rộng rãi.

2.6.3. Nguyên nhân

Việc Ngân hàng không mở chi nhánh tại tất cả các tỉnh thành, đặc biệt là các khu vực nhỏ lẻ là vì các yếu tố kinh tế và thị trường tại nơi đó. Về khả năng sinh lời, các khu vực nhỏ lẻ thường có quy mô dân số và hoạt động kinh tế nhỏ hơn so với các thành phố lớn, dẫn đến tiềm năng sinh lời thấp hơn. Về nhu cầu dịch vụ, mặc dù nhu cầu về dịch vụ ngân hàng đang tăng lên ở mọi nơi, nhưng ở các khu vực nông thôn, nhu cầu này thường tập trung vào các dịch vụ cơ bản như gửi tiết kiệm, rút tiền mặt, chuyển tiền. Về chi phí thành lập và vận hành, việc thành lập và duy trì hoạt động của một chi nhánh ngân hàng đòi hỏi một khoản vốn đầu tư lớn, bao gồm chi phí thuê mặt bằng, trang thiết bị, nhân sự...

Đối tượng cho vay là khách hàng cá nhân khi xác định chi tiết tình hình tài chính, năng lực đã gặp nhiều vấn đề vì chưa có nhiều kinh nghiệm, khách hàng cá nhân thường không có hệ thống ghi chép chi tiết về thu nhập và chi tiêu, thông tin khai báo của khách hàng có thể không chính xác hoặc không đầy đủ, khó khăn trong việc xác minh thông tin, đặc biệt đối với những khách hàng làm việc tự do hoặc có nhiều nguồn thu nhập khác nhau.

Số lượng khách hàng càng tăng, dư nợ càng nhiều nên nhân viên không thể kiểm soát thường xuyên được mục đích sau khi vay của khách hàng, nhân viên tín dụng xử lý một khối lượng công việc lớn, khó có thể theo dõi sát sao mục đích sử dụng vốn vay của từng khách hàng.

Kinh nghiệm, kiến thức chuyên môn của cán bộ tín dụng trong việc định giá tài sản chưa cao, những quy định về điều luật chưa rõ ràng và cụ thể nên việc định giá tài sản thế chấp còn nhiều sai sót, kiến thức về thị trường, biến động giá cả chưa được cập nhật thường xuyên.

Sản phẩm được đổi mới nhiều để phục vụ cho nhu cầu khách hàng nhưng vẫn chưa được quảng bá nhiều trên các trang web, mạng xã hội,.. nguyên nhân là vì chi phí quảng cáo khá cao.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 bài báo cáo đã giới thiệu khái quát về Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín, trong đó đã nói rõ về lịch sử hình thành và phát triển, tầm nhìn và sứ mệnh, định hướng phát triển và cơ cấu tổ chức của ngân hàng.

Tiếp theo, bài báo cáo đã giới thiệu về Phòng giao dịch – Võ Văn Ngân, sự hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, cơ cấu tổ chức và đánh giá tổng quát hoạt động kinh doanh của Phòng giao dịch Võ Văn Ngân (VIETBANK), quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – VIETBANK, quy định chung hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Việt Nam Thương Tín- Chi nhánh Hồ Chí Minh, phân tích hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Việt Nam Thương Tín- Chi nhánh Hồ Chí Minh giai đoạn 2021-2023.

Và cuối cùng, bài báo cáo đã trình bày về đánh giá thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín giai đoạn năm 2021-2023, trong đó đã nêu rõ những kết quả đạt được, hạn chế và nguyên nhân,

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NGHIỆP VỤ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN - VIETBANK

3.1. Định hướng phát triển bền vững hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

Phát triển bền vững đang là mục tiêu hướng đến của nhiều quốc gia, nhiều doanh nghiệp. Trong đó, ngành Ngân hàng của nền kinh tế thì phát triển bền vững đang trở thành một trong những triết lý nền tảng. Mục tiêu này đòi hỏi sự đồng nhất trong chiến lược xuyên suốt hành trình phát triển của các ngân hàng. Dù đối mặt với nhiều thách thức do các biến động từ kinh tế toàn cầu cũng như Việt Nam và đang ưu tiên nguồn lực cho quá trình tái cơ cấu nhưng VIETBANK vẫn là một trong những cái tên được nhắc đến với sự kiên trì, nỗ lực bền bỉ cho định hướng phát triển bền vững. Định hướng phát triển bền vững được cụ thể như sau:

Chuyển đổi số

Ứng dụng mạnh mẽ khoa học công nghệ, đặc biệt là trí tuệ nhân tạo (AI), Big Data, Blockchain,... vào các hoạt động: thanh toán, cho vay, huy động vốn, quản lý rủi ro,... Phát triển các sản phẩm, dịch vụ ngân hàng số đa dạng, tiện lợi, đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng, nâng cao năng lực an ninh mạng, bảo vệ dữ liệu khách hàng.

Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực

Phát triển đội ngũ cán bộ nhân viên có trình độ chuyên môn cao, đạo đức nghề nghiệp tốt, am hiểu về công nghệ và thị trường tài chính. Nâng cao chất lượng đào tạo, bồi dưỡng nguồn nhân lực, xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, thu hút và giữ chân nhân tài.

Mở rộng thị trường

Phát triển thị trường khách hàng cá nhân, đặc biệt là khách hàng khu vực nông thôn, miền núi, hải đảo. Mở rộng hoạt động sang thị trường quốc tế, đặc biệt là các

thị trường trong khu vực, hợp tác với các ngân hàng nước ngoài để phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới.

Phát triển bền vững

Thực hiện tốt trách nhiệm xã hội, bảo vệ môi trường, tăng cường quản lý hiệu quả tài nguyên, năng lượng, áp dụng các tiêu chuẩn quản trị doanh nghiệp tiên tiến.

3.2. Một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín- Chi nhánh Hồ Chí Minh

Mở rộng quy mô tại các tỉnh thành nhỏ lẻ

Việc mở rộng quy mô tại các tỉnh thành nhỏ lẻ là một chiến lược quan trọng để các ngân hàng, đặc biệt là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - VietBank, tăng trưởng bền vững và mở rộng thị phần. Có thể ưu tiên các địa điểm thuận lợi, chọn địa điểm mở chi nhánh tại các trung tâm hành chính, khu vực đông dân cư, gần chợ, trường học. Phân tích thị trường kỹ lưỡng, đánh giá tiềm năng của từng địa phương, nhu cầu của khách hàng, đối thủ cạnh tranh để đưa ra chiến lược phù hợp. Kết hợp với các điểm giao dịch hiện đại, bên cạnh chi nhánh truyền thống, có thể kết hợp với các điểm giao dịch tự động, điểm giao dịch lưu động để giảm chi phí và tăng tính linh hoạt.

Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát trước vay và sau vay

Xây dựng một quy trình thẩm định khách hàng rõ ràng, chi tiết, bao gồm các bước xác minh thông tin, đánh giá tài chính, phân tích rủi ro. Sử dụng các công cụ hỗ trợ quyết định để đánh giá khách quan hơn. Chấp hành nghiêm túc đúng các quy định hiện hành về hoạt động cho vay, kỹ càng hơn trong việc thẩm định, tránh sai sót, lừa đảo. Thực hiện tốt các quy trình thẩm định, mỗi khi đưa ra quyết định cho vay phải có sự cân nhắc kỹ lưỡng, có thể tham khảo ý kiến đồng nghiệp hoặc Giám Đốc PGD. Ngân hàng kiên quyết không cho vay các khoản vay trong trường hợp bất khả thi, nợ xấu, kém hiệu quả làm ảnh hưởng đến chất lượng của ngân hàng, để lại ảnh hưởng xấu trong mắt khách hàng.

Sau khi giải ngân, yêu cầu khách hàng cung cấp hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng vốn vay như hóa đơn, hợp đồng mua bán...Thực hiện kiểm tra định kỳ, Ngân hàng nên tiến hành kiểm tra định kỳ việc sử dụng vốn vay của khách hàng, đặc biệt là đối với những khách hàng có mức vay lớn hoặc có dấu hiệu nghi vấn, thường xuyên bám sát, kiểm tra việc sử dụng vốn của khách hàng, theo dõi quá trình trả nợ của khách hàng cho đúng hạn, cần phân chia công việc rõ ràng, tránh trường hợp một nhân viên quá nhiều khách không thể kiểm soát khách hàng trước và sau khi vay. Các ngân hàng có thể nâng cao hiệu quả kiểm soát mục đích sử dụng vốn vay, giảm thiểu rủi ro và bảo vệ lợi ích của cả ngân hàng và khách hàng.

Tăng cường đào tạo đội ngũ cán bộ có chuyên môn và nghiệp vụ cao, có đạo đức nghề nghiệp tốt

Chi nhánh cần tổ chức các buổi tập huấn, mở các lớp bồi dưỡng chuyên môn về định giá tài sản, cần đẩy mạnh công tác đánh giá nhân sự định kỳ, tổ chức thi đua và chọn cá nhân xuất sắc để khích lệ nhằm nâng cao tinh thần học hỏi và trau dồi kiến thức. Tạo cơ hội cho cán bộ tín dụng tham gia các hội thảo, hội nghị để trao đổi kinh nghiệm. Bên cạnh đó, cần có những biện pháp làm gia tăng sự gắn kết giữa đội ngũ nhân sự với nhau. Phát triển nguồn nhân lực chất lượng cao gắn liền với xây dựng và phát triển văn hóa ngân hàng. Xây dựng và đào tạo đội ngũ cán bộ nhân viên có phẩm chất, năng lực, trình độ chuyên môn cao và chuẩn mực đạo đức nghề nghiệp. Xây dựng một quy trình định giá rõ ràng, chi tiết, bao gồm các bước xác định đối tượng định giá, thu thập thông tin, lựa chọn phương pháp định giá, tính toán và báo cáo kết quả.

Tăng cường công tác tiếp thị, quảng bá sản phẩm

Kinh tế ngày càng phát triển, ngân hàng được mở rất nhiều trên khắp các tỉnh thành, các tính năng và sản phẩm dường như đều giống nhau và lãi suất cũng được khống chế bằng nhau. Do đó, chúng ta cần phải tạo được sự khác biệt, xác định rõ đối tượng khách hàng mục tiêu để xây dựng thông điệp và kênh quảng cáo phù hợp, không chỉ tập trung vào quảng cáo trả phí, mà còn tận dụng các kênh miễn phí như

mạng xã hội, SEO, email marketing. Thường xuyên theo dõi và đánh giá hiệu quả của các chiến dịch quảng cáo để kịp thời điều chỉnh, xây dựng các kênh truyền thông xã hội chuyên nghiệp và hoạt động thường xuyên, tạo ra nội dung hấp dẫn, sáng tạo để thu hút sự chú ý của người dùng, tương tác với khách hàng một cách chân thành và nhiệt tình. Tập trung vào lợi ích của khách hàng: Thay vì chỉ nói về sản phẩm, hãy tập trung vào những lợi ích mà sản phẩm mang lại cho khách hàng. Sử dụng hình ảnh và video chất lượng cao, hình ảnh và video sẽ giúp truyền tải thông điệp một cách trực quan và sinh động hơn. Tạo dựng cộng đồng, xây dựng một cộng đồng người dùng xung quanh sản phẩm sẽ giúp tăng độ nhận diện thương hiệu và tạo ra hiệu ứng lan tỏa.

3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – VIETBANK

Đối với chi nhánh Hồ Chí Minh

Đa dạng hóa kênh giao dịch: Bên cạnh các chi nhánh truyền thống, ngân hàng nên đẩy mạnh phát triển các kênh giao dịch trực tuyến như ứng dụng di động, internet banking, chatbot để khách hàng có thể thực hiện các giao dịch mọi lúc mọi nơi

Nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng: Đào tạo đội ngũ nhân viên tư vấn chuyên nghiệp, có kiến thức sâu rộng về sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng.

Phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới: Không ngừng nghiên cứu và phát triển các sản phẩm, dịch vụ mới phù hợp với nhu cầu của khách hàng, đặc biệt là các sản phẩm số, dịch vụ ngân hàng bán lẻ.

Truyền thông hiệu quả: Tăng cường hoạt động truyền thông trên các kênh truyền thống và trực tuyến để nâng cao nhận diện thương hiệu.

Xây dựng hình ảnh thân thiện: Tổ chức các hoạt động vì cộng đồng, các chương trình khuyến mãi hấp dẫn để thu hút khách hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Chương 3 đã nói về định hướng phát triển bền vững hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín- Chi nhánh Hồ Chí Minh, kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – VIETBANK

KẾT LUẬN

Việc cho vay khách hàng cá nhân đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển kinh tế và cải thiện đời sống của người dân. Thông qua việc cung cấp các khoản vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay mua xe, và các loại hình tín dụng khác, các ngân hàng không chỉ đáp ứng được nhu cầu tài chính ngắn hạn và dài hạn của khách hàng mà còn góp phần thúc đẩy hoạt động sản xuất kinh doanh, tiêu dùng và đầu tư.

Tuy nhiên, để đạt được hiệu quả tối ưu trong hoạt động cho vay, các ngân hàng cần phải thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro chặt chẽ, đánh giá đúng khả năng tài chính và tín dụng của khách hàng. Việc ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình thẩm định và quản lý khoản vay cũng là yếu tố then chốt giúp cải thiện hiệu quả hoạt động và giảm thiểu rủi ro. Bên cạnh đó, việc xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng thông qua các dịch vụ hỗ trợ sau vay, chương trình khuyến mại, và chăm sóc khách hàng chu đáo sẽ giúp ngân hàng duy trì và mở rộng tệp khách hàng, từ đó tăng cường khả năng cạnh tranh trên thị trường.

Cho vay khách hàng cá nhân là lĩnh vực đầy tiềm năng nhưng cũng đòi hỏi sự quản lý hiệu quả và chiến lược phát triển hợp lý từ các ngân hàng. Chỉ khi đáp ứng được các yêu cầu này, các ngân hàng mới có thể khai thác tối đa lợi ích từ hoạt động cho vay và đóng góp tích cực vào sự phát triển bền vững của nền kinh tế.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giám sát khách hàng sử dụng vốn vay – Tác giả Hữu Duy – Sản xuất năm 2022
2. Khái niệm tín dụng – Tác giả Đặng Trà My – Sản xuất năm 2022
3. Khóa luận tốt nghiệp Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBANK) – Tác Giả Nguyễn Thị Hồng – Sản xuất năm 2013
4. Nghiệp vụ cho vay, các nghiệp vụ và quy trình cho vay của Ngân hàng – Tác giả Bùi Thị Huyền, Lê Thị Quyên sản xuất năm 2022
5. Phân tích hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPB) Chi nhánh Phú Mỹ Hưng – Tác giả Nguyễn Thị Minh Thu – Sản xuất năm 2017
6. Vai trò của tín dụng khách hàng cá nhân đối với nền kinh tế - Tác giả Phạm Thị Phương Thanh – Sản xuất năm 2022
7. VietBank - Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - Vietbank - Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

