

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1. Cơ sở lý luận về cho vay KHCN tại NHTM

1.1.1. Khái niệm về cho vay KHCN tại NHTM

Cho vay KHCN tại ngân hàng thương mại là hình thức cấp tín dụng cho các cá nhân nhằm đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng, sinh hoạt hoặc đầu tư cá nhân. Các khoản vay này có thể bao gồm vay tín chấp (không cần TSDB) và vay thế chấp (có TSDB), với các điều kiện về lãi suất, thời hạn vay và mức vay được thiết kế phù hợp với nhu cầu và khả năng tài chính của từng khách hàng. Hoạt động này không chỉ cung cấp giải pháp tài chính kịp thời cho khách hàng mà còn đóng góp vào lợi nhuận và sự phát triển bền vững của ngân hàng thương mại.

1.1.2. Đặc điểm về cho vay KHCN tại NHTM

Mục đích sử dụng đa dạng: KHCN có thể vay tiền để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, như mua sắm, du lịch, trang trí nhà cửa, mua ô tô, hoặc các nhu cầu cá nhân khác. Họ cũng có thể vay để đầu tư vào việc mở văn phòng, mua nhà, hoặc phát triển kinh doanh cá nhân.

Số tiền vay nhỏ: Thông thường, khoản vay cho KHCN có giá trị nhỏ, phù hợp với nhu cầu tài chính cá nhân. Tuy nhiên, số lượng khoản vay này lại rất lớn do sự phổ biến của việc vay tiền trong đời sống hàng ngày.

Thời hạn vay ngắn hạn: Đa số các khoản vay cho khách hàng cá nhân có thời hạn ngắn hạn, thường từ vài tháng đến vài năm. Điều này phản ánh tính chất tiêu dùng hay nhu cầu tài chính ngắn hạn của khách hàng cá nhân.

Yêu cầu bảo đảm đơn giản: Đối với khoản vay nhỏ, yêu cầu bảo đảm thường không cao, và nhiều trường hợp không yêu cầu tài sản thế chấp. Thay vào đó, NHTM có thể yêu cầu khách hàng cá nhân cung cấp các bằng chứng về thu nhập, lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ.

Lãi suất cao: Do tính rủi ro cao hơn so với cho vay doanh nghiệp, các khoản vay cho khách hàng cá nhân thường áp dụng lãi suất cao hơn. Điều này đảm bảo cho NHTM có thu nhập từ lãi suất đủ để bù đắp rủi ro tiềm tàng.

1.1.3. Vai trò của cho vay KHCN đối với NHTM

❖ **Đáp ứng nhu cầu tài chính:** Ngân hàng thương mại cung cấp khoản vay cho khách hàng cá nhân để giúp họ đáp ứng nhu cầu tài chính cá nhân, bao gồm mua sắm, đầu tư, mua nhà, mua ô tô, chi trả hóa đơn y tế và các mục đích cá nhân khác.

❖ **Tạo điều kiện tiếp cận vốn:** Cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng thương mại tạo điều kiện cho khách hàng tiếp cận vốn mà họ có thể không có sẵn, giúp thực hiện các dự án, mục tiêu và ước mơ cá nhân.

❖ **Tạo thu nhập cho ngân hàng:** Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tạo ra nguồn thu nhập cho ngân hàng thông qua thu phí lãi suất được tính trên số tiền vay. Điều này giúp ngân hàng tạo ra lợi nhuận và duy trì hoạt động kinh doanh.

❖ **Xây dựng mối quan hệ khách hàng:** Qua việc cung cấp dịch vụ cho vay, ngân hàng thương mại xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng cá nhân. Điều này tạo cơ hội cho ngân hàng để cung cấp các dịch vụ tài chính khác như tiết kiệm, đầu tư và tư vấn tài chính.

❖ **Tạo thuận lợi cho kinh tế:** Khi ngân hàng thương mại cho vay khách hàng cá nhân, việc tiêu dùng và đầu tư của khách hàng tăng cường hoạt động kinh tế chung. Điều này có thể tạo ra sự phát triển và tăng trưởng kinh tế.

1.1.4. Nguyên tắc cho vay KHCCN tại NHTM

Nguyên tắc sử dụng vốn vay đúng mục đích: đảm bảo rằng số tiền vay được sử dụng theo đúng kế hoạch và cam kết ban đầu, nhằm tối ưu hóa lợi ích và tránh các rủi ro tài chính và pháp lý.

Nguyên tắc hoàn trả gốc và lãi đúng hạn: việc tuân thủ lịch trình thanh toán đã cam kết, quản lý dòng tiền hiệu quả, sử dụng các công cụ hỗ trợ thanh toán, chuẩn bị kế hoạch dự phòng và tránh chi tiêu vượt khả năng. Việc này không chỉ giúp duy trì uy tín tín dụng mà còn đảm bảo ổn định tài chính cá nhân hoặc doanh nghiệp.

1.2. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay KHCCN

1.2.1. Chỉ tiêu quy mô KHCCN vay vốn tại Ngân hàng

Số lượng khách hàng cá nhân là chỉ tiêu hiện tượng khách hàng có giao dịch

với ngân hàng chỉ tiêu này càng càng thể hiện mức độ uy tín của ngân hàng.

Tỷ lệ tăng trưởng số lượng KHCN vay vốn (%): Đây là chỉ tiêu quan trọng để đánh giá mức độ phát triển của hoạt động cho vay KHCN qua mỗi năm, tỷ lệ này càng cao càng phản ánh quy mô hoạt động cho vay KHCN được mở rộng và ngược lại. Tỷ lệ này được tính bằng công thức:

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng số KHCN vay vốn} = \frac{\text{Số KH năm nay} - \text{Số KH năm trước}}{\text{Số KH năm trước}} \times 100\%$$

Tỷ trọng số KHCN vay vốn/Tổng số KHCN của ngân hàng (%): chỉ tiêu này phản ánh quy mô khách hàng của hoạt động cho vay KHCN trong tổng quy mô KHCN của ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng số KHCN vay vốn} = \frac{\text{Số KHCN vay vốn}}{\text{Tổng số KHCN}} \times 100\%$$

1.2.2. Chỉ tiêu dư nợ cho vay KHCN

Dư nợ cho vay KHCN là chỉ tiêu phản ánh doanh số cho vay KHCN tại một thời điểm nhất định mà ngân hàng chưa thu hồi lại, đây là chỉ tiêu quan trọng giúp phản ánh được quy mô hiệu quả hoạt động cho vay KHCN.

Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN (%): chỉ tiêu này dùng để so sánh sự tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN qua các năm, từ đó đánh giá khả năng cho vay, tìm kiếm khách hàng và tình hình thực hiện các kế hoạch trong cho vay.

$$\text{Tỷ lệ tăng trưởng dư nợ KHCN (%)} = \frac{\text{Dư nợ năm nay} - \text{Dư nợ năm trước}}{\text{Dư nợ năm trước}} \times 100\%$$

Tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN / Tổng dư nợ tín dụng (%): dựa vào chỉ tiêu này so sánh qua các năm để đánh giá mức độ tập trung vốn tín dụng của ngân hàng, chỉ tiêu này càng cao thì mức độ hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng càng tốt.

Tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN / Tổng nguồn vốn huy động (%): chỉ tiêu này phản ánh ngân hàng cho vay được bao nhiêu so với tổng nguồn vốn huy động. Nó còn nói lên hiệu quả sử dụng vốn huy động của ngân hàng thể hiện ngân hàng đã chủ động trong việc tích cực tạo lợi nhuận từ nguồn vốn.

1.2.3. Chỉ tiêu hiệu quả hoạt động cho vay KHCN

Hiệu quả của hoạt động cho vay KHCN được thể hiện thông qua việc sử dụng nguồn vốn của ngân hàng trong cho vay KHCN mang lại được lợi ích như thế nào cho ngân hàng, thể hiện thông qua chỉ tiêu thu nhập ròng (TNR) trong cho vay KHCN. Thu nhập ròng từ cho vay khách hàng cá nhân là nguồn thu từ hoạt động cho vay là nguồn thu chủ yếu đảm bảo cho sự tồn tại và phát triển của ngân hàng. Khoản vay được đánh giá là hiệu quả khi tạo ra được thu nhập cho ngân hàng.

Tỷ trọng TNR từ cho vay KHCN/Tổng TNR (%): phản ánh tỷ lệ lãi phát sinh từ hoạt động cho vay KHCN trong tổng TNR từ tín dụng và hoạt động bán lẻ của ngân hàng, cho thấy hoạt động cho vay KHCN mang lại bao nhiêu phần trăm thu nhập cho ngân hàng.

$$\text{Tỷ lệ TNR từ cho vay KHCN} = (\text{TNR CV KHCN}) / \text{TTNR}$$

1.2.4. Chỉ tiêu nợ xấu cho vay KHCN

Phát triển hoạt động cho vay KHCN phải đảm bảo kiểm soát được chất lượng tín dụng và thể hiện được mức độ an toàn vốn tín dụng của ngân hàng, điều này được phản ánh thông qua chỉ tiêu nợ xấu trong cho vay KHCN.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân (%): Theo thông tư số 02/2013/TT-NHNN định nghĩa “Nợ xấu là những khoản nợ quá hạn được phân loại theo thành từng nhóm gồm nợ nhóm 3, nhóm 4, nhóm 5 theo thời gian quá hạn của khoản nợ”. Nhờ đó đánh giá được chất lượng quản lý hoạt động cho vay tại ngân hàng và đơn đốc quá trình thu hồi nợ của ngân hàng.

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

1.3. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN tại NHTM

1.3.1. Nhân tố khách quan

Điều kiện kinh tế: Tình hình kinh tế và thị trường tài chính có thể ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của ngân hàng. Nếu kinh tế đang suy thoái, ngân hàng có thể thận trọng hơn trong việc cho vay, áp dụng chính sách hạn chế để giảm rủi ro.

Chính sách tiền tệ: Chính sách tiền tệ của ngân hàng trung ương có thể ảnh

hưởng đến mức lãi suất và tính khả thi của hoạt động cho vay. Nếu ngân hàng trung ương tăng lãi suất, ngân hàng thương mại có thể tăng lãi suất cho vay để bù đắp chi phí vốn tăng.

Yêu cầu về vốn: Ngân hàng thương mại phải tuân thủ các quy định về vốn của cơ quan giám sát tài chính. Mức độ vốn yêu cầu có thể ảnh hưởng đến khả năng ngân hàng cho vay và định rủi ro.

Luật pháp và quy định: Các quy định pháp lý và quy định của ngành ngân hàng có thể ảnh hưởng đến hoạt động cho vay. Ngân hàng phải tuân thủ các quy định về bảo vệ người vay, phòng ngừa rửa tiền và tuân thủ các quy định về tín dụng.

Đánh giá tín dụng: Khả năng đánh giá tín dụng của ngân hàng ảnh hưởng đến khả năng xác định khách hàng có đủ khả năng trả nợ hay không. Quy trình đánh giá tín dụng phải được thực hiện cẩn thận và chính xác để đảm bảo rằng ngân hàng cho vay cho những khách hàng có khả năng trả nợ.

Tình hình thị trường: Tình hình thị trường tài chính, bất động sản và các ngành nghề khác có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng. Nếu thị trường không ổn định hoặc ngành nghề gặp khó khăn, ngân hàng có thể hạn chế hoặc điều chỉnh hoạt động cho vay.

1.3.2. Nhân tố chủ quan

Chính sách tín dụng của ngân hàng: Chính sách tín dụng của ngân hàng quy định các quy tắc, tiêu chí và điều kiện cho vay. Các yếu tố như mức độ rủi ro được chấp nhận, tỷ lệ nợ tối đa, loại sản phẩm vay và lãi suất áp dụng được quyết định bởi chính sách tín dụng.

Chiến lược quản lý rủi ro: Cách ngân hàng quản lý và đối phó với rủi ro trong hoạt động cho vay có thể ảnh hưởng đến quyết định cho vay. Sự tự tin và khả năng của ngân hàng trong việc đánh giá và quản lý rủi ro sẽ ảnh hưởng đến việc xác định mức độ rủi ro chấp nhận được và quyết định cho vay.

Chiến lược kinh doanh: Chiến lược kinh doanh của ngân hàng, bao gồm mục tiêu tăng trưởng, chiến lược phát triển thị trường và mục tiêu khách hàng, cũng có thể ảnh hưởng đến hoạt động cho vay. Ngân hàng có thể tập trung vào việc phục vụ một loại hình khách hàng cụ thể hoặc một thị trường đặc biệt, và điều này sẽ ảnh hưởng đến quyết định cho vay.

Văn hóa tổ chức: Văn hóa tổ chức của ngân hàng, bao gồm giá trị, niềm tin và quan điểm về hoạt động cho vay, cũng có thể ảnh hưởng đến quyết định cho vay. Một ngân hàng có văn hóa tổ chức tập trung vào sự cẩn trọng và an toàn có thể áp dụng tiêu chí cho vay khắt khe hơn so với một ngân hàng có văn hóa tổ chức tập trung vào sự mạo hiểm và tăng trưởng.

Trình độ đội ngũ nhân viên: Năng lực của các nhân viên quản lý cho vay cũng có thể ảnh hưởng đến quyết định cho vay. Sự đánh giá khách quan và kỹ năng phân tích tín dụng của các nhân viên quản lý cho vay sẽ đóng vai trò quan trọng trong quyết định xem có cho vay hay không.

Quan hệ khách hàng: Mối quan hệ với khách hàng và khả năng xây dựng niềm tin cũng ảnh hưởng đến hoạt động cho vay. Nếu ngân hàng đã thiết lập một mối quan hệ tốt với khách hàng và có lịch sử tín dụng tốt, khách hàng có thể được đánh giá tích cực và có cơ hội nhận được khoản vay lớn hơn.

Chính sách nội bộ: Chính sách nội bộ của ngân hàng, bao gồm quy định về quy trình cho vay, quy định về đánh giá tín dụng và quy định về mức lãi suất, cũng có thể ảnh hưởng đến hoạt động cho vay. Các quy định và quy trình nội bộ sẽ định rõ quyền hạn và trách nhiệm của các nhân viên quản lý cho vay và ảnh hưởng đến quyết định cho vay.

1.4. Quy trình cho vay tại NHTM

Quy trình cho vay tại một NHTM có các bước sau:

1. **Thu thập thông tin:** Ngân hàng thu thập thông tin về khách hàng, bao gồm thông tin cá nhân, tài chính, lịch sử tín dụng và mục đích vay.

2. **Đánh giá tín dụng:** Ngân hàng đánh giá khả năng tín dụng của khách hàng bằng cách kiểm tra lịch sử tín dụng, thu nhập, tài sản và khả năng trả nợ.

3. **Xác định nhu cầu vay:** Khách hàng và ngân hàng xác định số tiền vay, loại hình cho vay và thời hạn vay phù hợp với nhu cầu và khả năng trả nợ của khách hàng.

4. **Chuẩn bị hồ sơ vay:** Khách hàng cung cấp các tài liệu cần thiết như giấy tờ nhân khẩu, giấy tờ tài sản, báo cáo tài chính và các tài liệu liên quan khác.

5. **Đánh giá hồ sơ vay:** Ngân hàng kiểm tra và đánh giá hồ sơ vay của khách hàng để đảm bảo tính hợp lệ, đầy đủ và chính xác.

6. **Phê duyệt vay:** Dựa trên đánh giá tín dụng và hồ sơ vay, ngân hàng quyết định phê duyệt hoặc từ chối yêu cầu vay của khách hàng.

7. **Ký kết thỏa thuận:** Nếu được chấp thuận, khách hàng và ngân hàng ký kết thỏa thuận cho vay, trong đó quy định các điều kiện, lãi suất, lịch trả nợ và các điều khoản khác.

8. **Giải ngân:** Ngân hàng chuyển tiền vay vào tài khoản của khách hàng hoặc cung cấp hình thức giải ngân khác như chi trả trực tiếp hoặc cấp thẻ tín dụng.

9. **Theo dõi và thu nợ:** Ngân hàng theo dõi việc sử dụng vốn vay và thu hồi nợ theo lịch trả nợ đã thỏa thuận. Các khoản trả nợ hàng tháng được khách hàng thanh toán cho ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Trong chương 1, tác giả đã trình bày cơ sở lý thuyết tổng quan về hoạt động cho vay KHCN của NHTM. Tác giả tập trung nghiên cứu các tiêu chí đánh giá sự phát triển cũng như các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN. Ở chương tiếp theo tác giả sẽ trình bày thực trạng cho vay KHCN về Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam và Agribank – CN Tây Sài Gòn.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM – CN TÂY SÀI GÒN

2.1. Giới thiệu về Agribank – CN Tây Sài Gòn

2.1.1. Tổng quan về Agribank

Tên quốc tế: Vietnam Bank For Agriculture And Rural Development

Tên viết tắt: AGRIBANK

Tên giao dịch Tiếng Việt: Ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam

Mã số thuế: 0100686174

Trụ sở chính: Số 02 Láng Hạ, Phường Thành Công, Quận Ba Đình, Hà Nội

Email: info@agribank.com.vn

Website: <http://www.agribank.com.vn>

Tổng tài sản: hơn 2 triệu tỷ đồng

Tổng nguồn vốn: trên 1,88 triệu tỷ đồng

Vốn điều lệ: hơn 51.000 tỷ đồng

Hình 2.1: Logo Agribank



Nguồn: Internet

2.1.2. Giới thiệu về Agribank – CN Tây Sài Gòn

❖ Lịch sử hình thành Agribank - CN Tây Sài Gòn

- Tháng 07/1998: Agribank - CN Tây Sài Gòn được thành lập theo Quyết định số 391/QĐ-NHNo-02 ngày 08/07/1998 của Tổng Giám Đốc NHNo&PTNT Việt Nam. Theo quyết định này, chi nhánh Tây Sài Gòn là một chi nhánh trực thuộc có con dấu riêng và tổ chức hoạt động theo điều lệ, quy chế của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam.

- Tháng 01/1999: Chi nhánh Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển nông thôn

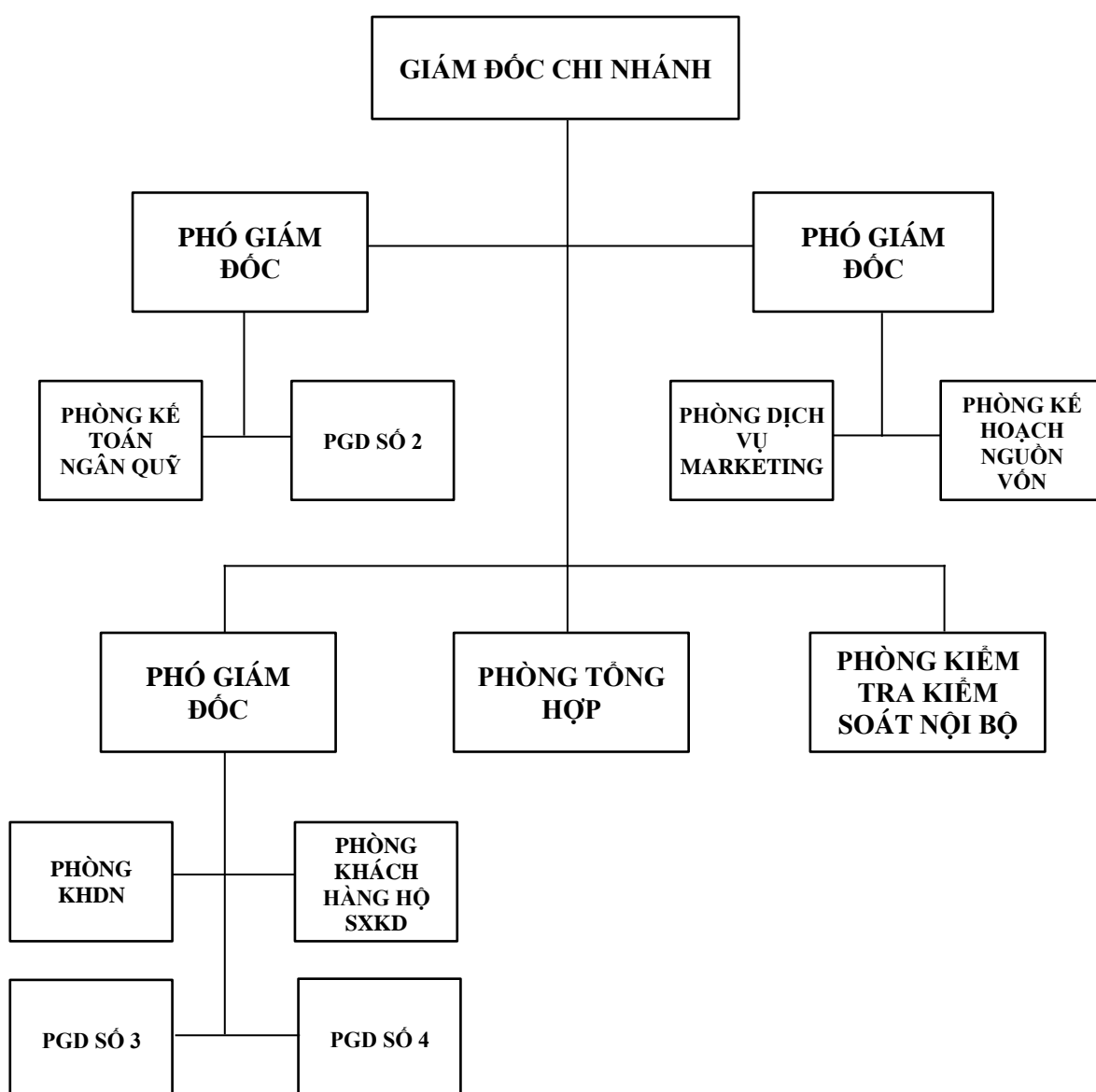
Việt Nam Quận 12 khai trương và đi vào hoạt động, có trụ sở chính thức tại 22-23/3QL1A, KP2, P. Đông Hưng Thuận, Quận 12, TP. Hồ Chí Minh.

- Tháng 08/2007: Đổi tên thành Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh Tây Sài Gòn theo quyết định số 794/QĐ/HĐQT-TCCB ngày 07/09/2007.

- Tháng 04/2008: Chi nhánh cấp II Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Ngã Tư Ga phụ thuộc Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn chi nhánh Tây Sài Gòn tách lên chi nhánh cấp I Bắc Sài Gòn.

❖ Cơ cấu các phòng ban

Sơ đồ 2.1: Sơ đồ cơ cấu tổ chức Agribank - CN Tây Sài Gòn



❖ Chức năng nhiệm vụ các phòng ban

Giám đốc: phụ trách chung hoạt động của toàn chi nhánh, đồng thời trực tiếp chỉ đạo và điều hành toàn bộ các phòng ban.

Phòng kế hoạch kinh doanh

Bộ phận tín dụng: Xây dựng kế hoạch kinh doanh trung và dài hạn theo định hướng kinh doanh của NHNo&PTNT Tây Sài Gòn.

Phòng hành chính nhân sự: Tư vấn pháp chế trong việc thực thi các nhiệm vụ cụ thể về giao kết hợp đồng, hoạt động tổ tụng, tranh chấp dân/hình sự, kinh tế, lao động, hành chính liên quan đến cán bộ, nhân viên và tài sản.

Phòng kiểm tra - kiểm soát nội bộ

- Kiểm tra công tác điều hành của chi nhánh và các đơn vị trực thuộc theo nghị quyết của Hội đồng quản trị và chỉ đạo của TGD.

- Kiểm tra độ chính xác của báo cáo tài chính, cân đối kế toán, việc tuân thủ các nguyên tắc, chế độ về chính sách kế toán của Nhà nước, ngành Ngân hàng.

Phòng kế toán ngân quỹ

- Trực tiếp hạch toán kế toán, hạch toán thống kê theo quy định của NHNN và NHNo&PTNT VN.

- Xây dựng kế hoạch tài chính, quyết toán kế hoạch thu chi tài chính, quỹ tiền lương đối với các chi nhánh trên địa bàn đã được phê duyệt.

Phòng dịch vụ marketing

- Giới thiệu rộng rãi các loại thẻ thanh toán đến khách hàng cá nhân cũng như tổ chức, doanh nghiệp trong quận.

- Nghiên cứu phân loại thị trường, phân loại khách hàng hiện tại, khách hàng tiềm năng về nguồn vốn, phân loại thị trường đầu tư vốn và thị trường tín dụng. Nghiên cứu thị trường để đưa ra các sản phẩm dịch vụ ngân hàng.

2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

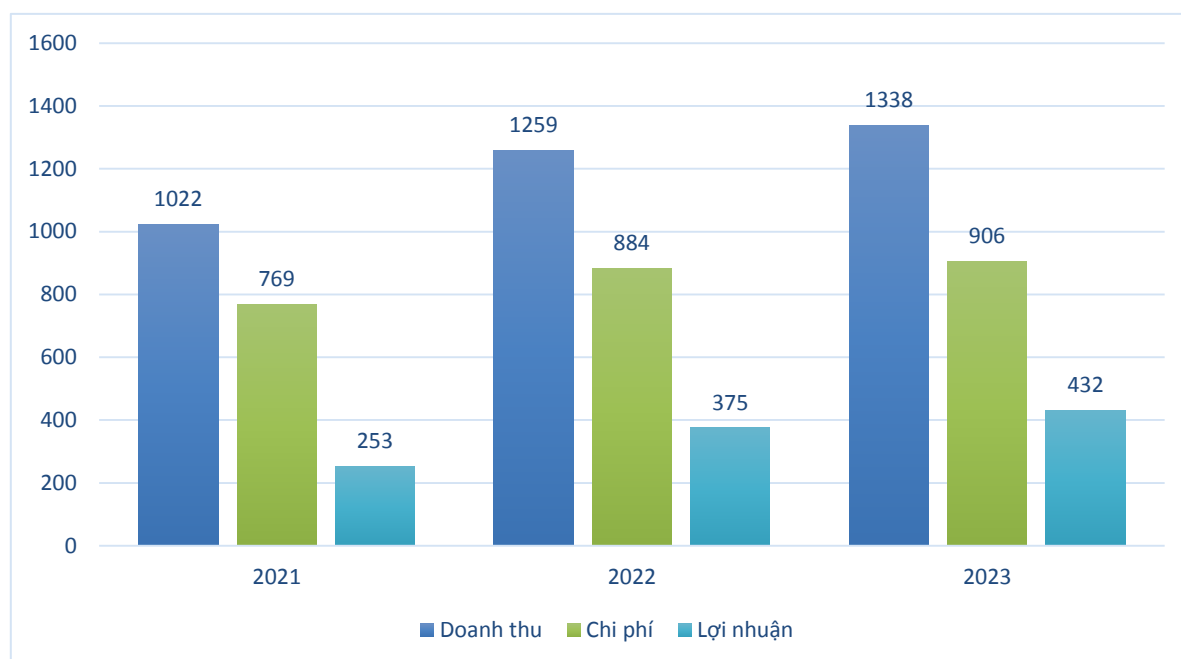
Bảng 2.1: Báo cáo hoạt động kinh doanh Agribank – CN Tây Sài Gòn

DVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu \ Năm	2021	2022	2023	% Tăng trưởng	
				Năm 2022 so với năm 2021	Năm 2023 so với năm 2022
Doanh thu	1022	1259	1338	23%	6%
Chi phí	769	884	906	15%	2%
Lợi nhuận	253	375	432	48%	15%

Nguồn: Bộ phận kinh doanh Agribank – CN Tây Sài Gòn

Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh Agribank – CN Tây Sài Gòn



Nguồn: Bộ phận kinh doanh Agribank – CN Tây Sài Gòn

Nhìn chung, doanh thu của ngân hàng Agribank đã có sự tăng trưởng đều qua các năm. Cụ thể, doanh thu năm 2021 đạt 1022 tỷ đồng, năm 2022 tăng lên 1259 tỷ đồng và năm 2023 tiếp tục tăng lên 1338 tỷ đồng. Sự tăng trưởng này cho thấy ngân hàng đã thành công trong việc mở rộng quy mô kinh doanh và thu hút khách hàng mới. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng từ năm 2022 đến 2023 có chậm hơn so với giai đoạn trước do gặp những thách thức đối với nền kinh tế.

Chi phí vận hành của ngân hàng cũng tăng lên theo từng năm do ảnh hưởng của lạm phát. Cụ thể, chi phí năm 2021 là 769 tỷ đồng, năm 2022 tăng lên 884 tỷ đồng và năm 2023 là 906 tỷ đồng. Tuy nhiên, mức tăng chi phí chậm hơn so với doanh thu. Điều này cho thấy ngân hàng đã quản lý chi phí hiệu quả hơn, đặc biệt là trong năm 2023 khi mức tăng chi phí rất nhỏ so với mức tăng doanh thu. Đây là một điểm sáng trong hoạt động quản lý của Agribank.

Dù chi phí vận hành tăng nhưng Agribank vẫn duy trì được các khoản doanh thu từ hoạt động tài chính khác, giúp bù đắp phần lợi nhuận bị giảm do chi phí tăng cao. Kết quả, lợi nhuận của ngân hàng vẫn tăng trưởng qua các năm, từ 253 tỷ đồng năm 2021 lên 375 tỷ đồng năm 2022 và 432 tỷ đồng năm 2023. Tốc độ tăng trưởng lợi nhuận vượt trội so với tốc độ tăng trưởng doanh thu và chi phí, điều này cho thấy ngân hàng không chỉ mở rộng quy mô mà còn nâng cao hiệu quả kinh

doanh. Lợi nhuận tăng cao một phần nhờ vào các hoạt động tài chính khác ngoài các hoạt động ngân hàng truyền thống, cho thấy sự đa dạng hóa trong nguồn thu của Agribank.

Nhìn chung, Agribank đã có một giai đoạn 2021 - 2023 thành công với sự tăng trưởng mạnh mẽ về doanh thu, chi phí được quản lý tốt và lợi nhuận tăng trưởng ấn tượng. Sự gia tăng lợi nhuận vượt bậc nhờ vào việc kiểm soát chi phí và mở rộng các hoạt động tài chính khác cho thấy ngân hàng đang đi đúng hướng trong việc phát triển bền vững và hiệu quả. Với những kết quả tích cực này, Agribank đang khẳng định vị thế của mình trong thị trường ngân hàng, và tiếp tục là một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam.

2.3. Các sản phẩm cho vay tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

STT	Sản phẩm	Thông tin
1	Cho vay tiêu dùng Mua đồ dùng, trang thiết bị gia đình, chi phí học tập, khám chữa bệnh,...	Đối tượng cho vay: KHCCN Hạn mức vay: Tối đa 30 triệu đồng Thời gian vay: Tối đa 12 tháng Lãi suất: Theo quy định của từng kỳ.
2	Vay thấu chi tài khoản Phục vụ nhu cầu hoạt động sản xuất kinh doanh, tiêu dùng đời sống không dùng tiền mặt của khách hàng	Hạn mức thấu chi: tối đa lên tới 100 triệu đồng. Thời hạn thấu chi: tối đa 12 tháng; Bảo đảm tiền vay: Agribank xem xét cấp hạn mức thấu chi có/không có tài sản bảo đảm. Lãi suất: Theo quy định của Agribank trong từng thời kỳ.
3	Vay tín chấp Đáp ứng các nhu cầu tài chính cá nhân, không yêu cầu bất kỳ tài sản thế chấp. Khách hàng có thể sử	Số tiền vay: Tùy thuộc vào nhu cầu và khả năng tài chính cá nhân của khách hàng. Số tiền vay có thể từ vài triệu đồng đến một số lượng

	dụng số tiền vay để đáp ứng các mục đích như tiêu dùng, mua sắm, du lịch, trả góp mua nhà, trả học phí, trang trải chi phí y tế, và các mục đích cá nhân khác.	lớn phù hợp với khả năng trả nợ của khách hàng. Thời gian vay: Từ 12 tháng đến 60 tháng (1-5 năm). Lãi suất: Theo quy định của NHNN và thị trường
4	Vay phục vụ hoạt động kinh doanh Đáp ứng nhu cầu vốn của pháp nhân, cá nhân và nhu cầu vốn của hộ kinh doanh, doanh nghiệp tư nhân mà cá nhân vay vốn là chủ hộ kinh doanh, chủ doanh nghiệp tư nhân.	Mức cho vay: Từ 75% - 100% nhu cầu vốn. Thời hạn vay: Ngắn, trung, dài hạn Lãi suất: Theo quy định của Agribank trong từng thời kỳ.
5	Thẻ tín dụng Cung cấp cho khách hàng cá nhân, cho phép họ tiến hành các giao dịch mua sắm và rút tiền mặt trên toàn thế giới.	Hạn mức tín dụng: Mỗi thẻ tín dụng sẽ được gán một hạn mức tín dụng tùy thuộc vào thu nhập và khả năng thanh toán của khách hàng. Phí và lãi suất: Theo quy định của Agribank trong từng thời kỳ.

Nguồn: Bộ phận kinh doanh Agribank – CN Tây Sài Gòn

2.4. Thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại Agribank - CN Tây Sài Gòn

TP. Hồ Chí Minh, là trung tâm kinh tế và thương mại hàng đầu Việt Nam, mang đặc thù của một đô thị đặc biệt. Với dân số trẻ và tiềm năng tiêu dùng mạnh mẽ, nhu cầu vay vốn tiêu dùng tại đây là rất cao. Đồng thời, hoạt động sản xuất kinh doanh cũng đang phát triển mạnh, dẫn đến nhu cầu vốn cho các hoạt động này cũng tăng lên.

Khách hàng trên thị trường TP. Hồ Chí Minh chủ yếu là những người có tri thức, có hiểu biết về các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng. Họ đặt yêu cầu cao về

chất lượng, và có nhiều lựa chọn từ các nhà cung cấp tài chính. Vì vậy, để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, các ngân hàng cần đa dạng hoá và liên tục phát triển cơ cấu sản phẩm cho vay.

2.4.1. Số lượng KHCN vay tại Agribank – Chi nhánh Tây Sài Gòn

Bảng 2.2: Tổng hợp số lượng KHCN vay tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	2022	2023	% Tăng trưởng		% Tỷ trọng bình quân
				Năm 2022 so với năm 2021	Năm 2023 so với năm 2022	
Số KHCN GD mới	3.064	3.756	4.521	23%	20%	21%
Số KHCN vay vốn	1.168	1.477	1.745	26%	18%	22%
Tổng SL KHCN	55.347	57.936	63.527	5%	10%	7%

Nguồn: Bộ phận tổng hợp Agribank – CN Tây Sài Gòn

Quy mô KHCN của Agribank – CN Tây Sài Gòn đạt 63.527 khách hàng trong năm 2023. Số lượng KHCN từ năm 2021 đến năm 2023 có xu hướng tăng nhờ áp dụng các chính sách sản phẩm hợp lý và đa dạng đã thúc đẩy được nhiều khách hàng mới, đánh thức được các khách hàng “ngủ đông” quay lại giao dịch. Mặc dù tình hình dịch Covid 19 diễn biến phức tạp ở năm 2021 và đầu năm 2022 nhưng Ngân hàng đã giữ được sự tăng trưởng của nguồn khách hàng mới ở mức tốt tăng trưởng bình quân trong cả giai đoạn là 21%. Trong năm 2022 số lượng khách hàng mới tăng gần 23% so với năm 2021. Trong năm 2023 Agribank – Tây Sài Gòn triển khai chương trình tín dụng ưu đãi đối với khách hàng cá nhân đầu tư sản xuất kinh doanh sản phẩm OCOP, cho vay tiêu dùng ưu đãi đối với khách hàng cá nhân, cho vay ngắn hạn đối với khách hàng cá nhân phục vụ hoạt động sản xuất kinh doanh, tài trợ các dự án đầu tư thuộc 5 ngành trọng điểm và dự án thuộc lĩnh vực xanh với lãi suất cố định trong năm đầu tiên, chương trình tín dụng ưu đãi đối với khách hàng doanh nghiệp nhỏ và vừa (SMEs) nhờ đó số lượng KHCN tại CN Tây Sài Gòn ngày càng tăng.

Tăng trưởng bình quân của khách hàng vay vốn ở cả 3 giai đoạn đạt 22% nhờ thực hiện nghiêm túc các chủ trương, chính sách của Đảng, Chính phủ và chỉ

đạo của NHNN về miễn, giảm lãi, phí để hỗ trợ khách hàng, tiếp tục thực hiện các chương trình tín dụng chính sách, tăng cường cho vay nông nghiệp, nông thôn và các lĩnh vực ưu tiên với lãi suất thấp để hỗ trợ phục hồi và tăng trưởng nền kinh tế. Áp dụng các chính sách đẩy mạnh cho vay KHCN thông qua ưu đãi về lãi suất, mở rộng đối tượng khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm vay,... nhìn chung cả giai đoạn số KHCN vay vốn có sự tăng trưởng tốt.

Năm 2023 số lượng KHCN đạt 4521 khách hàng trong đó số lượng vay vốn chiếm 1745 khách hàng do số KHCN có nhu cầu vay vốn lớn đến từ chương trình ưu đãi lãi suất cho các ngành nghề được nhà nước bảo trợ như nông, lâm, ngư nghiệp, đánh bắt xa bờ, các ngành nghề được nhà nước khuyến khích phát triển như trồng lúa, nuôi cá xuất khẩu nhằm thúc đẩy kinh tế phát triển, nhờ đó nhu cầu vay vốn để phục vụ sản xuất kinh doanh ở các cá nhân kinh doanh và hộ kinh doanh cũng tăng.

Tỷ lệ tăng trưởng KHCN bình quân có sự suy giảm từ 21% ở năm 2022/2021 còn 8% năm 2023/2022 do sau đại dịch Covid 19 số lượng khách hàng giao dịch tăng lên sau đó xã hội bình ổn thì số lượng cũng đã bình ổn trở lại. Số KHCN vay vốn năm 2023 chiếm 2,75% tổng quy mô KHCN của Chi nhánh, qua đó cho thấy hoạt động cho vay KHCN trong giai đoạn vừa qua ngày càng gia tăng và chiếm tỷ trọng cao trong hoạt động kinh doanh bán lẻ, góp phần mang lại lợi nhuận kinh doanh chung cho Chi nhánh.

2.4.2. Tình hình dư nợ cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

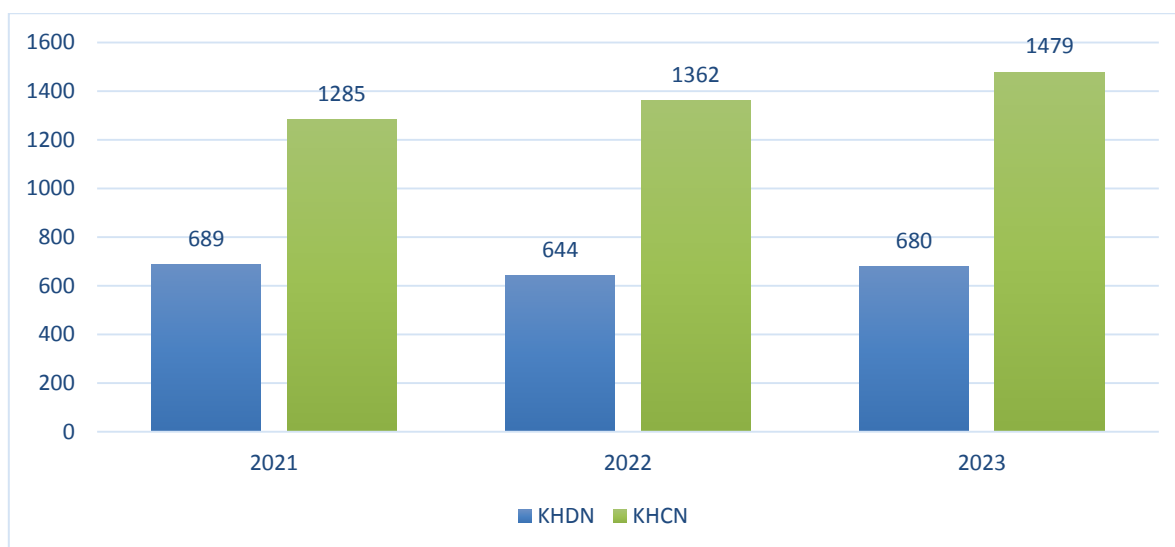
Bảng 2.3: Tình hình dư nợ cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

DVT: tỷ đồng

Năm Chỉ tiêu	2021	2022	2023	% Tỷ trọng	
				2022 so với 2021	2023 so với 2022
KHDN	689	644	680	-7%	6%
KHCN	1285	1362	1479	6%	9%
Tổng cho vay	1974	2006	2159	2%	8%

Nguồn: Bộ phận tín dụng Agribank – CN Tây Sài Gòn

Biểu đồ 2.2: Tình hình dư nợ cho vay tại Agribank – CN Tây Sài Gòn



Nguồn: Bộ phận tín dụng Agribank – CN Tây Sài Gòn

Từ bảng 2.2: Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo kỳ hạn tại Agribank – CN Tây Sài Gòn ta thấy dư nợ cho vay đều tăng qua các năm từ 2021 đến 2023. Cụ thể ở năm 2022 tổng dư nợ của CN Tây Sài Gòn là 2006 tỷ đồng tăng 2% so với 1974 tỷ đồng của năm 2021 vì ở năm 2022 là giai đoạn phục hồi nền kinh tế sau đại dịch Covid 19, nhu cầu thị trường trong và ngoài nước tăng, KHCN lẫn KHDN cạnh tranh nhau kinh doanh thúc đẩy việc đi vay để mở rộng sản xuất, kèm theo đó nhu cầu mua sắm, tiêu dùng, sửa chữa nhà ở,... cũng tăng dẫn đến việc đi vay để phục vụ nhu cầu đời sống. Ở năm 2023, tổng dư nợ của Agribank - CN Tây Sài Gòn là 2159 tỷ đồng tăng 8% so với năm 2022 là 2006 tỷ đồng do từ đầu năm 2023, hoạt động sản xuất kinh doanh của các thành phần kinh tế trong nước gặp nhiều khó khăn, đặc biệt là đối với các doanh nghiệp trong các lĩnh vực bất động sản, xây dựng, xuất nhập khẩu, may mặc, nhiên liệu... Trước tình hình đó, Agribank Việt Nam đã chủ động điều chỉnh giảm lãi suất cho vay 08 lần cho nhiều đối tượng khách hàng với mức giảm lớn nhất 4%/năm; ban hành và triển khai 7 chương trình/sản phẩm cho vay ưu đãi lãi suất theo đối tượng khách hàng với tổng quy mô 200.000 tỷ đồng; sửa đổi biểu phí dịch vụ liên quan đến hoạt động cho vay nhằm thu hút khách hàng, đảm bảo hài hòa lợi ích giữa khách hàng và ngân hàng từ đó dư nợ năm 2023 tăng lên.

Là ngân hàng bán lẻ có đối tượng khách hàng trọng tâm là người dân tại khu vực nông thôn, khách hàng cá nhân chiếm trên 90% số lượng khách hàng với dư nợ đạt 1285 tỷ đồng ở năm 2021 chiếm 65% tổng số dư nợ của Agribank – CN

Tây Sài Gòn con số này xuất phát từ việc giải ngân cho các dự án vay sản xuất kinh doanh, tiêu dùng,... của các cá nhân, hộ gia đình.

Năm 2022, tính dụng tăng trưởng tốt và ổn định ngay từ đầu năm. Đến cuối ngày 31/12/2022 dư nợ cho vay của Agribank – CN Tây Sài Gòn đạt 1362 tỷ đồng tăng 77 tỷ đồng (+6%) so với năm 2021 chiếm 68% tổng dư nợ cho vay KHCN, kết quả này một phần đến từ nhu cầu thiết yếu của khách hàng, một phần do sự ảnh hưởng của chương trình ưu đãi lãi suất đến từ Agribank – CN Tây Sài Gòn cụ thể Agribank – CN Tây Sài Gòn dành nhiều chương trình hỗ trợ đối tượng khách hàng cá nhân như cho vay tiêu dùng lãi suất ưu đãi đối với khách hàng cá nhân khu vực đô thị, cho vay tiêu dùng hạn chế tín dụng đen, cho vay thấu chi lãi suất ưu đãi đối với khách hàng trả lương qua tài khoản, cho vay hạn mức quy mô nhỏ...

Từ đầu năm 2023 Tính đến ngày 31/12/2023, tổng dư nợ cho vay KHCN của Agribank – CN Tây Sài Gòn đạt 1479 tỷ đồng (+ 9%) tăng 117 tỷ đồng so với năm 2022 chiếm 69% tổng dư nợ cho vay KHCN của Agribank – CN Tây Sài Gòn. Năm 2023, nền kinh tế bắt đầu suy thoái kèm theo lạm phát tăng, khách hàng có nhiều nhu cầu vay vốn để phục vụ sản xuất kinh doanh, cũng như phục vụ nhu cầu đời sống như mua nhà, mua xe, sửa chữa nhà ở,... Do đó dư nợ năm 2023 cũng từ đó tăng lên.

KHDN tuy chỉ chiếm tỷ lệ nhỏ về số lượng nhưng có dư nợ chiếm 35% tổng dư nợ của Agribank – CN Tây Sài Gòn cho vay nền kinh tế. Dư nợ khách hàng doanh nghiệp năm 2022 là 644 tỷ đồng, giảm 7% so với đầu năm nhưng năm 2023 đạt 680 tỷ đồng tăng 6% so với năm 2022 vì Agribank đã dành nhiều chương trình, sản phẩm tín dụng để hỗ trợ doanh nghiệp tháo gỡ khó khăn như tăng gấp đôi quy mô Chương trình ưu đãi tài trợ khách hàng xuất nhập khẩu, Chương trình tín dụng ưu đãi đối với Doanh nghiệp vừa và nhỏ, Chương trình tín dụng ưu đãi đối với khách hàng doanh nghiệp lớn từ đó dư nợ KHDN ở năm 2023 tăng trở lại.

2.4.3. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo kỳ hạn tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

Bảng 2.4: Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo kỳ hạn tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

DVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm	2021	2022	2023	%Tăng trưởng	
					21/22	22/23
Ngắn hạn		617	623	834	1%	34%
Trung và dài hạn		668	739	645	11%	-13%
Tổng cho vay KHCN		1285	1362	1479	6%	9%

Nguồn: Bộ phận tín dụng Agribank –CN Tây Sài Gòn

Nhìn chung ta thấy tổng dư nợ cho vay KHCN tăng trưởng đều qua các năm. Cụ thể cho vay ngắn hạn tăng đều đặn qua các năm nhưng trung và dài hạn thì biến động có tăng và có giảm.

Năm 2021 là năm đầy biến động, khó khăn đối với nền kinh tế cả Thế giới. Khi mà đại dịch Covid-19 bùng phát đã khiến cho các hoạt động kinh doanh lớn nhỏ đều bị đình trệ, tăng trưởng cũng bị sụt giảm mạnh. Cùng với hệ thống ngân hàng, Agribank đã giúp cho khách hàng vượt qua giai đoạn khó khăn đồng thời áp dụng các chính sách để đạt được những kết quả nhất định, đảm bảo nguồn vốn huy động kịp thời đáp ứng nhu cầu vay vốn. Trong bối cảnh bệnh dịch lúc bấy giờ, tình hình tài chính của Agribank cũng bị ảnh hưởng không nhỏ đặc biệt là khi giảm lãi suất cho vay USD ngắn hạn 0.5%/ năm, giảm 10% so với lãi suất cho vay đang áp dụng đối với dư nợ cho vay ngắn hạn có lãi suất từ 5%/ năm trở lên và dư nợ trung, dài hạn có lãi suất từ 7%/năm trở lên, giảm phí hỗ trợ dịch vụ. Tổng dư nợ cho vay ngắn hạn đạt 617 tỷ đồng.

Dư nợ cho vay ngắn hạn của KHCN của Agribank – CN Tây Sài Gòn tăng trong năm 2022 và 2023 là do sự tăng trưởng của nhu cầu vay vốn từ KHCN trong giai đoạn này. Agribank đã tích cực cung cấp các khoản vay ngắn hạn để đáp ứng nhu cầu tài chính của KHCN, đặc biệt là trong lĩnh vực nông nghiệp. Điều này đã dẫn đến tăng dư nợ cho vay ngắn hạn của Khách hàng cá nhân. Ngoài ra, việc mở rộng danh mục cho vay bán lẻ của Agribank cũng góp phần vào sự tăng trưởng của dư nợ. Agribank đã cung cấp các sản phẩm và dịch vụ vay ngắn hạn khác nhau để đáp ứng nhu cầu tài chính của KHCN, điều này cũng đã dẫn đến tăng tổng dư nợ của Agribank.

Tỷ trọng nợ trung/dài hạn giảm và nợ ngắn hạn tăng để giảm thiểu rủi ro. Đồng thời, để tăng trưởng dư nợ có hiệu quả, Ngân hàng triển khai tích cực các gói tín dụng, chủ động tiếp cận, tìm kiếm khách hàng mới, chủ yếu tập trung vào phân khúc khách hàng bán lẻ, doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Qua các số liệu trên, ta thấy dư nợ ngắn hạn luôn cao hơn dư nợ trung và dài hạn là do Ngân hàng hoạt động chủ yếu bằng kinh doanh sản xuất nhỏ và tập trung cho vay đối với hộ sản xuất nên dư nợ ngắn hạn luôn chiếm tỷ trọng lớn. Điều này có lợi cho Ngân hàng vì giúp dòng vốn của Ngân hàng luân chuyển nhanh, giảm thiểu trường hợp xấu.

2.4.4. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo sản phẩm tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

Bảng 2.5: Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo sản phẩm tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

ĐVT: tỷ đồng

Năm Sản phẩm	2021		2022		2023	
	Tuyệt đối	Tỷ trọng	Tuyệt đối	Tỷ trọng	Tuyệt đối	Tỷ trọng
Tiêu dùng	279	22%	304	22%	351	24%
Thấu chi tài khoản	106	8%	117	8%	115	8%
Tín chấp	28	2%	24	2%	30	2%
Phục vụ HĐKD	539	42%	595	44%	625	42%
Thẻ tín dụng	86	7%	103	8%	74	5%
Các sản phẩm cho vay khác	247	19%	219	16%	284	19%
Tổng vay	1285	100%	1362	100%	1479	100%

Nguồn: Bộ phận tín dụng Agribank - CN Tây Sài Gòn

Cơ cấu sản phẩm cho vay KHCN chủ yếu tại Agribank – CN Tây Sài Gòn tập trung ở 3 sản phẩm chính là cho vay phục vụ hoạt động SXKD (42% - 44%), cho vay tiêu dùng (22% - 24%) và cho vay khác (16% - 19%), trong đó:

❖ **Cho vay phục vụ hoạt động SXKD:** Agribank cho vay đối với khách hàng là cá nhân nhằm đáp ứng nhu cầu vốn hợp pháp ngoài nhu cầu vốn phục vụ đời sống, bao gồm nhu cầu vốn của pháp nhân, cá nhân và nhu cầu vốn của hộ kinh doanh, doanh nghiệp tư nhân mà cá nhân vay vốn là chủ hộ kinh doanh, chủ doanh nghiệp tư nhân. Đây là một trong những sản phẩm trọng tâm của ngân hàng, chiếm tỷ trọng cao lên đến 44% trên tổng số dư nợ của ngân hàng. Cho vay phục vụ hoạt động SXKD chiếm tỷ trọng cao là vì Agribank gắn liền với sứ mệnh “tam nông”, Agribank luôn kiên định trên thị trường tài chính nông nghiệp, nông thôn. Cụ thể:

+ Năm 2021: Dư nợ cho vay phục vụ hoạt động SXKD đạt 539 tỷ đồng vì Agribank – CN Tây Sài Gòn điều hành chính sách tín dụng theo hướng tập trung

vốn cho sản xuất - kinh doanh, miễn, giảm, hạ lãi suất cho vay, kéo dài thời gian cơ cấu nợ cho khách hàng. Hỗ trợ giảm lãi suất cho vay thúc đẩy phục hồi nền kinh tế.

+ Năm 2022: Dư nợ cho vay cuối năm ghi nhận ở con số 595 tỷ đồng tăng 56 tỷ đồng nhờ triển khai nhiều giải pháp phù hợp hỗ trợ khách hàng vay vốn năm 2022, Agribank đã chủ động tiết giảm 2.000 tỷ đồng để giảm lãi suất cho vay hỗ trợ KHCN, doanh nghiệp tư nhân, hợp tác xã, hộ kinh doanh, triển khai các chương trình tín dụng ưu đãi lãi suất quy mô 160.000 tỷ đồng hỗ trợ khách hàng phục hồi sản xuất kinh doanh, vượt qua tác động tiêu cực của đại dịch Covid-19.

+ Năm 2023: Tại thời điểm cuối năm 2023 Agribank – CN Tây Sài Gòn ghi nhận dư nợ cho vay phục vụ hoạt động SXKD ở mức 625 tỷ đồng tăng 30 tỷ đồng so với cùng kỳ năm trước. Agribank triển khai chính sách hỗ trợ lãi suất 2%/năm trên lãi suất vay thực tế từ ngân sách nhà nước đối với khoản vay của doanh nghiệp tư nhân, hợp tác xã, hộ kinh doanh, nhằm hỗ trợ quá trình phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội điều chỉnh mức lãi suất cho vay ngắn hạn chỉ từ 6%/năm, lãi suất cho vay trung dài hạn từ 9,5%/năm.

❖ **Cho vay tiêu dùng:** Đến cuối năm 2023, dư nợ cho vay tiêu dùng của Agribank – CN Tây Sài Gòn đạt con số 351 tỷ đồng tăng 72 tỷ đồng so với năm 2021 do thực hiện các chương trình ưu đãi lãi suất về cho vay tiêu dùng nhằm kích thích tổng cầu, hỗ trợ tăng trưởng và phát triển nền kinh tế.

+ Năm 2021: Dư nợ cho vay tiêu dùng đạt 279 tỷ đồng chiếm 22% trên tổng dư nợ cho vay KHCN, ở giai đoạn này Agribank hỗ trợ KHCN cho vay tiêu dùng phục vụ nhu cầu đời sống sau đại dịch Covid 19, đưa ra chương trình ưu đãi Agribank dành 20.000 tỷ đồng triển khai chương trình cho vay tiêu dùng với lãi suất ưu đãi đối với khách hàng cá nhân khu vực đô thị với lãi suất cho vay ưu đãi từ 6,5%/năm đến 7%/năm kích thích nhu cầu vay vốn tiêu dùng của KHCN.

+ Năm 2022: Dư nợ cho vay tiêu dùng của Agribank – CN Tây Sài Gòn ở thời điểm cuối năm 2022 là 304 tỷ đồng tăng 25 tỷ đồng so với cùng kỳ năm trước. Tại thời điểm năm 2022, nền kinh tế đang dần hồi phục sau đại dịch nhu cầu mua sắm, sửa chữa nhà ở, ... ngày càng tăng dẫn đến việc vay vốn để đáp ứng nhu cầu thiết yếu.

+ Năm 2023: Dư nợ cho vay tiêu dùng tại Agribank – CN Tây Sài Gòn đạt

351 tỷ đồng tăng 47 tỷ đồng so với năm 2022. Năm 2023 Agribank – CN Tây Sài Gòn thực hiện Chương trình cho vay nhà ở xã hội theo Nghị quyết 33/NQ-CP, lãi suất ưu đãi áp dụng đối với chủ đầu tư là 8,7%/năm và đối với người mua nhà là 8,2%/năm và Chương trình cho vay tiêu dùng dành cho cán bộ, công nhân viên (CBCNV) ngành Y tế với mức lãi suất thấp hơn đến 1,5%/năm so với lãi suất hiện hành, tùy từng thời hạn vay.

❖ **Các sản phẩm cho vay khác:** Ngoài các sản phẩm cho vay chính của ngân hàng thì còn có các sản phẩm phụ khác chiếm tỷ trọng đến 19% trên tổng số dư nợ. Sự tăng trưởng của các sản phẩm cho vay khác không đồng đều. Cụ thể ở năm 2021 dư nợ các sản phẩm cho vay khác của Agribank – CN Tây Sài Gòn đạt 247 tỷ đồng. Năm 2022 là 219 tỷ đồng, giảm 28 tỷ so với năm 2021 vì tùy thuộc vào nhu cầu vay vốn của khách hàng. Năm 2023 dư nợ cho vay khác đạt 284 tỷ đồng tăng 65 tỷ đồng so với năm 2020 và tăng 37 tỷ đồng so với năm 2021.

2.4.5. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo TSDB tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

Bảng 2.6: Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo TSDB tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

DVT: tỷ đồng

Chỉ tiêu \ Năm	2021	2022	2023	% Tăng trưởng	
				Năm 2022 so với năm 2021	Năm 2023 so với năm 2022
Không có TSDB	114	127	129	11%	2%
Có TSDB	1171	1235	1350	5%	9%
Tổng dư nợ cho vay KHCN	1285	1362	1479	-	-

Nguồn: Bộ phận tín dụng Agribank – CN Tây Sài Gòn

Cho vay có TSDB tăng trưởng đột biến sang từng năm. Năm 2021 đạt 1171 tỷ đồng, năm 2022 đạt 1235 tỷ đồng tăng 5% so với năm 2021. Năm 2023 đạt 1350 tỷ đồng tăng 9% so với năm 2022. Ở giai đoạn này nền kinh tế dần hồi phục khách hàng đi vay thế chấp khoản vay bằng tài sản của khách hàng như nhà, xe, cửa hàng kinh doanh, đất,... mặt khác những khách hàng vay vốn đa số là những khách hàng trong quá khứ đã từng vay vốn tại Agribank – CN Tây Sài Gòn nên quá trình cho vay dẫn đến giải ngân các khoản vay có TSDB được ưu tiên hơn.

Cho vay không có TSDB tăng nhưng không đáng kể. Năm 2021 đạt 114 tỷ đồng, năm 2022 đạt 127 tỷ đồng và năm 2023 đạt 219 tỷ đồng. Ngân hàng hạn chế cho vay không có TSDB vì rủi ro tín dụng cao, không có điều gì bảo đảm khoản vay kèm theo đó quy trình thẩm định nhiều khó khăn khi đánh giá và xác định khả năng trả nợ,... Do đó Agribank – CN Tây Sài Gòn hạn chế cho vay không có TSDB.

2.4.6. Tình hình thu nợ cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

Bảng 2.7: Doanh số thu nợ cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm		
	2021	2022	2023
Doanh số thu nợ cho vay KHCN	759	927	1186
Doanh số cho vay KHCN	1285	1362	1479
Hệ số thu nợ	59%	68%	80%

Nguồn: Bộ phận tín dụng Agribank – CN Tây Sài Gòn

Hệ số thu nợ phản ánh công tác thu nợ của ngân hàng qua từng năm. Cho biết trong thời kỳ nào đó ứng với doanh số cho vay ngân hàng thu được bao nhiêu đồng vốn. Nếu chỉ số này càng cao sẽ càng tốt thể hiện được hiệu quả của công tác thu nợ của ngân hàng.

Qua bảng 2.7: Doanh số thu nợ cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn, ta thấy hệ số thu nợ của ngân hàng tăng liên tục cũng một phần chứng minh được tính an toàn và độ hiệu quả trong công tác hoạt động tín dụng. Ở năm 2021 doanh số thu nợ chỉ ở mức 759 tỷ đồng tương đương 59% trên doanh số cho vay, tuy hệ số thu nợ không quá cao nhưng hệ số thu nợ vẫn ở mức ổn định. Nguyên nhân do dịch bệnh Covid 19 gây tác động lớn đến nguồn thu nhập của khách hàng từ đó gây chậm trễ quá trình thu nợ của ngân hàng. Ở các năm 2022 và 2023 doanh số thu nợ ở mức 927 tỷ đồng và 1186 tỷ đồng, hệ số thu nợ ở năm 2022 là 68% và năm 2023 là 80%. Doanh số thu nợ tăng là do tất toán các hợp đồng vay vốn đến hạn trả nợ vay.

2.4.7. Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

Bảng 2.8: Tỷ lệ nợ xấu/tổng dư nợ cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

Năm Chỉ tiêu	2021	2022	2023	%Tăng trưởng		%TT Bình quân
				2022 so với 2021	2023 so với 2022	
Nợ xấu	19	17	15	-11%	-12%	-11%
Tổng dư nợ cho vay	1285	1362	1479	-	-	
Tỷ lệ	1,48%	1,25%	1,01%	-16%	-19%	-17%

Nguồn: Bộ phận tín dụng Agribank – CN Tây Sài Gòn

Có một số yếu tố có thể làm cho khách hàng trở thành nợ xấu. Một trong số đó là việc chậm trả tiền hoặc không đáp ứng đúng các khoản thanh toán theo hợp đồng vay. Ngoài ra, việc có lịch sử tín dụng không tốt, như việc vay nhiều khoản vay cùng một lúc hoặc không có khả năng trả nợ đúng hạn cũng có thể dẫn đến tình trạng nợ xấu. Các yếu tố khác bao gồm tình trạng kinh tế không ổn định, thất nghiệp, hoặc các sự kiện bất ngờ như bệnh tật hoặc tai nạn. Tuy nhiên, việc trở thành nợ xấu không phải lúc nào cũng do lỗi của khách hàng, mà có thể do các yếu tố khách quan khác như chính sách tín dụng của ngân hàng hoặc tình hình kinh tế chung.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN ở năm 2021 là 19 tỷ đồng nhưng có dấu hiệu giảm ở năm 2022 là 17 tỷ đồng tương đương giảm 11% so với năm 2021 và ở năm 2023 là 15 tỷ đồng giảm 12% so với năm 2022. Bình quân nợ xấu giảm 17%/năm. Qua đó cho thấy ngân hàng đã quản lý các khoản nợ tốt, đơn đốc thu hồi nợ tránh để trường hợp các nhóm nợ chuyển sang nhóm nợ xấu.

Từ đó ta thấy chất lượng tín dụng trong cho vay KHCN của CN Tây Sài Gòn được kiểm soát tốt, cụ thể tỷ lệ nợ xấu cho vay KHCN luôn dưới 2%. Chi nhánh đã có sự chủ động trong việc ngăn chặn và xử lý nợ xấu, đảm bảo chất lượng nợ xấu cho vay KHCN thấp hơn so với khu vực và hệ thống.

2.5. Đánh giá kết quả cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

2.5.1. Những kết quả đạt được

Trong bối cảnh tình hình kinh tế giới và trong nước năm 2023 có nhiều biến động, ảnh hưởng lớn đến hoạt động của ngành Ngân hàng cũng như hoạt động kinh doanh của Agribank; khó khăn nhiều hơn so với dự báo, Agribank phát huy sức mạnh toàn hệ thống, đoàn kết, nỗ lực tối đa, vượt qua khó khăn, tăng trưởng vượt

bạc, đặc biệt trong giai đoạn nửa cuối năm để hoàn thành mọi chỉ tiêu hoạt động kinh doanh, nhiệm vụ chính trị của Ngân hàng Nhà nước giao phó.

Trong một diễn biến khác, Agribank - CN Tây Sài Gòn đã đạt tỷ lệ cho vay KHCN cao trong năm 2023, với mức tăng trưởng vượt bậc. Điều này đã đóng góp đáng kể vào kết quả kinh doanh khả quan của ngân hàng trong những năm gần đây. Đồng thời, ngân hàng đã thực hiện tốt các chương trình huy động vốn, đáp ứng đúng thị hiếu và nhu cầu của người dân, từ đó tạo ra sự phát triển đáng kể. Agribank - Chi nhánh Tây Sài Gòn cung cấp một hệ sản phẩm tín dụng đa dạng, đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau của khách hàng. Thời gian xử lý nhu cầu của khách hàng cũng được đảm bảo tương đối ổn. Ngoài việc tập trung vào công tác cấp phát tín dụng, ngân hàng cũng đặc biệt quan tâm đến công tác tư vấn và chăm sóc khách hàng. Điều này cho phép ngân hàng thay đổi chính sách tín dụng một cách linh hoạt và hợp lý, được khách hàng đánh giá cao.

Sự thành công này cũng đến từ sự chỉ đạo và định hướng kịp thời, đảm bảo việc cấp tín dụng và giảm tối đa rủi ro phát sinh do những nguyên nhân chủ quan gây ra. Chi nhánh thường xuyên tuân thủ các định hướng phát triển tín dụng của ngân hàng cũng như của khu vực, từ đó đảm bảo sự ổn định và phát triển bền vững của hoạt động tín dụng

Tổng kết lại, Agribank - CN Tây Sài Gòn đã có những thành tựu đáng kể trong việc cho vay KHCN, đa dạng hóa sản phẩm tín dụng, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng và quan tâm đến chăm sóc khách hàng. Chính sách tín dụng linh hoạt và quản lý rủi ro tốt cũng góp phần vào sự thành công của ngân hàng.

2.5.2. Một số hạn chế

❖ Hồ sơ thủ tục vay vốn còn khá rườm rà và phức tạp:

Ngày nay, trong lĩnh vực cho vay, lãi suất cho vay không còn được coi là yếu tố quyết định duy nhất trong quá trình lựa chọn của khách hàng vay. Thay vào đó, khách hàng đánh giá dịch vụ dựa trên thời gian phục vụ nhanh chóng và quy trình hồ sơ thủ tục đơn .

❖ Chưa hiệu quả trong việc phân bổ nguồn lực:

Mặc dù cán bộ tín dụng đã nỗ lực làm việc rất tích cực, tuy nhiên, số lượng công việc trong hoạt động cho vay vẫn quá nhiều so với số lượng cán bộ tín dụng

hiện có. Điều này đã tạo ra một tình trạng chưa thể giải quyết các công việc một cách hiệu quả trong quá trình cho vay của ngân hàng.

2.5.3. Nguyên nhân của hạn chế

Trong thời gian gần đây, các ngân hàng đã áp dụng một loạt các chương trình như cho vay với lãi suất ưu đãi kích thích sự phát triển kinh tế, bổ sung thêm 35.000 tỷ đồng vốn tín dụng ưu đãi hỗ trợ nền kinh tế, Agribank dành gần 60.000 tỷ đồng vốn ưu đãi triển khai các chương trình tín dụng lãi suất thấp, ... nhằm tăng cường hoạt động Marketing của mình. Các chương trình này đã được triển khai rộng rãi và tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng đạt được một số kết quả đáng kể, từ đó nâng cao sự hiệu quả của hoạt động Marketing ngân hàng và tiến xa hơn đến cả khu vực và quốc tế. Tuy nhiên, mặc dù đã có những cải tiến trong hoạt động này, việc triển khai vẫn còn một số thiếu sót.

Các ngân hàng đã đưa ra các chương trình quảng cáo trên các phương tiện thông tin đại chúng nhằm truyền tải thông tin về các sản phẩm cho vay và các thủ tục liên quan của mình. Tuy nhiên, việc quảng cáo chỉ đơn thuần là trình bày các thông tin về sản phẩm, chưa thực sự tập trung vào việc thông báo về lợi ích mà khách hàng có thể nhận được từ việc sử dụng các sản phẩm này. Điều quan trọng là khách hàng cần nhận thức được những lợi ích cụ thể mà các sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng mang lại cho họ, điều này sẽ kích thích nhu cầu vay của khách hàng và tạo sự hứng thú.

Hiện nay, khách hàng đến vay tại ngân hàng chủ yếu là những khách hàng truyền thống, những người đã có một quan hệ gắn bó lâu dài với ngân hàng hoặc đến thông qua giới thiệu từ người thân và bạn bè. Điều này cho thấy việc quảng cáo và tiếp cận khách hàng mới vẫn còn gặp khó khăn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Trong chương 2, em đã phân tích các số liệu thực tế của các chỉ tiêu phản ánh kết quả hoạt động cho vay KHCN, tình hình kinh doanh cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn. Qua đó đánh giá được thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn và chỉ ra các kết quả mà Agribank – CN Tây Sài Gòn đã đạt được, những tồn tại hạn chế và nguyên nhân dẫn đến những ảnh hưởng tới hoạt động cho vay KHCN. Đây là cơ sở để em đưa ra các giải pháp, kiến

ngộ nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh trong thời gian tới.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHCN TẠI NGÂN HÀNG NÔNG NGHIỆP VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN VIỆT NAM (AGRIBANK) - CN TÂY SÀI GÒN

3.1. Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

3.1.1. Tăng cường hoạt động Marketing ngân hàng

Mặc dù là ngân hàng số 1 Việt Nam với rất nhiều danh tiếng kể từ khi bắt đầu thành lập nhưng Agribank – CN Tây Sài Gòn cần đặt mục tiêu tăng cường hoạt động marketing bằng cách tổ chức các chương trình khuyến mãi hấp dẫn, tổ chức hội nghị khách hàng định kỳ và tăng cường hoạt động tư vấn. Điều này nhằm thu hút sự chú ý của khách hàng tiềm năng, xây dựng và phát triển hình ảnh của Agribank trong khu vực và đồng thời đáp ứng tốt nhất nhu cầu và mong muốn của khách hàng.

Ngoài ra, để thu hút khách hàng vay vốn bộ phận Marketing của Agribank – CN Tây Sài Gòn cần triển khai một loạt các chiến lược hiệu quả và toàn diện. Tiến hành nghiên cứu và phân tích thị trường một cách kỹ lưỡng. Điều này bao gồm việc phân tích hành vi, nhu cầu và mong muốn của khách hàng cá nhân đối với các sản phẩm vay vốn. Sử dụng dữ liệu từ các khảo sát, phản hồi của khách hàng và các công cụ phân tích để hiểu rõ hơn về thị trường mục tiêu. Trên cơ sở đó, Agribank – CN Tây Sài Gòn có thể phân khúc thị trường thành các nhóm khách hàng cụ thể như khách hàng trẻ, khách hàng có thu nhập trung bình, khách hàng có nhu cầu vay tiêu dùng hoặc vay mua nhà, từ đó phát triển các chiến lược marketing phù hợp cho từng phân khúc.

Sử dụng quảng cáo trực tuyến trên các nền tảng như Google Ads, Facebook Ads là một bước đi quan trọng để tiếp cận đúng đối tượng khách hàng mục tiêu. Các chiến dịch quảng cáo này nên được thiết kế với thông điệp rõ ràng, hấp dẫn và nhắm đúng đối tượng. Bên cạnh đó, xây dựng nội dung chất lượng và giá trị về quản lý tài chính cá nhân, lợi ích của việc vay vốn, cũng như chia sẻ những câu chuyện thành công của các khách hàng đã sử dụng dịch vụ vay vốn của Agribank – CN Tây Sài Gòn sẽ tạo ra sự hấp dẫn và niềm tin. Nội dung này có thể được truyền tải thông qua blog, video, infographics và email marketing để tiếp cận một cách hiệu quả nhất.

Cải thiện trang web của Agribank là một yếu tố không thể thiếu. Trang web cần cung cấp đầy đủ thông tin về các sản phẩm vay vốn, hướng dẫn quy trình vay, và các công cụ tính toán khoản vay. Tối ưu hóa SEO để trang web dễ dàng xuất hiện trên các công cụ tìm kiếm khi khách hàng tìm kiếm các sản phẩm vay vốn. Đồng thời, hoạt động tích cực trên các mạng xã hội như Facebook, Instagram và LinkedIn cũng sẽ giúp tăng cường hiện diện số của Agribank. Chia sẻ các bài viết, video về lợi ích của việc vay vốn, các chương trình khuyến mãi và những câu chuyện thành công của khách hàng sẽ tạo sự gắn kết và quan tâm từ phía khách hàng.

Phát triển các chương trình khuyến mãi và ưu đãi cũng là một chiến lược quan trọng. Agribank – CN Tây Sài Gòn có thể tạo ra các chương trình khuyến mãi với lãi suất ưu đãi cho các khách hàng mới và khách hàng vay vốn lần đầu. Xây dựng hệ thống tích điểm thưởng cho khách hàng khi sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của Agribank, từ đó đổi lấy các phần quà hoặc giảm giá phí dịch vụ, sẽ khuyến khích sự gắn bó và lòng trung thành từ phía khách hàng.

Hợp tác chiến lược với các tổ chức, doanh nghiệp lớn và công ty công nghệ, fintech sẽ mở rộng mạng lưới khách hàng và cung cấp các sản phẩm vay vốn hiện đại, tiện lợi hơn. Agribank – CN Tây Sài Gòn có thể thiết lập các chương trình liên kết với các doanh nghiệp để cung cấp các gói vay vốn đặc biệt cho nhân viên của họ, hoặc hợp tác với các công ty fintech để tích hợp công nghệ mới như blockchain, trí tuệ nhân tạo (AI) vào sản phẩm vay vốn, giúp nâng cao tính minh bạch và an toàn.

Việc sử dụng các công cụ phân tích để theo dõi và tối ưu hóa chiến dịch marketing là không thể thiếu. Agribank cần sử dụng các công cụ phân tích để theo dõi hiệu quả của các chiến dịch marketing, đánh giá các chỉ số như lượt truy cập trang web, tỷ lệ chuyển đổi, chi phí trên mỗi khách hàng tiềm năng (CPL) và lợi nhuận trên chi phí quảng cáo (ROAS). Dựa trên các dữ liệu phân tích, Agribank có thể liên tục tối ưu hóa các chiến dịch quảng cáo để cải thiện hiệu quả, điều chỉnh thông điệp, đối tượng mục tiêu và ngân sách để đạt được kết quả tốt nhất.

3.1.2. Đẩy mạnh chăm sóc khách hàng

Nâng cao trải nghiệm khách hàng bằng cách cải thiện dịch vụ chăm sóc

khách hàng cũng là một yếu tố then chốt. Agribank – CN Tây Sài Gòn cần đào tạo nhân viên về kỹ năng giao tiếp và giải quyết vấn đề để đảm bảo khách hàng luôn nhận được hỗ trợ kịp thời và hiệu quả. Thu thập phản hồi từ khách hàng thông qua các khảo sát, email, và các cuộc trò chuyện trực tiếp để liên tục cải tiến các sản phẩm và dịch vụ vay vốn. Phát triển các dịch vụ cá nhân hóa dựa trên nhu cầu và hành vi của từng khách hàng sẽ giúp cung cấp giải pháp tài chính phù hợp nhất và tạo cảm giác chăm sóc đặc biệt cho từng khách hàng. Đảm bảo quy trình vay được đơn giản hóa và thuận tiện. Rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ vay, đảm bảo việc gửi thông tin và giấy tờ liên quan thuận tiện qua các kênh trực tuyến. Đồng thời, cung cấp dịch vụ tư vấn chuyên nghiệp để khách hàng có thể nhận được sự hỗ trợ và giải đáp mọi thắc mắc một cách nhanh chóng. Ghi nhận thông tin chi tiết về khách hàng và nhu cầu tài chính của họ. Sử dụng thông tin này để tạo ra các gói vay cá nhân phù hợp với từng khách hàng. Cung cấp tư vấn tài chính cá nhân đáng tin cậy, tùy chỉnh theo tình huống và mục tiêu cá nhân của từng khách hàng. Tạo sự kết nối và tương tác thường xuyên với khách hàng để hiểu rõ hơn về nhu cầu và đáp ứng kịp thời các yêu cầu của họ. Tận dụng công nghệ để cải thiện quy trình vay vốn. Xây dựng ứng dụng di động và các công cụ trực tuyến để khách hàng có thể theo dõi và quản lý các khoản vay của mình một cách dễ dàng. Áp dụng công nghệ tự động hóa để tăng tính chính xác và tốc độ xử lý hồ sơ vay, từ đó giảm thiểu thủ tục giấy tờ và thời gian chờ đợi cho khách hàng.

3.1.3. Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay KHCN

Bên cạnh các sản phẩm cho vay hiện tại, Agribank – CN Tây Sài Gòn cần nghiên cứu phát triển nhiều sản phẩm cho vay khác nhằm đa dạng hóa các sản phẩm cho vay KHCN đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, bên cạnh đó cũng mang lại thêm nguồn thu cho ngân hàng. Ngoài ra, Agribank – CN Tây Sài Gòn cần phát triển nhiều giải pháp đa dạng hóa sản phẩm vay một cách chiến lược và hiệu quả. Trước tiên, ngân hàng nên tạo ra các gói vay linh hoạt với lãi ưu đãi và kỳ hạn vay đa dạng, nhắm đáp ứng nhu cầu tài chính khác nhau của khách hàng từ cá nhân đến doanh nghiệp. Việc phát triển các sản phẩm chuyên biệt như vay tiêu dùng theo mục đích (mua sắm, du lịch, học tập) và vay doanh nghiệp theo từng ngành cụ thể (nông nghiệp, công nghiệp, dịch vụ) cũng là yếu tố quan trọng để đáp ứng chính xác hơn

nhu cầu của từng khách hàng đối tượng. Agribank – CN Tây Sài Gòn cũng cần tăng cường hợp tác với các tổ chức tài chính và doanh nghiệp để tạo ra các gói vay liên kết và chương trình vay ưu đãi theo chính sách nhà nước, như vay phát triển nông thôn và hỗ trợ tiểu thương. Ứng dụng công nghệ thông tin trong quy trình vay vốn, thông tin qua việc đơn giản hóa thủ tục và phát triển dịch vụ vay trực tuyến, sẽ giúp khách hàng tiếp cận nguồn vốn dễ dàng và nhanh chóng hơn. Bên cạnh đó, việc cung cấp dịch vụ tư vấn tài chính cá nhân hóa và đào tạo nhân viên về các sản phẩm vay mới sẽ nâng cao chất lượng dịch vụ, tạo sự tin tưởng và hài lòng cho khách hàng. Những giải pháp này không chỉ giúp Agribank đa dạng hóa sản phẩm vay mà còn nâng cao khả năng cạnh tranh và thu hút được nhiều khách hàng vay

3.1.4. Đẩy mạnh công tác thẩm định tín dụng

Tăng cường quy trình thẩm định tín dụng: Đảm bảo quy trình thẩm định tín dụng được thực hiện một cách nhanh chóng và chính xác. Áp dụng các tiêu chuẩn chặt chẽ để đánh giá khả năng tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng.

Xây dựng hồ sơ vay chất lượng: Yêu cầu khách hàng cung cấp đầy đủ thông tin và tài liệu cần thiết để thẩm định tín dụng. Hướng dẫn khách hàng về các giấy tờ cần thiết để đảm bảo quy trình thẩm định diễn ra thuận lợi.

Sử dụng công nghệ tự động hóa: Áp dụng công nghệ để tăng tính chính xác và tốc độ xử lý hồ sơ vay. Sử dụng hệ thống thông tin và phần mềm quản lý tín dụng để tối ưu hóa quy trình thẩm định và giảm thiểu thủ tục giấy tờ.

Đổi mới trong phương thức đánh giá tín dụng: Nghiên cứu và áp dụng các phương pháp đánh giá tín dụng tiên tiến, bao gồm việc sử dụng dữ liệu và thuật toán để đánh giá rủi ro và khả năng trả nợ của khách hàng.

Tạo ra các gói vay hấp dẫn: Dựa trên kết quả thẩm định tín dụng, phát triển các gói vay có lãi suất cạnh tranh và điều kiện vay linh hoạt để thu hút khách hàng.

3.1.5. Nâng cao trình độ cán bộ nhân viên

Với số lượng khách hàng đông đúc trong việc vay vốn KHCN, rủi ro tín dụng tiêu dùng có thể ảnh hưởng đáng kể đến phòng tín dụng của ngân hàng. Các cán bộ tín dụng luôn phải đối mặt với công việc thẩm định, quản lý nợ và chăm sóc khách hàng. Dù có kinh nghiệm và năng lực đến đâu, họ cũng sẽ gặp khó khăn

trong công việc, đặc biệt khi phải đối mặt với nhiều nhiệm vụ cùng một lúc, ví dụ như tiếp nhận quá nhiều khách hàng và thẩm định tài sản đảm bảo. Do đó, ngân hàng cần bổ sung nguồn nhân lực để đảm bảo cán bộ tín dụng có thể thực hiện đúng vai trò và chuyên môn của mình, đồng thời đảm bảo tiến độ công việc. Điều này sẽ giúp tránh tình trạng một cán bộ tín dụng phải quản lý quá nhiều khách hàng, từ đó không thể quản lý tốt và kiểm soát chặt chẽ tình hình các khoản vay của khách hàng. Ngoài ra, đảm bảo nhân viên được đào tạo về sản phẩm vay cá nhân, quy trình vay và kỹ năng giao tiếp. Điều này giúp nhân viên có đủ kiến thức và khả năng tư vấn cho khách hàng một cách chuyên nghiệp và hiệu quả. Đồng thời, tạo cơ hội phát triển nghề nghiệp và đánh giá hiệu suất công việc để khuyến khích nhân viên đạt được mục tiêu và đóng góp tích cực cho sự phát triển của ngân hàng.

3.2. Định hướng phát triển cho vay KHCN tại Agribank – CN Tây Sài Gòn

Để đạt được mục tiêu tăng trưởng và đảm bảo gia tăng thị phần, ngân hàng cần tiếp tục đẩy mạnh quy mô hoạt động của mình và thực hiện chuyên dịch cơ cấu trong việc cho vay cho kinh doanh, hộ gia đình và cá nhân theo hướng tăng trưởng bền vững và tối ưu hiệu quả. Điều này đòi hỏi sự củng cố mạng lưới các PGD, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động theo chuẩn của PGD bán lẻ, trở thành yếu tố quan trọng trong việc triển khai các sản phẩm và dịch vụ cho vay cho kinh doanh, hộ gia đình và cá nhân. Mục tiêu lớn hơn của ngân hàng là phấn đấu trở thành ngân hàng bán lẻ tốt nhất tại Việt Nam trong những năm sắp tới.

Để thực hiện mục tiêu này, ngân hàng cần tiếp tục đầu tư và phát triển mạng lưới các PGD, đồng thời tăng cường năng lực và chuyên môn của nhân viên. Điều này giúp tăng tốc độ phát triển và nâng cao hiệu quả hoạt động của các PGD, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận và sử dụng các sản phẩm và dịch vụ cho vay. Đồng thời, ngân hàng cần đẩy mạnh công tác đào tạo và nâng cao năng lực chuyên môn của nhân viên, để đảm bảo các dịch vụ được cung cấp đáp ứng nhu cầu và mong muốn của khách hàng một cách tốt nhất. Đảm bảo hoạt động cho vay KHCN an toàn hiệu quả, nợ xấu kiểm soát dưới 2% so với tổng nợ, tỷ lệ nợ có khả năng mất vốn dưới 1,85%, dư nợ tín dụng tăng tối đa 12,5%.

Agribank – CN Tây Sài Gòn định hướng phát triển hoạt động cho vay trong thời gian sắp tới bằng việc mở rộng quy mô và đa dạng hóa danh mục, tăng cường

chất lượng dịch vụ và hiệu quả hoạt động, xây dựng mạng lưới phục vụ khách hàng rộng khắp và đẩy mạnh công nghệ và số hóa. Điều này nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng tiếp cận và sử dụng các sản phẩm và dịch vụ cho vay một cách tốt nhất, đồng thời góp phần vào sự phát triển bền vững của ngành nông nghiệp và một số ngành nghề khác trong quá trình thúc đẩy tăng trưởng của Agribank.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước

Tạo ra chính sách tín dụng linh hoạt: Nhà nước có thể xem xét điều chỉnh các quy định tín dụng để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho KHCN. Điều này có thể bao gồm việc giảm bớt các yêu cầu giấy tờ phức tạp và tăng cường sự linh hoạt trong việc xác định khả năng tài chính của khách hàng.

Đẩy mạnh hỗ trợ và tư vấn tài chính: Nhà nước có thể tăng cường các chương trình giáo dục tài chính và cung cấp hỗ trợ tư vấn cho khách hàng cá nhân. Điều này giúp khách hàng hiểu rõ hơn về quy trình vay, các loại sản phẩm tín dụng và những quyền lợi và trách nhiệm của mình.

Định rõ quy định về lãi suất và phí dịch vụ: Nhà nước cần quy định rõ ràng về lãi suất và phí dịch vụ để bảo vệ quyền lợi của khách hàng. Điều này đảm bảo tính minh bạch và công bằng trong quá trình cho vay và tránh việc khách hàng bị áp đặt các khoản phí không hợp lý.

Tăng cường kiểm soát rủi ro tín dụng: Nhà nước nên tăng cường kiểm soát chất lượng tín dụng và quản lý rủi ro tín dụng. Việc thẩm định khách hàng và đánh giá khả năng tài chính của họ cần được thực hiện một cách cẩn thận để tránh tình trạng nợ xấu tăng cao.

Khuyến khích sự cạnh tranh lành mạnh: Nhà nước có thể tạo môi trường cạnh tranh lành mạnh trong ngành tài chính, khuyến khích sự tham gia của nhiều ngân hàng và tổ chức tài chính. Điều này sẽ tạo ra lợi ích cho khách hàng thông qua việc cung cấp các sản phẩm tín dụng đa dạng và lựa chọn lãi suất hợp lý.

Đẩy mạnh công nghệ tài chính: Nhà nước nên đầu tư vào công nghệ tài chính để tăng cường tính hiệu quả và tiện lợi trong quá trình cho vay. Việc sử dụng các nền tảng trực tuyến và ứng dụng di động giúp giảm bớt thủ tục giấy tờ và tăng tốc độ xử lý hồ sơ vay.

3.3.2. Kiến nghị đối với NHNN

Đảm bảo minh bạch và công bằng: NHNN cần đảm bảo tính minh bạch và công bằng trong quá trình cho vay. Thông tin về các sản phẩm tín dụng, lãi suất, phí dịch vụ, và các điều kiện vay cần được công khai rõ ràng để khách hàng có thể hiểu và đưa ra quyết định thông minh.

Cải thiện quy trình vay: Ngân hàng cần nâng cao hiệu quả và tối ưu hóa quy trình vay để giảm thiểu thời gian và công sức của khách hàng. Việc đơn giản hóa các thủ tục, giảm bớt giấy tờ phức tạp và áp dụng công nghệ để xử lý hồ sơ nhanh chóng sẽ tăng cường trải nghiệm khách hàng.

Đào tạo và nâng cao năng lực nhân viên: NHNN cần đầu tư vào đào tạo và nâng cao năng lực của nhân viên liên quan đến hoạt động cho vay. Điều này bao gồm việc cung cấp kiến thức về tài chính, kỹ năng thẩm định và quản lý rủi ro, cũng như khả năng tư vấn và chăm sóc khách hàng.

Tăng cường quản lý rủi ro tín dụng: NHNN cần có hệ thống quản lý rủi ro tín dụng hiệu quả để đảm bảo sự ổn định và bền vững trong hoạt động cho vay. Đánh giá khách hàng một cách cẩn thận, xác định khả năng tài chính và đảm bảo việc trả nợ đúng hạn là yếu tố quan trọng.

Khuyến khích tài chính cá nhân thông qua giáo dục: NHNN có thể thúc đẩy giáo dục tài chính cá nhân để nâng cao nhận thức và kiến thức của khách hàng về quản lý tài chính. Điều này giúp khách hàng hiểu rõ hơn về các sản phẩm tín dụng, khả năng tài chính và cách quản lý nợ một cách có trách nhiệm.

Đồng hành và hỗ trợ khách hàng: NHNN cần tạo một môi trường thân thiện và hỗ trợ khách hàng trong quá trình vay vốn. Điều này bao gồm việc cung cấp tư vấn chuyên nghiệp, hỗ trợ giải đáp thắc mắc và xử lý các vấn đề phát sinh liên quan đến khoản vay.

3.3.3. Kiến nghị đối với Agribank

Cần nhất quán và đồng bộ trong việc thực hiện chính sách tín dụng với tầm nhìn dài hạn phù hợp với mục tiêu và chiến lược của Ngân hàng trong thời gian tới. Đa dạng hoá cũng như hiện đại hoá các sản phẩm phù hợp với từng giai đoạn phát triển đáp ứng nhu cầu của khách hàng ngày càng đa dạng. Đặc biệt đối với các sản phẩm tín chấp, Ngân hàng cần phải quảng bá sản phẩm này thêm đến với khách

hàng tiềm năng, điều kiện cho vay cũng cần được nới lỏng nhưng không quá tràn lan, không thể kiểm soát. Phân loại khách hàng ở nguồn vốn hiện có, có chính sách ưu đãi cụ thể với từng khách hàng. Đa dạng các loại hình huy động nhất là tiết kiệm trung và dài hạn, áp dụng lãi suất linh hoạt để tăng nguồn vốn trung/ dài hạn và tính ổn định vững chắc.

Quan tâm đến công tác đào tạo nguồn nhân lực, tăng cường hơn nữa giao lưu học hỏi và chia sẻ kinh nghiệm, nâng cao chất lượng quản trị điều hành, quản lý nguồn nhân lực, bổ sung cán bộ trẻ có năng lực, có trình độ về công nghệ thông tin. Bên cạnh đó, cần có những chính sách khen thưởng kịp thời nhằm động viên khích lệ tinh thần làm việc cho các cán bộ nhân viên.

Thiết lập các tiêu chí cụ thể cho cấp tín dụng, từ việc cấp tín dụng lần đầu đến việc gia hạn nợ nhằm đảm bảo mọi khoản tín dụng đều được giám sát quản lý chặt chẽ. Tổ chức phân tích tài chính doanh nghiệp, phân loại khách hàng để có cơ chế ưu đãi phù hợp đồng thời tránh những rủi ro trong kinh doanh. Nắm bắt tốt tình hình lãi suất trên thị trường để điều chỉnh lãi suất cho vay, huy động phù hợp.

Chú trọng thực hiện giải pháp về nâng cao chất lượng tín dụng, không để nợ xấu gia tăng. Hàng tháng thực hiện việc phân loại nợ, đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng để phục vụ cho công tác quản lý chất lượng và rủi ro tín dụng. Phối hợp nhịp nhàng hơn với các cơ quan chính quyền nhằm đảm bảo việc thu hồi nợ quá hạn hay phát mãi tài sản thế chấp đảm bảo quyền lợi của ngân hàng.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Từ những mục tiêu, chiến lược phát triển kinh doanh các sản phẩm cho vay KHCN của Agribank – CN Tây Sài Gòn, kết hợp với thực trạng và đánh giá những hạn chế và nguyên nhân làm hiệu quả hoạt động kinh doanh của các sản phẩm cho vay KHCN chưa đạt được những kết quả như mong muốn, qua đó đưa ra những giải pháp nhằm cải thiện khả năng cạnh tranh, nâng cao chất lượng các sản phẩm và công tác quản lý hoạt động cho vay KHCN cho Agribank – CN Tây Sài Gòn.

KẾT LUẬN

Trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang hội nhập quốc tế và cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại ngày càng khốc liệt, việc duy trì hoạt động kinh doanh ổn định và tăng trưởng liên tục của Ngân hàng Nông nghiệp và Phát triển Nông thôn Việt Nam (Agribank) là một thành tựu đáng chú ý. Mặc dù Agribank - CN Tây Sài Gòn đã có những lợi thế, song vẫn đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức trong tương lai.

Với mục tiêu củng cố vị thế và phát triển ngân hàng một cách bền vững, Agribank - CN Tây Sài Gòn cần duy trì hoạt động kinh doanh ổn định và định hướng chiến lược để đạt tăng trưởng liên tục. Đồng thời, việc đánh giá kết quả đạt được, phân tích những hạn chế và rút ra bài học kinh nghiệm là cần thiết. Từ đó, đưa ra chiến lược phát triển nhanh chóng và vững chắc trong tương lai, góp phần xây dựng Agribank trở thành một ngân hàng vững mạnh trong khu vực.

Trên con đường này, Agribank - CN Tây Sài Gòn cần tiếp tục nắm bắt cơ hội phát triển một cách linh hoạt và sáng tạo. Đồng thời, đẩy mạnh công nghệ và sự sáng tạo trong phục vụ khách hàng, đảm bảo môi trường giao dịch an toàn, tiện lợi và tăng cường trải nghiệm khách hàng.

Agribank - CN Tây Sài Gòn cũng cần tăng cường đào tạo và phát triển năng lực cho đội ngũ nhân viên, đảm bảo họ có kiến thức chuyên môn sâu rộng và kỹ năng tương tác tốt để cung cấp dịch vụ tư vấn chất lượng và thân thiện đến khách hàng.

Ngoài ra, việc xây dựng mối quan hệ đối tác đáng tin cậy và bền vững với các tổ chức tài chính khác, cũng như mở rộng mạng lưới chi nhánh và điểm giao dịch, sẽ giúp Agribank - CN Tây Sài Gòn tăng cường sự hiện diện và tiếp cận khách hàng rộng hơn.

Tổng quan, việc duy trì hoạt động kinh doanh ổn định và phát triển liên tục là mục tiêu quan trọng của Agribank - CN Tây Sài Gòn. Bằng cách áp dụng chiến lược phát triển đúng đắn, tận dụng cơ hội, và tăng cường năng lực nhân viên, Agribank có thể đạt được sự vững mạnh và đóng góp tích cực trong việc phát triển ngành ngân hàng nông nghiệp và phát triển nông thôn tại Việt Nam.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Thu Hằng - Cho vay cá nhân là gì? Quy trình vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng (<https://bepos.io/blogs/cho-vay-ca-nhan-la-gi/#ftoc-heading-1>)
2. Website Agribank (<https://www.agribank.com.vn>)
3. Nguyễn Tuyết Anh - Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay của ngân hàng thương mại (https://luanvan1080.com/cho-vay-ngan-hang-thuong-mai.html#mctoc_1d69stt5jv)
4. Trung Dũng - Agribank hỗ trợ hơn 70.000 khách hàng bị ảnh hưởng do dịch bệnh Covid-19 (<https://baotainguyenmoitruong.vn/agribank-ho-tro-hon-70-000-khach-hang-bi-anh-huong-do-dich-benh-covid-19-329262.html>)
5. Thư viện pháp luật (<https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Thong-tu-sua-doi-Thong-tu-39-2016-TT-NHNN-hoat-dong-cho-vay-cua-to-chuc-tin-dung-601440.aspx>)
6. Báo cáo thường niên của Agribank 2021 (https://www.agribank.com.vn/wcm/connect/67756266-cd5c-480da35b0e372f0c10f0/BCN+2021.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-67756266-cd5c-480d-a35b-0e372f0c10f0-owJxhEz)
7. Báo cáo thường niên của Agribank 2022 (https://www.agribank.com.vn/wcm/connect/25572f57-6366-4345-932f-a09736413356/BCTN+2022+18.5+zip.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-25572f57-6366-4345-932f-a09736413356-oxBBFrN)
8. Báo cáo thường niên của Agribank 2023 (https://www.agribank.com.vn/wcm/connect/1d6eb3e5-c3f8-43fa-8985-100f3bb6bc29/BCTN+2023+%28tieng+viet%29+-compressed_1.pdf?MOD=AJPERES&CONVERT_TO=url&CACHEID=ROOTWORKSPACE-1d6eb3e5-c3f8-43fa-8985-100f3bb6bc29-oZSzLYf)