

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

## 1.1 Khái niệm về NHTM

### 1.1.1 Khái niệm

NHTM là NH hoạt động trong lĩnh vực tiền tệ, với mục tiêu chính là sinh lợi. Các tổ chức này thường tập trung vào việc thu nhận tiền gửi của KH, rồi từ đó cấp TD và thực hiện một số hoạt động chiết khấu, đồng thời cung ứng các phương tiện thanh toán. Với tư cách là các DN, hoạt động của các tổ chức tài chính này dựa trên nền tảng của chế độ kế toán, hướng tới mục tiêu tối ưu hóa lợi nhuận. Pháp luật cho phép các tổ chức này thực hiện rộng rãi các nghiệp vụ NH, bao gồm thu nhận tiền gửi có kỳ hạn và không kỳ hạn, thực hiện hoạt động chiết khấu, cung cấp DV thanh toán, cũng như huy động vốn thông qua phát hành các chứng chỉ nợ...

### 1.1.2 Những hoạt động của NHTM

**Hoạt động huy động vốn:** NHTM được nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác. Được phát hành các chứng chỉ tiền gửi, tín phiếu, trái phiếu và kì phiếu nhằm huy động vốn được trong cả nước và ngoài nước. Ngoài ra NHTM còn được huy động vốn vay từ tổ chức tài chính, tổ chức TD trong nước và ngoài nước.

**Hoạt động cấp TD:** NHTM được cấp TD dưới các hình thức sau: chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá, cho vay, phát hành thẻ TD, bao thanh toán trong nước; bao thanh toán quốc tế đối với các NH được phép thực hiện thanh toán quốc tế, bảo lãnh NH.

**Hoạt động góp vốn, mua cổ phần:** NHTM phải được thành lập hoặc mua lại công ty con, công ty liên kết để thực hiện hoạt động KD: Bảo lãnh phát hành chứng khoán và môi giới chứng khoán, quản lí, phân phối các chứng chỉ quỹ đầu tư chứng khoán, quản lí danh mục đầu tư chứng khoán và mua, bán cổ phiếu, bảo hiểm, cho thuê tài chính. Ngoài ra NHTM còn được góp vốn để mua cổ phần của các DN trong các lĩnh vực hoạt động như: chứng khoán, bảo hiểm, bao thanh toán, KD ngoại hối, vàng, phát hành thẻ TD, DV trung gian thanh toán, TD tiêu dùng.

**Hoạt động KD, cung ứng DV ngoại hối và SP phái sinh:** NHTM được NH nhà nước cho phép được KD, cung ứng các DV cho KH trong nước và ngoài nước

bao gồm các SP như: tiền tệ, lãi suất, ngoại hối, phát sinh về tỉ giá, tài sản tài chính khác.

**Hoạt động DV thanh toán:** NHTM mở tài khoản thanh toán cho KH, cung ứng các phương tiện thanh toán, cung ứng các DV thanh toán gồm: Thực hiện DV thanh toán quốc tế và các DV thanh toán khác trong nước, thực hiện DV thanh toán trong nước bao gồm séc, nhờ thu, uỷ nhiệm thu, lệnh chi, uỷ nhiệm chi, thẻ NH, DV thu hộ và chi hộ, thư TD.

**Các hoạt động KD khác:** NHTM sẽ được tham gia đấu thầu tín phiếu Kho bạc, mua, bán các công cụ chuyển nhượng, trái phiếu của Chính phủ, tín phiếu của Kho bạc, tín phiếu của NH nhà nước và ngoài ra có các giấy tờ có giá khác trên thị trường tiền tệ. Ngoài ra còn được nhận quyền uỷ thác từ các đại lí trong lĩnh vực hoạt động NH, quản lí tài sản, KD, bảo hiểm.

**Mở tài khoản:** NHTM được mở tài khoản thanh toán tại tổ chức TD, còn được mở tài khoản tiền gửi, tài khoản thanh toán ở nước ngoài theo quy định của pháp luật về ngoại hối.

**Góp vốn, mua cổ phần:** NHTM phải được thành lập hoặc mua lại công ty con, công ty liên kết để thực hiện các hoạt động KD sau: cho thuê tài chính, bảo hiểm, Bảo lãnh và phát hành chứng khoán, môi giới chứng khoán; quản lý, phân phối các chứng chỉ quỹ đầu tư chứng khoán, quản lý các danh mục đầu tư chứng khoán và mua, bán các cổ phiếu.

**Tham gia thị trường tiền tệ:** NHTM được tham gia vào đấu thầu tín phiếu Kho bạc, mua, bán các công cụ chuyển nhượng, trái phiếu Chính phủ, tín phiếu Kho bạc, tín phiếu NH Nhà nước, ngoài ra còn có các giấy tờ có giá khác trên thị trường tiền tệ. Còn cung ứng các DV và ngoại hối phát sinh.

**Tổ chức và tham gia hệ thống thanh toán:** NHTM được tổ chức thanh toán nội bộ, tham gia hệ thống thanh toán liên NH quốc gia.

**Các hoạt động KD khác của NHTM:** Mua bán trái phiếu Chính phủ, trái phiếu DN, DV mua giới tiền tệ, DV quản lí tiền mặt, tài chính, bảo quản tài sản, tư vấn NH.

## **1.2 Khái niệm về hoạt động TD NH**

### **1.1.1 Khái niệm**

Theo Nguyễn Thị Hồng năm 2013, TD NH là mối quan hệ vay mượn giữa bên cho vay là NH và bên đi vay là DN hay cá nhân, tổ chức xã hội, cơ quan nhà nước có nhu cầu đi vay tiền. Khi đó bên đi vay sẽ cung cấp cho NH một tài sản có giá trị thế chấp cho bên vay trong một thời gian được thoả thuận trước đó.

### **1.1.2 Đặc điểm cho vay KHCN**

Cho vay là hoạt động truyền thống của các NH, NH thúc đẩy quá trình tập trung và điều hòa vốn giữa các chủ thể trong nền kinh tế, NH lúc này đóng vai trò là người cho vay lớn nhất trong nền kinh tế.

- Đối tượng cho vay:

+ Hộ gia đình và cá nhân: Các hộ gia đình và cá nhân có nhu cầu vay vốn để đầu tư, tiêu dùng cá nhân hoặc phục vụ hoạt động sản xuất, KD. Số lượng KH cá nhân thường rất lớn, với nhu cầu vay vốn đa dạng. Tuy nhiên, nhu cầu vay vốn của KH cá nhân thường không liên tục và chịu ảnh hưởng của các yếu tố như tình hình kinh tế, văn hóa - xã hội.

+ DN và tổ chức kinh tế: Các DN và tổ chức kinh tế có nhu cầu vay vốn để tài trợ cho hoạt động sản xuất, KD, đầu tư. Nhóm KH này thường có nhu cầu vay vốn lớn và đa dạng hơn so với KH cá nhân.

- Thời hạn vay vốn: Đối với các khoản vay của KH cá nhân, NH thường cung cấp các hình thức cho vay với thời hạn ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn, phù hợp với nhu cầu tài chính cụ thể của từng KH.

- Chi phí cho vay: do các khoản vay của KHCN thường có quy mô nhỏ, số lượng các khoản vay thường rất lớn nên các NH thường phải bỏ ra nhiều chi phí trong việc phát triển KH, thẩm định, xét duyệt và quản lý các khoản vay.

- Rủi ro cho vay: nhu cầu vay vốn của KH cá nhân thường rất cao nên giúp NH phân tán được rủi ro, nhưng không có nghĩa là các khoản vay này sẽ không chứa các rủi ro.

- Quy mô và số lượng các khoản vay: thông thường thì quy mô của mỗi khoản vay của KH cá nhân thường nhỏ hơn so với các khoản vay của DN. Tuy nhiên, ở các NHTM số lượng các khoản vay của KH cá nhân lại lớn hơn. Các NHTM hoạt động

theo định hướng là các NH bán lẻ, số lượng các khoản vay KHCN rất lớn và tổng quy mô các khoản vay KH cá nhân chiếm tỷ trọng rất lớn trong tổng dư nợ của NH.

- Lãi suất cho vay: do chi phí của NH bỏ ra đối với KH cá nhân thường cao hơn, chính vì thế kéo theo việc lãi suất cũng tăng theo.

### **1.1.3 Phân loại các hình thức cho vay**

- Căn cứ vào đối tượng KH:

+ Cho vay KH là các DN, các tổ chức kinh tế: Đây là loại hình cho vay của các NHTM mà các DN, các tổ chức kinh tế là đối tượng được phục vụ. Do đặc thù riêng có của đối tượng này mà các NHTM phải tổ chức các phòng TD chuyên trách phục vụ.

+ Cho vay KH cá nhân: bao gồm cá nhân, hộ gia đình, chủ trang trại, tổ hợp tác... được các NHTM áp dụng phương thức cho vay theo quy trình thủ tục của cho vay KHCN. Nhóm đối tượng này có số lượng rất lớn và có nhu cầu vay các khoản nhỏ lẻ, tuy nhiên đây là nhóm KH khá nhạy cảm nên các NHTM cần có phương thức tiếp cận cung như quản lý hợp lý mới có thể khai thác tốt mảng KH này.

- Căn cứ vào thời hạn vay vốn mà NH áp dụng các hình thức cho vay khác nhau cho KHCN, tùy thuộc vào từng mục đích sử dụng vốn. Các khoản vay của KHCN được chia thành 3 loại chính: vay ngắn hạn, vay trung hạn và vay dài hạn.

+ Vay ngắn hạn: thường được áp dụng cho các nhu cầu tài chính tạm thời, không lường trước được, và thời gian vay từ vài tháng đến một năm.

+ Vay trung hạn: thường dùng cho các mục đích mua sắm lớn hoặc chi tiêu đầu tư có thời gian hòa vốn từ một- ba năm.

+ Vay dài hạn: thường được sử dụng cho các dự án lớn hoặc mua các tài sản có giá trị cao, với thời gian vay từ ba năm trở lên.

- Căn cứ vào các mục đích sử dụng vốn vay:

+ Cho vay tiêu dùng: Đây là khoản cho vay để tài trợ cho việc tiêu dùng nhằm giúp người tiêu dùng có thể sử dụng hàng hóa DV trước khi họ có khả năng chi trả, tạo điều kiện cho người vay được hưởng mức sống cao hơn. Đối tượng được vay là các cá nhân và hộ gia đình vay để phục vụ cho mục đích mua nhà, mua ô tô, du học, du lịch...

+ Cho vay KD: Là loại hình cho vay của tổ chức TD đối với các dự án đầu

tư, phương án SXKD, DV của các cá nhân, tổ chức như: cho vay công nghiệp, cho vay thương mại, cho vay nông nghiệp...

- Căn cứ vào tính chất bảo đảm của khoản vay:

+ Cho vay có tài sản đảm bảo: Là loại cho vay dựa trên cơ sở có bảo đảm như cầm cố, thế chấp, hoặc phải có bảo đảm bằng tài sản của bên thứ ba. Trong nhiều trường hợp, NH yêu cầu KH phải có tài sản đảm bảo khi nhận TD. Lý do là KH phải đối đầu với rủi ro trong KD, có thể mất khả năng trả nợ cho NH. Hiện nay, hầu hết các khoản cho vay đều phải có tài sản đảm bảo.

+ Cho vay không có tài sản đảm bảo: Cho vay không có tài sản đảm bảo là việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân KH đi vay mà không có tài sản cầm cố, thế chấp hoặc sự bảo lãnh bằng tài sản của bên thứ 3. Cho vay không có tài sản đảm bảo thông thường dành cho KH có uy tín cao, KH truyền thống, có tình hình tài chính lành mạnh, KD thường xuyên có lãi... Tuy nhiên, đây là hình thức cho vay mang nhiều rủi ro đối với các NH, NH cần thẩm định kỹ KH trước khi quyết định cho vay.

- Căn cứ vào phương thức cho vay:

+ Cho vay trực tiếp từng lần: Là hình thức cho vay tương đối phổ biến của NH đối với các KH không có nhu cầu vay thường xuyên, không có điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi. Theo từng kỳ hạn nợ trong hợp đồng, NH sẽ thu gốc và lãi. Trong quá trình KH sử dụng tiền vay, NH sẽ kiểm soát mục đích và hiệu quả. Nếu thấy có dấu hiệu vi phạm hợp đồng, NH sẽ thu nợ trước hạn hoặc chuyển nợ quá hạn. Lãi suất có thể cố định hoặc thả nổi theo thời điểm tính lãi. Nghiệp vụ cho vay từng lần tương đối đơn giản NH có thể kiểm soát từng món vay tách biệt.

+ Cho vay theo hạn mức TD: Đây là nghiệp vụ TD theo đó NH thỏa thuận cấp cho KH hạn mức TD, hạn mức TD có thể tính cho cả kỳ hoặc cuối kỳ. Đó là số dư tối đa tại thời điểm tính, hạn mức TD được cấp trên cơ sở kế hoạch SXKD, nhu cầu vay vốn của KH.

+ Cho vay trong hạn mức: đây là hình thức cho vay trong đó số dư trong đó dư nợ không vượt quá hạn mức mà NH quy định. KH có thể được thực hiện nhiều giao dịch và trả nợ trong kỳ, nhưng tổng dư nợ không được vượt quá mức được thỏa thuận.

+ Cho vay ngoài hạn mức: Trong trường hợp này, số dư nợ có thể lớn hơn hạn mức đã quy định. NH sẽ đặt ra một hạn mức TD cuối kỳ mà KH phải tuân thủ.

Trong suốt kỳ vay, dư nợ có thể vượt quá hạn mức, nhưng KH phải thanh toán để giảm dư nợ cho số dư nợ cuối kỳ không vượt quá hạn mức. Mỗi lần đi vay, KH chỉ cần trình bày mục đích sử dụng vốn và cung cấp được các chứng từ, chứng minh được việc thu mua hàng hóa và các DV, cùng với yêu cầu vay. Sau khi NH kiểm tra được sự hợp lệ của các chứng từ, sẽ thực hiện việc cấp phát tiền vay.

+ Cho vay thấu chi: Đây là hình thức cho vay cho phép KH chi tiêu vượt qua số dư tiền gửi thanh toán trong một khoảng thời gian nhất định và theo hạn mức cụ thể. Hạn mức này được gọi là hạn mức thấu chi, NH cho phép KH được chi tiêu nhiều hơn số dư hiện có trong tài khoản thanh toán mà mức giới hạn được thỏa thuận.. Hình thức này nhìn chung chỉ sử dụng với các KH có độ tin cậy cao, thu nhập đều đặn và kỳ thu nhập ngắn.

+ Cho vay luân chuyển: Là nghiệp vụ cho vay dựa trên luân chuyển của hàng hóa, áp dụng đối với các DN thương mại hoặc DN sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn ngày, có quan hệ vay trả thường xuyên với NH. DN khi mua hàng có thể thiếu vốn, NH có thể cho vay để mua hàng và sẽ thu nợ khi DN bán hàng.

+ Cho vay trả góp: Là hình thức TD theo đó NH cho phép KH trả gốc làm nhiều lần trong hạn mức TD đã thỏa thuận. Cho vay trả góp thường được áp dụng đối với các khoản vay trung và dài hạn, tài trợ cho tài sản cố định hoặc lâu bền.

+ Cho vay gián tiếp: Phần lớn cho vay của NH là cho vay trực tiếp. Bên cạnh đó, NH phát triển các hình thức cho vay gián tiếp. Đây là hình thức cho vay thông qua các tổ chức trung gian. NH cho vay thông qua tổ, đội, hội, nhóm như: nhóm sản xuất, hội nông dân, hội cựu chiến binh, hội phụ nữ, đoàn thanh niên...

## **1.1.4 Một số quy định về nghiệp vụ cho vay**

### **1.1.4.1 Phạm vi áp dụng**

Hoạt động cấp TD thông thường được hiện giữa 2 bên: bên cấp TD là NHTM và bên xin cấp TD là KH.

Tại Việt Nam được quy định cụ thể như sau:

- Bên cấp TD:

- + NHTM Nhà Nước.
- + NHTM CP.
- + NH liên doanh.
- + Chi nhánh NH nước ngoài.
- + Công ty tài chính.
- + Quỹ TD nhân dân.
- + Hợp tác xã TD

- Bên xin cấp TD:

Bên đi vay là những pháp nhân, cá nhân trong và nước ngoài bao gồm:

- + DN Nhà Nước.
- + Công ty cổ phần.
- + Công ty trách nhiệm hữu hạn.
- + Hợp tác xã.
- + DN tư nhân.
- + Các xí nghiệp, công ty liên doanh nước ngoài.
- + Các công ty, xí nghiệp có 100% vốn nước ngoài.
- + Cá nhân.

### **1.1.4.2 Nguyên tắc cho vay**

Người xin vay vốn hoặc người đi vay phải tuân thủ các nguyên tắc mà NH đặt ra để đảm bảo an toàn TD. Những nguyên tắc này nhằm đảm bảo rằng vốn vay được sử dụng đúng mục đích và hoàn trả nợ gốc và lãi cho NH. Những quy định này giúp NH thoát khỏi các rủi ro đảm bảo tính minh bạch trong quá trình cho vay.

Tại Việt Nam đối với người sử dụng vốn TD hoặc trong trường hợp cho vay phải đảm bảo theo hai nguyên tắc cơ bản như sau:

- Sử dụng vốn TD đúng mục đích đã thoả thuận:

+ Việc sử dụng vốn TD đúng mục đích là nguyên tắc cơ bản và quan trọng nhất của NHTM, được áp dụng xuyên suốt trong quy trình cấp TD. NH phải đảm bảo rằng vốn vay sử dụng đúng mục đích được thoả thuận ban đầu trong hợp đồng. Đối với cá nhân, mục đích vay vốn cần được đáp ứng yêu cầu cho SXKD và tiêu dùng hợp lý.

- Hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn đã thoả thuận trong hợp đồng TD:

Việc hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn là nguyên tắc thiết yếu trong hoạt động cấp TD. NHTM sử dụng nguồn vốn từ các khoản tiền tạm thời của KH, cần phải đáp ứng được yêu cầu rút tiền của KH khi cần thiết. Vì vậy, việc hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn là cần thiết để duy trì hoạt động KD của NH, và bảo vệ nguồn vốn NH.

NH cần xác định thời hạn cấp TD hợp lý về nguồn trả nợ để đảm bảo cho việc thu hồi nợ thuận lợi. Thực hiện tốt các nguyên tắc này giúp NH duy trì được hoạt động KD, an toàn và nâng cao hiệu quả, cũng như tạo điều kiện thuận lợi cho việc thu hồi nợ.

#### **1.1.4.3 Điều kiện cho vay**

Các NH trên thế giới khi khẳng định để quyết định cho vay, bảo lãnh, bao thanh toán... hay bất kỳ một hình thức TD nào khác, đều có quy định các điều kiện cụ thể nhằm tạo cơ sở đảm bảo NH có thu hồi vốn TD. Các NHTM thiết lập ra các tiêu chuẩn nhằm phân loại và lựa chọn KH để cấp TD. Mặc dù điều kiện này có thể khác nhau tùy thuộc vào từng NH cụ thể, nhưng nhìn chung các NH thường chú trọng các yếu tố sau.

- Điều kiện về pháp lý: KH phải đảm bảo có đủ năng lực pháp lý và chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi của mình. Quy định pháp lý sẽ là điều kiện tiên đề để cần thiết để giải quyết tranh chấp phát sinh xảy ra giữa NH đối với KH, đồng thời cũng là cơ sở đảm bảo quyền lợi của cả đôi bên.

- Mục đích sử dụng vốn: Tính hợp pháp, mục đích sử dụng khoản vay phải tuân thủ đúng các quy định của pháp luật hiện hành, không vi phạm bất kỳ luật lệ nào. Tính hiệu quả, việc sử dụng nguồn vốn vay phải hướng tới mục tiêu thúc đẩy và phát triển hoạt động KD của KH, góp phần tăng năng suất, hiệu quả sản xuất đảm bảo khả năng trả nợ của KH một cách hiệu quả. Tính phù hợp, mục đích sử dụng vốn vay phải phù hợp với định hướng phát triển kinh tế chung của ngành, địa phương và

cả nước. Điều này sẽ giúp đảm bảo tính bền vững của dự án được tài trợ.

- Năng lực tài chính: thể hiện của tỷ trọng và quy mô vốn tự có của KH tham gia vào phương án/dự án tình hình biến động của tài sản nguồn vốn, tình hình thu chi cũng như khả năng thanh toán của KH phải đảm bảo việc trả nợ và lãi cho NH. Quy mô và tỷ trọng vốn tự có tham gia vào phương án hoặc dự án càng cao cho thấy tiềm lực tài chính của KH càng mạnh đồng thời có tác dụng kích thích nâng cao trách nhiệm của KH càng mạnh. Đồng thời có tác dụng kích thích cao trách nhiệm của KH trong việc thực hiện phương án hoặc dự án nhằm tránh rủi ro cho chính mình và cũng cho NH. Đối với TD trung dài hạn, thông thường điều kiện TD của NH sẽ quy định tỷ lệ vốn được có tối thiểu của KH tham gia vào phương án hoặc dự án tùy theo từng trường hợp cụ thể.

- Năng lực SXKD: thể hiện ở quy mô năng suất khả năng đáp ứng nhu cầu thị trường về chất lượng, giá cả và khả năng mở rộng sản xuất. Ngoài ra các NH yêu cầu KH phải hoạt động ổn định và có lãi trong một khoảng thời gian nhất định hoặc nếu có lỗ thì phải có phương án khắc phục khả thi.

- Tính khả thi của dự án phương án thực hiện phương án dự án khả thi là cần thiết nhằm đáp ứng nhu cầu thị trường, nhu cầu phát triển SXKD của KH, phù hợp với xu hướng phát triển kinh tế của ngành, của vùng và của nhà nước đồng thời với các khả năng thực hiện có đủ khả năng đáp ứng các yêu cầu của phương án/dự án. Yêu cầu phương án/dự án khả thi là yêu cầu bắt buộc đối với KH vay vốn SXKD.

Tại Việt Nam, NHTM xem xét và quyết định cho vay khi KH tuân thủ các điều kiện sau:

- Có đủ năng lực pháp luật dân sự năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.

Đối với KH vay là pháp nhân và cá nhân Việt Nam:

1. Đối với KH là pháp nhân, họ phải có đủ năng lực pháp luật dân sự.
2. Đối với KH là cá nhân và chủ DN tư nhân, họ phải có đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.
3. Đối với đại diện của hộ gia đình hoặc tổ hợp tác, họ cũng phải có đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.
4. Với thành viên hợp danh của công ty hợp danh, họ cũng cần đáp ứng yêu

cầu về đủ năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự.

Đối với KH vay là pháp nhân và cá nhân nước ngoài phải có năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự.

Tại Việt Nam các pháp nhân là công ty cổ phần, công ty trách nhiệm hữu hạn, DN có vốn đầu tư nước ngoài, hợp tác xã và các tổ chức khác. KH cá nhân bao gồm cá nhân hộ gia đình hợp tổ hợp tác.

Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp: mục đích vay gắn liền với chức năng SXKD của DN, còn đối với cá nhân thì mục đích vay phải gắn liền với nhu cầu sản xuất tiêu dùng hay nói một cách khác vốn vay phải được sử dụng đúng mục đích phù hợp với năng lực và khả năng sử dụng của người đi vay mà pháp luật không nghiêm cấm.

- Có khả năng tài chính, đảm bảo trả nợ trong thời hạn cam kết: trong quá trình vay vốn gian KH phải chứng minh tài chính đảm bảo năng lượng tài chính đủ khả năng trả nợ.

- Có dự án đầu tư, phương án SXKD, DV khả thi và có hiệu quả; hoặc dự án đầu tư, phương án phục vụ đời sống khả thi và phù hợp với quy định của pháp luật.

- Thực hiện các quy định về đảm bảo tiền vay theo quy định của pháp luật. Để có cơ sở thu hồi nợ trong trường hợp KH không trả nợ vay thì khi thiết lập quan hệ TD NH yêu cầu KH phải có tài sản đảm bảo dưới hình thức như: thế chấp, cầm cố, bảo lãnh....

#### **1.1.4.4 Thời hạn cho vay**

Thời hạn cấp TD là khoảng thời gian được tính từ ngày nhận được khoản nợ vay đầu tiên cho đến khi KH hoàn trả nợ gốc và lãi cho NHTM.

Tùy theo từng loại hình TD cụ thể mà thời gian cấp TD được xác định phù hợp với đặc điểm KD của KH, gắn liền với phương án và dự án mà KH đề nghị cấp TD cũng như khả năng trả nợ của KH. Cụ thể đối với cho vay:

KHCN xác định thời gian cấp TD NHTM thông thường dựa vào các yếu tố sau:

- + Số tiền KH dự kiến xin cấp TD.
- + Khả năng trả nợ của KH các khoản thu nhập từ lương cũng như khoản phải thu khác.

Nhìn chung, đối với các hình thức cấp TD như cho vay và thanh toán chiết khấu thấu chi bảo lãnh khi chuyển giao vốn TD thì thời hạn cấp TD cũng được tính từ lúc chuyển giao vốn TD cho đến khi hoàn trả nợ gốc và lãi cho NH. Cụ thể Việt Nam quy định:

TD ngắn hạn: có thời hạn không quá 12 tháng.

TD trung hạn: có thời hạn cho vay từ 12 đến 60 tháng.

TD dài hạn: có thể hiện cho vay 60 tháng trở lên.

Thời hạn cấp TD bao gồm thời gian ân hạn và thời gian thu nợ:

- Thời gian ân hạn: là khoảng thời gian tính từ khi bắt đầu giải ngân đến khi bắt đầu thu nợ, trong thời gian này KH chưa phải trả nợ gốc cho NH. Thời gian ân hạn thông thường được xác định bằng thời gian cần thiết để giải ngân chi phí thực hiện phương án hoặc dự án cho đến khi phương án/dự án có nguồn thu để trả nợ NH hoặc tùy theo thỏa thuận giữa NH và KH.

- Đối với TD trung dài hạn tùy đặc điểm của từng dự án và đặc điểm hoạt động SXKD của DN bằng NH có thể thỏa thuận với KH trong. Hợp đồng TD về thời gian ân hạn.

- Thời gian thu nợ: là khoảng thời gian bắt đầu trả nợ cho NH cho đến khi trả toàn bộ nợ gốc và lãi được thanh toán đầy đủ cho NH. Thời gian thu nợ được xác định dựa trên các yếu tố như: chu kỳ SXKD, thời gian thu hồi vốn của dự án và khả năng trả nợ của KH. NH sẽ căn cứ vào các yếu tố để ấn định thời gian thu nợ phù hợp, nhằm đảm bảo KH có khả năng trả nợ hiệu quả.

Kỳ hạn trả nợ:

- Đối với TD ngắn hạn: kỳ hạn trả nợ gốc được xác định căn cứ vào đặc điểm SXKD của KH, đặc điểm chu chuyển của đối tượng vay vốn và kế hoạch thực hiện doanh thu bán hàng. Khoản nợ vay có thể được trả một lần vào ngày đáo hạn và lãi trả từng tháng hoặc trả thành nhiều lần trong suốt thời hạn cho vay và lãi có thể trả vào ngày trả nợ gốc hoặc trả từng tháng. Việc định kỳ hạn trả nợ cũng phải căn cứ vào đặc điểm KD, chu chuyển vốn của KH, và các khoản phải thu để xác định. Chẳng hạn như đối với cho vay hạn mức bổ sung vốn lưu động, việc trả nợ gốc thực hiện khi có doanh thu bán hàng và lãi trả từng tháng.

- Đối với TD trung dài hạn: nếu cho vay dự án đầu tư thường có giá trị lớn

và thời gian dài nên việc trả nợ gốc và lãi được phân thành nhiều kỳ trong suốt thời hạn cho vay. Việc định kỳ hạn trả nợ là hàng tháng, hàng quý... căn phối vào đồng tiền dự án, đặc điểm SXKD, chu chuyển vốn của KH và trả và các khoản phải thu xác định. Chẳng hạn như đối với cho vay hạn mức bổ sung vốn lưu động, việc trả nợ gốc thực hiện khi có doanh thu bán hàng và lãi trả từng tháng.

#### **1.1.4.5 Lãi suất cho vay**

- Lãi suất được thỏa thuận giữa NH và KH, và được ghi rõ trong hợp đồng TD cũng như các khế ước nhận nợ. Mức lãi suất được xây dựng nhằm bù đắp các khoản chi phí mà NH phải trả cho hoạt động huy động vốn, đặc biệt là chi phí trả lãi tiền gửi. Lãi suất cấp TD cũng cần bao gồm các chi phí liên quan đến việc cung cấp DV TD, như chi phí quản lý, vận hành. Ngoài ra, mức lãi suất cần phải đảm bảo mang lại lợi nhuận hợp lý cho NH, dựa trên diễn biến lãi suất trên thị trường tài chính.

#### **1.1.4.6 Hạn mức cho vay**

- Hạn mức TD là dư nợ TD tối đa mà NH thỏa thuận và cấp TD cho KH trong một khoảng thời gian nhất định. Hạn mức TD bao gồm hạn mức TD ngắn hạn và hạn mức TD trung dài hạn.

- Thông thường KH phải có vốn tự có tham gia một tỷ lệ nhất định vào tổng nhu cầu vốn SXKD trong kỳ hoặc từng lần cho phương án/dự án KD DV đời sống.

- Xác định hạn mức TD phù hợp với TD tình hình tài chính của KH vẫn đề quan trọng nhằm đảm bảo KH có thể thực hiện nghĩa vụ trả nợ và lãi cho NH. Tùy theo KH là DN cá nhân loại SP mục đích vay mà NHTM căn cứ vào các yếu tố sau: tình hình SXKD, nhu cầu vay vốn của KH, giá trị tài sản đảm bảo tiền vay, khả năng hoàn trả nợ của KH và khả năng nguồn vốn của NHTM tính toán hạn mức TD hợp lý cấp cho KH, nhóm KH hoặc nhóm KH liên quan. Hạn mức TD được quy định trong một khoảng thời gian nhất định thường là một năm, dựa trên tình hình tài chính của KH.

- Hạn mức TD không chỉ áp dụng nhu cầu vốn cho KH mà còn đảm bảo an toàn cho hoạt động cấp TD của NH. Tuy nhiên hạn mức TD không vượt giới hạn cho cấp TD theo quy định hiện hành.

Tại Việt Nam theo luật tổ chức TD dư nợ TD phải trong giới hạn cấp TD theo quy định hiện hành như sau.

- Tổng mức dư nợ cấp TD đối với một KH không được vượt quá 15% vốn tự có của NHTM; tổng mức dư nợ cấp TD đối với một KH và người có liên quan không được vượt quá 25% vốn tự có của NH không vậy.

- Mức dư nợ cấp TD quy định nêu trên không bao gồm các khoản cho vay từ nguồn ủy thác của Chính phủ của tổ chức cá nhân khác, cũng như trường hợp KH vay là tổ chức TD khác.

- Mức dư nợ cấp TD quy định bao gồm cả tổng mức đầu tư và trả phiếu do KH phát hành.

- Giới hạn điều kiện cấp TD để đầu tư KD cổ phiếu của NHTM do NH Nhà nước quy định.

- Trường hợp nhu cầu vốn của một KH và người có liên quan vượt quá giới hạn cấp TD quy định NH được cấp tính hợp vốn theo quy định của NH Nhà nước

- Trong trường hợp đặc biệt để thực hiện nhiệm vụ kinh tế xã hội mà khả năng hợp vốn của các NH chưa đáp ứng yêu cầu vay vốn của một KH thì thủ tướng chính phủ quyết định cách ứng dụng tối đa vượt qua các giới hạn đối với từng trường hợp cụ thể.

Sau khi NH cam kết cho KH hạn mức TD tùy theo đặc điểm KD cũng như tình hình thực hiện của KH mà NH có thể quy định tỷ lệ các SP TD như cho vay cho vay hạn mức cho vay từng lần bảo lãnh, chiết khấu, bao thanh toán, chiết khấu, thấu chi.

## **1.2 Khái niệm về hoạt động cho vay KHCN**

### **1.2.1 Khái niệm**

Cho vay KH cá nhân là cho vay là một trong những hoạt động chính của NHTM, chuyển nhượng tạm thời một lượng giá trị từ NHTM sang KH vay sử dụng trong một thời gian nhất định, KH vay có trách nhiệm hoàn trả đúng với điều kiện cả gốc và lãi cho NH khi đến hạn thanh toán. Cho vay là quyền của NHTM, chính vì vậy NHTM có quyền yêu cầu KH của mình phải tuân thủ những điều kiện mang tính pháp lý nhằm đảm bảo việc trả nợ khi đến hạn....

### 1.2.2 Đặc điểm cho vay KHCN

- Đối tượng cho vay: là các hộ gia đình hay các cá nhân có nhu cầu vay vốn để sử dụng cho những mục đích đầu tư, sinh hoạt tiêu dùng và phục vụ hoạt động SXKD của các hộ gia đình hay các cá nhân này. Với các DN và tổ chức kinh tế, KH cá nhân thường có số lượng rất lớn, nhu cầu vay vốn đa dạng nhưng thông thường nhu cầu vay vốn của KH cá nhân là không được thường xuyên và chịu sự ảnh hưởng bởi môi trường kinh tế, văn hoá - xã hội.

- Thời hạn vay vốn: của các khoản vay cá nhân và được NH xác định trên mục đích sử dụng vốn vay. NH thường cung cấp các hình thức cho vay và thời gian linh hoạt như, vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn để phù hợp với từng nhu cầu của KH.

- Chi phí cho vay: do các khoản vay cá nhân thường có quy mô nhỏ nhưng số lượng rất lớn, NH đầu tư nhiều công sức vào chi phí quản lý. Điều này giúp cho việc phát triển KH, thẩm định hồ sơ, xét duyệt khoản vay và quản lý các khoản vay sau khi được giải ngân. Nên chi phí quản lý cho vay KHCN thường có xu hướng cao hơn so với các khoản vay lớn.

- Rủi ro cho vay: mặc dù nhu cầu vay vốn của KH cá nhân thường rất cao, giúp NH phân tán được rủi ro, nhưng điều này không có nghĩa là các khoản vay này sẽ không tiềm ẩn rủi ro.

- Quy mô và số lượng các khoản vay: quy mô của mỗi khoản vay của KH cá nhân thường nhỏ hơn so với các khoản vay DN. Tuy nhiên, số lượng khoản vay cá nhân tại các NHTM thường rất lớn. Tổng số lượng của các khoản vay cá nhân thường chiếm tỷ trọng đáng kể trong dư nợ. Nên mặc dù mỗi khoản vay có quy mô nhỏ, nhưng tổng quy mô khoản vay lớn ảnh hưởng lớn đến NH.

- Lãi suất cho vay: do chi phí của NH bỏ ra đối với KH cá nhân thường cao hơn, chính vì thế kéo theo việc lãi suất cũng tăng theo.

### 1.2.3 Các hình thức cho vay KHCN

- Cho vay ngắn hạn: là hình thức cho vay có thời hạn cho vay đến 01 năm và thường được sử dụng để bù đắp cho sự thiếu hụt vốn trong lưu động của các cá nhân hoặc đáp ứng các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn khác.

- Cho vay trung hạn: là hình thức cho vay có thời hạn cho vay từ 1 năm đến 5 năm. Cho vay trung hạn được sử dụng cho các mục đích như mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị và công nghệ, mở rộng hoạt động SXKD và thực hiện các dự án thu hồi vốn nhanh.

- Cho vay dài hạn: đây là loại hình thức cho vay mà thời hạn 05 năm trở lên. Cho vay dài hạn được cung cấp để đáp ứng nhu cầu dài hạn như xây nhà ở, mua sắm các thiết bị và phương tiện vận tải quy mô lớn, xây dựng các xí nghiệp mới. Loại hình này phù hợp với các dự án vốn đầu tư lớn và thời gian lâu dài.

- Cho vay theo mục đích KD: loại cho vay nhằm bổ sung vốn vay bị thiếu hụt trong hoạt động SXKD đối với KH. Đối tượng cho vay là những cá nhân hay hộ gia đình SXKD cá thể với quy mô nhỏ.

- Cho vay tiêu dùng: là hình thức này nhằm đáp ứng được nhu cầu chi tiêu và mua sắm tiện nghi sinh hoạt gia đình, nhằm nâng cao đời sống của người dân. Đối tượng cho vay là những người có thu nhập không cao nhưng ổn định và số lượng KH rất đông.

- Cho vay từng lần: là phương thức cho vay trong đó mà mỗi lần vay vốn KH và NH làm các thủ tục vay vốn cần thiết và ký kết hợp đồng cho vay.

- Cho vay hạn mức thấu chi: là hình thức cho phép mà trong đó các NH sẽ đồng ý cho KH chi vượt mức số tiền tự có trên tài khoản của họ, phù hợp với những quy định của Chính phủ và NH Nhà Nước Việt Nam ban hành về các hoạt động thanh toán. Đây là hình thức cho vay mà giúp cho KH có thêm nguồn vốn khi cần thiết.

- Cho vay trả góp: là loại cho vay này cho phép KH có thể trả gốc làm nhiều lần trong thời hạn cho vay đã được thỏa thuận trước đó

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

#### **1.2.4 Vai trò hoạt động cho vay KHCN**

##### **- Đối với KH:**

Giúp đáp ứng nhu cầu của KH, cho phép họ tiêu dùng mà không cần phải tích lũy đủ tiền ngay lúc đó. Điều này giúp họ có thể duy trì và phát triển cuộc sống. Các DV này còn cung cấp vốn cho các dự án KD, đầu tư chứng khoán và phát triển SP, DV để mở rộng thị trường. Ngoài ra, các DV tài chính cũng giúp tăng cường khả năng tiếp cận các DV cơ bản như nhà ở, giáo dục, y tế và giao thông. Điều này cải thiện chất lượng cuộc sống của KH và giúp họ phòng ngừa các rủi ro như ốm đau. Khi KH được tiếp cận dễ dàng với các DV TD, họ sẽ tăng chi tiêu, từ đó thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

Trước sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt và sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế, NH luôn nỗ lực mở rộng và làm nổi bật các SP cho vay. KH có thể lựa chọn nhiều loại SP vay với các thời hạn khác nhau, lãi suất và phương thức trả nợ khác nhau. Sự đa dạng này giúp cho KH có thể dễ dàng tìm kiếm và chọn lựa được các SP phù hợp với điều kiện tài chính của mình. NH không ngừng cải tiến các DV để đáp ứng các nhu cầu ngày càng tăng lên của KH, và tạo điều kiện thuận lợi trong việc quản lý và lên kế hoạch tài chính cá nhân.

Với sự cạnh tranh và phát triển của thị trường tài chính, các NH ngày càng mở rộng danh mục SP cho vay dành cho KH cá nhân. Các SP này được thiết kế với nhiều lựa chọn về thời hạn, lãi suất và phương thức trả nợ, giúp KH dễ dàng tìm được SP phù hợp với tình hình tài chính cá nhân. Điều này không chỉ đáp ứng nhu cầu vay vốn của KH mà còn thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

##### **- Đối với NH:**

Đối với cho vay KHCN không chỉ giúp cho NH mở rộng các SP cho vay mà còn cung cấp cơ hội để giới thiệu các DV tốt nhất của NH. Điều này còn góp phần vào việc mở rộng và đa dạng hóa hoạt động KD, nâng cao khả năng cạnh tranh với các NH khác, còn góp phần tăng thu nhập và làm phân tán được rủi ro cho các hoạt động KD của NH.

##### **- Đối với nền kinh tế:**

Cho vay KHCN tài trợ cho các nhu cầu chi tiêu hàng hóa-DV trong nước từ đó làm tác động tổng cầu, mở rộng quy mô sản xuất, kích thích tăng trưởng và phát

triển kinh tế. Điều này tạo ra việc làm cho dân cư, giảm tỷ lệ thất nghiệp và nâng cao chất lượng cuộc sống và ổn định trật tự xã hội.

### **1.2.5 Các nhân tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay KHCN**

Các nhân tố ảnh hưởng tới việc phát triển hoạt động cho vay KHCN được thể hiện qua 2 yếu tố chủ quan và khách quan.

- Yếu tố khách quan.

Kinh tế vĩ mô: Tình hình kinh tế vĩ mô có ảnh hưởng lớn tới toàn bộ hoạt động của nền kinh tế, bao gồm cả hoạt động cho vay đối với KHCN. Khi nền kinh tế đang phát triển mạnh mẽ, nhu cầu vay vốn của KHCN và mức độ cạnh tranh giữa các NHTM cũng tăng.

Môi trường Pháp lý: Trong nền kinh tế thị trường, pháp luật đóng vai trò quan trọng trong các việc điều tiết hoạt động KD và đảm bảo các tính công bằng bảo vệ quyền lợi hợp pháp của các chủ thể kinh tế. Một hệ thống pháp luật hoàn chỉnh và phù hợp với điều kiện và phát triển dưới sự phát triển thị trường tài chính, đảm bảo và ổn định.

- Yếu tố chủ quan.

NH: Đây là các nhân tố nội tại của NH có ảnh hưởng tới hoạt động TD, bao gồm: chính sách, công tác tổ chức, trình độ lao động, quy trình nghiệp vụ, kiểm soát rủi ro TD. Chính sách TD có ảnh hưởng đến quy mô cho vay đối với KHCN thông qua cả 3 yếu tố:

+ Lãi: Chính sách lãi suất vừa tuân thủ theo các quy định chung của hệ thống NH, vừa có tính cạnh tranh để thu hút được KH.

+ Phương thức cho vay: NH cung cấp các phương thức cho vay phong phú và đa dạng nhằm đáp ứng các nhu cầu vay vốn của KH.

+ Tài sản đảm bảo: Các tài sản đảm bảo phải đáp ứng được các điều kiện và các nguyên tắc cần thiết có thể được chấp nhận trong quá trình vay vốn.

Ngoài ra, những yếu tố chất lượng nguồn nhân sự là yếu tố quan trọng quyết định sự thành công trong quản lý vốn và hoạt động TD. Đội ngũ cán bộ NH với các chuyên môn cao và đạo đức tốt và đam mê trong công việc sẽ giúp NH thực hiện các khoản TD một cách hiệu quả, giảm thiểu rủi ro và đảm bảo chất lượng khoản vay.

Bên cạnh đó, quy trình TD cần phải thiết lập một cách tốt nhất, và hệ thống

kiểm soát nội bộ công khai minh bạch, để góp phần nâng cao TD NH.

Về phía KH: một KH có một tư cách đạo đức tốt và có tình hình tài chính ổn định và thu nhập đều đặn và có khả năng hoàn trả các khoản vay đúng hạn và đầy đủ. Điều này không chỉ đảm bảo an toàn cho NH mà còn nâng cao được chất lượng.

### **1.3 Một số tiêu chí đánh giá giá hoạt động cho vay KHCN**

#### **1.3.1 Doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cho vay**

- Doanh số cho vay: là chỉ tiêu đo lường tổng các số tiền mà NH đã cấp cho KH, không phân biệt các khoản vay đã được hoàn trả hay chưa. Doanh số cho vay thường được xác định theo thời gian như năm, quý, tháng.

- Doanh số thu nợ: là chỉ tiêu đo lường số tiền gốc mà NH đã thu hồi được các khoản vay, bao gồm các khoản của năm hiện tại và năm trước đó.

- Dư nợ cho vay: là tổng số tiền mà NH đã cho vay nhưng chưa được thu hồi và dư nợ này được xác định tại một thời điểm cụ thể.

#### **1.3.2 Chỉ tiêu dư nợ**

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

Chỉ số tăng trưởng dư nợ TD được sử dụng để đánh giá năng lực cho vay và khả năng phát triển KH của NH. Khi chỉ số này ở mức cao, đó là dấu hiệu cho thấy hoạt động cho vay của NH đang diễn ra ổn định và hiệu quả. Ngược lại, nếu chỉ số tăng trưởng dư nợ TD thấp, điều này có thể phản ánh NH đang gặp khó khăn, đặc biệt trong việc tìm kiếm KH mới và thực hiện kế hoạch cho vay chưa đạt hiệu quả mong muốn.

Chỉ số này được sử dụng chủ yếu để so sánh sự tăng trưởng dư nợ TD qua các năm, từ đó đưa ra đánh giá về khả năng cho vay, tình hình tìm kiếm KH và việc thực hiện kế hoạch cho vay của NH.

#### **1.3.3 Chỉ tiêu phản ánh nợ xấu**

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

Chỉ tiêu tỷ lệ nợ xấu là công cụ dùng để đánh giá chất lượng cho vay của NH,

và khả năng quản lí TD. Tỷ lệ nợ xấu của NH, phản ánh phần trăm dư nợ của NH đang gặp khó khăn trong thu hồi nợ, và bao gồm như nợ quá hạn, nợ khoanh và nợ quá hạn chuyển về nợ trong hạn.

- Tỷ lệ nợ xấu càng cao thể hiện chất lượng TD của NH càng kém, và ngược lại.

- Nợ xấu là các khoản nợ thuộc nhóm 3, 4, 5.

Phân loại nhóm nợ:

+ Nợ nhóm 1 - Nợ đủ tiêu chuẩn (thời gian quá hạn dưới 10 ngày).

+ Nợ nhóm 2 - Nợ cần chú ý (thời gian quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày).

+ Nợ nhóm 3 - Nợ dưới tiêu chuẩn (thời gian quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày).

+ Nợ nhóm 4 - Nợ nghi ngờ (thời gian quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày).

+ Nợ nhóm 5 - Nợ có khả năng mất vốn (thời gian quá hạn trên 360 ngày).

#### **1.3.4 Tỷ lệ tăng trưởng doanh số cho vay (DSCV)**

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

Chỉ số tăng trưởng dư nợ TD là công cụ giúp NH theo dõi và so sánh sự gia tăng dư nợ TD qua các thời kỳ. Thông qua chỉ số này, NH có thể đánh giá khả năng cho vay, hiệu quả trong việc phát triển và duy trì quan hệ với KH, cũng như tình hình thực hiện kế hoạch KD. Chỉ số này bao gồm tổng dư nợ cho vay tại thời điểm hiện tại, cộng với dư nợ đã được thu hồi trong kỳ.

Khi chỉ số tăng trưởng dư nợ TD ở mức cao, điều này phản ánh hoạt động KD của NH đang diễn ra ổn định và hiệu quả. Ngược lại, nếu chỉ số này thấp, có thể cho thấy NH đang gặp khó khăn, đặc biệt trong việc phát triển và duy trì mối quan hệ với KH mới, đồng thời cho thấy việc thực hiện kế hoạch KD chưa đạt được kết quả như mong muốn.

#### **1.3.5 Chỉ tiêu sử dụng vốn huy động**

##### **Tỷ lệ dư nợ/ Vốn huy động (%)**

Chỉ tiêu này phản ánh NH cho vay được bao nhiêu so với nguồn vốn huy động, nó còn nói lên hiệu quả sử dụng vốn huy động của NH, thể hiện NH đã chủ

động trong việc tích cực tạo thuận lợi từ nguồn vốn huy động chưa.

Khi tỷ lệ dư nợ TD trên nguồn vốn huy động ở mức cao, điều này cho thấy NH đã tận dụng hiệu quả nguồn vốn huy động để mở rộng hoạt động TD, tạo doanh thu và lợi nhuận. NH đã chủ động và tích cực tranh thủ, tối đa hóa việc sử dụng nguồn vốn huy động để phục vụ các hoạt động KD. Ngược lại, nếu tỷ lệ này thấp hơn 1, có nghĩa là NH chưa khai thác triệt để toàn bộ nguồn vốn huy động, dẫn đến lãng phí và chưa phát huy hết tiềm năng của nguồn vốn. Điều này cũng cho thấy khả năng huy động vốn của NH chưa được tối ưu.

### **1.3.6 Tỷ lệ thu lãi (%)**

$$\text{Tỷ lệ thu lãi (\%)} = \frac{\text{Tổng lãi đã thu trong năm}}{\text{Tổng lãi phải thu}} \times 100\%$$

Chỉ tiêu này dùng để đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch tài chính của NH đánh giá khả năng đôn đốc, thu hồi lãi và tình hình thực hiện kế hoạch doanh thu của NH từ việc cho vay.

Chỉ tiêu càng cao thì tình hình thực hiện kế hoạch tài chính cũng như tình hình tài chính của NH càng tốt, ngược lại NH đang gặp khó khăn trong việc thu lãi ảnh hưởng nghiêm trọng đến doanh thu của NH chỉ tiêu này cũng thể hiện tình hình bất ổn trong cho vay của NH, có thể nợ xấu (TD đen) trong NH tăng cao nên ảnh hưởng đến khả năng thu hồi lãi của NH và có thể ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ trong tương lai.

### **1.3.7 Tỷ lệ dư nợ / Tổng nguồn vốn (%)**

Tỷ lệ dư nợ TD so với tổng nguồn vốn huy động là một chỉ số quan trọng để đánh giá khả năng sử dụng vốn của NH. Khi chỉ số này càng cao, cho thấy NH đã khai thác và sử dụng hiệu quả nguồn vốn huy động để mở rộng các hoạt động TD, từ đó tạo ra doanh thu và lợi nhuận. Điều này phản ánh khả năng vận dụng vốn của NH ở mức độ tốt.

Ngược lại, nếu chỉ số này ở mức thấp, điều đó có nghĩa là NH chưa tận dụng triệt để toàn bộ nguồn vốn huy động, dẫn đến tình trạng lãng phí và chưa khai thác hết tiềm năng của nguồn vốn. Điều này có thể ảnh hưởng bất lợi tới doanh thu và tỷ lệ sinh lời của NH.

### 1.3.8 Hệ số thu nợ

$$\text{Hệ số thu nợ (\%)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Doanh số cho vay}} \times 100\%$$

- Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả TD trong việc thu nợ của NH.
- Nó phản ánh trong 1 thời kỳ nào đó, với doanh số cho vay nhất định thì NH sẽ thu về bao nhiêu đồng vốn.
- Tỷ lệ này càng cao càng tốt.

### 1.3.9 Tỷ lệ thu nợ đến hạn

$$\text{Tỷ lệ thu nợ đến hạn (\%)} = \frac{\text{Doanh số thu nợ đến hạn}}{\text{Tổng dư nợ đến hạn}} \times 100\%$$

- Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả TD trong việc thu nợ của NH.
- Nó chất lượng TD của NH, đánh giá khả năng thu hồi nợ của các khoản TD đã cho vay, đồng thời đánh giá hiệu quả thực hiện kế hoạch TD của NH kế hoạch cho vay, đơn đốc thu nợ hồi nợ của NH.
- Tỷ lệ này càng cao càng tốt.

### 1.3.10 Tỷ lệ thu nợ quá hạn

$$\text{Tỷ lệ thu nợ quá hạn (\%)} = \frac{\text{Nợ quá hạn}}{\text{Tổng dư nợ}} \times 100$$

- Chỉ tiêu này cho thấy tình hình nợ quá hạn tại NH đồng thời phản ánh khả năng quản lý TD của NH trong khâu cho vay đơn đốc thu hồi nợ của NH đối với các khoản vay.
- Đây chỉ đây là chỉ tiêu dùng để đánh giá chất lượng TD cũng như rủi ro TD tại NH.
- Tỷ lệ nợ quá hạn càng cao thể hiện chất lượng TD của NH càng kém và ngược lại.

#### **1.4 Các quy định pháp lí về nghiệp vụ TD**

Vào năm 2016, NH Nhà nước đã ban hành Thông tư số 39, quy định về hoạt động cho vay của các tổ chức TD, chi nhánh NH nước ngoài đối với KH. Thông tư này có hiệu lực từ tháng 3 năm 2017.

Gần đây, vào tháng 6 năm 2023, NH Nhà nước đã ban hành Thông tư số 06 để sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 39 trước đó. Thông tư mới này sẽ có hiệu lực kể từ tháng 9 năm 2023.

Việc ban hành các văn bản này dựa trên các căn cứ pháp lý như Luật NH Nhà nước Việt Nam, Luật Các tổ chức TD, và Nghị định về chức năng, nhiệm vụ của NH Nhà nước. Các văn bản được xây dựng và ban hành theo đề nghị của Vụ Chính sách tiền tệ.

## **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – PHÒNG GIAO DỊCH NGUYỄN BIỂU**

### **2.1 Giới thiệu về NHTM CP Á Châu**

- Công ty: NHTM CP Á Châu
- Tên viết tắt: ACB
- Ngày thành lập: 19/05/1993
- Trụ sở chính: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 05, Quận 3, Tp. HCM.
- Số điện thoại: 0839 290 999
- Website: <http://acb.com.vn>
- Slogan: NH của mọi nhà
- Logo:



- Vốn điều lệ: NH ACB vừa thông báo nghị quyết HĐQT về việc sửa đổi nội dung với điều lệ tại điều lệ công ty. Vốn điều lệ được điều chỉnh từ 33.774 tỷ đồng lên hơn 38.840 tỷ đồng, tương đương tăng lên tỷ 5.066 đồng.

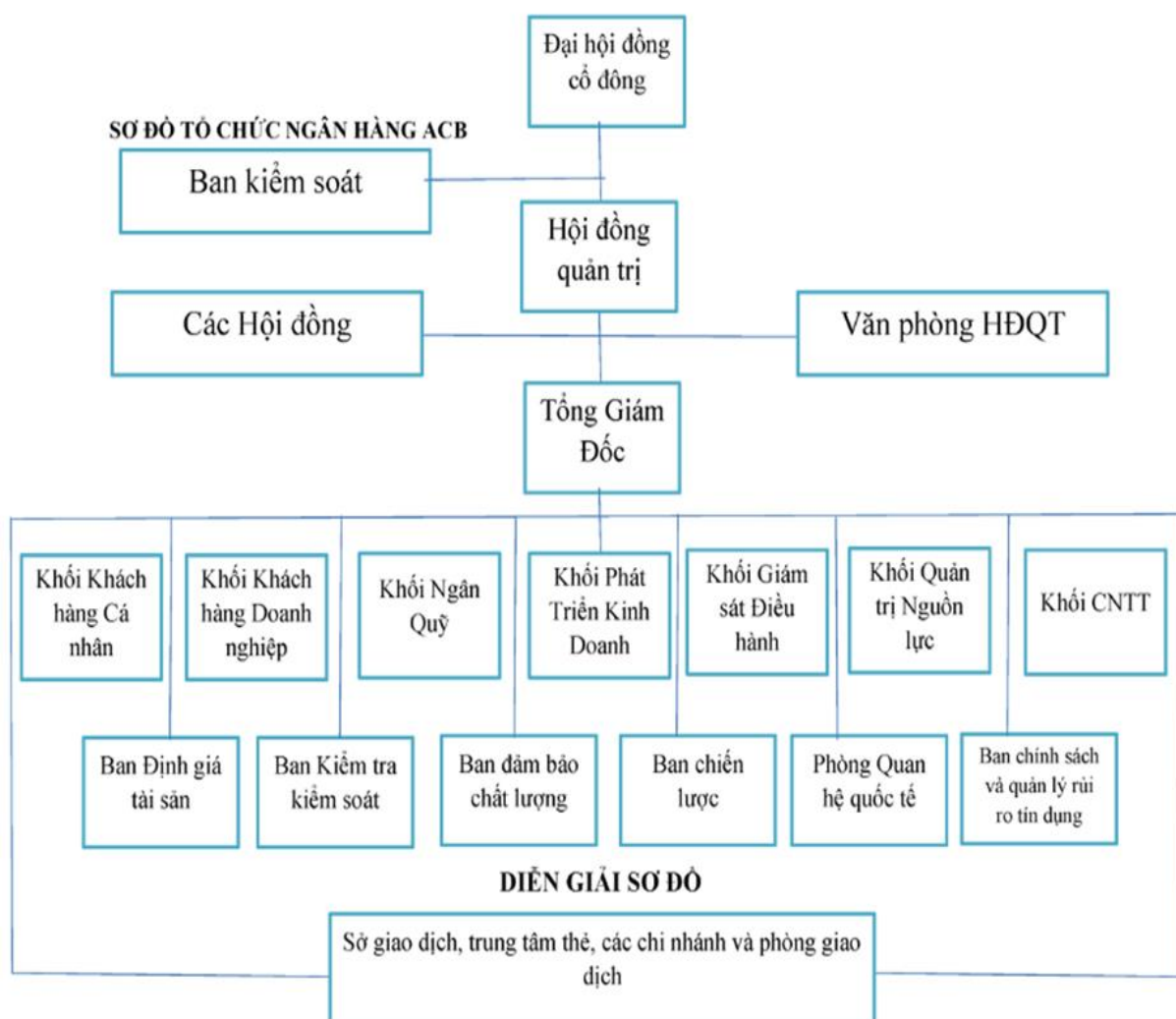
- NH TMCP Á Châu được thành lập theo Giấy phép số 0032 / NH-GP do NH Nhà nước Việt Nam cấp ngày 24/04/1993 và Giấy phép số 533 / GP-UB do Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh cấp ngày 13/05/1993. ACB chính thức đi hoạt động vào ngày 4/6/1993. Trong quá trình hình thành và phát triển, ACB khẳng định được vị thế của mình trên thị trường và được định danh bởi the Asian Banker vinh danh NH bán lẻ tiến bộ nhất khu vực Châu Á- Thái Bình Dương.

- NH Á Châu ACB là một trong những NHTM CP hàng đầu tại Việt Nam, cùng hệ thống mạng lưới chi nhánh rộng khắp trên các tỉnh thành cả nước cùng nhiều loại hình SP và các DV đa dạng, chính sách hấp dẫn. Hiện tại, NH sở hữu đội ngũ 9000 nhân viên và vận hành 350 chi nhánh cùng PGD được trang bị không gian và thiết bị hiện đại. Trên cả nước đã có hơn 11.000 cây ATM và 850 đại lý Western Union trên toàn quốc.

- Với nhiều năm hoạt động trên thị trường, NH ACB đã khẳng định vị thế của một NH hàng đầu. NH hoạt động theo các quy tắc chuyên nghiệp, tập trung tăng trưởng bền vững, thu nhập công bằng và lợi nhuận hợp lý. ACB cung cấp các loại DV và SP tài chính đa dạng bao gồm: huy động vốn, cho vay, hùn vốn, bảo hiểm, DV thanh toán, mua bán vàng, KD chứng khoán, cho thuê tài chính và các DV NH khác.

- ACB nổi bật như một trong những NHTM hàng đầu của Việt Nam về quy mô vốn, mạng lưới hoạt động và khả năng cung cấp các DV NH. NH cũng được biết đến với mức độ ứng dụng công nghệ hiện đại trong giao dịch. Với thương hiệu nổi tiếng lĩnh vực tài chính NH, ACB là sự lựa chọn tin cậy của nhiều tổ chức kinh tế, DN hàng đầu trong nước và KH cá nhân.

### 2.1.1 Cơ cấu tổ chức hệ thống NHTM CP Á Châu



Sơ đồ 2.1 Cơ cấu tổ chức hệ thống của NH TMCP Á Châu

- Khối KH cá nhân:

+ Chức năng: Đảm bảo việc nghiên cứu, xem xét và thẩm tra các đối tượng KH là cá nhân. Xử lý các nghiệp vụ liên quan đến cho vay và quản lý các SP cho vay phù hợp với quy định của NH.

+ Nhiệm vụ: cung cấp tham mưu giúp Ban điều hành trong việc chỉ đạo điều hoạt động marketing SP cá nhân. Thực hiện nghiên cứu thị trường, xây dựng kế hoạch marketing SP cá nhân và hỗ trợ ban điều hành ban hành các văn bản liên quan hoạt động marketing SP cá nhân.

- Khối KH DN:

+ Chức năng: Nghiên cứu, xem xét và thẩm tra các đối tượng KH DN và công ty. Hỗ trợ ban điều hành trong việc xác định mục tiêu đối với KH DN.

+ Nhiệm vụ: Phân tích thị trường, chọn thị trường mục tiêu, xây dựng chính sách KH và chương trình tiếp thị để mở rộng kênh KH và thúc đẩy KD. Quản lý và phát triển mối quan hệ với KHDN, thẩm định dự án, phương án KD và tài sản đảm bảo nợ vay.

- Khối ngân quỹ:

+ Chức năng: Đóng vai trò trung gian giữa bộ phận huy động vốn và bộ phận cung cấp vốn đến KH. Điều phối nguồn vốn của NH và quản lý thanh khoản, và KD vốn cũng như ngoại tệ.

+ Nhiệm vụ: Thực hiện các hoạt động KD tiền tệ như giao dịch vốn, mua bán các loại giấy tờ có giá và các SP phái sinh để đạt mục tiêu tài chính NH. Quản lý và tối ưu hóa tài khoản của NH, phù hợp với các bộ phận khác để đảm bảo cung cấp vốn hiệu quả cho KH.

- Khối phát triển KD:

+ Chức năng: Đảm bảo sự phát triển bền vững an toàn các hoạt động đầu tư KD, nhằm nâng cao hiệu quả các chỉ tiêu KD và củng cố niềm tin KH. Tư vấn cho Hội đồng quản trị và Tổng giám đốc về các kế hoạch và chiến lược phát triển của toàn bộ hệ thống NH.

+ Nhiệm vụ: xây dựng và mở rộng các mối quan hệ với tổ chức và hiệp hội liên quan, đồng thời thu hút nguồn đầu tư vào NH. Nghiên cứu và cung cấp, cập nhật thông tin về thị trường, hoạt động TD, từ đó xây dựng các kế hoạch KD phù hợp để

phát triển SP, DV tài chính theo từng phân khúc thị trường, đánh giá hiệu quả của hoạt động bán hàng trên toàn bộ hệ thống, phát hiện rủi ro và kịp thời điều chỉnh các vấn đề phát sinh để đảm bảo sự ổn định và phát triển NH.

- Khối giám sát điều hành:

+ Chức năng: Chuyên hóa chiến lược tổng thể và các mục tiêu NH thành các kế hoạch và phương án KD cụ thể. Tư vấn cho HĐQT về các vấn đề về chiến lược và chính sách đồng thời giám sát mọi hoạt động của NH.

+ Nhiệm vụ: đánh giá thường xuyên tình hình tài chính, hoạt động và quản trị của NH cùng mức độ rủi ro hệ thống. Kiểm soát việc tuân thủ các quy trình nghiệp vụ của các bộ phận ban khác. Giám sát các phòng ban trong việc thực hiện nhiệm vụ, cải tiến quy trình và giải quyết các vấn đề dựa trên báo cáo và đánh giá.

- Khối Quản trị Nguồn lực:

+ Chức năng: Đảm bảo cung cấp đủ nguồn nhân lực cho các hoạt động phát triển của DN. Tăng cường năng lực chuyên môn cho từng nhân viên giúp họ phát huy được tối đa khả năng và nâng cao hiệu quả công việc.

+ Nhiệm vụ: dự báo hoạch định nhu cầu nhân sự, thực hiện tuyển chọn đào tạo và phát triển đội ngũ nhân viên. Quản lý phân bổ và sử dụng nhân viên đồng thời thúc đẩy, động viên và đánh giá năng lực của nhân viên. Giải quyết các vấn đề liên quan đến đơn vị nhân sự bao gồm khen thưởng, kỷ luật, sa thải và tranh chấp.

- Khối công nghệ thông tin:

+ Chức năng: Tư vấn tổ chức và triển khai quản lý toàn bộ hệ thống công nghệ thông tin của NH. Đảm bảo việc chuyển đổi, lưu trữ, bảo vệ, xử lý, truyền tải và thu thập thông tin liên quan đến các giao dịch và hoạt động của hệ thống NH. Đồng thời, xử lý các vấn đề liên quan đến hệ thống dữ liệu và thanh toán trực tuyến. Phát triển định hướng, chiến lược công nghệ thông tin phù hợp với từng giai đoạn phát triển của NH.

+ Nhiệm vụ: là đầu mối nghiên cứu, phát triển và áp dụng các giải pháp công nghệ tiên tiến đáp ứng nhu cầu KD của NH. Xây dựng các chiến lược phát triển công nghệ thông tin, cập nhật xu hướng công nghệ mới và phát hành các ứng dụng công nghệ phù hợp. Mở rộng và nâng cao các giao dịch trực tuyến, đồng bộ hóa với các phương thức thanh toán trong nước và quốc tế.

- Ban định giá tài sản:

+ Chức năng: xác định đánh giá đúng giá trị của tài sản để đưa ra các quyết định liên quan đến việc thế chấp, đầu tư, bảo hiểm, cho vay tài sản. Đảm bảo cho các khoản vay vốn vay tài sản được xác định giá minh bạch. Cung cấp báo cáo thẩm định giúp hỗ trợ cấp trên trong công việc kiểm duyệt các khoản vay.

+ Nhiệm vụ: Khảo sát, nghiên cứu thị trường, để thu thập thông tin các giá trị tài sản, lập báo cáo đánh giá diễn biến thị trường và đề xuất khung giá thị trường cho tài sản theo địa bản được phân công. Tính toán giá trị của tài sản và lập báo cáo thẩm định chi tiết.

- Ban kiểm tra kiểm soát:

+ Chức năng: Hỗ trợ Hội đồng quản trị kiểm tra, giám sát tính hợp pháp, chính xác và trung thực trong các quản lý. Đánh giá chất lượng điều hành lý và xác nhận độ tin cậy của thông tin quản trị tài chính.

+ Nhiệm vụ: Kiểm tra và giám sát hoạt động tài chính trong NH, bao gồm việc kiểm tra hoạt động quản lý và sử dụng nguồn vốn, hoạt động đầu tư chế và độ hạch toán.

- Ban đảm bảo chất lượng:

+ Chức năng: Đảm bảo chất lượng DV và hỗ trợ các hoạt động KD. Tổ chức đào tạo và tư vấn về quản lý chất lượng, đánh giá và kiểm định đào tạo.

+ Nhiệm vụ: Phối hợp với các đơn vị liên quan chức để xây dựng các chiến lược, kế hoạch trung hạn và dài hạn và kế hoạch tái cấu trúc hệ thống. Xây dựng mô hình tài chính, cơ sở dữ liệu phục vụ công tác quản lý chiến lược. Nghiên cứu và áp dụng công nghệ hiện đại để cải thiện tài chính của NH.

- Ban chiến lược:

+ Chức năng: Tham mưu về việc xây dựng, thực thi và đánh giá chiến lược phát triển trung dài hạn của NH. Thực hiện các nhiệm vụ liên quan đến chiến lược phát triển.

+ Nhiệm vụ: Phối hợp với các đơn vị liên quan để xây dựng chiến lược, kế hoạch trung và dài hạn, kế hoạch tái cấu trúc toàn hệ thống xây dựng mô hình tài chính, cơ sở dữ liệu và phân tích dữ liệu phục vụ công tác quản trị chiến lược. Nghiên cứu và ứng dụng chương trình công nghệ hiện đại để cải thiện trong mô hình tài chính

của NH.

- Phòng quan hệ quốc tế:

+ Chức năng: Tham mưu về các vấn đề liên quan đến công tác quốc tế và các DV thanh toán quốc tế. Xây dựng mối quan hệ hợp tác quốc tế để phát triển, nâng cao chất lượng đào tạo và nghiên cứu.

+ Nhiệm vụ: thực hiện kế hoạch về truyền thông quốc tế và tạo dựng hình ảnh, hợp tác với các đối tác trong và ngoài nước, để thúc đẩy chiến lược phát triển chất lượng vào đào tạo.

- Ban chính sách và quản lý rủi ro TD:

+ Chức năng: Tham mưu cho Hội đồng Quản trị về chiến lược định hướng phát triển và quản lý rủi ro TD. Nhận diện, phân tích quản lý rủi ro TD nhằm hạn chế, và loại trừ rủi ro trong TD.

+ Nhiệm vụ: Xác định, đánh giá và ngăn ngừa các rủi ro phát sinh trong hoạt động cho vay KD và các quy trình khác. Kiểm tra và cân đối hiệu quả của hệ thống quản lý rủi ro thiết lập và điều chỉnh chính sách để giảm rủi ro. Đề xuất các biện pháp cải thiện điều chỉnh nguy cơ rủi ro xảy ra.

### **2.1.2 Lịch sử hình thành**

Giai đoạn 1993 – 1995: Đây là thời kỳ ACB bắt đầu hình thành và phát triển. Trong giai đoạn này, xuất phát từ vị thế cạnh tranh, ACB hướng về KH cá nhân và DN nhỏ và vừa trong khu vực tư nhân, với quan điểm thận trọng trong việc cấp TD và cung ứng SP DV mới mà thị trường chưa có.

Giai đoạn 1996 – 2000: ACB là NHTM CP đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ TD quốc tế MasterCard và Visa với sự tài trợ của IFC. Năm 1997, ACB bắt đầu tiếp cận nghiệp vụ NH hiện đại thông qua một chương trình đào tạo toàn diện kéo dài hai năm, đặc biệt trong lĩnh vực NH bán lẻ. Năm 1999, ACB khởi động chương trình hiện đại hóa công nghệ thông tin NH; và cuối năm 2001, ACB chính thức vận hành hệ NH lõi. Năm 2000, ACB bắt đầu quá trình tái cấu trúc hoạt động tại Hội sở phù hợp với định hướng KD và hỗ trợ. Đặc biệt tháng 6/2000, khi thị trường chứng khoán Việt Nam chính thức hình thành, ACB thành lập Công ty TNHH Chứng khoán ACB (ACBS), đánh dấu bước khởi đầu chiến lược đa dạng hóa hoạt động.

Giai đoạn 2001 – 2005: Năm 2003, ACB triển khai hệ thống quản lý chất

lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong các lĩnh vực chủ chốt gồm (i) huy động vốn, (ii) cho vay ngắn hạn và trung dài hạn, (iii) thanh toán quốc tế và (iv) cung ứng nguồn lực tại NH.

Năm 2004, Công ty Quản lý nợ và Khai thác tài sản NH Á Châu (ACB) được thành lập để quản lý nợ và khai thác tài sản.

Năm 2005, ACB ký kết thỏa thuận hỗ trợ kỹ thuật toàn diện với NH Standard Chartered, đồng thời SCB trở thành cổ đông chiến lược của ACB. Cũng trong năm nay ACB bắt đầu giai đoạn hai của chương trình hiện đại hoá công nghệ NH, bao gồm nâng cấp máy, thay thế phần mềm xử lý giao dịch thẻ NH bằng phần mềm mới tích hợp công nghệ hiện đại, và lắp đặt hệ thống máy ATM.

Giai đoạn 2006 – 2010: Tháng 10/2006 ACB chính thức niêm yết tại trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội.

Năm 2007, ACB mở rộng hoạt động, với việc thành lập Công ty Cho thuê tài chính ACB (ACBL) và tăng cường hợp tác đối với Công ty Open Solutions (OSI), Microsoft, NH Standard Chartered,

Năm 2008, mở rộng quan hệ đối tác với các Tổ chức American Express và Tổ chức JCB.

Năm 2009, hoàn thành cơ bản chương trình tái cấu trúc nguồn nhân lực.

Năm 2010, xây dựng Trung tâm dữ liệu dự phòng đạt chuẩn tại tỉnh Đồng Nai, nhằm nâng cao khả năng quản lý và bảo vệ dữ liệu.

Năm 2012: Sự cố tháng 8/2012 đã tác động đáng kể đến nhiều mặt hoạt động của ACB, đặc biệt là huy động và KD vàng. Tuy nhiên ACB đã xử lý tốt tình huống và nhanh chóng khôi phục toàn bộ số dư huy động tiết kiệm VND. ACB cũng thực hiện quyết liệt việc cắt giảm chi phí trong 6 tháng cuối năm; hoàn thiện chính sách, và thành lập mới 16 chi nhánh và PGD.

Năm 2013: mặc dù kết quả hoạt động không đạt kỳ vọng nhưng ACB vẫn ghi nhận mức độ tăng trưởng khả quan về huy động và cho vay VND. Nợ xấu được kiểm soát ở mức 3% sau những biện pháp mạnh về thu hồi nợ, xử lý rủi ro TD và bán nợ cho các công ty. ACB cũng kéo giảm hệ số chi phí/thu nhập xuống còn khoảng 66%, giảm 7% so với năm 2012. Về nhân sự, và việc thay thế và bổ sung cấp quản lý được thực hiện thường xuyên, đồng thời tình hình hoạt động ba năm từ 2011 đến

2013 được đánh giá lại và chiến lược phát triển cũng được điều chỉnh cho giai đoạn 2014 – 2018.

Năm 2014: ACB thực hiện nâng cấp hệ nghiệp vụ NH lõi từ TCBS lên DNA, thay thế hệ cũ đã hoạt động 14 năm. Hoàn thiện khung quản lý rủi ro nhằm đáp ứng đầy đủ các quy định mới về tỷ lệ đảm bảo an toàn. Cải thiện quy mô và hiệu quả hoạt động KD của các kênh phân phối được nâng cao hiệu quả KD.

Năm 2015: ACB hoàn tất các dự án chiến lược quan trọng bao gồm tái cấu trúc kênh phân phối, hình thành trung tâm thanh toán nội địa.

Năm 2016: ACB nâng cấp hệ nghiệp vụ NH lõi từ TCBS lên DNA, thay thế hệ cũ đã sử dụng 14 năm. Hoàn tất việc xây dựng khung quản lý rủi ro nhằm đáp ứng đầy đủ các quy định mới về tỷ lệ đảm bảo an toàn.

### **2.1.3 Mạng lưới kênh phân phối**

NH ACB có 384 CN/PGD, không gian PGD hiện đại, được phân bố rộng rãi trên toàn quốc, 11.000 máy ATM và 850 đại lý Western trên toàn quốc với tổng số gần 10.000 nhân viên.

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

- Công ty trực thuộc Công ty Chứng khoán ACB (ACBS): chuyên cung cấp DV chứng khoán và đầu tư tài chính.

- Công ty Quản lý và khai thác tài sản NH Á Châu (ACBA): Đảm nhiệm việc quản lý nợ và khai thác tài sản NH.

- Công ty cho thuê tài chính NH Á Châu (ACB): Cung cấp DV cho thuê tài chính.

- Công ty cổ phần cho thuê tài chính KEXIM Bank (VL): Chuyên về cho thuê tài chính, là một phần trong mạng lưới các công ty tài chính liên kết.

- Công ty liên kết Công ty CP DV Bảo vệ NH Á Châu (ACBD): Cung cấp DV bảo vệ an ninh cho NH.

- Công ty CP Địa ốc ACB (ACBR): Hoạt động trong lĩnh vực bất động sản và quản lý tài sản.

### **2.1.5 Các SP DV chính**

- Huy động vốn (nhận tiền gửi của KH) bằng tiền Việt Nam, ngoại tệ và vàng với các hình thức gửi online, tài khoản thanh toán với mức lãi suất ACB khá tốt. Hay tiền gửi tiết kiệm với gói Đại Lộc, Lộc Bảo Toàn, tiết kiệm Phúc An Lộc...

- Cho vay: ACB cung cấp các khoản vay với các mục đích sử dụng vốn đa dạng như KD, mua nhà hoặc vay tiêu dùng. NH hỗ trợ cho vay, hùn vốn liên doanh, và đầu tư bằng đồng Việt Nam, ngoại tệ cũng như vàng.

- Các DV trung gian như thực hiện thanh toán trong và quốc tế, cung cấp DV ngân quỹ, xử lý chuyển tiền kiều hối và chuyển tiền nhanh, cung cấp DV bảo hiểm nhân thọ qua NH.

- KD ngoại tệ và vàng: ACB tham gia vào hoạt động mua bán ngoại tệ và vàng, đáp ứng nhu cầu của KH về DV tài chính.

- Phát hành và quản lý các loại thẻ như thẻ ghi nợ, thẻ TD và thẻ trả trước bao gồm các SP ACB Express, ACB visa, ACB MasterCard, JCB Debit và Visa Prepaid...

### **2.1.6 Cơ Cấu tổ chức**

- Bảy khối: KH DN, KH cá nhân, ngân quỹ, phát triển KD, vận hành, quản trị nguồn nhân lực và cuối cùng công nghệ thông tin.

- Bốn ban: Chiến lược, đảm bảo chất lượng, chính sách và quản lý TD, kiểm toán nội bộ.

- Hai phòng: thẩm định tài sản và tài chính trực thuộc Tổng giám đốc.

## 2.1.7 Tình hình hoạt động KD chung của NHTM CP Á Châu 2021-2023

Bảng 2.1 Kết quả hoạt động KD chung của NH ACB 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng trưởng 2022/2021		Tăng trưởng 2023/2022	
				Chênh lệch	Tốc độ tăng trưởng (%)	Chênh lệch	Tốc độ tăng trưởng (%)
<b>Thu nhập lãi thuần</b>	18.945	23.534	24.960	4.589	24.22	1.426	6.06
<b>Thu nhập lãi ngoài</b>	4.619	5.257	6.209	638	13.81	0.952	18.109
<b>Chi phí hoạt động</b>	8.2230	11.605	10.874	3.375	41.01	-0.731	-6.3
<b>Chi phí dự phòng rủi ro TD</b>	3.336	71	1804	67.664	-97.87%	1733	-96.06%
<b>Lợi nhuận trước thuế</b>	11.998	17.114	20.068	5.116	42.64%	2.954	17.26%
<b>Lợi nhuận sau thuế</b>	9.603	13.668	16.044	4.085	42.54%	2.356	17.2%

Nguồn: Báo cáo tài chính ACB năm 2021-2023

Năm 2023 lợi nhuận trước thuế của ACB hơn 20 nghìn tỷ đồng, tăng 17.26% so với năm trước. Sự tăng trưởng mạnh mẽ này chủ yếu đến việc mở TD, giúp tăng thu nhập phí từ các DV và thu hồi nợ xấu và hoàn nhập dự phòng từ KH vay. Cùng với những khó khăn chung của nền kinh tế, nợ xấu ACB tăng lên mức 1.21% trong năm 2023. Tuy nhiên NH vẫn duy trì là một trong những NH có tỷ lệ nợ xấu thấp nhất thị trường.

Thu nhập lãi thuần của ACB tăng ổn định qua các năm. Năm 2022 mức tăng đáng kể 24.22% so với năm 2021, trong khi năm 2023 tiếp tục tăng 6.06%. Điều này

cho thấy ACB có sự cải thiện trong hoạt động cho vay và quản lý tài sản sinh lãi. Sự tăng trưởng này cho thấy NH ACB đã đạt được những bước tiến phát triển đáng kể trong việc mở hoạt động cho vay và cải thiện quản lý tài sản sinh lãi. Điều này không chỉ phản ánh hiệu quả của NH mà còn là minh chứng cho các chiến lược phát triển mà còn là chiến lược phát triển của ACB.

Thu nhập ngoài lãi của ACB cũng có xu hướng tăng trưởng tích cực, với mức tăng 13.81% trong năm 2022 18.109% trong năm 2023. Điều này cho thấy ACB đang mở rộng các nguồn thu nhập không phải từ lãi, bao gồm các DV và hoạt động khác.

## **2.2 Giới thiệu về NHTM CP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu**

### **2.2.1 Lịch sử hình thành.**

- Thời gian thành lập: 19/05/2008
- Địa chỉ: 60 Nguyễn Biểu, Phường 1, Quận 5, TP. Hồ Chí Minh
- Số điện thoại: (028) 62611219
- Số Fax: (028) 62611220
- Giám đốc PGD: Ông Nguyễn Công Sơn
- Các DV:
  - + In sao kê tài khoản: Cung cấp sao kê tài khoản chi tiết theo yêu cầu.
  - + Kiểm đếm tiền: DV kiểm đếm tiền mặt cho KH
  - + Lập lệnh chuyển tiền và Sec: Hỗ trợ lập lệnh chuyển tiền và các DV liên quan đến SEC.
  - + Chuyển tiền lương theo lô: DV chuyển tiền lương cho Dn và tổ chức.
  - + DV thẻ, thay thế đổi mới thẻ: Cung cấp và quản lý thẻ NH, bao gồm thay thẻ và đổi mới thẻ.
  - + Đảm bảo, rút tiền mặt: Cung cấp DV đảm bảo rút tiền mặt cho KH.
  - + Quản lý tài sản: DV liên quan đến quản lý tài sản của KH.
  - + DV cho vay: Cung cấp các SP cho vay phù hợp với nhu cầu KH.
  - + Các DV NH quốc tế.:Cung cấp DV liên quan đến giao dịch thanh toán quốc tế.
- Hiện tại PGD có 25 nhân viên và 02 máy ATM.

## 2.2.2 Cơ cấu tổ chức NH ACB – PGD Nguyễn Biểu



Sơ đồ 2.2 Cơ cấu tổ chức NHTMCP Á Châu- phòng GD Nguyễn Biểu

### 2.2.3 Chức năng từng bộ phận

- Giám đốc: quản lý và đưa ra mọi quyết định về vấn đề liên quan đến những cán bộ trong NH, điều hành mọi hoạt động, đưa ra các quyết định có liên quan đến việc tổ chức, khen thưởng, bổ nhiệm,... Đồng thời Giám đốc còn có nhiệm vụ hướng dẫn quan sát và hiện đúng các chức năng, nhiệm vụ trong phạm vi hoạt động của nhân viên trong NH.

- Phòng KHCN:

- Bộ phận QHKHCN: xem xét và đưa ra các quyết định cho vay và bảo lãnh bảo lãnh cho các KHCN.

- Tư vấn và hỗ trợ KHCN trong việc vay vốn và sử dụng nguồn vốn vay một cách hiệu quả và hợp lý. Chuẩn bị lập báo cáo liên quan đến các khoản vay KHCN, tạo lập và cung cấp báo cáo TD cho NH.

- Bộ phận dịch vụ KHCN: Thực hiện việc giải ngân vốn vay dựa trên các quyết định phê duyệt. Quản lý các tài khoản tiền gửi của KH, xử lý các yêu cầu liên quan đến tài khoản hiện tại và mới. Thực hiện các giao dịch mua, bán ngoại tệ trong phạm vi thẩm quyền được giao. Xử lý các giao dịch nhận và rút tiền bằng tiền Việt Nam đồng và ngoại tệ cho KH. Thực hiện các giao dịch thanh toán, chuyển khoản theo yêu cầu của KH, bao gồm các giao dịch thẻ ATM, thẻ TD. Tiếp nhận và xử lý các thông tin phản hồi từ KH. Duy trì và kiểm soát các giao dịch liên quan đến KH. Thực hiện công tác tiếp thị các SP DV cho KH.

- Phòng KH DN:

- Bộ phận QHKHDN:

- + Xem xét trình cấp có thẩm quyền quyết định cá khoản cho vay và bảo lãnh cho KH DN tổ chức. Theo dõi quá trình cho vay để quản lý hiệu quả nguồn vốn của NH và tư vấn cho KHDN để đảm bảo sử dụng vốn hợp lý, đúng mục đích, giảm thiểu rủi ro cho NH.

- + Cung cấp thông tin TD: Cung cấp các thông tin, dữ liệu cập nhật về hoạt động thế chấp cho phòng thẩm định tài sản, chia sẻ thông tin nhằm hỗ trợ công tác thẩm định, quản lý và xử lý thế chấp.

- + Thực hiện việc giải ngân vốn vay cho KHDN. Mở tài khoản mới cho DN, và tài khoản tiền gửi của KHDN. Xử lý các yêu cầu của KHDN, liên quan đến các tài

khoản. Thực hiện các giao dịch nhận tiền gửi, rút tiền và mua ngoại tệ theo yêu cầu với KH DN.

- Phòng vận hành TD:

- + Xem xét và thực hiện các hồ sơ liên quan đến cho vay TD, thư TD, cũng như các giao dịch nghiệp vụ thanh toán quốc tế. Cung cấp tư vấn hỗ trợ KH trong các nghiệp vụ thanh toán quốc tế, đảm bảo phục vụ tốt các giao dịch được thực hiện đúng quy định.

- Phòng vận hành giao dịch ngân quỹ:

- + Giải quyết các vấn đề phát sinh ra liên quan đến nghiệp vụ hoặc thao tác làm việc của giao dịch viên.

- + Kiểm soát toàn bộ hoạt động thu chi trong NH bao gồm giải ngân, thu nợ, kiểm tra chứng từ, và các quản lý các tài liệu liên quan.

- Bộ phận giao dịch viên:

- + Đón tiếp và tư vấn KH về các SP và các DV của NH, thực hiện các giao dịch tài chính và chăm sóc KH.

- + Thực hiện các yêu cầu của KH: tiếp đoán và tư vấn, thực hiện giao dịch, chăm sóc KH.

**2.2.4 Tình hình kết quả KD chung của NHTM CP Á Châu - PGD Nguyễn Biểu năm 2021-2023**

Bảng 2.2 Tình hình kết quả KD chung của NHTM CP Á Châu- PGD Nguyễn Biểu năm 2021-2023

Đơn vị: Triệu đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Tăng trưởng 2022/2021		Tăng trưởng 2023/2022	
				Chênh lệch	Tốc độ tăng trưởng (%)	Chênh lệch	Tốc độ tăng trưởng (%)
<b>Thu nhập lãi thuần</b>	47.362	58.834	62.339	11.473	24.22	3.565	6.06
<b>Thu nhập lãi ngoài</b>	11.547	13.142	15.522	1.595	13.81	2.38	18.109
<b>Chi phí hoạt động</b>	20.575	29.012	27.185	8.437	41.01	-1.827	-6.3
<b>Chi phí dự phòng rủi ro TD</b>	8.340	177	4.511	169.16	-97.87	4334	-96.06
<b>Lợi nhuận trước thuế</b>	29.995	42.785	50.170	12.79	42.64	7.385	17.26
<b>Lợi nhuận sau thuế</b>	22.800	30.400	38.000	7.6	33.3	5.89	25

Nguồn: Báo cáo tài chính ACB năm 2021-2023

Dựa trên bảng số liệu cung cấp, ta tiến hành phân tích chỉ tiêu tài chính của NH ACB - PGD Nguyễn Biểu từ năm 2021-2023. Từ đó đưa ra nhận xét về tình hình KD.

Thu nhập lãi thuần của PGD tăng đáng kể từ năm 2021 đến năm 2022 đạt mức tăng trưởng 24.22%. Điều này có thể là kết quả của việc mở rộng hoạt động cho vay và quản lý tài sản tốt. Mặc dù tốc độ tăng trưởng chậm lại vào năm 2023 chỉ 6.06% và PGD tiếp tục tăng trưởng, cho thấy sự ổn định trong việc thu nhập từ lãi.

Thu nhập ngoài lãi tăng đều qua các năm với mức tăng lần lượt là 13.81% và 18.11% trong năm 2022 và 2023. Điều này cho thấy PGD đa dạng hóa nguồn thu nhập bao gồm phí DV và các hoạt động tài chính khác. Sự tăng trưởng trong thu nhập ngoài lãi cũng cho thấy PGD đang tập trung vào các DV giá trị gia tăng cho KH.

Chi phí hoạt động tăng nhẹ vào năm 2022 cho thấy PGD có thể đã đầu tư vào cơ sở hạ tầng hoặc tuyển dụng nhân sự để hỗ trợ tăng trưởng. Tuy nhiên việc giảm chi phí hoạt động vào năm 2023 (-6.3%) phản ánh sự hiệu quả trong quản lý và chi phí tối ưu hóa hoạt động của PGD. Điều này cho thấy NH đã áp dụng các biện pháp quản lý chi phí hiệu quả và tối ưu hóa hoạt động giúp nâng cao lợi nhuận mà không cần tăng chi phí tương ứng.

Chi phí dự phòng giảm mạnh vào năm 2022 cho thấy PGD đã cải thiện chất lượng TD và giảm thiểu tối đa rủi ro nợ xấu. Tuy nhiên sự tăng trưởng trở lại đáng kể vào 2023 phản ánh được rủi ro TD có thể đã gia tăng hoặc PGD đã phải đối mặt với các khoản nợ khó xử lý và thanh toán, do đó NH cần xem xét kỹ lưỡng chiến lược dự phòng rủi ro và chiến lược phát triển của PGD.

Lợi nhuận trước thuế giảm mạnh vào năm 2022 điều này có thể do sự đột biến của các chi phí hoạt động hoặc các khoản dự phòng rủi ro. Tuy nhiên lợi nhuận trước thuế đã tăng trở lại vào năm 2023 (17.26%), cho thấy PGD đã điều chỉnh lại các chiến lược KD và quản lý chi phí hiệu quả hơn.

Lợi nhuận sau thuế cũng giảm mạnh trong năm 2022 phản ánh xu hướng giảm của lợi nhuận trước thuế. Tuy nhiên lợi nhuận sau thuế đã tăng mạnh vào năm 2023 cho thấy PGD đã có nhiều biện pháp mạnh mẽ để cải thiện lợi nhuận có thể là việc cắt giảm chi phí hoặc tăng cường các hoạt động sinh lợi.

PGD Nguyễn Biểu của NH ACB đã thể hiện sự tăng trưởng đáng kể trong thu nhập lãi thuần và thu nhập ngoài lãi từ năm 2021 đến 2023, mặc dù tốc độ tăng trưởng thu nhập lãi thuần chậm vào lại vào năm 2023, đã điều chỉnh lại các chiến lược KD và quản lý chi phí hiệu quả hơn.

## 2.3 Thực trạng cho vay KHCN tại NHTM CP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu

### 2.3.1 Một số SP cho vay KHCN tại NHTM CP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu

#### 2.3.1.1 Cho vay tiêu dùng

- Cho vay mua ô tô đối với KH cá nhân, hộ gia đình:

Kỳ hạn vay dài hạn: Thời hạn vay thường kéo dài từ vài năm đến một thập kỷ;

Thủ tục đơn giản: quá trình vay vốn được thiết lập dễ dàng và ít giấy tờ yêu cầu phê duyệt đơn giản.

Lãi suất ưu đãi: Lãi suất cho vay mua ô tô thường sẽ thấp hơn so với các loại tiêu dùng làm giảm tổng chi phí cho vay.

Hạn mức cho vay: NH có thể cho vay lên đến 100% giá trị của xe và bạn không cần trả trước một số tiền lớn để mua xe.

Thủ tục đảm bảo: các khoản vay, NH yêu cầu thế chấp xe hoặc các tài sản khác.

- Cho vay mua nhà ở: là một DV tài chính phổ biến mà cá NH và cá tổ chức TD, cung cấp để giúp KHCN và hộ gia đình mua bất động sản, bao gồm các khoản vay: kỳ hạn vay, thủ tục vay, lãi suất, đảm bảo khoản vay, hạn mức cho vay, các chi phí khác, điều kiện vay và quy trình vay.

- Cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo: Là một SP tài chính phổ biến giúp KH có thể đáp ứng nhu cầu tiêu dùng, mà không cần phải thế chấp tài sản, bao gồm các khoản vay.

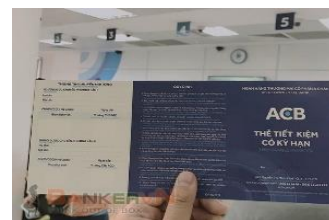
- Cho vay hỗ trợ chi phí du học: Là một DV tài chính các khoản vay có thể hỗ trợ cho KH để chi trả cho chi phí du học (lên tới 80% tổng chi phí du học), với những thủ tục đơn giản và phương thức trả nợ linh hoạt.

- Cho vay tiêu dùng đảm bảo bằng bất động sản: Là



một DV tài chính khoản vay cung cấp cho cho KHCN, với mục đích đáp ứng được nhu cầu tiêu dùng cho KH cá nhân, trong đó đảm bảo bằng tài sản bất động sản, thủ tục đơn giản..

- Cho vay chứng minh tài chính: Là sản phẩm tài chính dùng để hỗ trợ cho KH cần chứng minh khả năng tài chính khi cần xin visa hoặc các yêu cầu liên quan để chứng minh tài chính.



- Cho vay cầm cố giấy tờ có giá, thẻ tiết kiệm: Khoản vay có thể đáp ứng được nhu cầu sử dụng một khoản tiền của KH khi chưa đến hạn, với những thủ tục đơn giản và phương thức vay đa dạng.



### **2.3.1.2 Cho vay KD**

- Cho vay phục vụ SXKD đối với KH là cá nhân: Là một khoản vay dài hạn có thể đáp ứng được nhu cầu bổ sung vốn KD.

- Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán: Là hình thức mà NH cho KH có thể được ứng trước một khoản tiền tối đa bằng số tiền mà KH sai khi đã bán số chứng khoán mà KH đang sở hữu.

- Cho vay cầm cố chứng khoán niêm yết để đầu tư KD chứng khoán: KH vay một khoản tiền để đầu tư chứng khoán và được đảm bảo bằng số tiền số chứng khoán được niêm yết mà KH đang sở hữu.

### **2.3.2 Quy định tại NHTM CP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu**

PGD Nguyễn Biểu, thuộc NH TMCP Á Châu, đã ban hành Quy chế cho vay đối với KH theo Quy định số 205/QĐ-HDQT ngày 23/10/2005. Quy chế này đã được sửa đổi ngày 28/07/2018 theo Quyết định số 720/QĐ-ACB. Các điều kiện và nguyên tắc cho vay tại PGD Nguyễn Biểu tuân thủ theo quy định chung của toàn hệ thống NH TMCP Á Châu, đồng thời phù hợp với các quy định của NHNN.

#### **• Nguyên tắc cho vay:**

NH TMCP Á Châu đưa ra các biện pháp theo dõi, phát hiện kịp thời và xử lý những trường hợp KH vay vốn không lành mạnh, nhằm hạn chế rủi ro trong hoạt động TD, 2 nguyên tắc chính cho hoạt động cho vay, bao gồm:

- KH phải sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng TD.

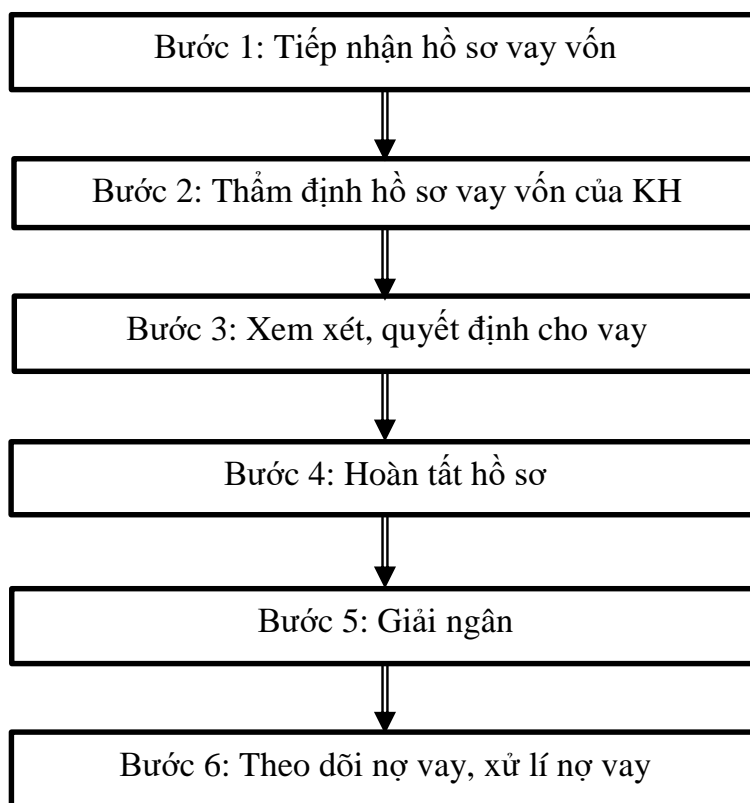
- KH vay vốn phải hoàn trả đầy đủ gốc và lãi vay đúng thời hạn trong hợp đồng TD.

Các nguyên tắc này được quy định tại Thông tư 39/TT-NHNN ban hành ngày 30/12/2016 và Quyết định số 720/QĐ-ACB ban hành ngày 28/07/2018 của NH TMCP Á Châu.

- Điều kiện cho vay:

Các tiêu chí để xem xét cấp TD đối với KH: Năng lực pháp lý và hành vi dân sự của KH. Mục đích sử dụng vốn vay. KH phải có tư cách pháp nhân đầy đủ và hoạt động SXKD tuân thủ pháp luật. Có phương án SXKD khả thi và tình hình tài chính lành mạnh. Có tài sản đảm bảo theo quy định của pháp luật. Dự án đầu tư được phê duyệt đúng quy định. SP/DV có thị trường và dự án có khả năng sinh lời. Đảm bảo nguồn tiền khấu hao và lợi nhuận để trả nợ.

### 2.3.3 Quy trình cho vay KHCN



Sơ đồ 2.3 Quy trình cho vay KHCN

### **Bước 1: Lập hồ sơ vay vốn**

Sau khi tư vấn và tiếp xúc với KH có nhu cầu vay vốn, nhân viên tư vấn của NH để KH lập hồ sơ vay vốn NH yêu cầu cung cấp các thông tin sau đây đảm bảo các yêu cầu cần thiết:

- Giấy đề nghị vay vốn: yêu cầu vay vốn, trong đó nêu rõ số tiền vay, mục đích vay, và các thông tin liên quan.

- Phương án SXKD và kế hoạch trả nợ hoặc dự án đầu tư: đề xuất chi tiết và kế hoạch SXKD hoặc dự án đầu tư, bao gồm các phương án tài chính và phương án trả nợ.

- Thông tin về năng lực pháp lý và năng lực hành vi của KH: hồ sơ chứng minh năng lực pháp lý và hành vi của KH, bao gồm giấy chứng nhận đăng ký KD, giấy phép hoạt động, và các tài liệu liên quan.

- Các giấy tờ liên quan đến tài sản thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh nợ vay: các tài liệu chứng minh quyền sở hữu và giá trị của tài sản dùng làm thế chấp, cầm cố, hoặc bảo lãnh cho khoản vay.

- Các giấy tờ liên quan khác nếu cần thiết: bất kỳ giấy tờ hoặc tài liệu bổ sung khác mà NH yêu cầu để hoàn thiện hồ sơ vay vốn.

### **Bước 2: Thẩm định hồ sơ**

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

Trong quá trình phân tích và thẩm định nhân viên cần phải thu thập và nắm vững thông tin chính xác và cần thiết đánh giá một cách toàn diện.

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

Bước này là một phần quan trọng trong quy trình có cho vay hay là không, và ảnh hưởng đến hoạt hiệu quả hoạt động cho vay của NH. Và đây cũng là khâu mà khó xử lý nhất và thường hay mắc sai lầm trong quá trình quyết định đối với KH

không tốt hay từ chối cho vay những KH tốt.

Để khắc phục được những lỗi này, nhân viên NH phải xét kỹ từ kết quả phân tích và thẩm định để có thể đưa ra quyết định từ chối những tiềm năng tốt.

#### **Bước 4: Hoàn tất hồ sơ**

Sau khi đã đưa ra quyết định cho vay và được phê duyệt, nhân viên sẽ tiến hành hoàn thiện hồ sơ như sau:

- Hướng dẫn KH ký tên trên những giấy tờ liên quan.
- Hợp đồng thế chấp, cầm cố tài sản và tiến hành công chứng việc thế chấp.
- Sau khi đã được hoàn tất, hồ sơ sẽ được trình lên Ban lãnh đạo phòng TD

xem xét và kiểm duyệt trước khi hồ sơ được ký vào.

#### **Bước 5: Giải ngân**

Sau khi hợp đồng cho vay đã được ký, phòng TD sẽ giữ 1 bản để theo dõi, 1 bản giao cho KH, bản còn lại chuyển cho phòng kế toán và phòng lưu trữ hồ sơ. Đồng thời NH sẽ thực hiện phát tiền cho KH trên cơ sở hạn mức TD đã ký trong hợp đồng.

Trong quá trình giải ngân, NH theo dõi kiểm soát được mục đích sử dụng vốn vay của NH khác. Điều này giúp đảm bảo khoản vay được sử dụng đúng mục đích và phát hiện, khắc phục kịp thời các sai sót hoặc vấn đề phát sinh từ các khâu trước đó. Việc giải ngân phải tuân thủ đúng quy định trong hợp đồng TD và giúp KH thực hiện đúng kế hoạch sử dụng vốn vay.

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

Việc theo dõi và quản lý nợ vay là một khâu vô cùng quan trọng để đảm bảo các khoản tiền vay được sử dụng đúng với mục đích như đã cam kết. Quá trình này giúp NH kịp thời phát hiện và ngăn chặn những hành vi sử dụng vốn không đúng mục đích, từ đó có thể áp dụng các biện pháp xử lý phù hợp nhằm giảm thiểu rủi ro, bao gồm: Giám sát chặt chẽ tài khoản của KH tại NH để theo dõi việc sử dụng vốn. Theo dõi và kiểm tra việc trả lãi định kỳ của KH. Yêu cầu KH bổ sung tài sản đảm bảo khi cần thiết.

Khi hồ sơ vay đến hạn hoặc KH vi phạm hợp đồng, NH sẽ triển khai các biện pháp xử lý nợ vay như thu nợ, thanh lý hợp đồng cho vay.

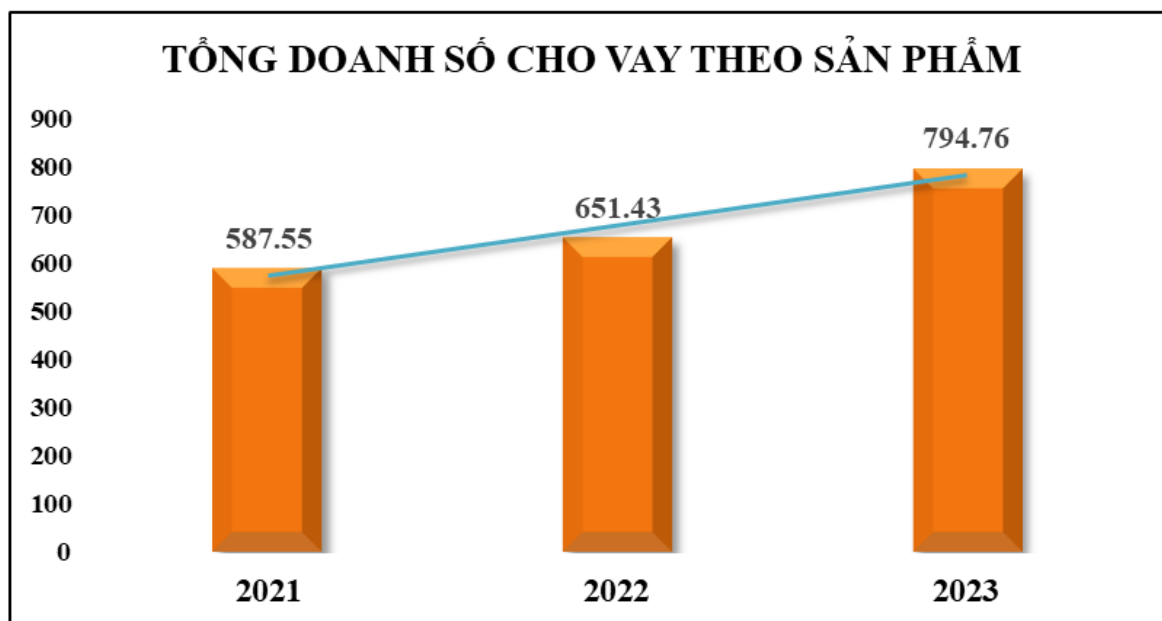
### 2.3.4 Tình hình doanh số cho vay KHCN

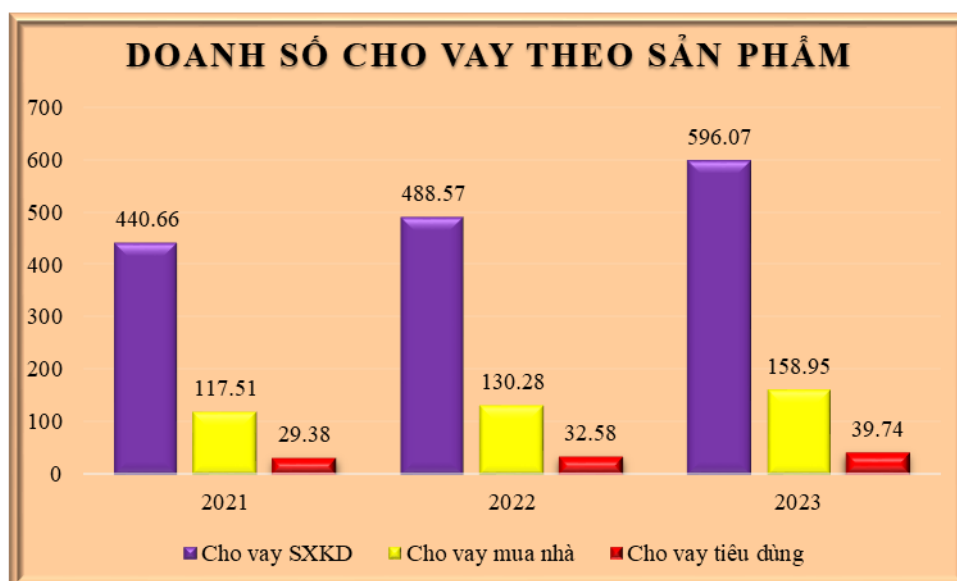
Bảng 2.3 Doanh số cho vay theo SP 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ %	Số tiền	Tỷ lệ %
<b>Cho vay SXKD</b>	440,66	488,57	596,07	47,91	10,87%	107,5	22,00%
<b>Cho vay mua nhà</b>	117,51	130,28	158,95	12,77	10,86%	28,67	22,01%
<b>Cho vay tiêu dùng</b>	29,38	32,58	39,74	3,2	12,93%	7,16	21,97%
<b>Tổng DS cho vay</b>	587,55	651,43	794,76	63,88	10,87%	143,33	21,80%

Nguồn: Báo cáo thường niên ACB PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021-2023





Biểu đồ 2.3 Tình hình doanh số cho vay theo SP 2021-2023

Năm 2022, tổng doanh số cho ba SP cho vay đạt 651,43 tỷ đồng, tăng 63,88 tỷ đồng (tương đương 10,87%) so với năm 2021. Sang năm 2023, con số này tăng lên 794,76 tỷ đồng, tức là tăng thêm 143,33 tỷ đồng (tương đương 21,8%) so với năm 2022.

Nhìn chung, chúng ta có thể thấy doanh số của các SP cho vay này liên tục tăng trưởng trong giai đoạn 2022-2023. Năm 2022 tăng 10,87% so với năm trước, và năm 2023 lại tăng đến 21,8% so với năm 2022. Mức tăng trưởng này cho thấy sức hấp dẫn và nhu cầu ngày càng tăng của các SP này trên thị trường.

Trong đó:

Cho vay SXKD: Doanh số năm 2022 là 440,66 tỷ đồng, tăng 10,87% so với năm 2021 (tăng 47,91 tỷ đồng). Trong năm 2023, doanh số cho vay SXKD đạt 596,07 tỷ đồng, tăng mạnh 22,00% so với năm 2022 (tăng 107,5 tỷ đồng).

Cho vay mua nhà ở: Năm 2022, doanh số cho vay mua nhà ở là 130,28 tỷ đồng, tăng 10,86% so với năm 2021 (tăng 12,77 tỷ đồng). Năm 2023, doanh số cho vay mua nhà ở đạt 158,95 tỷ đồng, với mức tăng trưởng 22,01% so với năm 2022 (tăng 28,67 tỷ đồng).

Cho vay tiêu dùng: Doanh số năm 2022 là 32,58 tỷ đồng, tăng 12,93% so với năm 2021 (tăng 3,2 tỷ đồng). Đến năm 2023, doanh số cho vay tiêu dùng đạt 39,74 tỷ đồng, tăng 21,97% so với năm 2022 (tăng 7,16 tỷ đồng).

Nhìn chung, tỷ trọng của các SP cho vay này trong tổng doanh số cho vay là

64,17% vào năm 2021 là 61,14% vào năm 2022, và 65,42% vào năm 2023. Sự gia tăng này phản ánh sự phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế, đặc biệt là tại TP. Hồ Chí Minh, nơi mức sống và nhu cầu vay vốn của người dân ngày càng cao để đáp ứng các nhu cầu tiêu dùng, mua sắm và các mục đích khác.

- Doanh số cho vay theo thời hạn cho vay.

Bảng 2.4 Doanh số cho vay theo thời hạn cho vay 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	Chênh lệch		Chênh lệch	
				2022/2021		2023/2022	
				Số tiền	%	Số tiền	%
<b>Cho vay ngắn hạn</b>	411,29	449,49	556,33	38,20	9,29%	106,85	23,77%
<b>Cho vay trung và dài hạn</b>	176,27	201,94	238,43	25,68	14,57%	36,48	18,07%
<b>Doanh số cho vay</b>	587,55	651,43	794,76	63,88	10,87%	143,33	22,00%

Nguồn: Báo cáo thường niên ACB PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021-2023



Biểu đồ 2.4 Tình hình doanh số cho vay theo thời hạn 2021-2023

Qua bảng 2.4 ta thấy doanh số cho vay ngắn hạn luôn vượt trội hơn rất so với doanh số cho vay trung và dài hạn, chiếm khoảng 69-70% trong tổng doanh số cho vay theo thời hạn. Điều này cho thấy, hình thức vay ngắn hạn phù hợp với phần lớn

KH trong giai đoạn đó, có lý giải điều này bằng các ưu điểm, phương thức này mang lại những điều kiện vay dễ dàng hơn, lãi suất thấp hơn, rủi ro phát sinh thấp hoặc phù hợp với mục đích vay như (cần vốn gấp...).

### 2.3.5 Tình hình doanh số thu nợ cho vay KHCN

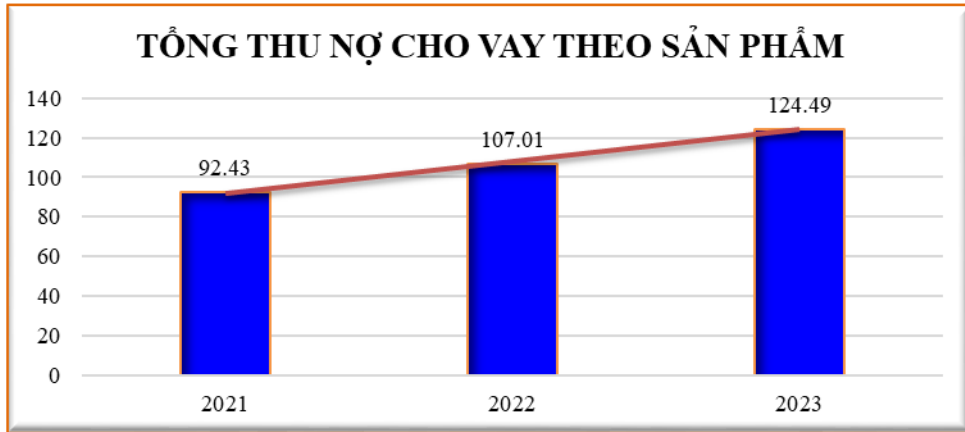
Trong hoạt động TD, một nguyên tắc vốn vay phải được thu hồi cả gốc lẫn lãi theo đúng hạn định đã thỏa thuận trên hợp đồng TD. Việc thu nợ phản ánh được chất lượng hoạt động TD của NH, vì việc quản lý công nợ đang là vấn đề quan trọng với các NH, đặc biệt trong tình hình suy thoái kinh tế dẫn đến hiệu quả KD kém chất lượng một số công ty và đơn vị sản xuất. NH với vai trò là một định chế tài chính trung gian giữa bên cho vay và bên vay, cần duy trì sự luân chuyển không ngừng của tiền tệ trong hệ thống NH, đảm bảo rằng dòng chảy này không bị ngừng lại ở bất kỳ khâu nào trong hoạt động NH. Nhận thức được tầm quan trọng nhân viên TD tại PGD Nguyễn Biểu luôn nỗ lực thực hiện tốt nhiệm vụ cá nhân trong việc thu hồi nợ của KH. Họ tập trung vào việc tránh hạn chế tình trạng nợ xấu và nợ quá hạn, nhằm duy trì chất lượng TD và ổn định hoạt động của NH.

Bảng 2.5 Tình hình thu nợ cho vay KHCN theo SP

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm	Năm	Năm	So sánh		So sánh	
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ %	Số tiền	Tỷ lệ %
<b>SXKD</b>	69,32	80,26	92,4	10,88	14,69%	12,14	15,12%
<b>Mua nhà</b>	17,56	19,26	22,40	1,7	9,68%	3,14	16,30%
<b>Tiêu dùng</b>	5,54	7,49	9,95	1,95	32,19%	2,46	35,84%
<b>Tổng DS thu nợ</b>	92,43	107,01	124,49	14,58	15,77%	17,48	16,33%

Nguồn: Báo cáo thường niên ACB - PGD Nguyễn Biểu giai đoạn 2021-2023



**Biểu đồ 2.5 Tình hình thu nợ cho vay 2021-2023**

Nhận xét, từ bảng 2.5, có thể nhận xét rõ thực trạng doanh số về thu nợ của ACB PGD Nguyễn Biều như sau:

Về cho vay SXKD (SXKD), doanh số thu nợ năm 2022 đạt 80,26 tỷ đồng, tăng 14,69% (tương đương 10,88 tỷ đồng) so với năm 2021. Sang năm 2023, con số này tiếp tục tăng lên 99,88 tỷ đồng, tăng 15,12% (tương đương 12,14 tỷ đồng) so với năm 2022.

Đối với cho vay mua nhà ở, doanh số thu nợ năm 2022 đạt 19,26 tỷ đồng, tăng 9,68% (tương đương 1,61 tỷ đồng) so với năm 2021. Năm 2023, doanh số này tăng lên 22,40 tỷ đồng, tăng 16,30% (tương đương 3,14 tỷ đồng) so với năm 2022.

Với cho vay tiêu dùng, doanh số thu nợ năm 2022 đạt 7,49 tỷ đồng, tăng đáng kể 32,19% (tương đương 1,95 tỷ đồng) so với năm 2021. Năm 2023, doanh số tiếp tục tăng 35,06% (tương đương 2,46 tỷ đồng) lên mức 9,95 tỷ đồng.

Tổng doanh số thu nợ từ ba SP này đạt 107,01 tỷ đồng vào năm 2022, tăng

15,77% (tương đương 14,58 tỷ đồng) so với năm 2021. Năm 2023, con số này tăng lên 124,57 tỷ đồng, tăng 16,41% (tương đương 17,56 tỷ đồng) so với năm 2022.

Cơ cấu tỷ trọng doanh số thu nợ của ba SP này chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh số thu nợ của NH, phản ánh sự đóng góp quan trọng của các khoản vay này trong hoạt động cho vay của PGD Nguyễn Biểu. Chất lượng thu hồi nợ luôn được ACB chú trọng, vì doanh số thu nợ là chỉ tiêu quan trọng đánh giá hiệu quả công tác TD của NH.

Dù PGD Nguyễn Biểu đã nỗ lực thu hồi nợ và hạn chế tình trạng nợ quá hạn, công tác thu hồi nợ vẫn cần được hoàn thiện hơn. Cần nâng cao quy trình TD, cải thiện chất lượng cán bộ thẩm định, theo dõi tình hình nợ của KH, và giám sát chặt chẽ quá trình vay để có giải pháp kịp thời và hiệu quả đối với các khoản nợ quá hạn.

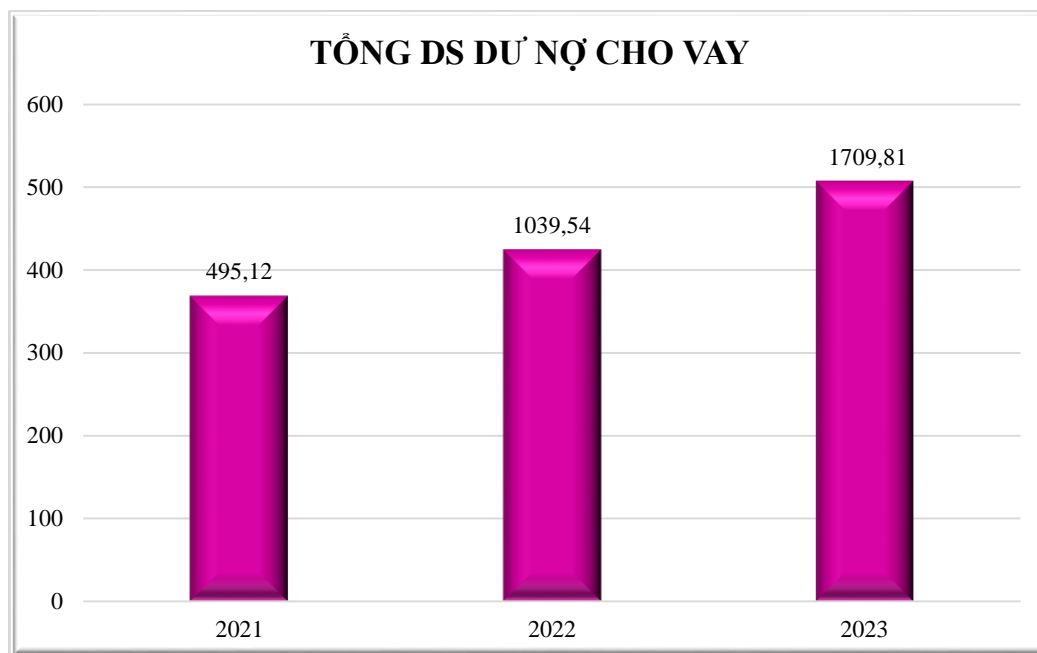
### 2.3.6 Tình hình dư nợ cho vay KHCN

Bảng 2.6 Tình hình dư nợ cho vay theo SP 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Tỷ lệ %	Số tiền	Tỷ lệ %
<b>SXKD</b>	592,252	1000,56	1504,23	408,31	16,57%	62,76	19,47%
<b>Mua nhà</b>	99,95	210,97	347,52	111,02	9,89%	12,38	15,30%
<b>Tiêu dùng</b>	23,84	48,93	78,72	25,09	15,13%	7,11	33,51%
<b>Tổng DS dư nợ</b>	495,12	1039,54	1709,81	544,42	15,12%	82,26	19,38%

Nguồn: Phòng KD PGD Nguyễn Biểu



Biểu đồ 2.6 Tình hình DS dư nợ cho vay theo SP 2021-2023

Dư nợ cho vay KHCN của ACB giai đoạn 2021 - 2023 có xu hướng tăng lên qua các năm. Việc dư nợ gia tăng cũng là ngân hàng đã thực hiện đúng theo chỉ đạo của NHNN về việc liên tục giảm lãi suất cho vay. Và đây cũng là cơ hội để khuyến khích người dân đến ngân hàng vay vốn và cũng làm gia tăng tỷ lệ dư nợ cho vay KHCN.

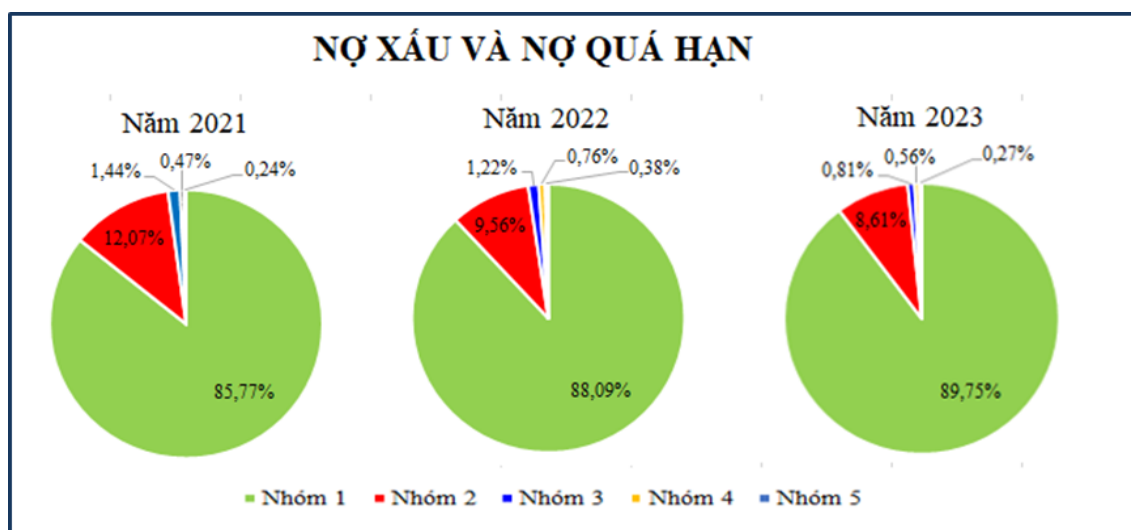
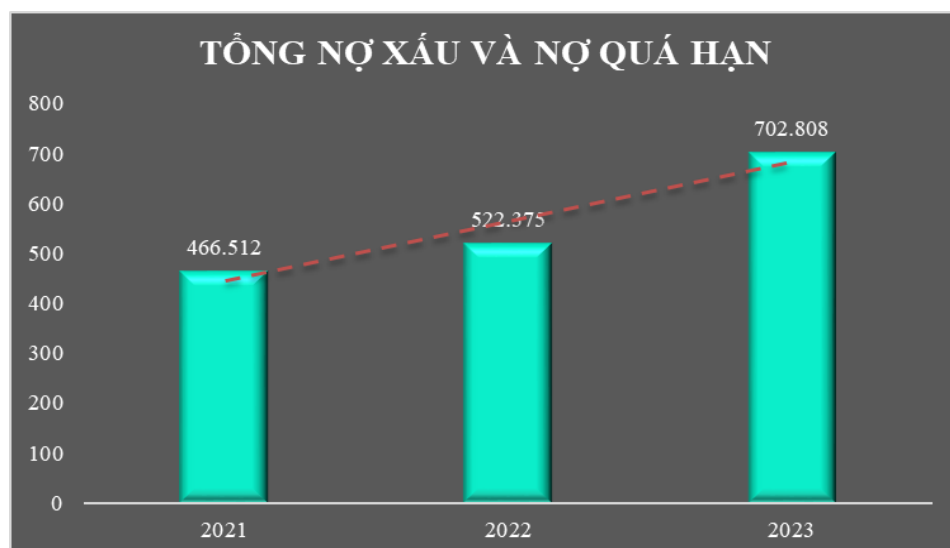
### 2.3.7 Tình hình nợ xấu và nợ quá hạn cho vay KHCN

Bảng 2.7 Tình hình nợ xấu và nợ quá hạn cho vay KHCN năm 2021-2023

Đơn vị: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023		Chênh lệch			
	Số tiền	Tỷ lệ	Số tiền	Tỷ lệ	Số Tiền	Tỷ lệ	2022 - 2021		2023 - 2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
<b>Tình hình nợ quá hạn và nợ xấu cho vay</b>	<b>466.512</b>	<b>100%</b>	<b>522.375</b>	<b>100%</b>	<b>702.808</b>	<b>100%</b>	<b>55.863</b>	<b>11.97%</b>	<b>180.433</b>	<b>34.54%</b>
Nợ nhóm 1	400.138	85.77%	460.138	88.09%	630.738	89.75%	60	14.99%	170.6	37.08%
Nợ nhóm 2	56.325	12.07%	49.929	9.56%	60.502	8.61%	-6.396	-11.36%	10.573	21.18%
Nợ nhóm 3	6.730	1.44%	6.358	1.22%	5.684	0.81%	-0.372	-5.53%	-0.674	-10.60%
Nợ nhóm 4	2.199	0.47%	3.975	0.76%	3.959	0.56%	1.776	80.76%	-0.016	-0.40%
Nợ nhóm 5	1.120	0.24%	1.975	0.38%	1.925	0.27%	0.855	76.34%	-0.05	-2.53%

Nguồn: Phòng KD TD PGD Nguyễn Biểu



Biểu đồ 2.7 Tình hình nợ xấu và nợ quá hạn cho vay KHCN 2021-2023

Tình hình nợ xấu và nợ quá cho vay KHCN giai đoạn 2021 - 2023 luôn duy trì ở mức thấp.

Nợ nhóm 1 có tỷ trọng trên 80% tổng dư nợ và có xu hướng tăng qua các năm. Cụ thể năm 2021 đạt được 303.138 triệu đồng tương ứng chiếm 82,23% trong cơ cấu nợ, năm 2022 đạt 360.138 triệu đồng tương ứng chiếm 84,86% trong cơ cấu nợ, đến năm 2023 đạt 440.605 triệu đồng tương ứng chiếm 86,96% so với năm trước đó. Với tình hình này thể hiện nợ nhóm 1 có độ an toàn cao và khá tốt, khả năng thu hồi nợ cũng được chú trọng.

Nợ nhóm 2 chiếm tỷ trọng nhỏ. Năm 2021 đạt được 55.523 triệu đồng tương ứng chiếm 15,06% tổng dư nợ, năm 2022 đạt 49.252 triệu đồng tương ứng chiếm 11,61% tổng dư nợ, đến năm 2023 đạt 51.106 triệu đồng tương ứng chiếm 10,09%.

Nợ nhóm 3 và nhóm 4 chiếm tỷ trọng rất nhỏ. Vì thế NH cần phải đưa ra một số biện pháp nhằm xử lý và thu hồi nợ.

Nợ nhóm 5 chiếm tỷ trọng thấp và có xu hướng tăng qua các năm. Năm 2022 đạt 2.970 triệu đồng tăng 1850 đồng tương ứng chiếm 0,70% so với năm 2021. Đến năm 2023 đạt 1.975 triệu đồng giảm 995 đồng tương ứng 0,39% so với năm 2022.

## **2.4 Đánh giá thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại NHTM CP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu**

### **2.4.1 Ưu điểm**

- Đầu tư thương hiệu:

+ Phát triển thương hiệu: PGD Nguyễn Biểu, cùng với ACB-CN Châu Văn Liêm, đã tập trung vào xây dựng và nâng cao thương hiệu thông qua việc cải thiện chất lượng, SP DV và nâng cao trải nghiệm của KH. Đầu tư vào thương hiệu đã củng cố vị thế của ACB-PGD Nguyễn Biểu trên thị trường.

+ Cải cách cơ cấu tổ chức: bằng việc tập trung vào trách nhiệm và quản lý thương hiệu và làm tăng được lòng tin của KH.

- Đa dạng các SP và DV:

+ SP đa dạng: PGD Nguyễn Biểu đã phát triển các loại SP đa dạng và phong phú, từ các DV tiêu dùng đến các SP cho vay SXKD. Các SP này không chỉ đáp ứng nhu cầu đa dạng của KH mà còn mang lại nhiều lợi ích.

+ Các gói cho vay SXKD: phục vụ SXKD của PGD Nguyễn Biểu linh hoạt, với kỳ hạn 1 đến tối đa 20 năm, phù hợp với nhu cầu của nhiều KH. Sự linh hoạt này giúp KH có thể lựa chọn phương án này để phù hợp với tài chính của họ. PGD Nguyễn Biểu đã thực hiện tốt và tạo điều kiện cho KH vay vốn, đồng thời thu được lãi cho vay, mang lại được nhiều lợi ích cho NH và KH. Điều này chứng tỏ được hiệu quả trong hoạt động KD của PGD Nguyễn Biểu.

- Đội ngũ nhân viên: Đội ngũ cán bộ công nhân viên tại PGD Nguyễn Biểu làm việc với tinh thần sự nhiệt huyết và năng động. Họ luôn hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao và không ngừng học hỏi để phát triển bản thân và cải thiện công việc tốt nhất. Thái độ phục vụ không chỉ thực hiện các thao tác về chuyên môn mà còn chính xác thể hiện thái độ ân cần chu đáo và lịch sự. Điều này đã tạo ra được ấn tượng tốt cho KH ngay lần gặp đầu tiên. Hầu hết KH luôn đánh giá cao về tác phong phục vụ và văn hóa KD của NH. Sự quan tâm đến giá thành và chất lượng dịch DV trở nên thành công trong KD của NH.

- Tăng cường chất lượng DV: NH luôn hướng đến việc cải thiện chất lượng và DV, nhằm đem đến sự tiện lợi, nhanh chóng tốt nhất và an toàn cho KH. Các chương trình DV SP được thực hiện với mục tiêu chất lượng ngày càng tăng cao và

phục vụ KH một cách tốt nhất.

Về khả năng quản lý rủi ro:

- Rủi ro về lãi suất: hầu như lãi suất không có rủi ro, bởi vì trong NH lãi suất sẽ được thay đổi định kỳ 3 tháng 1 lần ngoại trừ khi lãi suất bị biến động.

- Rủi ro về tín dụng: rủi ro lớn nhất của việc cho vay là thiếu thông tin về thị trường BĐS với các khoản vay mua sắm..., vì thế khả năng trả nợ rất khó để đánh giá một cách chính xác được.

- Rủi ro về đạo đức: một số NH có tình trạng các cán bộ làm giả hồ sơ cho vay, vay đảo nợ. Vì thế NH cần phải thường xuyên đưa ra những chương trình đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, đạo đức tốt.

#### **2.4.2 Nhược điểm**

Quy trình giao dịch phức tạp và phê duyệt cho vay hiện tại còn khá phức tạp đặc biệt đối với các khoản vay có giá trị lớn. Hồ sơ vay thường rất nhiều và yêu cầu các thủ tục xác minh giấy tờ chi tiết, khiến công việc của cán bộ quan hệ KH trở nên tốn thời gian và nhiều công sức.

Khối lượng công việc cao: Trung bình mỗi cán bộ quản lý phải xử lý khoảng gần 30 hồ sơ vay, điều này dẫn đến việc phải thường xuyên đi xác minh giấy tờ và xử lý các yêu cầu khác. Giúp cải thiện quy trình và đơn giản thủ tục có thể giúp giảm tải công việc và nâng cao hiệu quả chất lượng làm việc.

Tập trung vào các chỉ tiêu tài chính: Quy trình đánh giá cho vay hiện tại chủ yếu dựa vào các chỉ tiêu tài chính và tài sản đảm bảo, mà ít chú trọng đến các yếu tố định tính như phương án sản xuất, tiềm năng tương lai của DN vay vốn. Điều này có thể dẫn đến việc không đánh giá đầy đủ khả năng và tiềm năng của KH.

Cần phân tích toàn diện: Để cải thiện, NH nên cân nhắc và kết hợp các yếu tố định lượng và định tính trong quy trình đánh giá, từ đó đưa ra các quyết định cho vay chính xác hơn và phù hợp hơn với nhu cầu của KH.

Khó khăn trong công tác kiểm tra: phụ thuộc vào các thiện chí của KH, công việc kiểm tra và kiểm soát tại NH còn gặp nhiều khó khăn, do phụ thuộc vào các thiện chí của KH. Điều này có thể dẫn đến các vấn đề chính xác và minh bạch trong kiểm tra.

Cần cải thiện quy trình kiểm tra: NH cần xem xét việc cải thiện quy trình

kiểm tra và kiểm soát để giảm phụ thuộc vào thiện chí của KH, từ đó nâng cao được độ tin cậy chính xác và kiểm tra.

Công tác marketing và tiếp thị: của NH ACB chủ yếu chỉ dựa vào các hình thức truyền thống như phát tờ rơi, quảng cáo qua các ứng dụng. Những phương pháp này có phần giống các NH khác, khó tạo ra được ấn tượng tốt.

Cần đổi mới chiến lược marketing: làm nổi bật hơn trong thị trường cạnh tranh, NH nên xem xét việc đổi mới các chiến lược marketing, áp dụng các phương pháp tiếp thị hiện đại như digital marketing, truyền thông xã hội, và các chương trình khuyến mãi sáng tạo giúp thu hút KH.

Nâng cao chất lượng năng lực nhân viên: Để duy trì chất lượng DV, NH cần tổ chức các chương trình đào tạo và kiểm tra các kiến thức cho nhân viên. Đây là phần quan trọng để nâng cao, năng lực và đảm bảo sự chuyên nghiệp của nhân viên.

Cần đánh giá và cải tiến đào tạo: NH cần đánh giá liên tục hiệu quả các chương trình đào tạo, phù hợp với xu hướng thị trường, nhằm khuyến khích sự phát triển của nhân viên.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP HOÀN THIỆN CHO VAY KHCN TẠI NHTM CP Á CHÂU – PGD NGUYỄN BIỂU**

### **3.1 Định hướng phát triển cho vay KHCN của NHTM CP Á Châu**

Hoạt động TD nói chung và TD cá nhân ngày càng gặp khó khăn. Do đó để duy trì phát triển và nâng cao chất lượng TD, ACB cần tập trung vào các nhiệm vụ sau:

- Hướng tới đối tượng KH là các DN vừa và nhỏ, cá nhân và hộ gia đình.
- Đầu tư công nghệ thông tin cơ sở hạ tầng, bắt kịp với xu thế phát triển thế giới, đồng thời khai thác triệt để các tính năng của phòng mềm mới để phát hành để phát triển các SP DV hiện đại phục vụ nhu cầu KH.
- Tăng trưởng nhanh nhưng vẫn đảm bảo chất lượng TD cho vay KHCN.
- Xây dựng và phát triển đa dạng các SP cho vay KHCN chủ động cung cấp cho KH các giải pháp tài chính toàn diện.

### **3.2 Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay KHCN tại ACB - PGD Nguyễn Biểu**

#### **3.2.1 Giải pháp cải cách tiến trình cho vay**

NH nên ban hành quy trình cấp TD mới theo hướng rút ngắn các biểu mẫu, chi tiết hóa các nghiệp vụ, giảm thiểu các chứng từ yêu cầu KH phải cung cấp khi thẩm định hồ sơ TD...

Đầu tư vào công nghệ thông tin đang là xu thế chủ đạo trong ngành NH toàn cầu. Dù tình hình thế giới trong những năm trở lại đây có nhiều khó khăn, ngân sách dành cho công nghệ thông tin trong ngành NH vẫn tiếp tục tăng đáng kể so với các ngành khác. Các NH đang tích cực và áp dụng các giải pháp công nghệ hiện đại để phát triển DV tập trung chủ yếu vào KH.

Giải pháp Hệ thống Khởi tạo cho vay (Loan Origination System – LOS) là một giải pháp công nghệ chuyên biệt cho ngành NH, giúp NH và các tập đoàn tài chính có thể xử lý nhanh chóng và chính xác các tài liệu liên quan đến các hồ sơ xin vay với vai trò của một kho lưu trữ tập trung các thông tin phê duyệt và phân phối tài liệu pháp lý trong nội bộ.

### **3.2.2 Tăng cường kiểm tra, kiểm soát trước và trong khi cho vay**

Rủi ro khi cho vay có thể giảm thiểu bằng nhiều biện pháp trong đó việc nâng cao chất lượng thẩm định KH từ giai đoạn thẩm định hồ sơ vay một cách hiệu quả tốt nhất. Nếu công tác thẩm định được thực hiện tốt, rủi ro trong quá trình cho vay sẽ được hạn chế đáng kể.

Trước tiên, NH cần được cải thiện chất lượng thu thập và xử lý đáng kể các thông tin. Các thông tin phải được kiểm tra kỹ càng và có tính chính xác một cách kỹ lưỡng hồ sơ lưu trữ của NH trước khi tiến hành phân tích. Để có thể đảm bảo độ tin cậy của thông tin, cần thu thập nhiều nguồn thông tin khác nhau để đối chiếu. Các nguồn thông tin có thể bao gồm thông tin từ chính KH vay vốn, hồ sơ lưu trữ của NH, các bạn của KH, công thông tin, thông tin từ các nguồn đại chúng.

Nói chung, NH có thể thu thập được nguồn thông tin khác nhau. Tuy nhiên, để mà thu thập được thông tin hiệu quả và nhanh chóng, các NH cần cập nhật dữ liệu thường xuyên. Sau khi thu thập, các thông tin cần được phân loại và lưu trữ đảm bảo được khi cần thiết, thông tin có thể được truy xuất nhanh chóng.

Sau khi giải ngân khoản vay, NH thường chỉ tập trung vào việc kiểm tra nguồn trả nợ, điều này cho thấy dẫn đến các rủi ro vì NH sẽ không nắm được tình hình kinh doanh ngay từ đầu đến khi phát hiện ra thì quá muộn. Tình trạng này có thể dẫn tới nợ quá hạn và nợ khó đòi.

Để đảm bảo an toàn và hiệu quả các khoản vay, NH cần được theo dõi tình hình hoạt động của KH vay vốn việc sử dụng của các khoản vay và tình hình nợ bao gồm các khoản nợ gốc lớn.

Trước thời hạn thanh toán đến hạn, NH cần cân nhắc khả năng KH có thể trả nợ đúng hạn hay không. Nếu phát hiện KH đang gặp khó khăn trong việc trả nợ, NH cần lập tức tiến hành điều tra và xử lý.

NH cần thực hiện kiểm soát nội bộ thường xuyên để đảm bảo quy trình cho vay và thu hồi nợ được hiệu quả nhất.

### **3.2.3 Chú trọng công tác chăm sóc KH**

KH là trung tâm của mọi hoạt động của NHTM, vì vậy công tác chăm sóc KH đóng vai trò rất là quan trọng. Việc chăm sóc KH bao gồm hai hoạt động chính:

- Củng cố mối quan hệ KH cũ và tiếp cận được KH mới. KH cũ có ưu điểm lớn nhất là đã có mối quan hệ TD với NH, giúp cho NH nắm bắt được thông tin và giảm bớt chi phí cho vay. Ngoài ra NH có thể cung cấp thêm nhiều SP DV khác nâng cao được hiệu quả TD. Hình thức chăm sóc KH cũ rất đa dạng, như thăm hỏi, tặng quà, ưu tiên giải quyết như cầu cho KH, nhằm đảm bảo cho tất cả KH luôn được quan tâm và phục vụ một cách tốt nhất. Đối với KH mới, NH cần tận tình hướng dẫn về các DV và SP, đồng thời tìm hiểu thật kỹ lưỡng về KH để đưa ra quyết định cho vay hợp lý và phù hợp nhất.

Hiện nay, một trong những cách quảng bá tốt nhất hiệu quả nhất đối với NHTM là thông qua sự truyền tải của KH hiện tại. Do đó chăm sóc KH hiện có không chỉ làm hài lòng KH cũ mà còn giữ chân KH, tạo uy tín và thu hút KH mới qua sự giới thiệu và phản hồi tốt KH hiện tại.

Việc chăm sóc KH một cách chu đáo và hiệu quả nhất, không chỉ duy trì mối quan hệ tốt đẹp đối với KH hiện tại mà nó còn góp phần mở rộng mạng lưới của KH.

### **3.2.4 Nâng cao chất lượng đội ngũ nhân viên**

Ngoài việc đào tạo cho cán bộ nhân viên các SP mới, cũng như trao dồi các SP hiện tại, mà ACB còn đặt ra vấn đề thực tế có thể gặp, chẳng hạn như cách phòng tránh rủi ro từ việc KH có tự sử dụng các loại bút tàng hình, bút phù thủy để điền các chứng từ.

Ngoài việc mở các khóa đào tạo phù hợp với công tác, ACB cần có chính sách nhân sự hợp lý để nhân viên gắn bó lâu dài như tăng lương theo hiệu quả công việc, thưởng theo quy định áp dụng lãi suất ưu đãi cho nhân viên trong quá trình công tác.

Nhân viên cần nắm rõ đặc điểm từng loại SP để tăng cường khả năng bán chéo SP, góp phần mang lại lợi nhuận cho ACB.

### **3.2.5 Tăng cường hoạt động marketing, nghiên cứu thị trường nắm bắt nhu cầu của KH**

Trong nền kinh tế DV hiện nay, hoạt động marketing đóng vai trò quan trọng trong việc phát triển hoạt động cho vay. Đặc biệt là lập kênh phân phối, cổ động truyền thông, quảng cáo và chăm sóc KH có ảnh hưởng sâu sắc đến sự thành công trong lĩnh vực này. Tâm lý KHCN thường chịu ảnh hưởng của số đông và hướng tiêu dùng DV, đặc biệt trong các DV nhạy cảm như NH viễn thông và công nghệ thông tin.

Với các điều kiện cạnh tranh ngày càng gay gắt, nếu chi nhánh chỉ ngồi thụ động chờ KH tự tìm đến với mình thì chắc chắn sẽ không có thị phần. NH TMCP Á Châu đang phải chịu áp lực các cạnh tranh cao từ các NH khác, đặc biệt là NH có nguồn vốn lớn. Do đó việc không chú trọng đến hoạt động marketing sẽ khiến NH gặp khó khăn trong việc nâng cao khả năng cạnh tranh.

Hiện nay việc tiếp cận KH chủ yếu dựa trên các kênh truyền thống gặp gỡ trực tiếp, phát tờ rơi, và giới thiệu từ những KH cũ. Tuy nhiên, trong bối cảnh sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt, ACB cần phải tăng cường hoạt động marketing và mở rộng các kênh tiếp cận KH. Để phù hợp với xu thế marketing NH hiện đại, NH cần phát triển các kênh tiếp cận hiện đại như DV NH qua điện thoại, NH qua internet để đáp ứng nhu cầu tiện ích cao với KH.

Đặc biệt NH cần thực hiện nghiên cứu KH trên diện rộng, phân nhóm và phân theo loại ngành nghề KD để xây dựng thành cơ sở dữ liệu KH tiềm năng. Dữ liệu này giúp NH tiết kiệm được thời gian và công sức trong việc tìm kiếm KH, đồng thời đảm bảo nguồn KH luôn dồi dào. Việc phân loại KH một cách hệ thống cũng nâng cao được khả năng tiếp cận của KH và hiệu quả sử dụng DV, từ đó giúp cải thiện và tăng hiệu quả cho vay KHCN.

## **3.3 Kiến nghị**

### **3.3.1 Đối với NH Nhà Nước**

NH nhà nước đóng vai trò quan trọng trong quản lý và giám sát hoạt động của các NHTM, bao gồm cả hoạt động cho vay KHCN. NH Nhà nước là cơ quan đại diện cho nhà nước, có nhiệm vụ chỉ đạo, điều hành và giám sát toàn bộ hệ thống NH nhằm đảm bảo sự ổn định và phát triển bền vững của NH.

Trước hết, Nhà nước cần xây dựng và ban hành các quy định cụ thể về đối tượng, loại hình và quy trình cho vay KHCN. Việc này sẽ tạo hành lang pháp lý rõ ràng, là nền tảng quan trọng để các hoạt động TD cá nhân phát triển.

Bên cạnh đó, các văn bản pháp luật mới cần được nghiên cứu kỹ lưỡng, dựa trên phân tích thực trạng và dự báo xu hướng thị trường tài chính. Như vậy, các quy định sẽ có tính thực tiễn cao, phù hợp với bối cảnh hiện tại và có thể áp dụng lâu dài. Nhà nước cũng cần phối hợp chặt chẽ với các bộ ngành liên quan để ban hành các thông tư liên bộ nhằm tháo gỡ những mâu thuẫn, vướng mắc giữa các văn bản pháp luật. Điều này sẽ tạo điều kiện thuận lợi hơn cho hoạt động cho vay của các NH.

Sự gắn kết của hệ thống NH không bao giờ là đủ. Do đó NH Nhà nước cần tăng cường mối quan hệ với các NHTM và giữa các NHTM với nhau. Điều này giúp NH Nhà nước nắm bắt các thông tin về hoạt động của các NH cũng như về KH.

### **3.3.2 Đối với NHTM CP Á Châu**

- Hoàn thiện các chính sách cho vay KHCN: NH TMCP Á Châu cần thống nhất chặt chẽ giữa các văn bản quy định nội bộ NH và các thủ tục giao dịch tạo đạo kiện cho quy trình cho vay đơn giản, an toàn, nhanh chóng. Điều này sẽ mang lại lợi ích cho NH và sự thuận tiện cho KH.

- Nghiên cứu và cải tiến SP cho vay: Để tăng cường hiệu quả trong công tác huy động vốn, ACB thành lập đội ngũ chuyên viên phụ trách. Đội ngũ này sẽ tập trung vào việc tối ưu hóa các hoạt động huy động vốn và đảm bảo hiệu quả trong quản lý tài chính.

- Thành lập đội ngũ chuyên trách huy động vốn: ACB cũng nên thành lập một đội ngũ nhân viên chuyên trách tình hình huy động vốn cho NH nhằm tạo sự hiệu quả trong công tác huy động vốn.

- Xây dựng chỉ tiêu tăng trưởng TD hợp lý: ACB cần đặt ra các chỉ tiêu tăng trưởng TD cho nhân viên một cách hợp lý. Việc đặt chỉ tiêu doanh số TD có thể khuyến khích nhân viên tăng cường hoạt động cho vay, nhưng cũng cần cân nhắc để tránh áp lực quá lớn cho nhân viên, điều này có thể dẫn đến việc bỏ qua các bước thẩm định quan trọng và gia tăng nợ quá hạn, ảnh hưởng đến kết quả KD chung của NH.

- Nâng cao công tác kiểm tra và kiểm soát nội bộ: NH cần nâng cao công tác

kiểm tra và kiểm soát nội bộ trong hoạt động TD, bao gồm các hoạt động kiểm tra, kiểm soát định kỳ và đột xuất. Điều này sẽ giúp phát hiện sớm những dấu hiệu không tốt của các khoản TD và đó đưa ra biện pháp xử lý kịp thời hạn chế rủi ro. Đồng thời, thiết lập các quỹ dự phòng rủi ro của NH để khắc phục các vấn đề nợ xấu quá hạn một cách hiệu quả.

## KẾT LUẬN

Ngành NH hiện nay đối mặt với nhiều thách thức và khó khăn, nhưng vẫn đạt được những kết quả đáng khích lệ. Mặc dù còn gặp phải áp lực từ nhiều yếu tố, TD đã tăng mạnh mẽ, vượt xa kế hoạch đề ra của NH. Đây là dấu hiệu cho thấy ngành NH Việt Nam vẫn có tiềm năng phát triển và thăng tiến. Tuy nhiên, để tận dụng tối đa những cơ hội này, các NH cần không ngừng nâng cao khả năng cạnh tranh, đẩy mạnh phát triển các giải pháp NH số và củng cố khả năng quản lý rủi ro.

Đặc biệt, NH Á Châu luôn với cam kết và cung cấp DV tài chính rõ ràng, cẩn thận và đáng tin cậy, luôn hướng tới lợi ích tốt nhất cho KH, sẵn sàng cung cấp các DV thuận tiện nhất. Quy trình cho vay KHCN tại NHTM CP Á Châu đã được xây dựng với những chính sách thẩm định và quản lý nghiêm ngặt, nhằm tạo niềm tin và sự chuyên nghiệp trong mắt KH, sẽ là người đánh giá chính xác về chất lượng và DV.

Qua quá trình nghiên cứu về đề tài, tôi đã có cơ hội ôn lại lý thuyết về hoạt động cho vay KHCN của NH nói chung, từ đó làm cơ sở cho việc nghiên cứu chi tiết hơn về NHTM CP Á Châu. Tôi cũng nắm rõ hơn về quy trình hoạt động cho vay KHCN, nhận diện được những kết quả đạt được trong thời gian qua cũng như những thuận lợi và khó khăn mà PGD đang phải đối mặt. Những thông tin này sẽ giúp NH đề xuất một số giải pháp nhằm hỗ trợ PGD hoàn thành mục tiêu.

Tuy nhiên, do hạn chế về trình độ và thời gian nghiên cứu, những phân tích mà tôi đưa ra có thể còn nhiều thiếu sót. Rất mong nhận được sự góp ý và nhận xét từ các thầy cô, để giúp tôi có thể hoàn thiện tốt hơn.

Xin chân thành cảm ơn.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. ACB là NH gì? Các SP DV đang triển khai tại ACB (vietnambiz.vn).
2. Báo cáo tài chính của ACB – PGD Nguyễn Biểu.
3. Báo cáo tài chính NH TMCP Á Châu.
4. Bùi Diệu Anh (2013): “Nghịệp vụ TD NH”, NXB Phương Đông.
5. Cho vay KHCN là gì? Quy trình cho vay cá nhân tại NH (thebank.vn).
6. <https://luatminhkhue.vn/cac-nhan-to-anh-huong-den-chat-luong-tin-dung-ca-nhan.aspx>
7. <https://text.123docz.net/document/8659896-luan-van-thac-si-quan-ly-cho-vay-khach-hang-ca-nhan-tai-ngan-hang-nong-nghiep-va-phat-trien-nong-thon-viet-nam-chi-nhanh-thi-xa-quang-yen-tinh-quang-ninh.htm>
8. Khóa luận tốt nghiệp Thực trạng cho vay KHCN tại NH TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBANK).pdf (slideshare.net)
9. Mạng lưới NH ACB NH Á Châu (ngan-hang.com)6. NH.
10. Nguyễn Thị Hồng (2013): Thực trạng cho vay KHCN tại NH TMCP VIỆT Nam Thịnh Vượng (VPBANK). Khoá luận tốt nghiệp.
11. Nguyễn Thị Minh Thu (2017). Phân tích hoạt động cho vay đối với KHCN của NH TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBANK) chi nhánh Phú Mỹ Hưng. Báo cáo thực tập.
12. Phạm Thu Hương Anh: Đề tài Thực trạng cho vay KHCN và giải pháp tại NHTM cổ phần Á Châu chi nhánh Hà Nội - Luận văn, đồ án, đề tài tốt nghiệp.
13. Phòng tổ chức hành chính, nhân sự ACB – PGD Nguyễn Biểu.
14. TD NH là gì? Đặc điểm và vai trò như thế nào?- skccompany (smartlykapital.vn).
15. Trâm Thị Xuân Hương (2018), Giáo trình NHTM; NXB Kinh Tế Tp.HCM.
16. Website của ACB. Tham khảo tại: <https://acb.com.vn>.