

# CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NHTM

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

### 1.1.1. Khái niệm về cho vay tại NHTM

NHTM là ngân hàng kinh doanh tiền tệ vì mục tiêu lợi nhuận. Ngân hàng thương mại hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi của khách hàng để cấp tín dụng và thực hiện nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán. Với tư cách là tổ chức kinh doanh, hoạt động của NHTM dựa trên cơ sở chế độ hạch toán kinh tế, nhằm mục tiêu lợi nhuận. Ngân hàng thương mại được pháp luật cho phép thực hiện rộng rãi các loại nghiệp vụ kinh doanh ngân hàng như: nhận tiền gửi có kì hạn, không kì hạn; thực hiện nghiệp vụ chiết khấu; dịch vụ thanh toán; huy động vốn bằng cách phát hành chứng chỉ nhận nợ...

### 1.1.2. Phân loại cho vay tại NHTM

NHTM cung cấp đa dạng các hình thức cho vay nhằm đáp ứng mọi nhu cầu và khả năng thanh toán của cả cá nhân và doanh nghiệp. Sau đây là một số hình thức cho vay thông dụng tại ngân hàng thương mại. Căn cứ theo điều 10 trang 39/2016 thông tư của Ngân Hàng Nhà Nước.

#### ❖ Căn cứ theo thời hạn

Cho vay ngắn hạn là hình thức cho vay có thời hạn tối đa 12 tháng, thường được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động của các doanh nghiệp và các chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

Cho vay trung hạn là các khoản vay có thời hạn từ trên 12 tháng đến tối đa 60 tháng, thường được sử dụng để đầu tư vào mua sắm tài sản cố định, nâng cấp hoặc đổi mới thiết bị.

Cho vay dài hạn là các khoản vay có thời hạn trên 60 tháng, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn cho các mục tiêu dài hạn như xây dựng nhà ở, đầu tư vào các xí nghiệp hoặc mở rộng quy mô hoạt động.

#### ❖ Căn cứ theo mục đích sử dụng

Cho vay kinh doanh là loại hình tín dụng dành cho các doanh nghiệp, bao gồm cho vay sản xuất và lưu thông hàng hóa, nhằm hỗ trợ họ thực hiện các hoạt động sản xuất và kinh doanh.

Cho vay tiêu dùng là một hình thức tín dụng phổ biến, trong đó các tổ chức tài chính, như ngân hàng và công ty tài chính, cho vay tiền cho cá nhân để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng hàng ngày.

Cho vay sản xuất kinh doanh (SXKD) là loại hình vay vốn mà các tổ chức tài chính cung cấp cho cá nhân, hộ kinh doanh hoặc doanh nghiệp để phục vụ cho các hoạt động sản xuất và kinh doanh của họ.

Cho vay khác là thuật ngữ chung để chỉ các loại hình cho vay không thuộc các nhóm thông thường như cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh, hay cho vay thế chấp. Các hình thức cho vay này thường mang tính chất đặc thù, được thiết kế để phục vụ cho những mục đích và nhóm khách hàng riêng biệt.

#### ❖ **Căn cứ vào tài sản đảm bảo của khách hàng**

Cho vay có đảm bảo là loại hình tín dụng mà các khoản vay được cung cấp phải có tài sản tương đương để thế chấp. Các hình thức đảm bảo có thể bao gồm cầm cố, thế chấp, chiết khấu, và bảo lãnh. Đối với khách hàng không có uy tín cao, ngân hàng yêu cầu phải có tài sản đảm bảo để có thêm một nguồn thu phụ, nhằm bù đắp lại khoản vay trong trường hợp người vay không thể chi trả nợ.

Ngược lại, cho vay không có đảm bảo là hình thức cho vay mà không yêu cầu tài sản thế chấp, chỉ dựa vào uy tín tín chấp của khách hàng. Hình thức này thường áp dụng cho những khách hàng truyền thống, có quan hệ làm ăn lâu dài với ngân hàng, có tình hình tài chính lành mạnh, và có uy tín tốt trong việc trả nợ đúng hạn cả gốc lẫn lãi. Khách hàng này cũng cần có dự án sản xuất kinh doanh khả thi và có khả năng hoàn trả nợ đầy đủ.

#### ❖ **Căn cứ theo đối tượng**

Cho vay khách hàng cá nhân (KHCCN) là hình thức mà các tổ chức tài chính, như ngân hàng và công ty tài chính, cung cấp vốn cho cá nhân để đáp ứng các nhu cầu trong cuộc sống. Đơn giản hơn, khi bạn cần tiền để mua nhà, mua xe, đi du lịch, sửa chữa nhà cửa, hoặc chi tiêu cá nhân, bạn có thể vay từ ngân hàng để đáp ứng những nhu cầu này.

Cho vay khách hàng doanh nghiệp (KHDN) là hình thức mà các tổ chức tài chính, bao gồm ngân hàng và công ty tài chính, cung cấp vốn cho các doanh nghiệp để hỗ trợ hoạt động sản xuất và kinh doanh. Đây là một trong những hoạt động tín dụng quan trọng nhất của các tổ chức tài chính, đóng vai trò thiết yếu trong việc thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

### **1.1.3. Vai trò cho vay tại NHTM**

**Đối với khách hàng:** Người gửi tiền có thể thu lợi từ khoản tiền nhàn rỗi của mình dưới hình thức lãi suất, đảm bảo an toàn cho khoản tiền gửi và nhận được các tiện ích khác từ ngân hàng. Đối với người đi vay, ngân hàng giúp đáp ứng nhu cầu vốn tạm thời thiếu hụt trong quá trình sản xuất kinh doanh, đồng thời mang lại sự tiện lợi, tiết kiệm chi phí, thời gian, và đảm bảo an toàn, hợp pháp.

**Đối với ngân hàng:** Chức năng này là nền tảng cho sự tồn tại và phát triển của ngân hàng, mang lại lợi nhuận từ chênh lệch giữa lãi suất cho vay và lãi suất tiền gửi. Ngoài ra, nó còn là cơ sở để ngân hàng thương mại tạo ra tiền gửi, qua đó góp phần mở rộng quy mô tín dụng cho nền kinh tế.

**Đối với nền kinh tế:** Chức năng này giúp điều hòa dòng vốn tiền tệ, chuyển vốn từ nơi tạm thời dư thừa đến nơi đang thiếu hụt, từ đó hỗ trợ phát triển sản xuất kinh doanh và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế.

## **1.2. Cơ sở lý luận về cho vay tiêu dùng tại NHTM**

### **1.2.1. Khái niệm cho vay tiêu dùng tại NHTM**

Cho vay tiêu dùng là một hình thức cấp tín dụng mà một người dân hoặc hộ gia đình vay tiền từ ngân hàng, với mục đích sử dụng tiền đó cho việc tiêu dùng cá nhân như mua sắm, du lịch, trang trải chi phí hằng ngày, hoặc các mục đích khác không liên quan đến việc đầu tư hoặc kinh doanh.

Với những thỏa thuận đã ký kết giữa hai bên về số tiền vay, thời gian vay và lãi suất phải trả, ngân hàng cho phép khách hàng sử dụng số tiền vay trước khi họ có khả năng hoàn trả, tạo điều kiện để khách hàng nâng cao chất lượng cuộc sống. Đối tượng của cho vay tiêu dùng là các cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu chi tiêu chính đáng.. Những người có năng lực thanh toán khoản vay (thu nhập, tài sản đảm bảo,...)

### **1.2.2. Đặc điểm cho vay tiêu dùng tại NHTM**

❖ **Cho vay tiêu dùng có khả năng sinh lời cao**

Cho vay tiêu dùng là một trong những danh mục mang lại lợi nhuận cao nhất trong danh mục cho vay của ngân hàng. Các khoản cho vay này thường có định giá cao, được xác định dựa trên chi phí cho vay tiêu dùng và đi kèm với mức độ rủi ro cao.

Khi người tiêu dùng vay tiền từ ngân hàng, họ thường quan tâm đến việc có vay được tiền hay không và sẵn sàng chấp nhận mức lãi suất cao để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của mình. Có thể nói, cho vay tiêu dùng mang lại nguồn thu nhập rất lớn cho ngân hàng. Đây là một thị trường rộng lớn, nhiều tiềm năng và sẽ tiếp tục phát triển mạnh trong tương lai.

#### ❖ **Chi phí cho vay tiêu dùng cao**

Chi phí cho vay tiêu dùng thường cao do quy mô mỗi khoản vay nhỏ, thời gian vay ngắn và rủi ro cao. Thông tin cá nhân của khách hàng không đầy đủ và chưa chính xác, khiến ngân hàng tốn nhiều thời gian và chi phí cho việc tiếp nhận hồ sơ và thẩm định khách hàng. Bên cạnh đó, do số lượng các khoản vay tiêu dùng thường rất lớn, ngân hàng phải chịu thêm chi phí quản lý, theo dõi, và kiểm tra khách hàng thường xuyên. Những yếu tố này làm cho chi phí thực hiện một khoản cho vay tiêu dùng của ngân hàng thường cao hơn.

### **1.2.3. Phân loại cho vay tiêu dùng tại NHTM**

#### ❖ **Căn cứ vào mục đích cho vay**

Cho vay tiêu dùng cư trú là các khoản vay nhằm tài trợ cho nhu cầu mua sắm, xây dựng hoặc cải tạo nhà ở cho khách hàng là cá nhân, hộ gia đình.

Cho vay tiêu dùng phi cư trú là các khoản cho vay nhằm tài trợ cho việc trang trải các chi phí như: Mua sắm xe, đồ dùng gia đình, chi phí học hành, giải trí du lịch,...

#### ❖ **Căn cứ vào thời gian vay**

Cho vay tiêu dùng theo thời gian là hình thức cho vay vốn mà người vay sẽ nhận được khoản tiền vay trong một khoảng thời gian nhất định, thường được quy định trong hợp đồng vay. Khoản vay này được sử dụng cho mục đích tiêu dùng cá nhân, không phục vụ cho mục đích kinh doanh. Thời gian cho vay tiêu dùng là:

- Ngắn hạn: 3 tháng, 6 tháng, 12 tháng
- Trung hạn: 18 tháng, 24 tháng, 36 tháng
- Dài hạn: 48 tháng, 60 tháng, 72 tháng

Cho vay tiêu dùng theo tài sản đảm bảo (TSDB) là hình thức cho vay mà người vay cần thế chấp tài sản để đảm bảo cho khoản vay. Tài sản thế chấp có thể bao gồm bất động sản như nhà đất, chung cư hoặc xe cộ.

#### **1.2.4. Vai trò cho vay tiêu dùng tại NHTM**

##### **❖ Đối với nền kinh tế**

Sự tăng trưởng kinh tế ổn định tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển. Ngược lại, cho vay tiêu dùng cũng có tác động tích cực đến kinh tế và xã hội. Nó là một đòn bẩy kinh tế quan trọng, giúp kích cầu tiêu dùng và từ đó thúc đẩy sản xuất phát triển, góp phần vào tăng trưởng kinh tế. Nhờ vào các khoản vay tiêu dùng, người dân có thể đáp ứng nhu cầu chi tiêu, nâng cao chất lượng cuộc sống, tạo tâm lý thoải mái và cải thiện hiệu suất công việc.

##### **❖ Đối với NHTM:**

Hoạt động chính của ngân hàng là nhận tiền gửi từ khách hàng với cam kết hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay nhằm tạo ra lợi nhuận. Trong đó, cho vay tiêu dùng mang lại nhiều lợi ích quan trọng, góp phần đem lại lợi nhuận cao cho ngân hàng. Hình thức cho vay này giúp ngân hàng nâng cao khả năng cạnh tranh với các tổ chức tín dụng khác, thu hút thêm nhiều khách hàng mới và mở rộng mối quan hệ với khách hàng hiện tại, qua đó tăng cường khả năng huy động vốn.

Ngoài ra, thông qua cho vay tiêu dùng, ngân hàng có thể thu được lợi nhuận đáng kể, đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, tăng thu nhập và phân tán rủi ro. Việc tham gia điều tiết nguồn vốn cũng giúp nâng cao hiệu quả sử dụng vốn trong nền kinh tế, thúc đẩy sự phát triển của thị trường tài chính. Bên cạnh đó, ngân hàng còn hỗ trợ Ngân hàng Trung ương trong việc thực thi chính sách tiền tệ và đạt được các mục tiêu kinh tế đã đề ra.

##### **❖ Đối với người tiêu dùng:**

Về phía người vay, các ngân hàng nhận thấy rằng cho vay tiêu dùng mang lại nhiều lợi ích. Nó không chỉ giúp người tiêu dùng có được một khoản tiền lớn ngay khi cần để chi tiêu cá nhân hoặc cho những mục đích khác mà còn cho phép họ trả dần từ thu nhập trong tương lai. Hình thức này đặc biệt hữu ích trong các trường hợp chi tiêu cấp thiết như giáo dục hay y tế. Nhờ đó, cho vay tiêu dùng giúp người tiêu dùng cân đối nhu cầu hiện tại với khả năng thanh toán trong tương lai.

So với việc phải vay nóng từ bên ngoài, lãi suất cho vay tiêu dùng của ngân hàng thường hợp lý hơn. Thời hạn vay và phương thức trả nợ cũng linh hoạt, được điều chỉnh phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng. Rủi ro lớn nhất đối với khách hàng chỉ xảy ra khi họ không trả được nợ, khiến ngân hàng phải cầm cố tài sản thế chấp. Tuy nhiên, nếu khách hàng tuân thủ các yêu cầu của ngân hàng và mua bảo hiểm theo khuyến nghị, rủi ro này sẽ được giảm thiểu tối đa.

Hiện nay, điều kiện và thủ tục để có được khoản vay tiêu dùng nhìn chung không quá phức tạp. Khách hàng chỉ cần cung cấp bằng chứng về hộ khẩu thường trú tại cùng địa bàn tỉnh, thành phố, cùng với các giấy tờ liên quan. Ngoài ra, người vay cần xác minh mức thu nhập hàng tháng ổn định, đảm bảo khả năng trả nợ và mục đích sử dụng vốn vay hợp lý.

### **1.2.5. Nguyên tắc cho vay tiêu dùng tại NHTM**

#### **❖ Điều kiện cho vay:**

**Đối tượng vay:** Cá nhân đủ năng lực hành vi dân sự và có hộ khẩu thường trú hoặc tạm trú tại địa bàn nơi ngân hàng thương mại hoạt động.

**Mục đích vay:** Việc sử dụng vốn vay phải có mục đích rõ ràng, hợp pháp, phù hợp với quy định của pháp luật và không trái với đạo đức hay thuần phong mỹ tục.

**Khả năng thanh toán:** Người vay cần có khả năng trả nợ đầy đủ và đúng hạn cả gốc lẫn lãi.

**Bảo đảm cho khoản vay:** Ngân hàng thương mại có thể yêu cầu người vay cung cấp tài sản bảo đảm cho khoản vay, như tài sản thế chấp hoặc bảo lãnh.

#### **❖ Hồ sơ vay:**

**Đơn đề nghị vay vốn:** Do người vay lập theo mẫu của NHTM.

**Chứng minh nhân dân/Căn cước công dân:** Còn hạn sử dụng.

**Hộ khẩu thường trú hoặc tạm trú:** Còn hạn sử dụng.

**Giấy tờ chứng minh thu nhập:** Hợp đồng lao động, bảng lương, sổ tiết kiệm, giấy tờ chứng minh thu nhập khác,...

**Giấy tờ về tài sản bảo đảm (nếu có):** Hợp đồng mua bán nhà đất, sổ đỏ, sổ xanh, giấy đăng ký xe cộ,...

❖ **Lãi suất:**

Lãi suất cho vay tiêu dùng được NHTM quyết định dựa trên các yếu tố như điều kiện thị trường, rủi ro cho vay, khả năng thanh toán của người vay,...

NHTM phải công khai lãi suất cho vay tiêu dùng trên website, bảng giá tại quầy giao dịch và các kênh thông tin khác.

❖ **Thời gian cho vay tiêu dùng:**

Thời gian cho vay tiêu dùng tối đa không quá 60 tháng đối với khoản vay không bảo đảm bằng tài sản và không quá 72 tháng đối với khoản vay có bảo đảm bằng tài sản.

❖ **Phương thức trả nợ:**

NHTM có thể áp dụng nhiều phương thức trả nợ khác nhau cho khoản vay tiêu dùng như trả góp hàng tháng, trả lãi trước gốc sau,...

### **1.3. Phân loại cho vay tiêu dùng của NHTM**

❖ **Phân loại theo thời gian vay**

**Vay ngắn hạn:** Các khoản vay ngắn hạn có thời hạn từ 12 tháng trở xuống, thường được sử dụng để tài trợ cho tài sản lưu động hoặc đáp ứng nhu cầu vốn ngắn hạn của Nhà nước, doanh nghiệp, hộ sản xuất, và cá nhân. Ngân hàng có thể cung cấp các khoản vay này thông qua hình thức cho vay trực tiếp hoặc gián tiếp, theo món hoặc theo hạn mức, có hoặc không cần tài sản đảm bảo. Các hình thức cho vay phổ biến bao gồm chiết khấu, thấu chi, và luân chuyển.

**Vay trung và dài hạn:** Các khoản vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm được coi là vay trung hạn, trong khi các khoản vay từ 5 năm trở lên được xếp vào loại vay dài hạn. Những khoản vay này thường chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ cho vay của các ngân hàng thương mại và đóng góp phần lớn vào lợi nhuận từ hoạt động cho vay.

❖ **Phân loại theo hình thức đảm bảo**

- **Tài sản sở hữu của khách hàng**

Cho vay thế chấp: Với hình thức này, người vay phải chuyển giao giấy tờ chứng nhận quyền sở hữu hoặc quyền sử dụng tài sản đảm bảo cho ngân hàng giữ trong suốt thời gian vay đã thỏa thuận.

Cho vay cầm cố: là hình thức cho vay trong đó ngân hàng yêu cầu khách hàng chuyển quyền kiểm soát tài sản đảm bảo cho ngân hàng trong thời gian vay đã cam kết.

Danh mục và điều kiện của tài sản cầm cố được ngân hàng quy định cụ thể, dựa trên quy định pháp luật và chính sách tín dụng của từng ngân hàng.

#### - **Tài sản hình thành bằng vốn vay**

Nếu khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng không có tài sản đảm bảo, hoặc tài sản đó không đáp ứng đủ yêu cầu của ngân hàng, ngân hàng có thể yêu cầu khách hàng sử dụng chính tài sản được hình thành từ khoản vay để làm vật đảm bảo. Để đảm bảo tài sản không bị bán hoặc sử dụng không cẩn thận, gây giảm giá trị, ngân hàng thường yêu cầu khách hàng cam kết bảo quản tài sản, mua bảo hiểm với ngân hàng là người thụ hưởng, và chuyển toàn bộ giấy tờ sở hữu tài sản cho ngân hàng giữ.

#### ❖ **Phân loại hình thức cho vay**

Cho vay thấu chi: là dịch vụ của ngân hàng cho phép khách hàng chi tiêu vượt quá số tiền thực có trong tài khoản thanh toán của họ. Khoản tiền vượt quá này được gọi là hạn mức thấu chi. Ngân hàng sẽ tính lãi suất đối với số tiền vượt mức mà khách hàng đã chi tiêu.

Cho vay trực tiếp: là hình thức cho vay truyền thống, trong đó người vay đến trực tiếp ở phòng giao dịch của ngân hàng hoặc công ty tài chính để nộp hồ sơ, thẩm định và ký hợp đồng vay vốn.

Cho vay gián tiếp: là hình thức cho vay mà công ty tài chính hoặc ngân hàng thông qua một đơn vị trung gian để cung cấp vốn vay cho người vay.

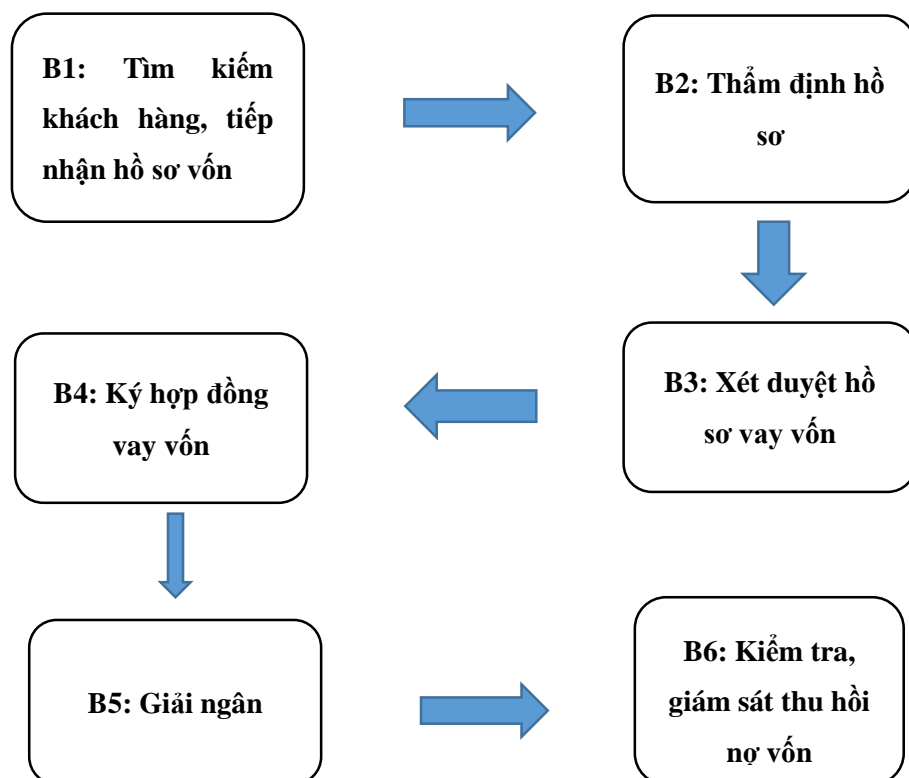
Cho vay hạn mức là hình thức tín dụng mà ngân hàng cấp cho khách hàng một hạn mức vay tối đa. Trong khoảng thời gian quy định, khách hàng có thể linh hoạt sử dụng số tiền trong giới hạn này và chỉ phải trả lãi suất trên số tiền thực tế đã sử dụng.

Cho vay luân chuyển: là hình thức cho vay vốn mà ngân hàng cấp cho doanh nghiệp một khoản tiền nhất định để mua nguyên liệu, vật tư, sản xuất hàng hóa và bán hàng. Sau khi bán hàng, doanh nghiệp sẽ thanh toán khoản vay và tiếp tục vay vốn để thực hiện chu trình sản xuất - kinh doanh tiếp theo.

Cho vay trả góp: là người vay tiền sẽ thanh toán khoản vay với lãi suất theo đúng thời hạn đã ký trên hợp đồng vay vốn.

## 1.4. Quy trình cho vay tiêu dùng tại NHTM

Sơ đồ 1. 1: Quy trình cho vay



**Nguồn:** Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín- Chi nhánh Hồ Chí Minh

Giải thích quy trình:

### **Bước 1: Tìm kiếm khách hàng tiếp nhận hồ sơ vốn**

Cán bộ nhân viên Vietbank tiếp xúc với cá nhân, doanh nghiệp có nhu cầu vay vốn để phục vụ tiêu dùng hay mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh để tư vấn cũng như hiểu thêm về thông tin của khách hàng.

### **Bước 2: Thẩm định hồ sơ**

Ngân hàng sẽ thẩm định hồ sơ vay vốn của khách hàng để đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng.

Quá trình thẩm định bao gồm:

- Xác minh thông tin khách hàng.
- Đánh giá năng lực tài chính của khách hàng.
- Đánh giá mục đích sử dụng vốn vay.
- Đánh giá tài sản đảm bảo (nếu có).

### **Bước 3: Xét duyệt hồ sơ vay vốn**

Sau khi thẩm định xong, ngân hàng sẽ xếp duyệt hồ sơ vay vốn của khách hàng. Hồ sơ vay vốn được xếp duyệt có thể bao gồm:

- Được duyệt.
- Duyệt có điều kiện.
- Không được duyệt.

#### **Bước 4: Ký hợp đồng vay vốn**

Nếu hồ sơ vay vốn được duyệt, khách hàng và ngân hàng sẽ ký hợp đồng vay vốn. Hợp đồng vay vốn ghi rõ các điều khoản và cam kết của hai bên, bao gồm:

- Số tiền vay.
- Lãi suất.
- Thời hạn vay.
- Phương thức thanh toán.
- Tài sản đảm bảo (nếu có).
- Các điều khoản khác

#### **Bước 5: Giải ngân**

Soạn thảo hợp đồng và khế ước nhận nợ theo mẫu của ngân hàng. Khách hàng và đại diện ngân hàng ký tên vào ba bản hợp đồng: một bản khách hàng giữ, một bản ngân hàng lưu hồ sơ, và một bản do kế toán ngân hàng giữ.

Ngân hàng sẽ thực hiện giải ngân sau khi hoàn tất các thủ tục đảm bảo tiền vay và các chứng từ cần thiết. Các chứng từ giải ngân bao gồm:

- Khế ước nhận nợ
- Chứng từ chứng minh mục đích sử dụng vốn
- Giấy lãnh tiền mặt, ủy nhiệm chi, hoặc lệnh chi tiền
- Chứng minh thư hoặc hộ chiếu của người giao dịch
- Các giấy tờ liên quan khác.

#### **Bước 6: Kiểm tra giám sát, thu hồi nợ vốn**

Ngân hàng sẽ theo dõi và quản lý khoản vay của khách hàng trong toàn bộ thời gian vay. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán đầy đủ gốc và lãi vay đúng hạn theo quy định trong hợp đồng. Sau khi kết thúc thời hạn vay, khách hàng phải thanh toán toàn bộ số tiền gốc và lãi vay cho ngân hàng. Ngân hàng sẽ thực hiện giải chấp tài sản đảm bảo (nếu có) cho khách hàng sau khi khoản vay đã được thanh toán hoàn tất.

## **1.5. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng**

### **1.5.1. Nhân tố khách quan**

#### **❖ Nhân tố kinh tế**

Tăng trưởng kinh tế: Khi nền kinh tế tăng trưởng, thu nhập hộ gia đình và niềm tin của người tiêu dùng tăng lên, dẫn đến người tiêu dùng sẽ tăng cao lên.

Lãi suất: Lãi suất ảnh hưởng đến chi phí vay vốn của người tiêu dùng. Lãi suất thấp khuyến khích vay tiêu dùng, trong khi lãi suất cao có thể kìm hãm nhu cầu vay.

Tỷ lệ thất nghiệp: Tỷ lệ thất nghiệp cao dẫn đến rủi ro nợ cao hơn cho người cho vay, do đó có thể hạn chế hoạt động cho vay tiêu dùng.

Lạm phát: Lạm phát cao làm giảm sức mua của tiền lương, khiến người tiêu dùng có nhu cầu vay để duy trì mức sống.

Ổn định kinh tế vĩ mô: Môi trường kinh tế vĩ mô ổn định tạo niềm tin cho người tiêu dùng và người cho vay, thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng.

Tình hình nợ xấu: Trong những năm gần đây, Vietbank đã đẩy mạnh việc cho vay, đặc biệt trong các lĩnh vực rủi ro cao như bất động sản và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Việc mở rộng tín dụng quá nhanh mà không kiểm soát tốt chất lượng khách hàng có thể dẫn đến nợ xấu gia tăng. Dịch bệnh đã gây ra nhiều khó khăn cho các doanh nghiệp và cá nhân vay vốn, làm tăng số lượng các khoản nợ không thể thanh toán đúng hạn.

#### **❖ Nhân tố nhân khẩu**

Dân số: Dân số tăng dần đến nhu cầu vay tiêu dùng cao hơn, đặc biệt là đối với các sản phẩm như nhà ở, giáo dục và chăm sóc sức khỏe.

Cấu trúc dân số: Cấu trúc dân số trẻ với tỷ lệ người trong độ tuổi lao động cao thúc đẩy nhu cầu vay tiêu dùng.

Mức độ đô thị hóa: Mức độ đô thị hóa cao dẫn đến thay đổi lối sống và nhu cầu tiêu dùng mới, thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng.

Thu nhập: Thu nhập bình quân đầu người cao hơn dẫn đến khả năng chi trả cho vay tiêu dùng cao hơn.

#### **❖ Nhân tố pháp lý và thể chế**

Chính sách tiền tệ: Chính sách tiền tệ của chính phủ, bao gồm việc điều chỉnh lãi suất và kiểm soát cung tiền, có thể tác động đến hoạt động cho vay tiêu dùng.

Quy định của ngành ngân hàng: Các quy định liên quan đến vốn, thanh khoản, và tỷ lệ dự phòng của ngân hàng ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng cho vay của các tổ chức tài chính.

Luật bảo vệ người tiêu dùng: Các luật bảo vệ người tiêu dùng hiệu quả có thể giảm thiểu rủi ro cho người vay và thúc đẩy sự phát triển của hoạt động cho vay tiêu dùng.

#### ❖ **Nhân tố cạnh tranh**

Cạnh tranh giữa các tổ chức cho vay thường dẫn đến việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cho vay tiêu dùng ngày càng đa dạng và hấp dẫn hơn cho khách hàng.

Đồng thời, sự phát triển của các công nghệ mới, như fintech, giúp giảm chi phí cho vay và mở rộng khả năng tiếp cận đến nhiều khách hàng hơn, từ đó thúc đẩy sự gia tăng trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng.

### **1.5.2 Nhân tố chủ quan**

#### ❖ **Nhu cầu tiêu dùng của ngân hàng**

Tuổi tác: Khách hàng trẻ tuổi thường có nhu cầu vay tiêu dùng để mua sắm các mặt hàng như xe máy, điện thoại, du lịch,...

Nghề nghiệp: Một số ngành nghề có thu nhập cao nhưng không ổn định, dẫn đến nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng để trang trải các chi phí sinh hoạt.

Tâm lý: Xu hướng ưa chuộng tiêu dùng ngay lập tức và thanh toán sau cũng góp phần thúc đẩy nhu cầu vay tiêu dùng.

Mức độ tiếp cận thông tin: Khách hàng càng dễ dàng tiếp cận thông tin về các sản phẩm cho vay tiêu dùng càng có khả năng vay cao hơn.

#### ❖ **Chính sách cho vay của ngân hàng**

Lãi suất: Lãi suất vay tiêu dùng ảnh hưởng trực tiếp đến khả năng vay của khách hàng; lãi suất thấp thường khuyến khích khách hàng vay nhiều hơn.

Điều kiện vay: Các điều kiện vay như số tiền vay tối đa, thời hạn vay, và yêu cầu về tài sản đảm bảo cũng tác động đến quyết định vay của khách hàng.

Quy trình thủ tục: Thủ tục vay đơn giản và nhanh chóng sẽ thu hút nhiều khách hàng hơn.

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ chất lượng tốt, với đội ngũ nhân viên tư vấn nhiệt tình và chu đáo, sẽ tạo sự tin tưởng cho khách hàng và khuyến khích họ vay tiêu dùng.

### ❖ **Khả năng tài chính và nguồn vốn của khách hàng**

Thu nhập: Khả năng trả nợ của khách hàng phụ thuộc vào thu nhập của họ. Thu nhập càng cao, khả năng trả nợ càng tốt và khách hàng càng có khả năng vay cao hơn.

Công việc: Công việc ổn định với thu nhập đều đặn sẽ giúp khách hàng có khả năng trả khoản vay từ ngân hàng.

Tài sản thế chấp là một yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến khả năng vay vốn của khách hàng. Khi khách hàng có tài sản thế chấp có giá trị cao, họ thường được ngân hàng cho vay với hạn mức cao hơn, vì tài sản này giúp giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.

Lịch sử tín dụng: Lịch sử tín dụng tốt (thanh toán khoản vay đúng hạn) sẽ giúp khách hàng dễ dàng được vay tiêu dùng hơn.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Trong chương 1, tác giả đã cung cấp cái nhìn tổng quan về ngân hàng thương mại cổ phần, bao gồm phân loại ngân hàng thương mại, vai trò của hoạt động cho vay trong ngân hàng thương mại, cũng như các nguyên tắc và quy trình cho vay tiêu dùng. Chương này cho thấy sự đa dạng của các ngành nghề cho vay tiêu dùng và cách thức phân loại đối tượng vay, từ đó giúp ngân hàng thương mại trở nên phong phú hơn, có tiềm năng phát triển mạnh mẽ và dễ dàng tiếp cận khách hàng hơn.

Ngoài ra, chương 1 còn trình bày các nghiệp vụ chính trong ngân hàng, đồng thời phân loại các hình thức cho vay, giúp độc giả dễ dàng nhận biết các phương thức cho vay khác nhau. Một số văn bản pháp lý liên quan đến hoạt động cho vay cũng được nêu rõ, bao gồm các điều khoản nổi bật, nguyên tắc, quy trình thẩm định và kiểm tra việc sử dụng vốn vay, cũng như quy định về bồi thường thiệt hại, đảm bảo rằng các thỏa thuận giữa ngân hàng và khách hàng tuân thủ đúng quy định pháp luật.

Chương này cũng đề cập đến các quy định về cho vay khách hàng cá nhân theo Thông tư số 39/2016/TT-NHNN, quy định chi tiết về điều kiện, thời hạn, và lãi suất cho vay của các tổ chức tín dụng và chi nhánh ngân hàng nước ngoài. Những lý luận và thông tin này tạo nền tảng cho việc phân tích chi tiết hơn trong các chương tiếp theo của đề tài.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THƯƠNG TÍN - PGD HÀNG XANH - CHI NHÁNH BÌNH THẠNH**

### **2.1. Giới thiệu tổng quan về ngân hàng Vietbank - PGD Hàng Xanh - Chi nhánh Bình Thạnh**

Vietbank tên đầy đủ là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, thành lập từ năm 2007. Trải qua hơn 15 năm kinh nghiệm, với triết lý hoạt động “Luôn mang lại cho khách hàng những trải nghiệm thú vị”, ngân hàng đã phát triển mạng lưới hệ thống 113 chi nhánh/phòng giao dịch trải dài khắp các tỉnh thành. Về những dịch vụ ngân hàng bao gồm: Internet Banking, các gói dịch vụ tiền gửi, dịch vụ cho vay vốn,...

Vietbank tên đầy đủ là Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (tên quốc tế: Viet Nam Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank), mã chứng khoán: VBB. Đây là ngân hàng tư nhân hoạt động theo mô hình cổ phần dưới sự quản lý của Ngân hàng Nhà Nước. Cơ cấu tổ chức của Vietbank bao gồm cổ đông trong nước và nước ngoài, trong đó: cổ đông nước ngoài sở hữu 45.23% (số liệu cập nhật đến quý 1/2022).

Trải qua 15 năm hoạt động với số vốn điều lệ ban đầu 500 tỷ đồng, Vietbank đã không ngừng vươn lên chứng minh năng lực là một trong những ngân hàng trong top đầu với số vốn điều lệ tăng lên ấn tượng 4.190 tỷ đồng, tổng giá trị tài sản đạt đến 94.499 tỷ đồng cùng mạng lưới hệ thống 118 chi nhánh trải dài khắp các tỉnh thành (số liệu thống kê đến Quý I/2021).

Mặc dù là một ngân hàng trẻ, Vietbank đã cho thấy những chỉ số tăng trưởng tài chính ấn tượng, không phản ánh tuổi đời non trẻ của mình. Được thành lập vào năm 2007 với quy mô nhỏ và vốn ban đầu chỉ 200 tỷ đồng, Vietbank đã vượt qua nhiều giai đoạn khó khăn để đạt được những bước phát triển vững chắc và tốc độ tăng trưởng vượt bậc, thể hiện qua các chỉ số tài chính quan trọng.

Sau 10 năm hoạt động, vốn điều lệ của Vietbank đã tăng lên 3.249 tỷ đồng, gấp hơn 16 lần so với khi mới thành lập. Tổng tài sản của ngân hàng hiện đạt 35 nghìn tỷ đồng, huy động vốn đạt 30 nghìn tỷ đồng, và dư nợ cho vay đạt 24 nghìn tỷ đồng. Vietbank hiện đang phục vụ hàng trăm nghìn khách hàng trên khắp cả nước, với tỷ lệ khách hàng mới, bao gồm cả khách hàng cá nhân và doanh nghiệp, tăng trưởng đều đặn

qua các năm. Về chất lượng tín dụng, Vietbank duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức 1,7%, tuân thủ quy định của Ngân hàng Nhà nước là dưới 3%.

Vietbank đã triển khai thành công theo đề án tái cấu trúc NHNN giai đoạn (2011-2015), đáp ứng tất cả các yêu cầu của NHNN về các vấn đề trọng yếu đó là: Vietbank trở thành công ty đại chúng, không có tình trạng sở hữu chéo; tỷ lệ nợ xấu đưa về ngưỡng dưới quy định của NHNN, NHNN chấp thuận 100% chuyển đổi quỹ tiết kiệm lên thành phòng giao dịch và đặc biệt tăng cường khâu quản lý rủi ro phù hợp với các quy định hiện hành của NHNN.

Theo Đề án “Cơ cấu lại hệ thống các tổ chức tín dụng gắn với xử lý nợ xấu giai đoạn 2016-2020”, hệ thống ngân hàng đang quyết liệt bước vào quá trình tái cơ cấu và Vietbank thuộc nhóm những ngân hàng lành mạnh đang thực hiện Đề án tái cơ cấu này.

## **2.2. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Vietbank - PGD Hàng Xanh - Chi nhánh Bình Thạnh**

Vietbank - PGD Hàng Xanh - CN Bình Thạnh hiện cung cấp nhiều sản phẩm cho vay nhiều gói để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Đối với hình thức vay thế chấp tài sản, Vietbank có các sản phẩm cho phép vay đến 100% giá trị tài sản đảm bảo mà không giới hạn số tiền tối đa, bao gồm các khoản vay như mua nhà, mua xe ô tô, xây dựng hoặc sửa chữa nhà, du học, tiêu dùng mua sắm vật dụng gia đình, và khám chữa bệnh.

Đối với hình thức vay không có tài sản đảm bảo, Vietbank cung cấp các sản phẩm cho vay tiêu dùng với số tiền vay lên đến 500 triệu đồng và thời gian cho vay lên đến 60 tháng. Các sản phẩm này hướng đến những khách hàng có thu nhập ổn định như cán bộ nhân viên trong các đơn vị hành chính sự nghiệp, bệnh viện, trường học, hoặc các khoản vay thấu chi tài khoản thanh toán.

Trong bối cảnh lãi suất cho vay đang ở mức cao, Vietbank đã chủ động triển khai các chính sách giảm chi phí vốn cho cá nhân kinh doanh thông qua các gói vay lãi suất ưu đãi nhằm mang đến cho khách hàng có cơ hội tiếp cận nguồn vốn nhanh chóng, thuận tiện để đẩy mạnh sản xuất kinh doanh trong những tháng cuối năm.

Ngoài ưu đãi vượt trội về lãi suất cho vay, Vietbank cũng liên tục nâng cấp hệ sinh thái các giải pháp số, dịch vụ ngân hàng điện tử giúp khách hàng thực hiện giao dịch online mọi lúc mọi nơi, không cần tới quầy mà còn được đảm bảo an toàn và bảo

mật với chứng từ điện tử, được hỗ trợ miễn phí thường niên, phí chuyển khoản trong và ngoài hệ thống... với các phương thức xác thực đa dạng, tính bảo mật cao.

Trong thời gian tới, Vietbank sẽ tiếp tục chú trọng các giải pháp hỗ trợ khách hàng tiếp cận được vốn vay với nhiều chương trình ưu đãi lãi suất, thủ tục tinh gọn, thời gian xử lý nhanh chóng, phân kỳ trả nợ phù hợp và linh hoạt theo thu nhập/dòng tiền sản xuất kinh doanh của khách hàng... nhằm đảm bảo vốn vay phục vụ vào đúng các mục đích hợp lý và theo nhu cầu của khách hàng.

Các gói sản phẩm và dịch vụ của Vietbank được thiết kế đa dạng, đáp ứng nhu cầu sử dụng của từng khách hàng. Tùy thuộc vào số tiền vay, thời hạn và loại gói vay, khách hàng có thể hưởng mức lãi suất ưu đãi từ 6,3%/năm, với thời gian lãi suất cố định ưu đãi lên đến 24 tháng. Vietbank cung cấp mức cho vay tối đa lên đến 100% phương án sử dụng vốn, với thủ tục vay linh hoạt và thời gian giải ngân nhanh chóng.

Đặc biệt, các khách hàng đang có khoản vay hiện hữu tại Vietbank sẽ được hưởng thêm ưu đãi giảm biên độ lãi suất vay lên đến 0,5%/năm khi đăng ký vay thêm, nếu đáp ứng các điều kiện của chương trình.

❖ **Vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo**

**Bảng 2. 1: Vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo**

<b>Đặc điểm</b>	
Các cá nhân có thu nhập ổn định từ lương	25 – 55 tuổi
Số tiền vay	Tối đa 300 tỷ đồng
Thời hạn vay	Tối đa 60 tháng
Giảm áp lực cho các cá nhân	Trả góp gốc lãi hằng tháng
<b>Yêu cầu</b>	
CMND/ Thẻ CCCD/ Hộ chiếu/ hướng dẫn xác định thông tin cư trú	
Hợp đồng lao động/Quyết định bổ nhiệm	
Sao kê tài khoản lương	
Phương án vay vốn	

**Nguồn: Ngân hàng TMCP Vietbank - Chi nhánh Bình Thạnh**

❖ **Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo**

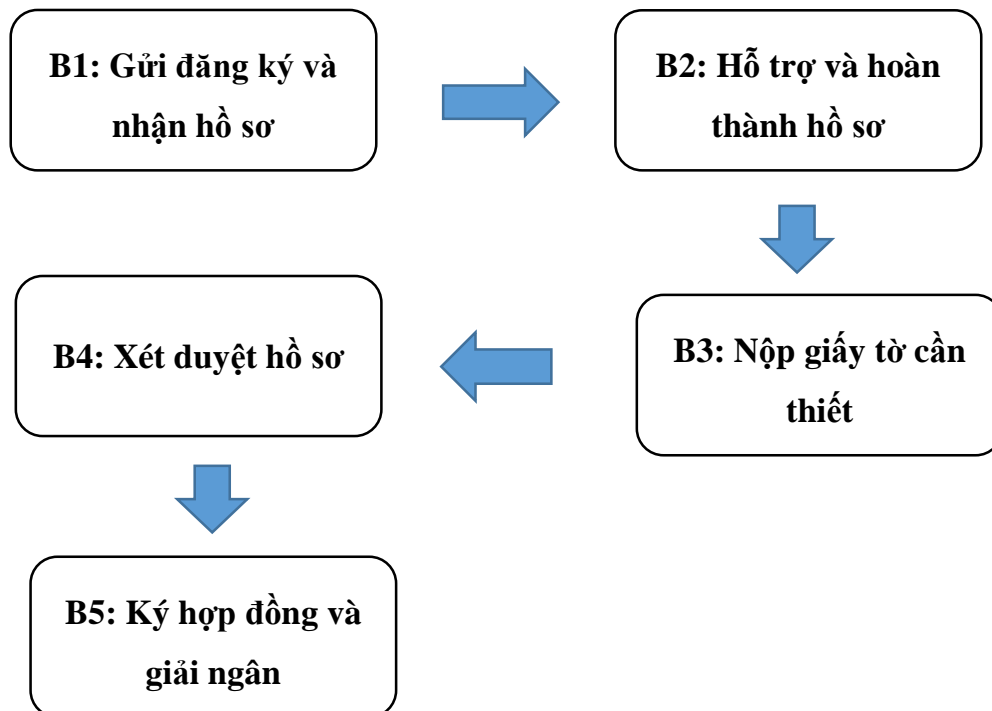
**Bảng 2. 2: Vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo**

<b>Đặc điểm</b>	
Khách hàng có nhu cầu vay vốn phục vụ nhu cầu đời sống của cá nhân hoặc gia đình	Không vượt quá 70 tuổi
Số tiền vay	100% nhu cầu vay
Thời hạn	Tối đa 120 tháng, giải quyết hồ sơ nhanh
<b>Yêu cầu</b>	
CMND/ Thẻ CCCD/ Hộ chiếu/ hướng dẫn xác định thông tin cư trú Hồ sơ chứng minh nguồn trả nợ Hồ sơ chứng minh mục đích sử dụng vốn Giấy tờ liên quan đến tài sản bảo đảm theo quy định của VietBank.	

**Nguồn: Ngân hàng TMCP Vietbank - Chi nhánh Bình Thạnh**

**2.3. Quy trình cho vay tiêu dùng tại ngân hàng Vietbank - PGD Hàng Xanh - Chi nhánh Bình Thạnh**

**Sơ đồ 2. 1: Quy trình cho vay tiêu dùng tại Vietbank**



**Nguồn: Ngân hàng TMCP Vietbank - Chi nhánh Bình Thạnh**

### **Bước 1: Gửi đăng ký và nhận hồ sơ**

Khách hàng có thể đến trực tiếp tại chi nhánh hoặc phòng giao dịch Vietbank gần nhất hoặc liên hệ qua hotline hoặc truy cập trang web chính thức của Vietbank để đăng ký khoản vay tiêu dùng của mình.

### **Bước 2: Hỗ trợ và hoàn thành hồ sơ**

Nhân viên của Vietbank sẽ hỗ trợ bạn trong việc hoàn thiện hồ sơ vay tiêu dùng. Điều này có thể bao gồm việc cung cấp thông tin về mục đích sử dụng khoản vay, lãi suất, hạn mức, và các thông tin liên quan khác.

### **Bước 3: Nộp giấy tờ cần thiết**

Sau khi hoàn thiện hồ sơ, bạn sẽ cần nộp các giấy tờ cần thiết, bao gồm giấy tờ cá nhân như CMND, hộ khẩu/tạm trú, bảng lương/sao kê lương (nếu cần), và giấy tờ liên quan đến mục đích sử dụng vốn vay.

### **Bước 4: Xét duyệt hồ sơ**

Vietbank sẽ tiến hành xét duyệt hồ sơ vay tiêu dùng của bạn. Thời gian xét duyệt có thể dao động tùy thuộc vào loại hình vay và điều kiện cá nhân của bạn.

### **Bước 5: Ký hợp đồng và giải ngân**

Nếu hồ sơ của bạn được chấp thuận, nhân viên ngân hàng sẽ liên hệ với bạn để hẹn ngày ký hợp đồng và tiến hành các thủ tục liên quan. Sau khi ký hợp đồng, Vietbank sẽ giải ngân khoản vay tiêu dùng vào tài khoản của bạn hoặc phát hành bảo lãnh nếu áp dụng.

➤ Bước 4 là bước quan trọng nhất vì phải kiểm tra đầy đủ giấy tờ thông tin cung cấp đảm bảo tính chính xác giúp ngân hàng đưa ra quyết định cho vay.

Ngoài ra cần phải viết khách hàng có nhu cầu về vay gì để tới thẩm định xem đúng sự thật hay không mới tiến hành xét duyệt hồ sơ.

## **2.4. Thực trạng về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietbank - PGD Hàng Xanh - Chi nhánh Bình Thạnh**

### **2.4.1. Tình hình cho vay tiêu dùng tại Vietbank - PGD Hàng Xanh - Chi nhánh Bình Thạnh**

**Bảng 2. 3: Tình hình cho vay tiêu dùng tại Vietbank – PGD Hàng Xanh****Đvt: tỷ đồng**

Chỉ tiêu	Năm		
	2021	2022	2023
<b>Ngắn hạn</b>	218.05	320.96	504.33
<b>Trung hạn</b>	116.73	92.8	128.5
<b>Dài hạn</b>	170.5	222.5	174.7
<b>Cho vay tiêu dùng</b>	504.4	635	805.6

**Nguồn: Ngân hàng TMCP Vietbank - Chi nhánh Bình Thạnh**

Trong năm 2023, tổng cho vay ngắn hạn đạt 504.337 tỷ đồng, tăng 183.375 tỷ đồng, tương đương tỷ lệ tăng 38,46% so với năm 2022. Tuy nhiên, đến cuối năm 2022, cho vay ngắn hạn của Vietbank chỉ đạt 92,81 tỷ đồng, giảm 102.906 tỷ đồng so với năm 2021, với tỷ lệ giảm là 47,19%.

Về cho vay trung hạn, trong năm 2023, tổng số cho vay đạt 128.501 tỷ đồng, giảm 35.691 tỷ đồng, tương đương tỷ lệ giảm 38,45% so với năm 2022. Tại thời điểm năm 2022, cho vay trung hạn đạt 92,81 tỷ đồng, giảm 23.923 tỷ đồng so với năm 2021, với tỷ lệ giảm là 20,49%.

Đối với cho vay dài hạn, trong năm 2023, tổng số cho vay đạt 174.706 tỷ đồng, giảm 47.851 tỷ đồng, tương đương tỷ lệ giảm 21,50% so với năm 2022. Trong khi đó, vào cuối năm 2022, cho vay dài hạn đạt 222.557 tỷ đồng, tăng 52.044 tỷ đồng so với năm 2021, với tỷ lệ tăng là 30,52%.

Cho vay ngắn hạn tăng mạnh mẽ theo từng năm, và tăng mạnh do với vay trung hạn và vay dài hạn. Trong đó vay trung hạn ở cuối năm 2021 chuyển sang năm 2022 đang có khuynh hướng giảm và bước sang năm 2023 thì lại tiếp tục tăng và vẫn duy trì ở mức tương đối. Vay dài hạn cũng được coi là một hạng mục cho vay tương đối ổn định và ngày càng phát triển, ở năm 2023 do tình hình kinh tế đang đi xuống nên việc cho vay ngắn hạn bị đi xuống. VietBank cần khắc phục và tạo ra những ưu đãi để thu hút khách hàng hơn. Để đạt được những thành tích đề ra, đòi hỏi phía Ngân hàng cần phải chuẩn bị kỹ càng các kiến thức nghiệp vụ, các kỹ năng lôi kéo khách hàng, thuyết phục khách hàng,...

Về phần cho vay ngắn hạn mặc dù quy mô nhỏ hơn ở vietbank quận 3, chi nhánh Hàng Xanh vẫn có thể đạt được hiệu quả tốt trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng nhờ tập trung vào phân khúc khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhỏ địa phương. Các khoản vay tiêu dùng tại đây thường có giá trị nhỏ hơn nhưng số lượng khách hàng có thể đông hơn, đặc biệt trong các mùa cao điểm tiêu dùng.

#### **2.4.2. Tình hình cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng của VietBank - PGD Hàng Xanh – Chi nhánh Bình Thạnh**

Ngân hàng VietBank luôn chú trọng đến việc đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng. Sản phẩm cho vay của ngân hàng không chỉ là nền tảng quan trọng mà còn tạo nên thương hiệu vững chắc, giúp VietBank nổi bật so với các đối thủ cạnh tranh.

Hiện tại, VietBank - PGD Hàng Xanh - Chi nhánh Bình Thạnh cung cấp một loạt các dịch vụ tín dụng tiêu dùng, bao gồm:

- Cho vay mua ô tô
- Cho vay mua bất động sản
- Cho vay sản xuất kinh doanh
- Cho vay tiêu dùng khác

Ngoài những sản phẩm trên, ngân hàng còn cung cấp các gói cho vay linh hoạt dành cho khách hàng cá nhân. Mặc dù các sản phẩm này mang lại sự linh hoạt cao hơn, nhưng yêu cầu thẩm định vay vốn cho các gói này thường khắt khe hơn.

**Bảng 2. 4: Tình hình cho vay tiêu dùng tại Vietbank – PGD Hàng Xanh**

**Đvt: tỷ đồng**

<b>Chỉ tiêu</b>	<b>Năm</b>	<b>Năm 2021</b>	<b>Năm 2022</b>	<b>Năm 2023</b>
	<b>Số tiền</b>	<b>Số tiền</b>	<b>Số tiền</b>	<b>Số tiền</b>
<b>Mua Ôtô</b>		24.69	38.48	78.15
<b>Mua BĐS</b>		52.16	62.49	136.16

<b>Cho vay KD</b>	137.88	199.27	396.39
<b>Cho vay tiêu dùng khác</b>	62.70	80.78	21.20
<b>Cho vay tiêu dùng</b>	277.43	381.02	805.67

**Nguồn: Ngân hàng TMCP Vietbank - Chi nhánh Bình Thạnh**

Trong năm 2022, cho vay sửa chữa nhà ghi nhận sự gia tăng mạnh mẽ với mức tăng 10,33 tỷ đồng, tương đương với tỷ lệ tăng trưởng 19,81% so với năm 2021. Các khoản cho vay mua ô tô, du học và tiêu dùng khác cũng tiếp tục tăng trưởng mạnh mẽ trong ba năm qua và có xu hướng tiếp tục gia tăng trong các quý tới. Tổng dư nợ cho vay năm 2023 vẫn duy trì mức tăng trưởng cao so với năm 2022. Nguyên nhân chính là do ngân hàng đã mở rộng nhiều loại hình cho vay mới với các mục đích khác nhau, đáp ứng được đa dạng nhu cầu của khách hàng, dẫn đến việc phát sinh dư nợ mới. Đồng thời, với việc cho vay tiêu dùng chủ yếu là các khoản vay ngắn hạn hoặc trung hạn, dư nợ sẽ tiếp tục tăng do khách hàng chưa hoàn tất thanh toán các hợp đồng vay.

Sự gia tăng trong dư nợ cho vay tiêu dùng và tổng dư nợ cũng kéo theo sự gia tăng trong các khoản vay mục đích mua và sửa chữa nhà. Cụ thể, dư nợ cho vay sửa chữa nhà tăng từ 245 tỷ đồng lên 333 tỷ đồng vào năm 2021, tương ứng với mức tăng 88 tỷ đồng và tỷ lệ tăng 35,68%. Tuy nhiên, vào năm 2022, tỷ lệ tăng giảm còn 22,06%. Điều này cho thấy rằng các cán bộ tín dụng (CBTD) đã có biện pháp hiệu quả trong việc kiểm soát rủi ro nợ xấu, chủ động phát hiện và xử lý các khoản nợ tiềm ẩn để giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng.

### 2.4.3. Cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo của VietBank - PGD Hàng Xanh – Chi nhánh Bình Thạnh

**Bảng 2. 5: Bảng cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo**

**Đvt: tỷ đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
	Số tiền	Số tiền	Số tiền
<b>Tín chấp</b>	37.45	52.66	112.71
<b>Có TSĐB</b>	152.83	222.32	471.32
<b>Cầm cố GTCG</b>	87.08	106.04	221.56
<b>Cho vay tiêu dùng</b>	277.43	381.02	805.67

**Nguồn: Ngân hàng TMCP Vietbank - Chi nhánh Bình Thạnh**

Bảng số liệu cho thấy dư nợ và nợ xấu của ngân hàng có sự tiến triển tích cực. Cùng với việc mở rộng các khoản vay, ngân hàng không ngừng đặt ra các mục tiêu tăng trưởng dư nợ và thu nợ nhằm giảm thiểu nợ xấu. Đặc biệt, dư nợ cho vay tài sản đảm bảo (TSĐB) năm 2022 đã tăng 45,47% so với năm 2021, và tiếp tục tăng mạnh lên 248,99 tỷ đồng vào năm 2023, tương đương với tỷ lệ tăng trưởng 112%. Điều này phản ánh sự áp dụng các quy định thẩm định tài sản thế chấp chặt chẽ và việc duy trì dư nợ từ các năm trước.

Mặc dù ngân hàng ghi nhận sự gia tăng mạnh mẽ trong các khoản cho vay qua các năm, tỷ lệ nợ xấu lại giảm đáng kể, cho thấy hoạt động cho vay đang diễn ra hiệu quả. Đây là một tín hiệu tích cực cho ngân hàng, giúp nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng và củng cố vị thế trên thị trường.

### 2.4.4. Tình hình cho vay tiêu dùng theo thời hạn tại VietBank - PGD Hàng Xanh - Chi nhánh Bình Thạnh

**Bảng 2. 6: Tình hình nợ xấu của Vietbank – PGD Hàng Xanh**

Đvt: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
		Số tiền	Số tiền	Số tiền
Nợ xấu		1.93	2.31	2.67
Trong đó CVTD		580	760	610

Nguồn: Ngân hàng TMCP Vietbank - Chi nhánh Bình Thạnh

**❖ Tình hình nợ xấu**

Nợ xấu luôn là mối quan tâm hàng đầu của các ngân hàng, vì nó ảnh hưởng trực tiếp đến tốc độ quay vòng vốn tín dụng và chất lượng tín dụng tổng thể. Tỷ lệ nợ xấu có thể quyết định sự ổn định và phát triển của ngân hàng. Theo số liệu, tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng trong ba năm qua có xu hướng giảm: năm 2021 là 0,4%, năm 2022 giảm xuống còn 0,38%, và năm 2023 tiếp tục giảm còn khoảng 0,33%.

Đặc biệt, tỷ lệ nợ xấu trong cho vay tiêu dùng (CVTD) cũng giảm đáng kể: từ 0,21% năm 2021 xuống 0,20% năm 2022 và giảm mạnh xuống chỉ còn 0,10% vào năm 2023. Sự giảm tỷ lệ nợ xấu này phản ánh nỗ lực hiệu quả của ngân hàng trong việc kiểm soát và xử lý nợ xấu, góp phần cải thiện hoạt động cho vay và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Xu hướng tăng nợ xấu: Nợ xấu tại PGD Hàng Xanh có xu hướng tăng qua các năm, điều này là một dấu hiệu không tích cực, cần được ngân hàng quan tâm và có các biện pháp quản lý rủi ro chặt chẽ hơn.

Sự biến động trong CVTD: Mặc dù nợ xấu tổng thể tăng lên, nhưng nợ xấu trong cho vay tiêu dùng đã giảm từ năm 2022 đến năm 2023, cho thấy có những cải thiện nhất định trong mảng cho vay tiêu dùng.

## **2.5. Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng của VietBank - PGD Hàng Xanh – Chi nhánh Bình Thạnh**

### **2.5.1. Kết quả đạt được**

#### **❖ Kết quả đạt được**

Tăng trưởng mạnh mẽ: Dư nợ cho vay tiêu dùng của Vietbank đã tăng trưởng liên tục từ năm 2021 đến 2023, đạt mức 64.129 tỷ đồng vào quý 1 năm 2023, tăng 4,2% so với cuối năm 2022.

Sản phẩm đa dạng: Vietbank cung cấp nhiều loại sản phẩm cho vay tiêu dùng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, bao gồm cho vay mua sắm, trả góp, tín dụng thẻ, cho vay theo lương, và các hình thức khác.

Lãi suất cạnh tranh: Vietbank thường xuyên triển khai các chương trình ưu đãi lãi suất cho vay tiêu dùng, giúp khách hàng tiếp cận vốn vay với chi phí hợp lý.

Kênh phân phối rộng khắp: Với mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch rộng rãi trên toàn quốc cùng các kênh giao dịch trực tuyến như website và mobile banking, Vietbank giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận và sử dụng dịch vụ cho vay tiêu dùng.

Chất lượng dịch vụ tốt: Vietbank tập trung vào việc nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay tiêu dùng, bao gồm quy trình nhanh chóng, thủ tục đơn giản, giải ngân kịp thời, và đội ngũ nhân viên tư vấn chuyên nghiệp.

#### **❖ Về chất lượng**

Tại Chi nhánh Vietbank, tình trạng nợ quá hạn trong cho vay tiêu dùng gần như không đáng kể. Điều này cho thấy mức độ an toàn cao của các khoản vay tiêu dùng, chủ yếu là các khoản vay nhỏ lẻ với tài sản thế chấp hoặc cầm cố. Đối với các khoản vay nhằm mua sắm hoặc sửa chữa nhà cửa, tài sản bảo đảm chủ yếu là quyền sử dụng đất và tài sản gắn liền trên đất, với thế chấp chính là quyền sử dụng đất. Hầu hết các khoản nợ xấu đều có khả năng thu hồi. Gần đây, PGD Hàng Xanh ghi nhận số lượng hồ sơ hợp đồng cho vay tiêu dùng khá ít, điều này phản ánh sự ổn định và hiệu quả trong quản lý và thẩm định các khoản vay tiêu dùng tại chi nhánh.

#### **❖ Về khả năng giám sát quản lý**

Rủi ro tín dụng: Trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng hiện nay, rủi ro chính là sự thiếu thông tin về thị trường bất động sản, đặc biệt đối với các khoản vay cá nhân dùng

để sửa chữa hoặc mua sắm nhà cửa. Điều này làm cho việc đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng, dựa vào việc bán bất động sản vào cuối kỳ, trở nên khó khăn.

**Rủi ro về lãi suất:** Tại VietBank, rủi ro về lãi suất được quản lý hiệu quả nhờ việc điều chỉnh lãi suất định kỳ mỗi ba tháng. Lãi suất chỉ được thay đổi khi có biến động đáng kể trong thị trường lãi suất.

**Rủi ro về tỷ giá:** Rủi ro tỷ giá không phải là vấn đề lớn tại PGD Hàng Xanh, vì các khoản cho vay chủ yếu được thực hiện bằng VND, do đó ít bị ảnh hưởng bởi biến động tỷ giá.

**Rủi ro đạo đức:** Gần đây, một số ngân hàng đã gặp phải tình trạng cò tín dụng câu kết với cán bộ ngân hàng để làm giả hồ sơ vay vốn hoặc vay đáo nợ. Tuy nhiên, tại PGD Hàng Xanh, tình trạng này không xảy ra do cán bộ ngân hàng thường xuyên được giáo dục về đạo đức và giám sát chặt chẽ, cùng với chế độ lương và phụ cấp hợp lý.

**Khả năng thu hồi vốn:** Nhờ vào quy trình thẩm định nghiêm ngặt và giá trị tài sản bảo đảm cao so với dư nợ cho vay, hầu hết các khoản vay tiêu dùng tại PGD đều có khả năng thu hồi tốt. Đặc biệt đối với các khoản vay mua hoặc sửa chữa nhà, khách hàng thường phải trả góp vốn lãi hàng tháng hoặc hàng quý, giúp đảm bảo khả năng thu hồi vốn.

## **2.5.2. Hạn chế và những nguyên nhân hạn chế**

### **❖ Hạn chế:**

**Lãi suất:** Mặc dù Vietbank cung cấp lãi suất cho vay tiêu dùng cạnh tranh so với thị trường, lãi suất này có thể thay đổi tùy thuộc vào thời điểm và các yếu tố như chương trình ưu đãi, hồ sơ khách hàng, và số tiền vay. Sự biến động này có thể ảnh hưởng đến khả năng chi trả của khách hàng, đặc biệt trong bối cảnh lãi suất chung trên thị trường có xu hướng tăng.

**Phí giao dịch:** Vietbank áp dụng phí cho một số dịch vụ liên quan đến khoản vay tiêu dùng, chẳng hạn như phí thẩm định hồ sơ và phí trả nợ trước hạn. Các khoản phí này có thể làm gia tăng chi phí vay vốn cho khách hàng, đặc biệt đối với những khoản vay nhỏ hoặc có thời gian vay ngắn.

**Điều kiện vay vốn:** Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại Vietbank thường đi kèm với các điều kiện nghiêm ngặt, như yêu cầu thu nhập cao, lịch sử tín dụng tốt, hoặc cần

có tài sản đảm bảo. Những điều kiện này có thể hạn chế khả năng tiếp cận vốn của một số nhóm khách hàng.

Rủi ro nợ xấu: Cho vay tiêu dùng có nguy cơ cao về nợ xấu, do khách hàng có thể sử dụng khoản vay cho các mục đích không thiết yếu hoặc không có khả năng chi trả. Nợ xấu có thể ảnh hưởng đến tình hình tài chính của ngân hàng và dẫn đến việc tăng lãi suất cho vay đối với các khách hàng khác.

Cạnh tranh: Vietbank đối mặt với sự cạnh tranh mạnh mẽ từ các ngân hàng khác trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng. Để thu hút khách hàng, ngân hàng phải liên tục cải thiện sản phẩm và dịch vụ, đồng thời triển khai các chương trình ưu đãi hấp dẫn.

#### ❖ Nguyên nhân hạn chế:

Chi phí hoạt động cao: Chi phí hoạt động của ngân hàng, bao gồm chi phí nhân sự, quản lý, và lãi vay, có thể ảnh hưởng đến khả năng cạnh tranh trong việc cung cấp lãi suất cho vay tiêu dùng hấp dẫn.

Chất lượng tài sản: Nợ xấu có thể làm giảm chất lượng tài sản của ngân hàng, dẫn đến việc phải tăng trích lập dự phòng rủi ro và giảm lợi nhuận.

Hệ thống quản trị rủi ro: Ngân hàng cần liên tục cải thiện hệ thống quản trị rủi ro để giảm thiểu rủi ro nợ xấu trong hoạt động cho vay tiêu dùng.

Cạnh tranh về nguồn vốn: Vietbank phải cạnh tranh với các ngân hàng khác để thu hút nguồn vốn huy động từ khách hàng, điều này có thể ảnh hưởng đến khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Chính sách của Ngân hàng Nhà nước: Các chính sách của Ngân hàng Nhà nước về lãi suất, tỷ lệ dự trữ bắt buộc, và các quy định khác có thể ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Việc sử dụng vốn không hiệu quả có thể dẫn đến khó khăn trong việc thu hồi nợ và gia tăng nợ quá hạn. Sự mở rộng các khoản vay mà không được quản lý hiệu quả có thể gây tác động xấu đến hoạt động của phòng giao dịch. Mục tiêu ổn định kinh tế vĩ mô: Ngân hàng Nhà nước thường thay đổi lãi suất để kiểm soát lạm phát, ổn định tỷ giá và thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Khi lạm phát gia tăng, ngân hàng có thể tăng lãi suất để hạn chế cầu và làm giảm áp lực lên giá cả.

Một vấn đề khác là việc giao chỉ tiêu về doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ và tỷ lệ nợ quá hạn cho từng nhân viên tín dụng. Mặc dù đây là cách để tăng cường năng suất và hiệu quả làm việc, nhưng nó cũng tạo ra áp lực không cần thiết. Điều này

buộc nhân viên tín dụng phải xử lý các khoản vay một cách vội vã, có thể làm giảm chất lượng và độ an toàn của các giao dịch cho vay. Những quy trình khẩn cấp này có thể gây tác động tiêu cực đến quy mô và chất lượng hoạt động của phòng giao dịch, đồng thời ảnh hưởng đến uy tín và khả năng quản lý rủi ro tín dụng của ngân hàng.

Về mặt khách quan, đặc thù của Vietbank là ngân hàng thương mại cổ phần có vốn nhà nước chi phối, nên chịu sự ảnh hưởng nhất định từ các chính sách và quy định của nhà nước về hoạt động tín dụng, đặc biệt là trong việc kiểm soát rủi ro và đảm bảo an toàn vốn. Điều này có thể dẫn đến việc Vietbank phải áp dụng các tiêu chuẩn cho vay khắt khe hơn so với các ngân hàng thương mại cổ phần khác. Bên cạnh đó, thị trường tài chính ngân hàng tại Việt Nam đang rất cạnh tranh, với sự tham gia các nước trên thế giới trong đó có Việt Nam. Để duy trì tính cạnh tranh, Vietbank cần phải cân nhắc giữa việc giảm lãi suất, đơn giản hóa thủ tục và đa dạng hóa sản phẩm với việc kiểm soát rủi ro và đảm bảo lợi nhuận. Ngoài ra, những biến động kinh tế vĩ mô như lãi suất, lạm phát, tỷ giá hối đoái... cũng có thể ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của Vietbank.

Về mặt chủ quan, chiến lược kinh doanh của Vietbank có thể tập trung vào các phân khúc khách hàng có khả năng sinh lời cao và rủi ro thấp, dẫn đến việc hạn chế tiếp cận các đối tượng khách hàng khác. Việc áp dụng các chính sách quản trị rủi ro chặt chẽ cũng có thể hạn chế khả năng tiếp cận vốn của khách hàng, đặc biệt là những khách hàng có hồ sơ tín dụng chưa tốt. Bên cạnh đó, việc ứng dụng công nghệ thông tin trong hoạt động ngân hàng của Vietbank có thể chưa được đầu tư đầy đủ, dẫn đến việc chưa thể cung cấp các dịch vụ trực tuyến tiện lợi và trải nghiệm khách hàng chưa tốt. Cuối cùng, đội ngũ nhân viên của Vietbank có thể chưa được đào tạo đầy đủ về kiến thức chuyên môn và kỹ năng mềm, dẫn đến việc chưa đáp ứng được kỳ vọng của khách hàng.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Chương 2 của báo cáo tập trung vào quy trình cho vay và các quy định chung liên quan đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân. Chương này trình bày chi tiết các quy định về tài sản đảm bảo cũng như các danh mục sản phẩm cho vay. Nội dung chủ yếu đánh giá tình hình hoạt động cho vay của ngân hàng thông qua các chỉ tiêu về doanh số và dư nợ cho vay. Đồng thời, chương còn phân tích chất lượng dư nợ và đánh giá tình hình hoạt động cho vay của Vietbank - PGD Hàng Xanh - CN Bình Thạnh.

Ngoài ra, chương 2 cũng nêu rõ các thực trạng, thuận lợi và khó khăn mà ngân hàng gặp phải. Từ đó, đưa ra những nhận định chính xác và đề xuất giải pháp, bước đi mới, kịp thời và phù hợp với tình hình của ngân hàng, nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của chi nhánh trong thời gian tới.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI VIETBANK - PGD HÀNG XANH - CHI NHÁNH BÌNH THẠNH**

### **3.1. Định hướng phát triển về vấn đề vay tiêu dùng tại VietBank - PGD Hàng Xanh - Chi nhánh Bình Thạnh**

Tăng cường ứng dụng công nghệ, mở rộng thị trường mục tiêu và nâng cao chất lượng dịch vụ là những chiến lược quan trọng để cải thiện hoạt động cho vay tiêu dùng. Đồng thời, việc quản trị rủi ro hiệu quả và tuân thủ các quy định pháp luật cũng đóng vai trò then chốt trong việc duy trì sự bền vững và phát triển của ngân hàng.

Về chất lượng sản phẩm, Ngân hàng cần mở rộng và tăng cường các hoạt động cho vay một cách an toàn và hiệu quả, đặc biệt là trong việc tối ưu hóa quản lý tài sản có rủi ro.

Về chất lượng dịch vụ, các PGD cần không ngừng cải thiện trải nghiệm của khách hàng để xây dựng mối quan hệ lâu dài và bền vững.

Về vận hành, việc tăng cường năng lực quản trị và quản lý rủi ro, cùng với sự linh hoạt trong việc ứng phó với các biến động của thị trường tài chính, là điều cực kỳ quan trọng.

### **3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng VietBank - PGD Hàng Xanh – Chi nhánh Bình Thạnh**

#### **3.2.1. Đẩy mạnh việc marketing ngân hàng**

Chạy các chiến dịch quảng cáo trên nhiều kênh truyền thông khác nhau. Tham gia các hội chợ và triển lãm ngành.

Marketing tự động hóa: Sử dụng công nghệ để tự động hóa các quy trình marketing như phân tích dữ liệu, gửi email, quảng cáo cá nhân hóa,...

Marketing trên mạng xã hội: Tận dụng các nền tảng mạng xã hội để kết nối với khách hàng, xây dựng thương hiệu và quảng bá sản phẩm.

Big Data và Trí tuệ nhân tạo: Phân tích dữ liệu khách hàng để hiểu rõ hành vi và nhu cầu của họ, từ đó đưa ra các chiến dịch marketing hiệu quả hơn.

### **3.2.2. Đẩy mạnh phát triển các sản phẩm tín dụng**

Vietbank nên tiếp tục mở rộng và nâng cao các dịch vụ ngân hàng hiện đại như Mobile Banking, Internet Banking, dịch vụ gửi tiền và vay tiền trực tuyến, cũng như bảo hiểm. Đồng thời, việc triển khai hệ thống thẻ ATM, thẻ tín dụng, thẻ VISA, Mastercard, và các loại thẻ khác sẽ không chỉ tăng tiện ích mà còn quảng bá thương hiệu hiệu quả. Các dịch vụ thanh toán qua ngân hàng, như thanh toán lương, tiền điện, nước, điện thoại và truyền hình cáp cũng nên được tích hợp vào hệ thống thẻ ngân hàng.

Bên cạnh đó, ngân hàng nên mở rộng đối tượng cho vay, bao gồm cán bộ công nhân viên chức có thu nhập ổn định, như giáo viên, công nhân và công chức. Các dịch vụ cho vay cũng có thể được mở rộng để bao gồm các nhu cầu cá nhân như cưới hỏi, tuần trăng mật, du lịch và chữa bệnh.

Việc phát triển và nâng cấp các chi nhánh và phòng giao dịch sẽ tạo dựng thương hiệu riêng biệt và dễ nhận biết cho Vietbank. Đồng thời, việc triển khai hệ thống Core Banking System trên toàn hệ thống sẽ hỗ trợ phát triển các dịch vụ ngân hàng hiện đại và nâng cao năng lực quản trị rủi ro.

### **3.2.3. Phát triển đội ngũ nhân viên**

Cung cấp các chương trình đào tạo bài bản, chuyên nghiệp cho nhân viên về kiến thức chuyên môn, kỹ năng nghiệp vụ, kỹ năng mềm,...

Cập nhật chương trình đào tạo thường xuyên để đáp ứng nhu cầu mới của thị trường và công nghệ. Khuyến khích nhân viên tham gia các khóa học nâng cao trình độ, học ngoại ngữ,...

Tạo cơ hội cho nhân viên phát triển bản thân thông qua các chương trình luân chuyển công việc, tham gia các dự án,...

Sử dụng phần mềm quản lý nguồn nhân lực (HRM) để theo dõi hồ sơ nhân viên, quản lý hiệu suất công việc, đào tạo và phát triển,...

Xây dựng tiêu chí tuyển dụng rõ ràng, dựa trên yêu cầu công việc và định hướng phát triển của ngân hàng.

Áp dụng các phương pháp tuyển dụng khoa học, hiệu quả như: phỏng vấn, đánh giá năng lực, kiểm tra chuyên môn,...

### **3.2.4. Nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng**

Đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp: Nâng cao kiến thức, kỹ năng và thái độ phục vụ khách hàng.

Tăng cường giao tiếp và tương tác với khách hàng: Thu thập phản hồi của khách hàng để cải thiện những vấn đề còn thiếu sót của ngân hàng.

Cung cấp các dịch vụ hỗ trợ khách hàng đa kênh: 24/7 qua điện thoại, email, chat trực tuyến,...

Cá nhân hóa dịch vụ: Tinh chỉnh dịch vụ theo nhu cầu và sở thích riêng của từng khách hàng bằng cách sử dụng dữ liệu để cung cấp các giải pháp và sản phẩm phù hợp nhất với từng cá nhân.

Xử lý khiếu nại nhanh chóng và hiệu quả: thiết lập một quy trình rõ ràng để xử lý khiếu nại và các vấn đề của khách hàng. Đảm bảo khiếu nại được giải quyết nhanh chóng và khách hàng luôn được cập nhật về tiến trình xử lý.

### **3.2.5. Hoàn thiện về quy trình tín dụng**

Xây dựng quy trình tín dụng thống nhất, áp dụng cho tất cả các sản phẩm tín dụng và đối tượng khách hàng.

Quy trình tín dụng cần rõ ràng, minh bạch, dễ hiểu và dễ thực hiện.

Quy trình cần được cập nhật thường xuyên để phù hợp với sự thay đổi của thị trường và các quy định pháp luật.

Cần áp dụng các biện pháp kiểm soát chặt chẽ trong việc giải ngân để đảm bảo rằng nguồn vốn vay được sử dụng đúng mục đích. Đồng thời, việc tăng cường theo dõi tình hình hoạt động của khách hàng sau khi giải ngân là quan trọng để phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro tiềm ẩn.

Có biện pháp xử lý kịp thời các khoản vay có vấn đề. Tăng cường đào tạo, tập huấn về rủi ro tín dụng cho cán bộ tín dụng.

Xây dựng môi trường làm việc chuyên nghiệp, đề cao đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ tín dụng. Áp dụng các biện pháp khen thưởng và kỷ luật đối với những nhân viên tín dụng. Rà soát, sửa đổi và bổ sung các quy định về quy trình tín dụng để phù hợp với thực tiễn hoạt động của TCTD.

Cập nhật các quy định mới của pháp luật về hoạt động tín dụng vào quy trình tín dụng. Công khai quy trình tín dụng để khách hàng nắm rõ.

### **3.2.6. Đẩy mạnh công tác thẩm định tín dụng**

Tăng cường tuyên truyền, giáo dục về đạo đức nghề nghiệp cho cán bộ thẩm định tín dụng.

Thanh tra nội bộ của TCTD cần kiểm tra định kỳ hoạt động thẩm định tín dụng. Xử lý nghiêm các vi phạm trong hoạt động thẩm định tín dụng. Nâng cao ý thức trách nhiệm của cán bộ thẩm định tín dụng.

### **3.2.7. Đầu tư công nghệ hiện đại**

#### **❖ Ứng dụng trí tuệ nhân tạo (AI):**

Sử dụng AI để tự động hóa các quy trình nghiệp vụ, như: xử lý giao dịch, thẩm định tín dụng, chăm sóc khách hàng,... Phát triển các chatbot để hỗ trợ khách hàng 24/7.

Ứng dụng AI để phân tích dữ liệu khách hàng giúp đưa ra các đề xuất sản phẩm và dịch vụ phù hợp, từ đó nâng cao hiệu quả và cá nhân hóa trải nghiệm khách hàng.

AI cũng có thể được sử dụng để phát hiện gian lận và rửa tiền, giúp tăng cường bảo mật và đảm bảo tuân thủ các quy định pháp luật.

#### **❖ Ứng dụng bảo mật mạng:**

Áp dụng các biện pháp bảo mật mạng tiên tiến để bảo vệ dữ liệu khách hàng và hệ thống IT của ngân hàng.

Nâng cao nhận thức của cán bộ nhân viên về an ninh mạng.

Thường xuyên cập nhật các phần mềm bảo mật.

Phối hợp với các công ty an ninh mạng uy tín.

#### **❖ Nâng cao năng lực của đội ngũ nhân viên:**

Đào tạo cho cán bộ nhân viên về kiến thức và kỹ năng sử dụng các công nghệ mới.

Nâng cao ý thức trách nhiệm về an ninh mạng cho cán bộ nhân viên.

Tạo môi trường làm việc khuyến khích sáng tạo và đổi mới.

## **3.3. Kiến nghị**

### **3.3.1. Đối với nhà nước**

Nhà nước cần hoàn thiện khung pháp lý về hoạt động ngân hàng, bao gồm các luật, nghị định, và quy định liên quan đến cho vay, huy động vốn, quản trị rủi ro, thanh toán, nhằm tạo ra một môi trường kinh doanh bình đẳng và minh bạch cho các ngân hàng.

Cần thiết lập các quy định cụ thể về cho vay tiêu dùng để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và hạn chế rủi ro nợ xấu. Đồng thời, công tác thanh tra và giám sát hoạt động ngân hàng cần được tăng cường để đảm bảo các ngân hàng hoạt động đúng pháp luật và bảo vệ an toàn hệ thống ngân hàng.

Nên áp dụng các biện pháp xử lý nghiêm các hành vi vi phạm pháp luật của ngân hàng để bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng..

Cần hỗ trợ các ngân hàng nâng cao năng lực quản trị rủi ro thông qua việc đào tạo, tập huấn, áp dụng các công nghệ quản trị rủi ro tiên tiến,...

Cần có các cơ chế chia sẻ thông tin về rủi ro tín dụng giữa các ngân hàng để giúp các ngân hàng quản trị rủi ro hiệu quả hơn.

### **3.3.2. Đối với ngân hàng nhà nước**

Gần đây, Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước (NHNN) đã cho phép thành lập các Công ty thông tin tín dụng tư nhân hoạt động song song với Trung tâm Thông tin tín dụng của NHNN. Đây là một bước tiến tích cực trong việc phát triển tín dụng cá nhân và cho vay tiêu dùng, vì sự minh bạch và rõ ràng trong thông tin vay vốn sẽ giúp đơn giản hóa và cải thiện quy trình thủ tục.

NHNN cũng tiếp tục triển khai Quyết định số 291/2011/QĐ-TTg về Đề án thanh toán không dùng tiền mặt giai đoạn 2011-2015, với định hướng mở rộng đến năm 2020. Việc phát triển và hoàn thiện Hệ thống thanh toán điện tử liên ngân hàng, kết nối với hệ thống thanh toán của Kho bạc Nhà nước, hệ thống thanh toán bù trừ và quyết toán chứng khoán, cùng các hệ thống liên quan khác, sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc giao dịch tài chính và thanh toán, đồng thời thúc đẩy sự phát triển của ngành ngân hàng và thị trường tài chính.

### **3.3.3. Đối với Vietbank**

Vietbank cần tiếp tục hoàn thiện hệ thống quản trị rủi ro để giảm thiểu rủi ro nợ xấu, đặc biệt là trong lĩnh vực cho vay tiêu dùng.

Nên áp dụng các công nghệ tiên tiến như trí tuệ nhân tạo, học máy để đánh giá tín dụng tự động, phân tích rủi ro hiệu quả hơn.

Nâng cao năng lực của đội ngũ nhân viên quản trị rủi ro thông qua đào tạo, tập huấn thường xuyên.

Rút ngắn thời gian xét duyệt hồ sơ vay vốn và giải ngân cho khách hàng là ưu tiên hàng đầu, đồng thời cung cấp một loạt các sản phẩm cho vay đa dạng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, bao gồm cho vay tiêu dùng, cho vay mua nhà và cho vay kinh doanh. Để nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng, ngân hàng cần đa dạng hóa các kênh hỗ trợ như tổng đài, website, email và chat trực tuyến, đồng thời cải thiện thái độ phục vụ của nhân viên. Việc thu thập ý kiến phản hồi từ khách hàng thường xuyên sẽ giúp cải thiện dịch vụ.

Nghiên cứu thị trường để nắm bắt nhu cầu của khách hàng và phát triển các sản phẩm, dịch vụ phù hợp là cần thiết. Áp dụng công nghệ số vào các sản phẩm và dịch vụ, như ngân hàng số và thanh toán di động, sẽ nâng cao tiện ích cho khách hàng. Hợp tác với các công ty công nghệ để phát triển các sản phẩm và dịch vụ sáng tạo cũng là một bước quan trọng.

Ngân hàng nên tập trung vào các phân khúc khách hàng tiềm năng như giới trẻ, người lao động thu nhập thấp, và cư dân khu vực nông thôn, miền núi, phát triển các sản phẩm và dịch vụ phù hợp với nhu cầu của từng phân khúc. Mở rộng mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch để tiếp cận khách hàng hiệu quả hơn là cần thiết

Cuối cùng, áp dụng các giải pháp công nghệ tiên tiến để tự động hóa quy trình nghiệp vụ, tối ưu hóa quy trình làm việc và giảm chi phí hoạt động. Nâng cao năng lực của đội ngũ nhân viên thông qua đào tạo và tập huấn thường xuyên cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động của ngân hàng.

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Một trong những giải pháp then chốt để nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng là tăng cường quản lý rủi ro. Ngân hàng cần xây dựng một hệ thống đánh giá rủi ro toàn diện và chặt chẽ, bao gồm phân tích dư nợ hiện tại và định giá rủi ro trong tương lai. Qua việc đánh giá và quản lý rủi ro một cách chuyên nghiệp, VietBank có thể giảm thiểu rủi ro vay và đảm bảo sự ổn định của hệ thống tín dụng.

Ngoài ra, việc đa dạng hóa sản phẩm vay là rất quan trọng. VietBank cần phát triển các sản phẩm vay tiêu dùng phong phú và linh hoạt, từ vay mua ô tô đến vay mua nhà, nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng. Điều này không chỉ tạo thêm sự lựa chọn cho khách hàng mà còn giúp ngân hàng nâng cao sức cạnh tranh trên thị trường.

Tối ưu hóa quy trình vay cũng là một yếu tố quan trọng, giúp VietBank cung cấp dịch vụ nhanh chóng và tiện lợi. Việc rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và tối ưu hóa quy trình phê duyệt vay sẽ nâng cao sự hài lòng của khách hàng và tăng cường vị thế cạnh tranh của ngân hàng.

Cuối cùng, việc tăng cường tư vấn và hỗ trợ khách hàng là rất cần thiết. Đội ngũ nhân viên tư vấn cần được đào tạo chuyên sâu về sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng, từ phân tích tài chính đến quản lý nợ. Bằng cách này, VietBank có thể hỗ trợ khách hàng đưa ra những quyết định tài chính thông minh và hiệu quả.

## KẾT LUẬN

Việt Nam, từ một quốc gia nông nghiệp lạc hậu, đã chuyển mình mạnh mẽ thành nền kinh tế thị trường theo hướng công nghiệp hóa và hiện đại hóa. Với chính sách mở cửa, nền kinh tế Việt Nam đã có sự chuyển đổi sâu rộng, cải thiện đáng kể đời sống của người dân, không chỉ đáp ứng các nhu cầu thiết yếu như ăn uống, chỗ ở mà còn nâng cao chất lượng cuộc sống với các tiện nghi hiện đại như nhà cửa, phương tiện giao thông, du lịch và du học. Sự gia tăng chi tiêu và nhu cầu sản xuất kinh doanh của người dân đã tạo ra một thị trường tiềm năng lớn cho hoạt động cho vay khách hàng cá nhân, thu hút sự quan tâm không chỉ của các ngân hàng thương mại trong nước mà còn cả các ngân hàng quốc tế.

Hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng đóng vai trò quan trọng trong chiến lược phát triển kinh doanh của các ngân hàng thương mại. Đây không chỉ là phương thức giúp ngân hàng đa dạng hóa sản phẩm, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn và gia tăng thu nhập, mà còn có ý nghĩa lớn đối với sự phát triển xã hội và nền kinh tế, góp phần nâng cao đời sống vật chất và tinh thần của người dân. Trong thời gian qua, hoạt động cho vay tiêu dùng tại các ngân hàng thương mại Việt Nam, đặc biệt là tại Vietbank – Chi nhánh Bình Thạnh, đã có những bước tiến vượt bậc. Tuy nhiên, vẫn còn nhiều vấn đề cần giải quyết và cải thiện. Do đó, việc nghiên cứu các giải pháp nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay tiêu dùng tại Vietbank là rất cần thiết và có ý nghĩa không chỉ trong phạm vi của một chi nhánh mà còn đối với các ngân hàng thương mại khác. Do còn hạn chế về kiến thức lý luận cũng như thực tiễn, đồng thời về mặt tài liệu và thời gian nghiên cứu cũng không nhiều, một số vấn đề cần đi sâu phân tích và xem xét lại cũng như những vấn đề mới chưa được đề cập đến trong khóa luận.

Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến và nhận xét của các thầy cô và những người có cùng mối quan tâm về hoạt động cho vay tiêu dùng để em có thể hoàn thiện đề tài một cách tốt hơn. Đặc biệt, em xin gửi lời cảm ơn chân thành tới thầy Nguyễn Ngọc Hòa đã tận tình hướng dẫn, chỉ bảo cho em trong suốt thời gian thực hiện khóa luận này.

Em xin chân thành cảm ơn!

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. <https://finance.vietstock.vn/VBB/tai-chinh.htm?tab=KQKD>
2. <https://vietstock.vn/>
3. <https://www.vietbank.com.vn/>
4. <http://thuvien.kgc.edu.vn/handle/123456789/1984>
5. (Trích từ giáo trình "Ngân hàng học", NXB Tài chính, 2020)
6. Đỗ Danh Thanh (2018), *Chuyển đổi số: Xu hướng tất yếu của ngành Ngân hàng*, Thời báo Ngân hàng
7. TS Nguyễn Minh Kiều. (2009). *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*. NXB Tài chính.