

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

1.1. Tổng quan về Ngân hàng thương mại

1.1.1. Khái niệm về Ngân hàng thương mại

Sự tồn tại và phát triển của kinh tế hàng hóa có tác động rất lớn đến hệ thống NHTM, kinh tế hàng hóa phát triển mạnh đến giai đoạn cao nhất là kinh tế thị trường thì NHTM trở thành những định chế tài chính không thể thiếu và ngày càng được hoàn thiện. NHTM tạo nên lợi ích cho người vay, người gửi tiền từ việc thông qua các hoạt động tín dụng và thu lợi nhuận cho ngân hàng thông qua chênh lệch lãi suất (Dương Chí Dũng, 2021).

NHTM là một trong những định chế tài chính và còn là tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động đặc trưng chủ yếu là các dịch vụ tài chính với nghiệp vụ cơ bản như nhận tiền gửi, dịch vụ về thanh toán, cho vay và cung cấp các dịch vụ khác nhằm phục vụ nhu cầu về dịch vụ và sản phẩm của xã hội (Theo Wikipedia.org).

1.1.2. Chức năng của NHTM

❖ Chức năng trung gian tín dụng

Đây là chức năng quan trọng nhất của ngân hàng thương mại. Khi thực hiện chức năng trung gian tín dụng thì NHTM là còn cầu nối, vừa đóng vai trò là người thừa vốn (người cho vay) và vừa đóng vai trò là người có nhu cầu về vốn (người đi vay). Lợi nhuận được hưởng là khoản chênh lệch lãi suất tiền gửi và lãi suất cho vay, góp phần tạo nên lợi ích cho các bên tham gia: người gửi tiền và người đi vay. Hoạt động quan trọng nhất và mang đến lợi nhuận lớn nhất là hoạt động cho vay của NHTM.

❖ Chức năng trung gian thanh toán

Chức năng thanh toán trung gian của ngân hàng thương mại giúp khách hàng thực hiện và nhận các khoản thanh toán theo cách an toàn, hiệu quả, tiết kiệm được thời gian và chi phí. Khi khách hàng thanh toán, ngân hàng đóng vai trò trung gian,

nhận thanh toán từ người gửi và giữ cho đến khi người nhận đến thu. Quá trình này đảm bảo rằng thanh toán chỉ được thực hiện một lần và giảm nguy cơ thất thoát. Ngoài ra, các ngân hàng cũng cung cấp nhiều phương tiện thanh toán khác nhau, chẳng hạn như chuyển khoản séc, thẻ tín dụng, ủy nhiệm chi, ủy nhiệm thu,... để đáp ứng các nhu cầu thanh toán khác nhau. Bằng cách thực hiện chức năng thanh toán trung gian này, các ngân hàng thương mại giúp thúc đẩy tăng trưởng, đẩy nhanh tốc độ thanh toán và phát triển kinh tế. Nhìn chung, chức năng thanh toán trung gian của các ngân hàng thương mại là cần thiết để duy trì hệ thống thanh toán ổn định và hiệu quả.

❖ Chức năng tạo tiền

Chức năng tạo tiền là một chức năng quan trọng, phản ánh bản chất của các ngân hàng thương mại. Là một phương tiện tìm kiếm lợi nhuận, đặc biệt các ngân hàng thương mại và các hoạt động kinh doanh đã thực hiện việc tạo ra tiền cho nền kinh tế. Chức năng này được thực hiện dựa trên hai chức năng khác của ngân hàng thương mại là chức năng tín dụng và chức năng thanh toán. Thông qua chức năng tín dụng, ngân hàng sử dụng nguồn vốn huy động để cho vay, số tiền vay được khách hàng sử dụng để mua hàng hóa và dịch vụ, số dư trên tài khoản thanh toán của khách hàng cũng là một phần của tiền lưu thông mà họ có thể sử dụng. Chức năng này đã làm tăng tổng lượng tiền trong lưu thông, đáp ứng nhu cầu thanh toán, chi trả của xã hội. Việc tạo ra tiền của các ngân hàng thương mại phụ thuộc vào tỷ lệ dự trữ bắt buộc do ngân hàng trung ương quy định, tỷ lệ này có thể được điều chỉnh khi lượng tiền trong lưu thông lớn.

1.1.3. Các hoạt động cơ bản của NHTM

Ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc điều tiết và cung cấp vốn cho nền kinh tế. Với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ, hoạt động ngân hàng đã có những bước tiến đáng kể, trở nên phong phú và đa dạng hơn. Tuy nhiên, bất chấp những thay đổi này, các ngân hàng vẫn duy trì các chức năng cơ bản sau:

❖ Huy động vốn

Hoạt động quan trọng và cơ bản nhất của ngân hàng là huy động vốn. Hoạt động này có tác động không nhỏ đến chất lượng hoạt động của ngân hàng. Ngân hàng huy động vốn thông qua nhiều phương tiện khác nhau, bao gồm tiền gửi, cho vay và phát hành giấy tờ có giá. Dựa trên nguồn vốn huy động cho vay, ngân hàng cung cấp các khoản vay nhằm hỗ trợ phát triển sản xuất và kinh tế. Việc huy động vốn cho vay ngày càng trở nên phổ biến, nâng cao danh tiếng của ngân hàng và cho phép ngân hàng mở rộng các mối quan hệ kinh doanh và tạo ra lợi nhuận. Các ngân hàng thương mại phải xem xét chiến lược phát triển của đất nước và địa phương để xây dựng các phương thức huy động vốn cho phù hợp. Các phương pháp này cần tập trung vào nguồn vốn dài hạn và trung hạn để đáp ứng nhu cầu công nghiệp hóa, hiện đại hóa.

❖ Cho vay vốn

Là hoạt động trực tiếp tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng, làm cho nó trở thành một hoạt động quan trọng. Việc sử dụng nguồn vốn hiệu quả có thể nâng cao uy tín và khả năng cạnh tranh của các ngân hàng trên thị trường. Vì vậy, ngân hàng phải nghiên cứu và xây dựng kế hoạch chiến lược nhằm tối ưu hóa việc sử dụng nguồn vốn. Điều này sẽ giúp ngân hàng đưa ra những quyết định sáng suốt và duy trì lợi thế cạnh tranh của mình. Bằng cách đó, ngân hàng có thể cải thiện hiệu quả tài chính và đạt được mục tiêu của mình. Việc sử dụng hiệu quả nguồn vốn cũng giúp xây dựng lòng tin với khách hàng và các bên liên quan.

❖ Hoạt động khác

Là một trung gian tài chính, các ngân hàng có nhiều lợi thế. Một trong những lợi ích chính là họ tạo ra điều kiện thuận lợi cho các giao dịch giữa khách hàng và nhà cung cấp dịch vụ. Để đảm bảo nhanh chóng, thuận tiện và tiết kiệm chi phí giao dịch, các ngân hàng cung cấp nhiều phương thức thanh toán khác nhau, bao gồm séc, ủy nhiệm chi, nhờ thu và thẻ. Ngoài ra, họ còn cung cấp các dịch vụ như ủy thác đầu tư, ủy thác cho vay, mua - bán chứng khoán và làm đại lý phát hành chứng khoán cho các công ty. Nếu thực hiện các nghiệp vụ tốt và hiệu quả thì ngân hàng có thể đảm bảo sự tồn tại và phát triển của mình trong môi trường cạnh tranh cao. Những nghiệp vụ này có mối liên hệ chặt chẽ với nhau và có tác động qua lại với nhau. Mục tiêu

hàng đầu của các dịch vụ trung gian này là thu hút khách hàng, từ đó tạo cơ hội huy động và sử dụng vốn hiệu quả.

1.2. Tổng quan về cho vay

1.2.1. Khái niệm về cho vay

Cho vay là hình thức cấp tín dụng, trong đó Ngân hàng chuyển giao cho khách hàng một tài khoản tiền. Khách hàng sử dụng tài khoản này cho mục đích và thời gian nhất định theo hợp đồng. Nguyên tắc của cho vay là khách hàng phải hoàn trả cả nợ và lãi theo thỏa thuận – (Giáo Trình Ngân Hàng Thương Mại - PGS.TS Trâm Thị Xuân Hương, 2018).

1.2.2. Vai trò của cho vay

❖ Đối với Ngân hàng:

Các NHTM Việt Nam hiện nay, tỷ lệ lợi nhuận lãi từ tín dụng vẫn chiếm tỷ lệ cao khoảng từ 70 - 80% trong tổng doanh thu của Ngân hàng (Nguyễn Thị Sương Thu, 2015).

Một ngân hàng có mức dư nợ cao cho thấy hoạt động kinh doanh có hiệu quả, cho phép ngân hàng mở rộng quy mô và nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh. Ngân hàng cung cấp vốn kịp thời và trực tiếp cho các cá nhân và doanh nghiệp để đáp ứng nhu cầu của họ cho mục đích cá nhân và doanh nghiệp, chẳng hạn như kinh doanh, sản xuất bổ sung vốn,...

❖ Đối với khách hàng:

Nhờ có nguồn vốn vay từ Ngân hàng mà các đối tượng là KHCCN, tổ chức, doanh nghiệp... v.v có thể thực hiện được những nhu cầu, dự định, dự án của cá nhân hay tổ chức, góp phần mang lại giải quyết nhu cầu vốn và mang lại lợi nhuận cho khách hàng.

❖ Đối với nền kinh tế:

Khi KHCCN và KHDN tiếp nhận được nguồn vốn cho vay từ các Ngân hàng sẽ lưu chuyển nguồn vốn bằng cách thực hiện các nhu cầu cá nhân, thúc đẩy tốc độ tiêu

thụ hàng hoá, tạo nên nhiều việc làm cho xã hội, qua nghiệp vụ cho vay này thúc đẩy phát triển nền kinh tế và tăng trưởng để sánh cùng các nước trong khu vực.

1.2.3. Các hình thức cho vay của NHTM

1.2.3.1. Căn cứ vào mục đích vay

Có 2 hình thức cho vay là chủ yếu: cho vay tiêu dùng và cho vay kinh doanh.

- Cho vay tiêu dùng:

Là mục đích cho khách hàng vay sử dụng để sửa chữa hoặc xây dựng nhà ở, mua nhà, mua xe,... Loại hình vay được áp dụng thành công ở các quốc gia và phổ biến nhất hiện nay là vay trả góp.

- Cho vay sản xuất kinh doanh:

Đây là khoản vay cho khách hàng sử dụng để mua tài sản cố định và bổ sung vốn lưu động cho nhu cầu kinh doanh của họ, chẳng hạn như mua máy móc thiết bị, công cụ, dụng cụ, nguyên vật liệu, trả lương nhân viên. Khoản vay được điều chỉnh theo yêu cầu cụ thể của từng ngành nghề và các điều kiện do ngân hàng đặt ra. Các điều khoản cho vay, bao gồm lãi suất và thời hạn trả nợ, dựa trên thu nhập của người vay. Ngân hàng đánh giá khả năng tín dụng của người vay và đặt ra các điều kiện, phương thức phù hợp. Khoản vay này cung cấp sự linh hoạt cho các doanh nghiệp để quản lý tài chính của họ một cách hiệu quả.

1.2.3.2. Căn cứ vào thời hạn vay

Cho vay ngắn hạn và cho vay trung - dài hạn là 2 hình thức chủ yếu:

- Cho vay ngắn hạn.

Có thời hạn vay ngắn, dưới 12 tháng, mục đích để giải quyết nhu cầu tiêu dùng cấp bách và bù đắp vào khoản thiếu hụt vốn kinh doanh cho các doanh nghiệp.

- Cho vay trung - dài hạn.

Các khoản vay dài có thời hạn vượt quá 12 tháng, thường được sử dụng để mua nhà, bất động sản hoặc vốn kinh doanh. Khi khách hàng có kế hoạch mua hoặc phát triển tài sản, họ có thể nộp đơn xin vay từ ngân hàng. Để đủ điều kiện, người vay phải

nộp kế hoạch dự án, nêu rõ mục tiêu đầu tư, mốc thời gian và quy trình thực hiện. Ngân hàng đánh giá tính khả thi của dự án để xác định số tiền vay và khả năng trả nợ của người vay.

1.2.3.3. Căn cứ theo tính chất bảo đảm

Có 2 hình thức cho vay là thế chấp và tín chấp:

- Cho vay có đảm bảo bằng tài sản (thế chấp).

Người vay sử dụng tài sản riêng hoặc tài sản của bên thứ ba để đảm bảo tài khoản vay thông qua thế chấp, bảo lãnh hoặc cầm cố tài sản. Nếu người vay không trả đúng khoản vay trong thời hạn, ngân hàng sẽ tịch thu tài sản và bán nó để thu hồi số tiền vay. Điều này giúp cung cấp vốn cho ngân hàng và tăng lượng tiền lưu thông trong nền kinh tế. Tuy nhiên, khi cho vay, ngân hàng không trực tiếp quản lý tiền của khách hàng nên có thể dẫn đến rủi ro. Rủi ro tiền vay không thu hồi được rất cao nên ngân hàng thường yêu cầu người vay phải thế chấp tài sản cho khoản vay. Bằng cách đó, các ngân hàng có thể giảm thiểu rủi ro và đảm bảo trả nợ đúng hạn.

- Cho vay không tài sản đảm bảo (tín chấp).

Là hình thức cho vay khách hàng không cần phải có tài sản thế chấp, cầm cố hoặc sự bảo lãnh của người hoặc bên thứ ba, việc cho vay chỉ dựa vào uy tín của bản thân khách hàng hoặc sự bảo lãnh có uy tín của bên thứ ba.

Có những ràng buộc nhất định như là người đi vay không được giao dịch với ngân hàng nào khác, hoạt động đi vay phải được ngân hàng quản lý, có như vậy thì ngân hàng mới quản lý được nguồn tiền mà khách hàng sử dụng và nguồn tiền trả nợ. Các đối tượng thường vay không có đảm bảo tập trung vào các công nhân, viên chức, giáo viên hay bác sĩ... v.v, và thủ tục để hoàn tất hồ sơ cho vay đơn giản: hợp đồng lao động, bảo hiểm y tế, bảng xác nhận lương, hộ khẩu, chứng minh nhân dân...v.v.

1.2.3.4. Căn cứ theo phương thức cho vay

Dựa theo phương thức cho vay thì có nhiều hình thức cho vay, đây là một số hình thức chủ yếu: Cho vay từng lần, vay theo hạn mức, dự án đầu tư, trả góp, vay thông qua nghiệp vụ phát hành và sử dụng thẻ tín dụng và vay theo hạn mức thấu chi.

1.2.3.5. Căn cứ vào khách hàng vay

- Khách hàng doanh nghiệp.

Khoản vay doanh nghiệp dành cho khách hàng là các tổ chức kinh tế. Những khoản vay này thường bao gồm các doanh nghiệp vừa và nhỏ, hay các doanh nghiệp lớn, với số tiền vay cũng lớn hơn.

- Khách hàng cá nhân.

Đối tượng áp dụng là cá nhân và gia đình. Loại hình vay này thường được các khách hàng vay số tiền nhỏ đến vừa phải để sử dụng, với số lượng lớn người vay tìm kiếm nguồn tài chính.

1.3. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

1.3.1. Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân

Theo PGS. TS. Phan Thị Thu Hà (2013) – Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, thì cho vay là hình thức tín dụng mà ngân hàng giao một tài khoản tiền cho khách hàng sử dụng trong thời gian nhất định, với nguyên tắc hoàn trả gốc và lãi. Theo đó, cho vay KHCN là hình thức ngân hàng cấp cho cá nhân một khoản tiền sử dụng đúng mục đích. Khách hàng có quyền sử dụng tiền này trong thời hạn trước khi hoàn trả nợ.

Theo TS. Nguyễn Minh Kiều (2015) – Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại, thì cho vay KHCN được hiểu là hình thức tín dụng trong đó NH đóng vai trò chuyển vốn của mình cho KHCN hoặc gia đình trong một thời hạn nhất định, yêu cầu hoàn trả cả gốc và lãi. Mục đích của khoản vay này là phục vụ nhu cầu đời sống hoặc nhu cầu kinh doanh cá nhân.

1.3.2. Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân

❖ Về đối tượng khách hàng

Cá nhân và hộ gia đình là những người đi vay chính, tìm kiếm các khoản vay để sử dụng cá nhân, đầu tư hoặc hoạt động kinh doanh. Không giống như các doanh

nghiệp và tổ chức, người đi vay cá nhân rất đông, với các nhu cầu đa dạng và nhu cầu không thường xuyên. Yêu cầu vay của họ chịu ảnh hưởng lớn bởi các yếu tố kinh tế, văn hóa và xã hội. Do đó, nhu cầu vay thay đổi rất nhiều ở các khu vực khác nhau.

❖ Thời gian vay vốn

Khách hàng cá nhân thường vay vốn cho mục đích tiêu dùng cá nhân nên dẫn đến thời hạn vay trung và dài hạn. Ngược lại, các khoản vay cho mục đích kinh doanh, chẳng hạn như đầu tư vốn hoặc tài trợ dự án thường có thời hạn vay ngắn hơn.

❖ Quy mô vốn và số lượng các khoản vay

Khách hàng cá nhân thường vay số tiền nhỏ, nhưng các ngân hàng nhận được một số lượng lớn các đơn xin vay để thực hiện các khoản vay này. Do đó, quy mô xử lý khoản vay tại các ngân hàng là đáng kể, chiếm tỷ lệ lớn trong tổng số dư nợ của ngân hàng.

❖ Chi phí cho vay

Quy mô của các khoản vay KHCN lớn hơn so với các khoản vay KHDN. Các ngân hàng phải chịu chi phí đáng kể để tìm kiếm khách hàng, chuẩn bị các hồ sơ, thẩm định và quản lý khoản vay. Ngoài ra, nhiều ngân hàng bắt đầu triển khai các chiến dịch tiếp thị, quảng cáo để quảng bá dịch vụ của họ, mở rộng khách hàng nên làm tăng chi phí.

❖ Lãi suất cho vay

Lãi suất cho vay KHCN thường cao hơn KHDN. Điều này là do chi phí cho vay đối với khách hàng cá nhân cao, rủi ro khoản vay cao. Ngoài ra, chi phí cho vay cao cũng ảnh hưởng đến lãi suất.

❖ Rủi ro tín dụng

Cho vay KHCN là một loại vay có khả năng xảy ra rủi ro cao đối với Ngân hàng. Một số ngân hàng phát triển sản phẩm cho vay không cần tài sản bảo đảm, thu nợ chủ yếu qua tài khoản lương của khách hàng. Năng lực tài chính của KHCN có thể thay đổi tùy theo công việc và sức khỏe của khách hàng. Tư cách khách hàng cũng là

nguyên nhân dẫn đến rủi ro, ví dụ: khi khách hàng có vốn trả nợ nhưng không muốn trả. Thẩm định và cho vay KHCN cần thu thập thông tin khách hàng đầy đủ, xác minh tính trung thực của thông tin. Năng lực và nghiệp vụ CBTD yếu làm ảnh hưởng để quyết định cho vay và uy tín của Ngân hàng. Tóm lại, cho vay KHCN là một loại vay có rủi ro cao và cần phải thận trọng, yêu cầu bộ tín dụng trung thực trong quá trình xác minh và cho vay.

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng tới hoạt động cho vay khách hàng cá nhân

1.4.1. Các nhân tố khách quan

❖ Tình hình nền kinh tế

Tình hình kinh tế hiện tại ảnh hưởng đến tất cả các hoạt động kinh tế, đặc biệt là hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của ngân hàng. Khi phát triển kinh tế, hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng thương mại (NHTM) diễn ra mạnh mẽ. Tuy nhiên, khi nền kinh tế suy suy thoái, hoạt động cho khoản vay này sẽ bị hạn chế. Lạm phát và lãi suất cũng ảnh hưởng xấu đến hoạt động cho vay khách hàng cá nhân.

❖ Về phía khách hàng

Để đảm bảo hiệu quả sử dụng tín dụng và mang lại lợi ích cho ngân hàng, góp phần vào tăng trưởng kinh tế - xã hội, khách hàng đóng vai trò hết sức quan trọng. Một khách hàng có trách nhiệm, có kỷ luật tài chính tốt, thu nhập ổn định, sẵn sàng trả nợ đúng hạn sẽ đảm bảo an toàn và chất lượng tín dụng. Yếu tố này liên quan đến nhiều yếu tố, trong đó có năng lực tài chính, khả năng và uy tín của khách hàng. Khi đáp ứng được các yêu cầu này, thể hiện khách hàng có trách nhiệm cao với khoản vay.

❖ Về phía môi trường pháp lý

Hoạt động cho vay của ngân hàng được quản lý chặt chẽ bởi luật pháp và các quy định do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Khách hàng phải tuân thủ quy định pháp lý, đảm bảo được sự tin tưởng trong hoạt động cho vay và sự an toàn của người vay. Trong một môi trường pháp lý chặt chẽ và đồng bộ, có sự đảm bảo cho tất cả các bên liên quan, giúp ngân hàng dễ dàng đưa ra quyết định cho vay hơn. Ngược lại, việc

thực thi pháp luật lỏng lẻo có thể tạo ra những kẽ hở trong quản lý cho vay, gây thiệt hại cho các bên. Điều này ảnh hưởng đến sự phát triển hoạt động cho vay của ngân hàng. Hoạt động cho vay của ngân hàng có tác động không nhỏ đến nền kinh tế, văn hóa và xã hội. Vì vậy, Ngân hàng Nhà nước Việt Nam đã thực hiện các chính sách quản lý chặt chẽ nhằm thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế và nâng cao mức sống của người dân.

1.4.2. Các nhân tố chủ quan

❖ Quy mô và uy tín của NHTM

Quy mô của một ngân hàng thương mại được đánh giá theo nhiều tiêu chí khác nhau như tổng tài sản, mạng lưới chi nhánh và vốn chủ sở hữu. Để cung cấp các khoản vay cho cá nhân ở mọi cấp độ, các ngân hàng cần mở rộng mạng lưới để đảm bảo khách hàng có thể tiếp cận và sử dụng dịch vụ của mình. Các ngân hàng cũng cần nghiên cứu và phát triển các dịch vụ phù hợp với nhu cầu và nhân khẩu của từng địa điểm. Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng nhằm mục đích thu hút khách hàng và nâng cao danh tiếng của họ. Quy mô và uy tín của một ngân hàng thương mại đóng vai trò quan trọng trong việc quyết định hiệu quả hoạt động cho vay và doanh thu của ngân hàng.

❖ Chính sách tín dụng của Ngân hàng

Có thể nói đây là nhân tố quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến quy mô của hoạt động cho vay và cho vay KHCN, có nhiều yếu tố ảnh hưởng nhưng 2 yếu tố trong chính sách tín dụng là:

Lãi suất cho vay

Đầu tiên là lãi suất, yếu tố quan trọng để thu hút khách hàng đến với ngân hàng. Để thiết lập chính sách lãi suất hợp lý, ngân hàng phải xác định mức lãi suất phù hợp dựa trên lãi suất chung của Ngân hàng Nhà nước, phù hợp với lợi nhuận của ngân hàng và đảm bảo sự hài lòng của khách hàng.

Phương thức cho vay

Để vay vốn ngân hàng, người ta phải đáp ứng một số điều kiện và nguyên tắc cho vay nhất định. Hiện nay, nhiều ngân hàng cung cấp các sản phẩm tín dụng không cần thế chấp, giúp doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận vốn vay hơn. Tuy nhiên, điều này cũng làm tăng rủi ro tín dụng cho các ngân hàng. Để giảm thiểu các ngân hàng phải có chính sách hợp lý về tài sản thế chấp để cân bằng giữa mở rộng với quản lý rủi ro.

❖ Tài sản bảo đảm tiền vay

Để vay vốn tại ngân hàng, khách hàng phải đáp ứng một số điều kiện nhất định, trong đó yêu cầu chính là phải có tài sản thế chấp để đảm bảo cho khoản vay. Tài sản thế chấp đóng vai trò quyết định trong việc ngân hàng chấp thuận hay từ chối khoản vay.

❖ Công tác quản lý, hoạt động cho vay KHCN của Ngân hàng

Việc tổ chức hoạt động cho vay KHCN có tác động đáng kể đến hiệu quả hoạt động cho vay tại ngân hàng. Mỗi ngân hàng có cách tiếp cận riêng, một số ngân hàng thành lập các phòng ban riêng hoặc phòng khách hàng cá nhân để xử lý các hoạt động. Để nâng cao hiệu quả hoạt động, các ngân hàng phải tổ chức tốt và thành lập một phòng chuyên trách về cho vay KHCN. Điều này sẽ tạo điều kiện cho chuyên môn hóa.

❖ Chất lượng cán bộ tín dụng

Trong quá trình chuẩn bị hồ sơ khách hàng, nhân sự đóng vai trò quan trọng. Vì hoạt động cho vay KHCN liên quan đến các thủ tục phức tạp nên các ngân hàng yêu cầu nhân viên có kiến thức chuyên môn, đạo đức nghề nghiệp chuyên nghiệp và thói quen làm việc tốt. CBTD cũng phải có kỹ năng quản lý hồ sơ vay, đánh giá giá trị tài sản thế chấp và theo dõi việc sử dụng vốn vay của khách hàng. Để đạt được dịch vụ khách hàng tuyệt vời, đội ngũ nhân viên phải có thái độ tích cực, thân thiện, tôn trọng và chu đáo với khách hàng. Điều này giúp xây dựng hình ảnh tích cực về ngân hàng, quảng bá dịch vụ của ngân hàng và nâng cao sự hài lòng của khách hàng. Để nâng lực nhân sự tốt, các ngân hàng cần tập trung vào tuyển dụng, đào tạo ban đầu và phát triển chuyên môn liên tục. Một chính sách đãi ngộ tốt cũng rất cần thiết để giữ chân nhân viên có giỏi và có tinh thần làm việc hơn.

❖ Cơ sở vật chất của Ngân hàng

Với CSVC hiện đại bao gồm như các phần mềm, phần cứng, ATM, hệ thống quản lý của hệ thống Ngân hàng, giúp rút ngắn thời gian giao dịch đơn giản hoá thủ tục và bảo mật tốt thông tin của khách hàng, nhờ vậy mà Ngân hàng thu hút lượng lớn khách hàng và có thể phục vụ tốt và nhanh nhất. Qua đó hình thành sự tín nhiệm, sự hài lòng của khách hàng đối với Ngân hàng và làm tăng lợi nhuận cho vay nói chung và cho vay KHCN nói riêng.

1.5. Các chỉ tiêu dùng để đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng

Để đánh giá hiệu quả các hoạt động của tín dụng, ngân hàng và chất lượng hoạt động tín dụng của NH cần được đánh giá thông qua các tiêu chí như khả năng cung ứng của tín dụng có phù hợp với yêu cầu phát triển các mục tiêu kinh tế xã hội, nhu cầu của khách hàng đảm bảo các nguyên tắc để hoàn trả nợ vay cho đúng hạn, lợi nhuận của ngân hàng thương mại tạo nên từ nguồn tích lũy do đầu tư tín dụng và cũng đạt được một số mục tiêu tăng trưởng về kinh tế.

❖ Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả của tín dụng

Để đánh giá hoạt động tín dụng có 2 phương pháp sau:

1.5.1. Chỉ tiêu đánh giá định tính

Ngân hàng có được thương hiệu, sự uy tín và nguồn vốn chủ sở hữu lớn sẽ có tiềm năng hút được nhiều khách hàng hơn. Nếu có số lượng khách hàng lớn và đó còn là khách hàng uy tín thì nó là dấu hiệu cho thấy tín dụng của ngân hàng đó có hiệu quả và khá khả quan.

Công tác lãnh đạo của ngân hàng trong việc quản lý tài sản cũng là một lí do góp phần làm tăng hiệu quả hoạt động cho vay, CBTD phải có chuyên môn cao mới kiểm tra, đánh giá hồ sơ xin vay của khách hàng và có những biện pháp kịp thời để phát hiện nợ xấu.

Trích lập dự phòng rủi ro để bảo đảm cho các khoản vay, tỷ lệ này càng thấp thì chứng tỏ ngân hàng hoạt động khá hiệu quả, vì vậy các ngân hàng cần phải nâng cao

quá trình thâm định các khoản vay để đảm bảo khách hàng có đủ khả năng thanh toán các khoản vay, làm tăng tính thanh khoản.

Khả năng thâm nhập thị trường và thị phần cũng là tiêu chí để đánh giá hiệu quả của tín dụng, ngân hàng có nhiều chi nhánh và phòng giao dịch thì càng có điều kiện để phát triển hoạt động cho vay.

Nền tài chính – tiền tệ quốc gia có sự ổn định giúp nâng lực công nghệ cho bản thân doanh nghiệp, ngân hàng và khách hàng, nâng cao năng lực sản xuất, tăng thu nhập, giải quyết việc làm và nâng cao mức sống của dân cư.

Khoản vay có thực sự an toàn hay không phụ thuộc nhiều đến chất lượng thâm định của ngân hàng, ngân hàng cần phải có chính sách đào tạo, khen thưởng rõ ràng đối với công việc của từng cán bộ nhân viên.

1.5.2. Chỉ tiêu đánh giá định lượng

- **Vòng quay vốn tín dụng khách hàng cá nhân**

$$\text{Vòng quay vốn cho vay KHCN} = \frac{\text{Doanh số thu nợ KHCN}}{\text{Dư nợ bình quân KHCN}}$$

Vòng quay vốn tín dụng KHCN là chỉ tiêu phản ánh số vòng lưu chuyển vốn tín dụng của ngân hàng đối với khách hàng, vòng quay vốn cao chứng tỏ nguồn vốn vay của ngân hàng cho khách hàng vay đã tham gia nhiều vào vòng quay chu kỳ kinh doanh của khách hàng. Vòng quay vốn càng cao chứng tỏ khách hàng hoạt động có hiệu quả đối với nguồn vốn vay từ ngân hàng, chất lượng tín dụng cao và ngược lại. Từ đó mà ngân hàng có thể thu hồi nợ nếu vòng quay thấp, hoặc cũng là căn cứ đưa ra quyết định cho tiếp tục có cho vay vào chu kỳ mới hay không.

- **Tỷ lệ Nợ quá hạn khách hàng cá nhân**

NQH cho vay KHCN

Tỷ lệ NQH khách hàng cá nhân = $\frac{\text{NQH cho vay KHCN}}{\text{Tổng dư nợ cho vay KHCN}} \times 100\%$

Tổng dư nợ cho vay KHCN

Tỷ lệ NQH (nợ quá hạn) khách hàng cá nhân được thể hiện giữa tỷ lệ phần trăm nợ quá hạn cho vay KHCN và tổng dư nợ cho vay KHCN của ngân hàng tại một thời điểm xác định.

NQH cho vay khách hàng cá nhân là khoản nợ gốc hoặc lãi, mà KHCN không có khả năng trả được khi đến hạn được thoả thuận ghi trong hợp đồng tín dụng. Với ngân hàng việc khách hàng không trả nợ đúng hạn sẽ ảnh hưởng tới tính thanh khoản và các hoạt động khác của ngân hàng. Chất lượng vay được thể hiện một phần thông qua NQH, tỷ lệ NQH càng cao thì làm cho ngân hàng dẫn tới rủi ro về tín dụng và có nguy cơ mất luôn vốn.

➤ Các chỉ tiêu phản ánh nợ quá hạn:

Nhóm 1 (Nợ đã đủ tiêu chuẩn): Khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày, có khả năng thu hồi gốc và lãi.

Nhóm 2 (Nợ cần chú ý): Nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày

Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn): Quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày, khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do người vay không đủ sức trả lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng.

Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ): Khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày

Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn): Quá hạn trên 360 ngày

• **Tỷ lệ trích lập dự phòng rủi ro (DPRR) cho vay khách hàng cá nhân**

Dự phòng rủi ro cho vay KHCN được trích so với tổng Dư nợ cho vay, nếu tỷ lệ này cao thì chứng tỏ chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân chưa tốt, còn nếu DPRR mà thấp thì chứng tỏ chất lượng khách hàng trả nợ đầy đủ và đúng hạn cao, trích lập dự phòng ít.

$$\text{Tỷ lệ trích lập DPRR KHCN} = \frac{\text{DPRR cho vay KHCN được trích}}{\text{Dư nợ cho vay}} \times 100$$

- **Thu nhập từ hoạt động cho vay**

Khoản vay vốn sẽ được nhận xét là chất lượng hay không khi khoản vay đó tạo ra được lợi nhuận cho ngân hàng, nguồn thu từ hoạt động này giúp cho ngân hàng tồn tại và phát triển, chứng tỏ hoạt động này không chỉ thu hồi vốn mà còn tạo ra lợi nhuận cho ngân hàng.

$$\text{Thu nhập từ cho vay} = \frac{\text{Lãi từ hoạt động cho vay KHCN}}{\text{Tổng thu nhập}} \times 100$$

Nếu ngân hàng giảm được các chi phí đầu vào càng nhiều thì tỷ lệ thu nhập càng lớn, chứng tỏ ngân hàng hoạt động rất tốt.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1

Chương 1 đề cập tới cơ sở lý luận chung về hoạt động cho vay KHCN, những khái niệm, đặc điểm, vai trò và nhu cầu vay vốn. Chương 1 cũng đề cập tới các nhân tố chủ quan - khách quan, và một số chỉ tiêu đánh giá chất lượng tín dụng có sự ảnh hưởng lớn tới hoạt động cho vay của KHC. Qua đó có thể thấy hoạt động cho vay KHCN của NHTM có vai trò quan trọng trong nền kinh tế. Nâng cao hoạt động cho vay đối với KHCN góp phần làm tăng trưởng hoạt động cho vay tại các ngân hàng, và thúc đẩy nền kinh tế phát triển, ổn định chính sách tiền tệ quốc gia.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU – CN TÂN CHÁNH HIỆP - PGD LÊ VĂN KHƯƠNG

2.1. Giới thiệu chung về ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)

Tên tiếng Việt: Ngân hàng TMCP Á Châu

Tên tiếng Anh: Asia Commercial Joint Stock Bank

Tên viết tắt: ACB

Năm thành lập: năm 1993

MST: 0301452948

Đăng ký lần đầu: ngày 24/04/1993

Đăng ký thay đổi lần thứ 39: ngày 26/06/2023

Vốn điều lệ (tính đến năm 2023): 38,840 tỷ đồng

Mã cổ phiếu: ACB

Niêm yết trên sàn HNX ngày 31/10/2006

Niêm yết trên sàn HOSE từ ngày 20/11/2020

Thông tin liên lạc:

Địa chỉ: 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 05, Quận 3, Tp. Hồ Chí Minh

Số điện thoại: (028) 3929 0999

Website: www.acb.com.vn

SWIFT code: ASCBVNVX

Logo:



Hình 2.1: Logo Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)

Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) được thành lập vào năm 1993 theo giấy phép số 0032/NH-GP do ngân hàng nhà nước cấp ngày 24/04/1993. Giấy phép số 533/GP-

UB do ủy ban nhân dân Tp.Hồ Chí Minh cấp ngày 13/05/1993. Ngày 04/06/1993 ACB chính thức đi vào hoạt động. Với vốn điều lệ hơn 20 tỷ đồng.

Từ khi thành lập đến nay, trải qua hơn 30 năm hoạt động ACB luôn là một trong những ngân hàng thuộc nhóm ngân hàng TMCP lớn tại Việt Nam với tổng tài sản hiện tại lên đến hơn 630,893 tỷ đồng, tổng lợi nhuận trước thuế đạt 20,067 tỷ đồng và vốn điều lệ tăng trưởng lên thành 38,813 tỷ đồng vào năm 2023 tỷ lệ tăng trưởng lên đến 1.400 lần so với ngày đầu thành lập.

Hệ thống chi nhánh phòng ban mở rộng khắp cả nước với 90 chi nhánh, 294 phòng giao dịch trên khắp 49 tỉnh thành cung cấp các sản phẩm và dịch vụ liên quan đến tài chính. Tại Tp.HCM ngân hàng TMCP Á Châu có 1 sở giao dịch, 30 chi nhánh và 103 phòng giao dịch. Mạng lưới giao dịch rộng khắp cả nước với trên 2.000 đại lý chấp nhận thanh toán thẻ của Trung tâm thẻ ACB. Ngoài ra, có 812 đại lý chi trả của Trung tâm chuyên tiền nhanh ACB - Western Union đang hoạt động.

Ngành nghề kinh doanh chính của ngân hàng:

Hoạt động huy động vốn ngắn, trung và dài hạn theo hình thức tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi thanh toán, chứng chỉ tiền gửi, tiếp nhận vốn ủy thác đầu tư, thanh toán quốc tế và nhận vốn từ các tổ chức tín dụng cả trong và ngoài nước.

Môi giới đầu tư chứng khoán, lưu ký, tư vấn tài chính doanh nghiệp và bảo lãnh phát hành. Cung cấp các dịch vụ về đầu tư, phương thức quản lý nợ và khai thác tài sản, cho thuê các dịch vụ tài chính và những dịch vụ ngân hàng khác.

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển

Giai đoạn 1993 - 1995:

Ngày 04/06/1993 Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu chính thức đi vào hoạt động. Giai đoạn mới thành lập, ACB tập trung hướng về các khách hàng cá nhân, các doanh nghiệp nhỏ và vừa trong khu vực với quan điểm thận trọng trong việc cấp tín dụng hay cung ứng những sản phẩm dịch vụ mới chưa có trên thị trường.

Giai đoạn 1996 – 2000:

Ngân hàng ACB là Ngân hàng TMCP đầu tiên của Việt Nam phát hành thẻ tín dụng quốc tế MasterCard và Visa và được IFC tài trợ

Tháng 6/2000, thị trường chứng khoán Việt Nam bắt đầu hình thành, ACB đã quyết định thành lập Công ty TNHH Chứng khoán ACB (tên viết tắt là ACBS) và bắt đầu chiến lược đa dạng hóa hoạt động.

Giai đoạn 2001 – 2005:

Trong năm 2003, ACB đã xây dựng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn của ISO 9001:2000 trong các lĩnh vực huy động vốn, cho vay ngắn hạn và trung dài hạn, thanh toán quốc tế và cung ứng nguồn lực tại Hội sở.

Đến năm 2004, Công ty Quản lý nợ và Khai thác tài sản Ngân hàng Á Châu (tên viết tắt là ACBA) mới được thành lập.

Giai đoạn 2006 – 2010:

Tháng 10/2006 Ngân hàng TMCP ACB lần đầu được niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội.

Năm 2007, ACB thực hiện chiến lược đa dạng hóa các hoạt động và đã thành lập Công ty Cho thuê tài chính ACB.

Phát hành thêm 10 triệu cổ phiếu mệnh giá 100 tỷ đồng, với số tiền thu được là hơn 1.800 tỷ đồng (2007) và giúp tăng vốn điều lệ của Ngân hàng ACB lên thành 6.355 tỷ đồng (2008).

Năm 2010, ACB đẩy nhanh việc mở rộng mạng lưới hoạt động, thành lập mới và đưa vào hoạt động 223 chi nhánh và phòng giao dịch. Ngân hàng ACB đã được Nhà nước Việt Nam trao tặng hai huân chương lao động. Ngân hàng ACB trở thành cái tên được nhiều tạp chí tài chính có uy tín trong và trên thế giới bình chọn là ngân hàng tốt nhất Việt Nam.

Giai đoạn 2011 – 2015:

Định hướng “Chiến lược phát triển của ACB giai đoạn 2011- 2015 và tầm nhìn 2020” chương trình chuyển đổi hệ thống quản trị điều hành để phù hợp với các quy

định pháp luật Việt Nam và áp dụng các thông lệ quốc tế tốt nhất. Đến năm 2013 nợ xấu đã được kiểm soát ở mức 3% sau khi áp dụng những biện pháp mạnh về thu hồi nợ, xử lý rủi ro tín dụng và bán nợ cho Công ty Quản lý tài sản của các tổ chức tín dụng Việt Nam (VAMC). ACB cũng kéo giảm hệ số chi phí/thu nhập xuống còn khoảng 66%, đã giảm 7% so với năm 2012.

Đến năm 2015, Ngân hàng ACB đã hoàn thành một số dự án chiến lược: hình thành trung tâm thanh toán nội địa, tái cấu trúc kênh phân phối, hoàn thiện phương thức đánh giá hiệu quả hoạt động đơn vị và nhân viên Hội sở đồng thời cho khởi tạo và triển khai các dự án ngân hàng giao dịch, quản lý bán hàng, ngân hàng ưu tiên, ... nhằm nâng cao năng lực cạnh tranh.

Giai đoạn 2016 - 2020:

Trong năm 2016, cải tiến các chương trình PASS, CRM, CLMS, ELM, ACMS để hỗ trợ tinh gọn quy trình nghiệp vụ, gia tăng tiện ích, dịch vụ thanh toán cho khách hàng, website ACB, nâng cấp hệ thống máy ATM.

Tăng hiệu suất của nhân viên thêm 20%. Giảm 50% các lỗi từ nghiệp vụ. Mức độ hài lòng của khách hàng đối với Ngân hàng ACB tăng đều qua các năm và được đánh giá thuộc nhóm các ngân hàng dẫn đầu về chất lượng dịch vụ trên thị trường.

Huy động tiền gửi thanh toán dần được cải thiện, nâng CASA từ 15.8% lên 16,7%. Hoạt động kinh doanh thẻ được cải thiện tích cực hơn so với năm 2017. Phát hành thành công lô trái phiếu 4,400 tỷ đồng (AAA) kỳ hạn 3 năm và 10 năm. Công tác xử lý, thu hồi nợ đạt hiệu quả cao, do đó thu nhập từ xử lý nợ tăng gấp 4 lần trong năm 2017.

Năm 2022 có sự tăng trưởng tài chính vô cùng ấn tượng: Tổng tài sản tăng trưởng kép hàng năm (CAGR) 17,3%, đạt mốc 482.000 tỷ đồng. Vốn điều lệ tăng từ 15.463 tỷ đồng lên 30.763 tỷ đồng. Lợi nhuận trước thuế tăng trưởng CAGR 15,1%, đạt 12.400 tỷ đồng.

Mở rộng thêm 30 chi nhánh và 100 phòng giao dịch, giúp nâng tổng số điểm giao dịch lên thành 234, hoạt động trên cả thị trường quốc tế với các chi nhánh tại Campuchia và Lào. Phát triển đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu

của khách hàng. Nâng cao các chất lượng dịch vụ đối với khách hàng thông qua các kênh, ứng dụng công nghệ tiên tiến.

Giai đoạn 2021 đến nay:

Năm 2021, vượt qua những rào cản do chịu ảnh hưởng từ đại dịch Covid-19, Ngân hàng ACB đã áp dụng các biện pháp phòng chống dịch một cách có hiệu quả, đảm bảo trạng thái hoạt động kinh doanh liên tục và tốt nhất. Ngân hàng ACB tiếp tục thực hiện thành công các mục tiêu tài chính tín dụng. ACB tích cực chuyển đổi số, ứng dụng công nghệ vào quá trình vận hành giúp tiết kiệm nguồn nhân lực và thời gian xử lý giao dịch, ví dụ như: nâng cấp ứng dụng trên thiết bị di động (mobile app) dành cho nhóm KHCB, áp dụng công nghệ eKYC giúp khách hàng có thể mở tài khoản trực tuyến, triển khai tính năng giải ngân trực tuyến trên ứng dụng ACB Online và ra mắt ứng dụng ACB Business Application cho các khách hàng doanh nghiệp, v.v. nhằm hỗ trợ khách hàng thực hiện các giao dịch thanh toán rất thuận tiện và nhanh chóng.

Năm 2022, ACB ra mắt ứng dụng ACB One, là một bước tiến vượt bậc của ngân hàng trong thời kỳ chuyển đổi số.

Đến năm 2023, Ngân hàng ACB duy trì tổng tài sản tăng trưởng đều đặn, đạt 630.893 tỷ đồng (tính đến 30/06/2023). Vốn điều lệ tăng lên 38.840 tỷ đồng sau đợt tăng vốn năm 2023. Lợi nhuận trước thuế hơn 20.000 tỷ đồng, tăng trưởng 17,3% so với năm 2022. Lợi nhuận quý 1/2024: 4.900 tỷ đồng, đạt mục tiêu đạt 22.000 tỷ đồng.

2.1.2. Một số thành tựu đạt được

Thành tựu nổi bật ngân hàng đạt được trong những năm gần đây

Ngân hàng TMCP Á Châu có nhiều hoạt động và thành tựu nổi bật:

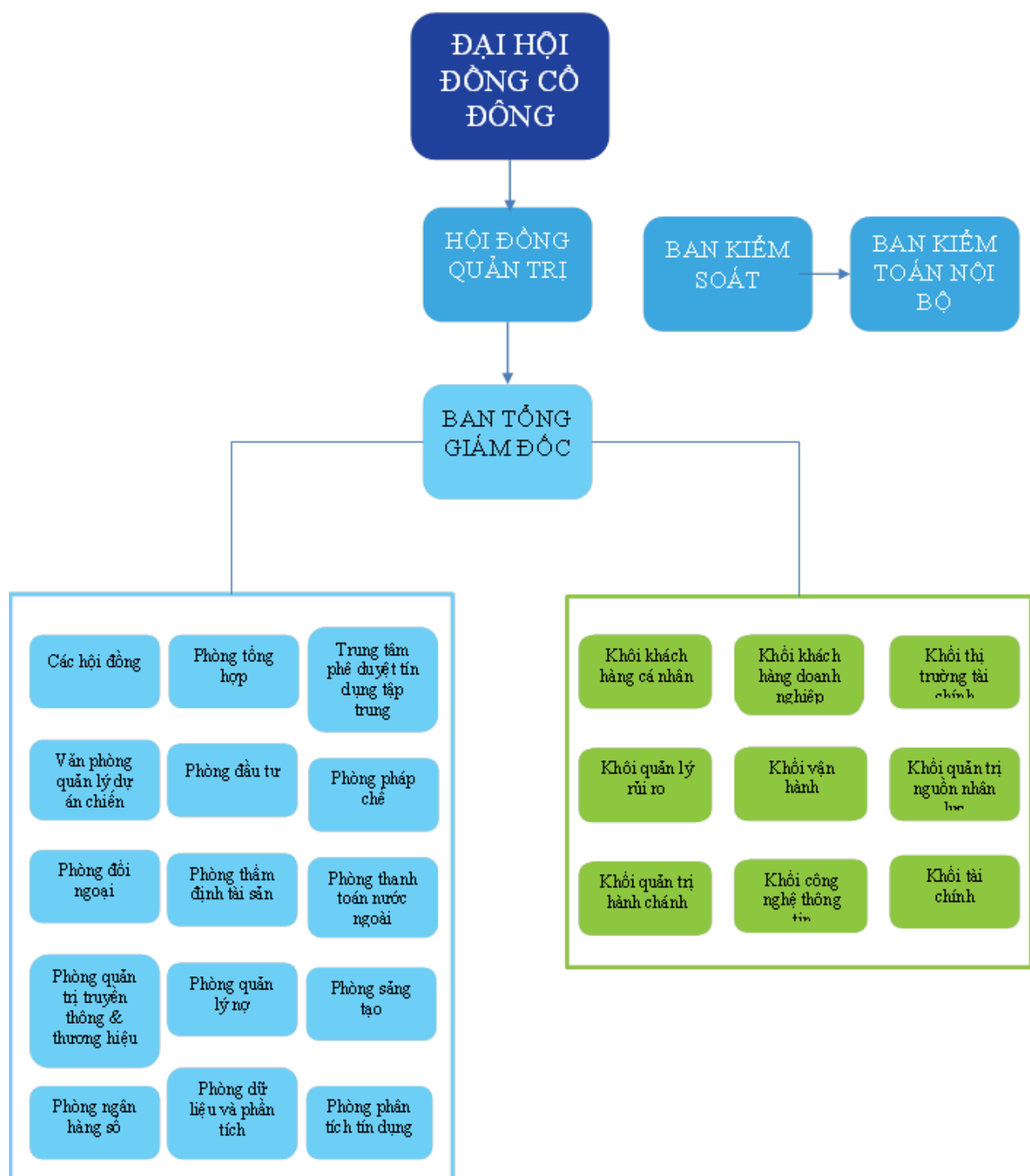
- Năm 2014 ACB đạt giải thưởng ngân hàng bán lẻ tiêu biểu, ngân hàng có dịch vụ internetbanking được yêu thích
- Năm 2015 đạt giải thưởng chất lượng thanh toán quốc tế xuất sắc nhất
- Năm 2020 nhận 3 giải thưởng liên tiếp do Enterprise Asia trao tặng, đó là:

+ Doanh nghiệp xuất sắc châu Á

+ Thương hiệu truyền cảm hứng

- + Doanh nhân xuất sắc Châu Á (trao tặng chủ tịch HĐQT-ACB ông Trần Hùng Huy)
 - Năm 2022 nhận nhiều giải thưởng liên tiếp, tiêu biểu:
- + Enterprise Asia - ACB - Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á
- + International Banker (UK) - Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam
- + Global Banking and Finance Review - Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam
 - Top 3 ngân hàng thương mại cổ phần lớn nhất Việt Nam về sở hữu tổng tài sản, vốn điều lệ và lợi nhuận.
 - Top 500 ngân hàng lớn nhất thế giới theo tạp chí The Banker.
 - Top 100 ngân hàng uy tín nhất thế giới theo tạp chí Global Finance.
 - Nhận nhiều giải thưởng danh giá trong lĩnh vực ngân hàng.

2.1.3. Hệ thống tổ chức của ngân hàng



Nguồn: baocaothuongnienacb.com.vn

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân Hàng TMCP Á Châu (ACB)

2.2. Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Địa chỉ: 225 – 261A Lê Văn Khương, P. Hiệp Thành, Quận 12, Hồ Chí Minh.

SĐT: (08) 371 78 371

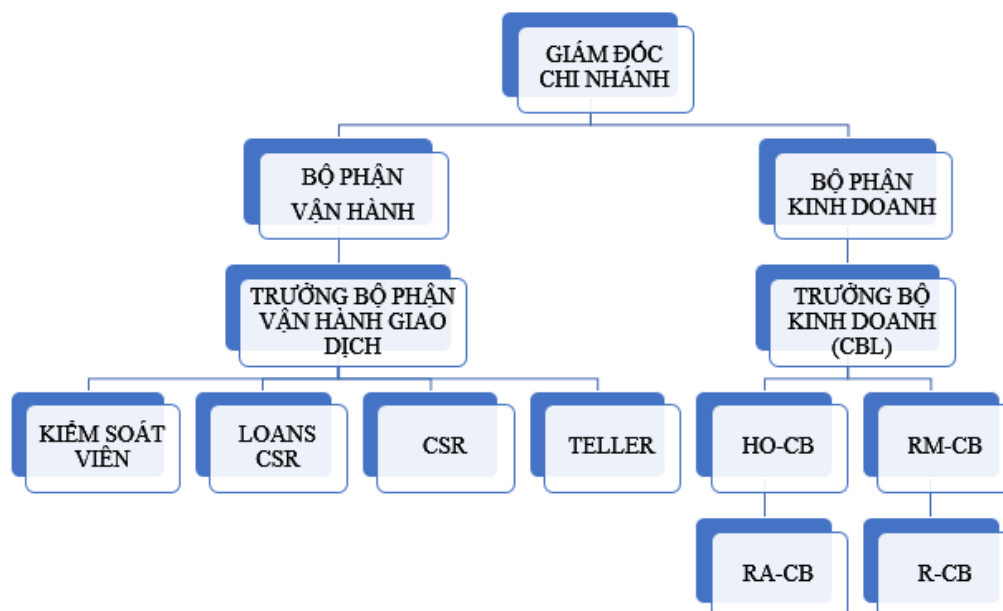
Email: acblevankhuong@acb.com.vn

Trực thuộc: Chi nhánh Tân Chánh Hiệp

2.2.1. Giới thiệu về bộ phận kinh doanh và chức danh Quan hệ khách hàng cá nhân (R-CB)

❖ Cơ cấu tổ chức các bộ phận của CN – PGD

Nguồn: ACB - PGD Lê Văn Khương - CN Tân Chánh Hiệp



Sơ đồ 2.2: Cơ cấu tổ chức bộ phận kinh doanh ACB - CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương

❖ Giới thiệu về bộ phận kinh doanh:

Cơ cấu quản lý của ngân hàng TMCP Á Châu – CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương có 2 bộ phận chính bao gồm bộ phận kinh doanh và bộ phận vận hành. Trong đó, bộ phận kinh doanh được xem là một bộ phận quan trọng trong hầu hết các doanh nghiệp đây là bộ phận đóng vai trò then chốt trong việc tạo ra doanh thu, lợi nhuận cho công ty, trong việc phát triển và mở rộng thị trường cho các sản phẩm và dịch vụ của công ty.

Bộ phận này có mục tiêu chính của bộ phận kinh doanh là tăng trưởng doanh số, mở rộng thị trường và xây dựng mối quan hệ, tạo niềm tin lâu dài với khách hàng. Hàng ngày nhân viên của bộ phận kinh doanh tiếp thị, bán hàng, quản lý khách hàng, phân tích thị trường và phát triển chiến lược kinh doanh. Nhân sự trong bộ phận kinh doanh là một đội ngũ nhiệt tình, chuyên môn và kỹ thuật số, luôn đặt đề tài phát triển

kỹ năng, nâng cao hiệu suất và đảm bảo sự hòa giải giữa nhiệt huyết và chuyên môn. Cố gắng xây dựng môi trường làm việc thân thiện, hỗ trợ nhau và giúp đỡ đồng nghiệp thăng tiến lên một cấp độ mới trong kinh doanh.

Bộ phận kinh doanh có 3 bộ phận nhỏ bên trong gồm có: Trưởng bộ phận, Quan hệ khách hàng cá nhân và Quan hệ khách hàng doanh nghiệp:

- Trưởng bộ phận kinh doanh (CBL)
- Bộ phận Quan hệ khách hàng cá nhân: Giám đốc QHKHCN và Chuyên viên và Nhân viên QHKHCN
- Bộ phận Quan hệ khách hàng doanh nghiệp: Giám đốc QHKHDN và Chuyên viên và Nhân viên QHKHDN

2.2.2. Giới thiệu chức danh Quan hệ khách hàng cá nhân (R-CB)

Chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân nhiệm vụ là tiếp thị và phát triển khách hàng, hướng dẫn khách hàng vay, tiếp nhận hồ sơ vay, tiến hành thẩm định và giải ngân, tư vấn cho khách hàng sử dụng những sản phẩm cho vay của ngân hàng thích hợp với đối tượng khách hàng. Thẩm định khách hàng, thẩm định tài sản thế chấp, cầm cố tại ngân hàng. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nợ khách hàng, giám sát tình hình hoạt động kinh doanh, tình hình trả nợ của khách hàng, báo cáo tình hình hoạt động vay nợ của khách hàng và đề ra những kiến nghị cần thiết cho cấp trên để có hướng xử lý kịp thời.

2.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của các chức vụ có liên quan trong ngân hàng TMCP Á Châu

Giám đốc PGD

Quản lý hoạt động kinh doanh và vận hành của PGD, đảm bảo hoạt động kinh doanh phù hợp với chiến lược của cụm và của ngân hàng, xây dựng và phát triển kế hoạch kinh doanh hàng năm, quản lý nhân sự, chịu trách nhiệm trực tiếp trước giám đốc Chi nhánh và giám đốc vùng về kết quả hoạt động của PGD.

Nhân viên dịch vụ khách hàng vay – LOANS CSR

Xử lý nghiệp vụ, tư vấn, hướng dẫn và hỗ trợ cho các khách hàng đến vay (khoản vay cá nhân hoặc doanh nghiệp), giải ngân, theo dõi quản lý các khoản vay và giải quyết chịu trách nhiệm các vấn đề phát sinh trong quá trình vay vốn của khách hàng. Thực hiện các thủ tục có liên quan đến khoản cấp tín dụng, quản lý hồ sơ tín dụng và

khoản cấp tín dụng, lưu trữ hồ sơ tín dụng của khách hàng. Phát triển nguồn khách hàng vay vốn, thâm định những khách hàng tiềm năng.

Kiểm soát viên

Kiểm soát nghiệp vụ giao dịch tài khoản, các giao dịch vãng lai và các nghiệp vụ giao dịch khác, cập nhật và phổ biến nghiệp vụ đến bộ phận giao dịch do nội bộ ban hành. Kiểm soát và phê duyệt các loại chứng từ, ký xác nhận các hồ sơ giao dịch của giao dịch viên và nhân viên dịch vụ khách hàng.

Thiết lập các mối quan hệ với khách hàng tiềm năng và khách hàng có nguồn tiền gửi cho ngân hàng. Quản lý doanh mục khách hàng, phát triển quan hệ với khách hàng mới. Giải quyết các vướng mắc phát sinh trong nghiệp vụ của giao dịch viên, đảm bảo điều hành hoạt động giao dịch tại quầy nhanh chóng, chính xác, chất lượng.

Nhân viên dịch vụ khách hàng – CSR

Chăm sóc các khách hàng đang hiện hữu và phát triển thêm nguồn khách hàng mới, chào bán các sản phẩm hiện hữu, tiếp nhận và giải quyết những yêu cầu của khách hàng, thực hiện các nghiệp vụ giao dịch tiền gửi, thanh toán quốc tế và quản lý các thông tin giao dịch liên quan đến tài khoản của khách hàng.

Giải quyết các vấn đề về sản phẩm phát sinh, xác định và làm rõ nguyên nhân của vấn đề giải quyết khiếu nại của khách hàng về sản phẩm kinh doanh tại ngân hàng. Tiếp cận khách hàng tiềm năng, đánh giá phân loại nguồn khách hàng để xác định nhu cầu khách hàng mang đến cho khách hàng những sản phẩm phù hợp. Cập nhật thông tin các chương trình ưu đãi đang hiện có tại ngân hàng nhằm tăng hiệu quả cạnh tranh

Giao dịch viên – TELLER

Giao dịch viên là bộ phận tiếp xúc trực tiếp với khách hàng, tìm hiểu rõ nhu cầu khách hàng, cập nhật các chương trình ưu đãi, giải đáp thắc mắc và tư vấn các thủ tục liên quan.

Tiếp nhận quỹ đầu ngày và kết quỹ cuối ngày; thực hiện giao dịch tiền gửi, rút tiền, chuyển khoản, thu đổi séc, trao đổi mua bán ngoại tệ, giải ngân và nhận lãi tiền vay/gửi. Phát triển và chăm sóc khách hàng đang hiện hữu

Chuyên viên quan hệ khách hàng doanh nghiệp – RA-CB

Chuyên viên QHKHDN có nhiệm vụ tiếp thị và phát triển các KHDN, hướng dẫn khách hàng vay, tiếp nhận các hồ sơ vay, tiến hành thẩm định và giải ngân, tư vấn cho khách hàng sử dụng những sản phẩm cho vay của ngân hàng phù hợp với từng đối tượng khách hàng. Thẩm định khách hàng, thẩm định tài sản thế chấp, cầm cố tại ngân hàng. Theo dõi, đôn đốc, nhắc nợ khách hàng, giám sát tình hình hoạt động kinh doanh, tình hình trả nợ của khách hàng, báo cáo tình hình hoạt động vay nợ của doanh nghiệp và đề ra những kiến nghị cần thiết cho cấp trên để có hướng xử lý kịp thời.

2.2.4. Một số sản phẩm, dịch vụ chính tại ACB – PGD Lê Văn Khương

❖ Thẻ

- Các thẻ tín dụng bao gồm: ACB MasterCard, ACB World MasterCard, ACB Visa Platinum, ACB Visa, ACB Visa Signature, Thẻ ACB Express, ACB JCB.
- Thẻ ghi nợ quốc tế gồm: MasterCard Debit, Visa Debit, JCB Debit. Thẻ ACB2Go là thẻ ghi nợ nội địa.
- Một số sản phẩm thẻ trả trước ngân hàng ACB gồm: Thẻ Trả Trước Quốc Tế – Visa Platinum Travel, Thẻ Visa Prepaid, Thẻ MasterCard Dynamic,...

❖ Tài khoản

Tài khoản tiền gửi

Tài khoản thanh toán

Tiền gửi online

- Tiền gửi online kỳ hạn tùy chọn
- Tiền gửi online
- Tiền gửi đầu tư trực tuyến

❖ Gửi tiết kiệm

Cá nhân hoặc doanh nghiệp có thể lựa chọn các gói dịch vụ sau:

- Tiết kiệm Phúc An Lộc
- Tiền gửi nhận lãi cuối kỳ
- Tiền gửi ACB Online có kỳ hạn
- Gửi tiết kiệm kỳ hạn định kỳ và lãi nhận theo hàng tháng, hàng kỳ
- Gửi tiết kiệm lãi suất linh hoạt
- Dịch vụ thanh toán hóa đơn

❖ Cho vay

- Vay tiêu dùng: vay phục vụ nhu cầu đời sống có TSBD, vay tiêu dùng tín chấp, vay mua xe ô tô, vay cầm cố thẻ tiết kiệm, vay du học, giấy tờ có giá,...
- Vay kinh doanh: Vay đầu tư sản xuất kinh doanh, vay bổ sung vốn, vay để đầu tư tài sản cố định,..
- Vay mua nhà: Vay mua nhà ở – bất động sản, vay để sửa chữa tân trang nhà cửa, vay mua căn hộ chung cư.

2.3. Tình hình hoạt động của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

2.3.1. Tình hình hoạt động của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)

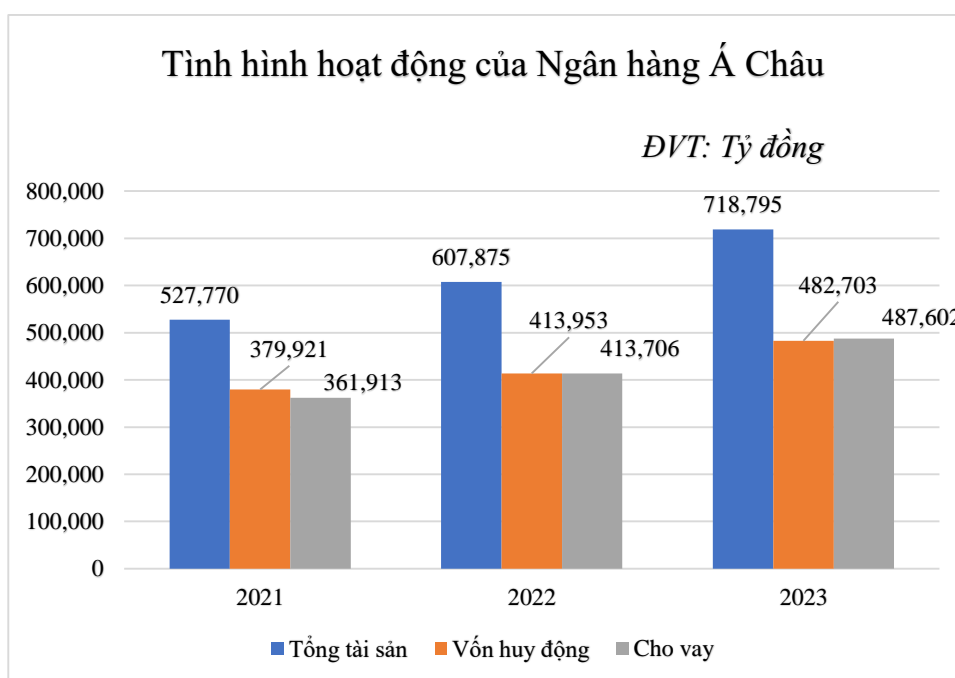
Bảng 2.1: Tình hình hoạt động của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)

(ĐVT: Tỷ đồng)

Năm	2021	2022	2023	Chênh lệch			
				2022 - 2021		2023 - 2022	
				Tương đối	Tuyệt đối (%)	Tương đối	Tuyệt đối (%)
Tổng tài sản	527,770	607,875	718,795	80,105	15.18	110,920	18.25
Vốn huy động	379,921	413,953	482,703	34,032	8.96	68,750	16.61

Năm	2021	2022	2023	Chênh lệch			
				2022 - 2021		2023 - 2022	
				Tương đối	Tuyệt đối (%)	Tương đối	Tuyệt đối (%)
Vốn chủ sở hữu	44,901	58,439	70,956	13,538	30.15	12,517	21.42
Cho vay	361,913	413,706	487,602	51,793	14.31	73,896	17.86
Lợi nhuận trước thuế	11,998	17,114	20,068	5,116	42.64	2,954	17.26
Nợ xấu	1.30%	1.30%	1.86%				

Nguồn: Báo cáo tài chính Ngân hàng Á Châu (ACB)



Biểu đồ 2.1: Tình hình hoạt động của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)

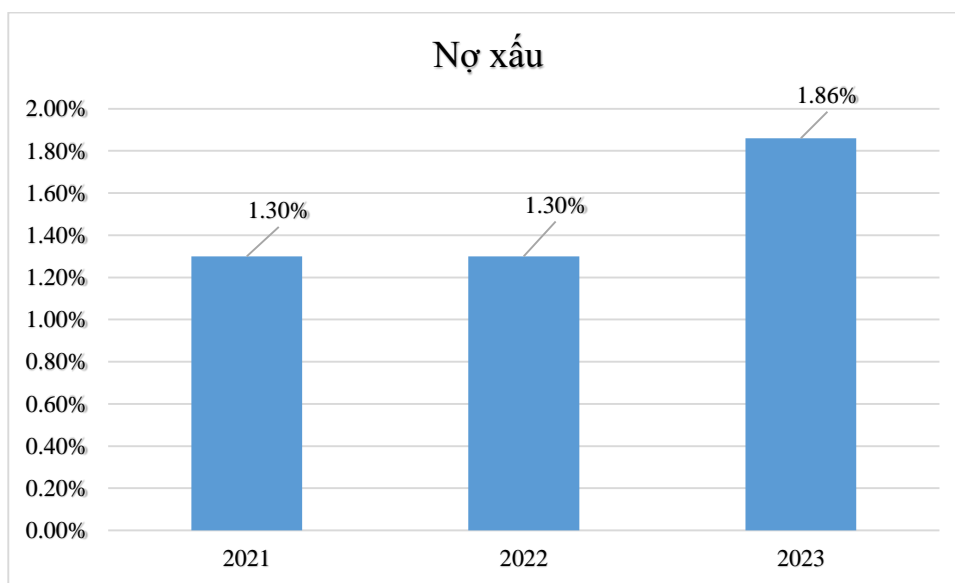
Qua biểu đồ trên ta thấy được tổng tài sản đang tăng đều qua các năm 80.105 tỷ đồng trong năm 2022 tương đương 15.18% và tăng 110.920 tỷ đồng so với năm 2023 (18.25%).

Đối với nguồn vốn huy động có sự tăng đều đạt 34.032 tỷ đồng tương đương 8.96% so với 2022 và 68.750 tỷ đồng tương đương 16.61% so với năm 2023.

Cho vay tăng 51.793 tỷ đồng tương đương 14.31% năm 2022 và 73.896 tỷ đồng tương đương 17.86% năm 2023.

Nguồn vốn huy động tăng trưởng ổn định khẳng định mức độ tín nhiệm lớn của khách hàng đối với uy tín, thương hiệu không ngừng được nâng cao của ACB. Cơ cấu vốn huy động chuyển dịch theo hướng tăng tiền gửi có kỳ hạn trên 12 tháng, giảm tiền gửi có kỳ dưới 12 tháng. Đến 31/12/2023, nguồn vốn huy động từ khách hàng đạt 482.703 tỷ đồng, tăng 68.750 tỷ đồng. Tỷ trọng tiền gửi dân cư là nguồn vốn chủ yếu, chiếm trên 80% nguồn vốn. ACB đã phát hành thành công 18.900 tỷ đồng trái phiếu riêng lẻ và tại thời điểm 31/12/2023, dư nợ trái phiếu của ACB đạt 38.642 tỷ đồng, tương đương 6% nợ phải trả.

Dư nợ cho vay khách hàng là 487.602 tỷ đồng, tăng 73.96 tỷ (+17.86%), hoàn thành kế hoạch tăng trưởng 6,5-8,5% theo Nghị quyết của Hội đồng thành viên và chỉ tiêu Ngân hàng Nhà nước giao, đáp ứng kịp thời nhu cầu vay vốn để khôi phục và phát triển sản xuất kinh doanh của khách hàng.



Biểu đồ 2.2: Nợ xấu của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB)

Tình hình nợ xấu của ACB từ năm 2021 – 2023 có sự biến đổi, trong năm 2021 tỷ lệ nợ xấu đạt 1.30% đến năm 2022 chưa có sự thay đổi đạt 1.30% có thể thấy nợ xấu chưa được kiểm soát lại nhưng đến 2023 tỷ lệ nợ xấu tăng lên đến 1.86% cao hơn 2 năm trước. Nguyên nhân nợ xấu tăng cao do NHNN điều chỉnh lãi suất, gây khó khăn về tài chính của các chủ đầu tư bất động sản vì không bán được và cũng không có tiền trả nợ.

ACB đã áp dụng nhiều giải pháp tích cực xử lý nợ cho nhiều khách hàng gặp khó khăn trong các hoạt động kinh doanh do ảnh hưởng dịch bệnh, thiên tai, đồng thời kiểm soát chặt chẽ rủi ro tín dụng. Do đó, chất lượng tín dụng của ACB được bảo đảm, nợ xấu duy trì ở mức thấp 1.86% tổng dư nợ.

2.3.2. Tình hình hoạt động của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Bảng 2.2: Tình hình hoạt động của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương

(ĐVT: Tỷ đồng)

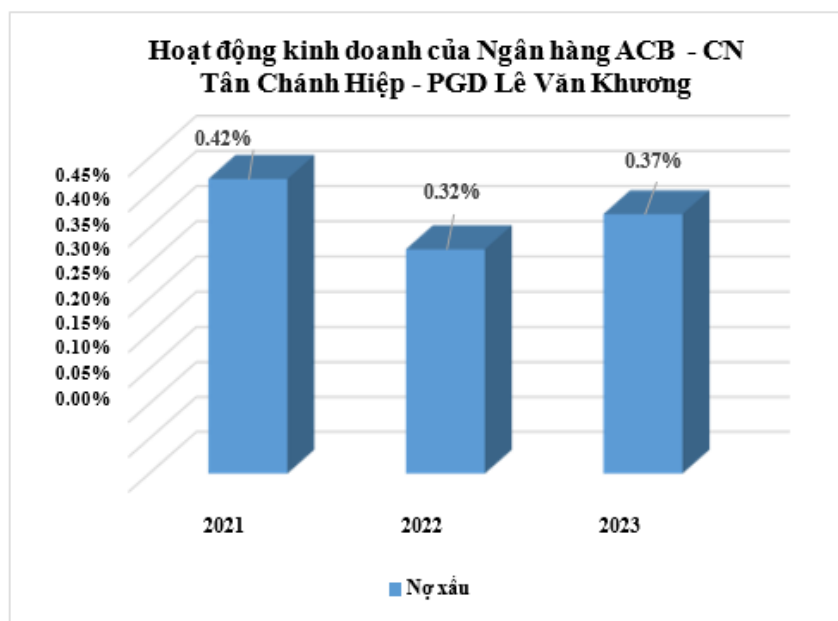
Năm	2021	2022	2023	Chênh lệch			
				2022 so với 2021		2023 so với 2022	
				Tương đối	Tuyệt đối (%)	Tương đối	Tuyệt đối (%)
Chỉ tiêu							
Tổng tài sản	1,406	1,930	2,370	524	37.27	440	22.80
VCSH	53.67	68.23	82.08	14.56	27.13	13.85	20.30
Tiền gửi	347.1	431.8	488.3	84.7	24.40	56.5	13.08
Tổng dư nợ	117.4	242.9	297.7	125.5	106.90	54.8	22.56
Nợ xấu	0.42%	0.32%	0.37%				

Nguồn: ACB - CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương

Tổng tài sản ACB - CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương có sự tăng đều qua các năm, năm 2023 tăng 524 tỷ đồng so với 2022 tương đương tăng 37.27%.

Tại thời điểm 31/12/2023, dư nợ của CN đạt 297.7 tỷ đồng, đứng đầu hệ thống. Tuy nhiên, so với đầu năm, tín dụng của ngân hàng chỉ tăng 1.2% mức tăng trưởng thấp nhất trong vòng 3 năm trở lại đây.

Đến cuối tháng 12/2023, dư nợ của ACB - CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương là hơn 397 tỷ đồng, ngân hàng thực hiện cơ cấu nợ, miễn giảm lãi, phí gần 53 tỷ đồng, hạ lãi suất cho vay cho hơn 350 khách hàng với dư nợ được hạ lãi suất trên 450 tỷ đồng, cho vay mới lãi suất thấp 600 tỷ đồng...



Biểu đồ 2.3: Nợ xấu của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương

Nợ xấu tăng mạnh, thu hồi nợ đã được xử lý đang chậm lại

Trong khi lợi nhuận thấp hơn so với cùng kỳ năm ngoái thì nợ xấu tại ACB lại tăng lên. Đây cũng là thực trạng chung tại hầu hết các ngân hàng nửa đầu năm nay.

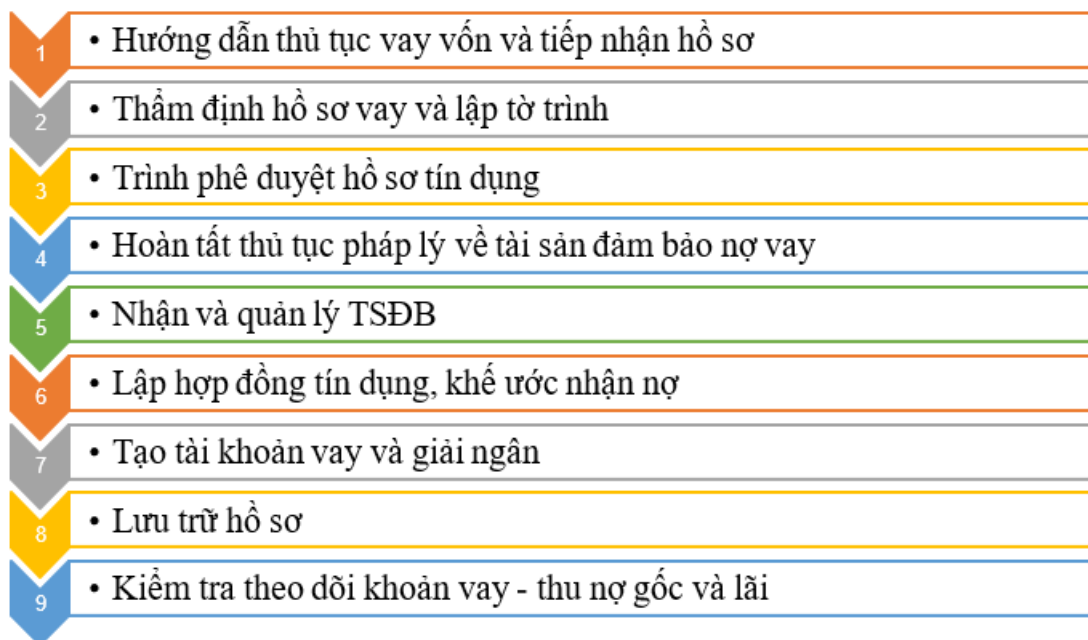
Tổng số nợ xấu của ACB đến 31/12/2023 là 0.37% cao hơn so với 2022. Đáng lo nhất, theo lãnh đạo ACB là việc thu hồi nợ đã được xử lý đang chậm lại. Việc thu hồi nợ gặp khó khăn do thanh khoản thị trường bất động sản kém, dịch bệnh xảy ra cũng khiến thị trường bất động sản trầm lắng, thanh khoản kém, khiến việc chào bán tài sản đảm bảo để thu hồi nợ xấu trở nên khó khăn hơn. Việc khởi kiện để thu hồi nợ chậm trễ... Khiến việc thu hồi nợ giảm, kéo theo lãi thuần từ hoạt động khác suy giảm.

➤ **Nguyên Nhân:**

Nguyên nhân chủ yếu dẫn tới sự tăng về các chỉ số tổng tài sản, vốn huy động và dư nợ tín dụng là do tình hình kinh tế thay đổi, lạm phát tăng, và mức lãi suất của hệ thống ngân hàng tăng dẫn tới sự sụt giảm nhiều về tỷ trọng.

2.4. Quy trình và quy định cho vay KHCVN tại Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

2.4.1. Quy trình cho vay KHCVN



Nguồn: ACB - CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương

Sơ đồ 2.3: Quy trình cho vay KHCVN tại Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) – CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương

❖ **Hướng dẫn thủ tục vay vốn và tiếp nhận hồ sơ**

Tại chi nhánh, khi khách hàng có nhu cầu vay vốn sẽ được tiếp nhận và hướng dẫn các thủ tục vay:

- Hướng dẫn thủ tục và các loại giấy tờ cần thiết về việc vay vốn, được thực hiện bởi nhân viên tư vấn tài chính cá nhân (RCB), nhân viên dịch vụ tín dụng (Loan CSR).
- Đánh dấu vào mục khách hàng cần nộp, giao cho khách hàng các mẫu hướng dẫn đối với khách hàng cá nhân (KHCVN)

❖ **Thẩm định hồ sơ vay và lập tờ trình**

Sau khi nhận đủ hồ sơ vay vốn cần thiết từ khách hàng, ban đầu RCB thẩm định về chất lượng hồ sơ cũng như người đi vay. Sau đó, nếu hồ sơ tốt, đạt yêu cầu thì RCB sẽ chuyển hồ sơ cho cấp nhân viên phân tích tín dụng (C/A).

RCB gửi hồ sơ tài sản đảm bảo (TSĐB) cho bộ phận định giá tài sản (A/A) để định giá tài sản thế chấp (cầm cố), A/A thẩm định TSĐB và lập tờ trình thẩm định TSĐB theo mẫu.

C/A tiến hành thẩm định tài chính, lập tờ trình thẩm định theo mẫu quy định.

❖ **Trình phê duyệt hồ sơ tín dụng**

Xác định cấp phê duyệt để trình hồ sơ tín dụng.

Tiến hành thông báo kết quả được phê duyệt cho khách hàng. Nếu khách hàng chưa chấp nhận với kết quả phê duyệt thì đàm phán để thay đổi điều kiện. Nếu khách hàng đồng ý kết quả phê duyệt sẽ chuyển sang bước tiếp theo.

❖ **Hoàn tất thủ tục pháp lý về tài sản đảm bảo nợ vay**

Căn cứ từ kết quả phê duyệt của cấp phê duyệt có thẩm quyền, C/A chuyển giao hồ sơ tới Loan CSR.

Loan CSR chuyển hồ sơ TSĐB, pháp lý, tờ trình kèm phúc đáp cho bộ phận pháp lý chứng từ tập trung. Nhân viên pháp lý chứng từ (LDO) sẽ chịu trách nhiệm hoàn tất các thủ tục pháp lý về TSĐB cho khoản vay.

Việc cho vay đảm bảo bằng thư bảo lãnh của Ngân hàng thì chứng thư bảo lãnh của công ty mẹ sẽ do C/A tiến hành kiểm tra tính xác thực, hợp pháp của chứng thư bảo lãnh và bản sao lưu hồ sơ.

❖ **Nhận và quản lý TSĐB**

KH hoàn tất các thủ tục pháp lý về TSĐB nợ vay, Trung tâm pháp lý chứng từ sẽ gửi trả hồ sơ tài sản thế chấp về cho PGD.

❖ Lập hợp đồng tín dụng, khế ước nhận nợ

Khi KH có nhu cầu rút tiền vay, căn cứ nhu cầu thực tế của khách hàng và nội dung phê duyệt của cấp phê duyệt có thẩm quyền đã được thực hiện và hoàn thành thì Loan CSR tiến hành soạn thảo hợp đồng tín dụng/ Khế ước nhận nợ.

Hợp đồng tín dụng/ Khế ước nhận nợ lập thành 3 bản (ACB giữ 02 bản, khách hàng giữ 01 bản).

❖ Tạo tài khoản vay và giải ngân

Căn cứ vào Hợp đồng tín dụng/ Khế ước nhận nợ, thủ tục tạo tài khoản vay thích hợp cho khách hàng do Loan CSR chịu trách nhiệm và thực hiện.

Khi tài khoản vay đã đầy đủ thông tin, Loan CSR phối hợp với nhân viên kiểm soát hiệu lực hóa khoản vay.

Sau đó nhân viên giao dịch tài khoản thực hiện quá trình giải ngân.

❖ Lưu trữ hồ sơ

Loan CSR thực hiện việc lưu trữ hồ sơ tín dụng (bản chính), tài sản thế chấp (bản chính) và các hồ sơ khác có liên quan.

❖ Kiểm tra theo dõi khoản vay - thu nợ gốc và lãi

Theo dõi quá trình trả lãi, vốn và đồng thời đôn đốc thu hồi nợ (gốc và lãi).

RCB, Loan CSR phải thường xuyên theo dõi tình hình trả nợ, kỳ hạn nợ của khách hàng thông qua bảng kê các khoản nợ gốc, lãi đến hạn sắp phát sinh hoặc màn hình TCBS.

Loan CSR còn có trách nhiệm soạn thư báo nợ gốc và lãi vay khi đến hạn.

RCB cần phải đôn đốc, nhắc nhở khách hàng trả nợ và đề xuất ý kiến xử lý khi nhận thấy khách hàng có biểu hiện bất ổn trong việc thanh toán hoặc có những thay đổi ảnh hưởng đến khoản vay.

Khi trong hợp đồng tín dụng có quy định về việc thay đổi lãi suất, Loan CSR lập thông báo việc thay đổi và thời gian thay đổi lãi suất cho khách hàng.

Kiểm tra tình hình hoạt động của khách hàng:

- RCB phải kiểm tra thường xuyên việc sử dụng vốn vay và tình hình sản xuất kinh doanh, thu nhập, tình hình tài chính, công nợ của khách hàng.
- Khi kiểm tra cần lập biên bản kiểm soát theo mẫu quy định.

2.4.2. Quy định cho vay KHCN

❖ Điều kiện chung khi cấp xét tín dụng

Quốc tịch: Việt Nam

Độ tuổi: vay ngắn hạn: từ 18 tuổi đến 70 tuổi, vay trung dài hạn: từ 18 tuổi đến 68 tuổi.

Năng lực hành vi dân sự đầy đủ: Không bị tước bỏ hoặc bị hạn chế quyền năng hành vi dân sự theo quy định của pháp luật.

Có hộ khẩu thường trú tại Việt Nam: Hoặc có giấy tờ tạm trú có thời hạn từ 6 tháng trở lên, nơi ở hiện tại hoặc Nơi làm việc hoặc Nơi SXKD của KH phải cùng địa bàn hoạt động của ACB nơi cho vay hoặc cách trụ sở của ACB cho vay tối đa 50 Km (≤ 50 km) đối với trường hợp cho vay khác địa bàn (thành phố).

Mục đích vay vốn hợp pháp: Không vay vốn để tham gia các hoạt động cờ bạc, cá độ, mua bán vũ khí, chất ma túy, rửa tiền, khủng bố.

Có khả năng trả nợ: Cung cấp được bằng chứng về thu nhập và tài sản đảm bảo khả năng thanh toán khoản vay

❖ Quy định đối với các khoản vay

Phương thức cho vay

Cho vay từng lần

Phương pháp tính lãi

Tích số lãi (theo số dư nợ cho vay thực tế, thời gian duy trì số dư nợ gốc thực tế)

Thời hạn cho vay

Khoản vay \leq 20 tỷ đồng: thời hạn cho vay tối đa 240 tháng (20 năm).

Khoản vay $>$ 20 tỷ đồng: thời hạn cho vay tối đa 300 tháng (25 năm).

Thời hạn cho vay dài hơn theo các chương trình tín dụng do Khối KHCN triển khai từng thời kỳ (nếu có).

❖ **Hồ sơ cần có khi vay**

Hồ sơ căn bản

CMND/CCCD còn hiệu lực

Giấy chứng nhận tình trạng hôn nhân (giấy đăng ký kết hôn,...)

Giấy xác nhận về thông tin cư trú

Hồ sơ chứng minh thu nhập

Hợp đồng lao động

Sao kê lương

Giấy tờ chứng minh thu nhập khác (nếu có)

2.5. Thực trạng cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

2.5.1. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Hiện nay các NHTM có rất nhiều gói dịch vụ cho vay cá nhân nói chung, và ACB nói riêng, nhưng chủ yếu ACB tập trung vào 2 gói dịch vụ cho vay chủ yếu đó là cho vay theo hình thức thời hạn cho vay và cho vay theo hình thức tài sản bảo đảm.

Doanh số từ hoạt động cho vay mang lại nguồn lợi nhuận khá cao cho Ngân hàng, mở rộng các hoạt động cho vay và tốc độ tăng trưởng tín dụng của Ngân hàng. Trong những năm trở lại đây (giai đoạn 2021 - 2023), doanh số cho vay của CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương luôn ở mức tỷ lệ cao so với các NHTM khác.

Bảng 2.3: Doanh số cho vay KHCN Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

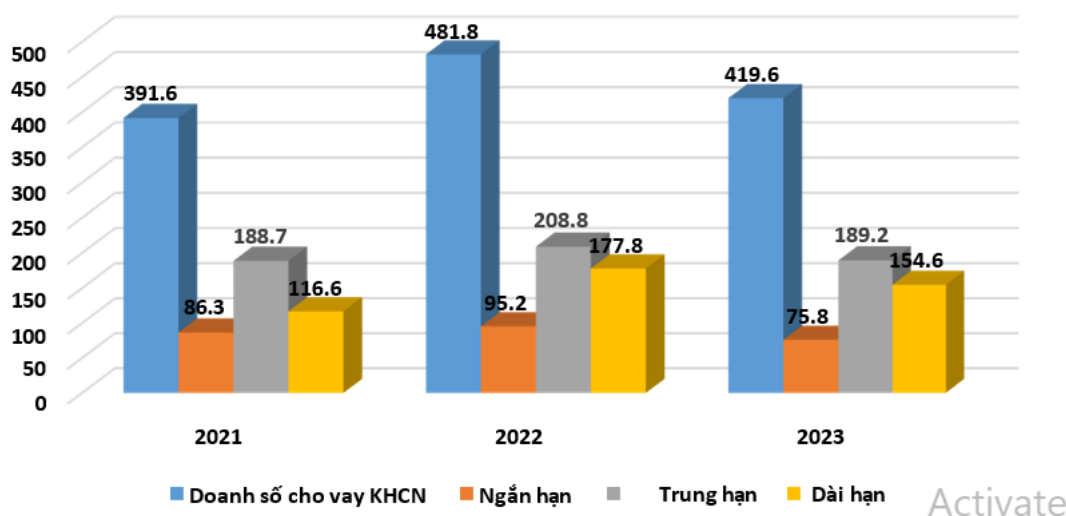
(ĐVT: Tỷ đồng)

Doanh số cho vay	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
	Doanh số	Doanh số	Doanh số	+/-	Tỷ lệ %	+/-	Tỷ lệ %
Doanh số cho vay KHCN	391.6	481.8	419.6	90.2	23.03	-62.2	-12.91
Ngắn hạn	86.3	95.2	75.8	8.9	10.31	-19.4	-20.38
Trung hạn	188.7	208.8	189.2	20.1	10.65	-19.6	-9.39
Dài hạn	116.6	177.8	154.6	61.2	52.49	-23.2	-13.05

Nguồn: ACB – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Biểu đồ 2.4: Doanh số cho vay KHCN Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Doanh số cho vay KHCN (Đvt: Tỷ đồng)



Nguồn: ACB – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Thông qua bảng số liệu và sơ đồ chỉ ra doanh số cho vay KHCN phân theo thời hạn cho vay cũng như tốc độ tăng trưởng của NHNN và sự thay đổi cơ cấu trong hệ thống quản lý của ACB có tác động lớn trong giai đoạn gần đây: năm 2022 thì PGD Lê Văn Khương đạt được 481.8 tỷ đồng tăng thủ tục vay đơn giản nên doanh số cho

vay tăng mạnh. Mức tăng trưởng mạnh trong thời gian này thể hiện lượng khách hàng đông đảo, nhu cầu và sự mở rộng chi nhánh. Năm 2023 doanh số cho vay có sự sụt giảm mạnh nhưng vẫn đạt ở mức độ cao 419.6 tỷ đồng giảm 62.2 tỷ đồng, do trong khoảng thời gian này ngân hàng tăng lãi suất lên và các quy định về thủ tục cho vay gay gắt hơn nên có bị sụt giảm nhẹ về doanh thu.

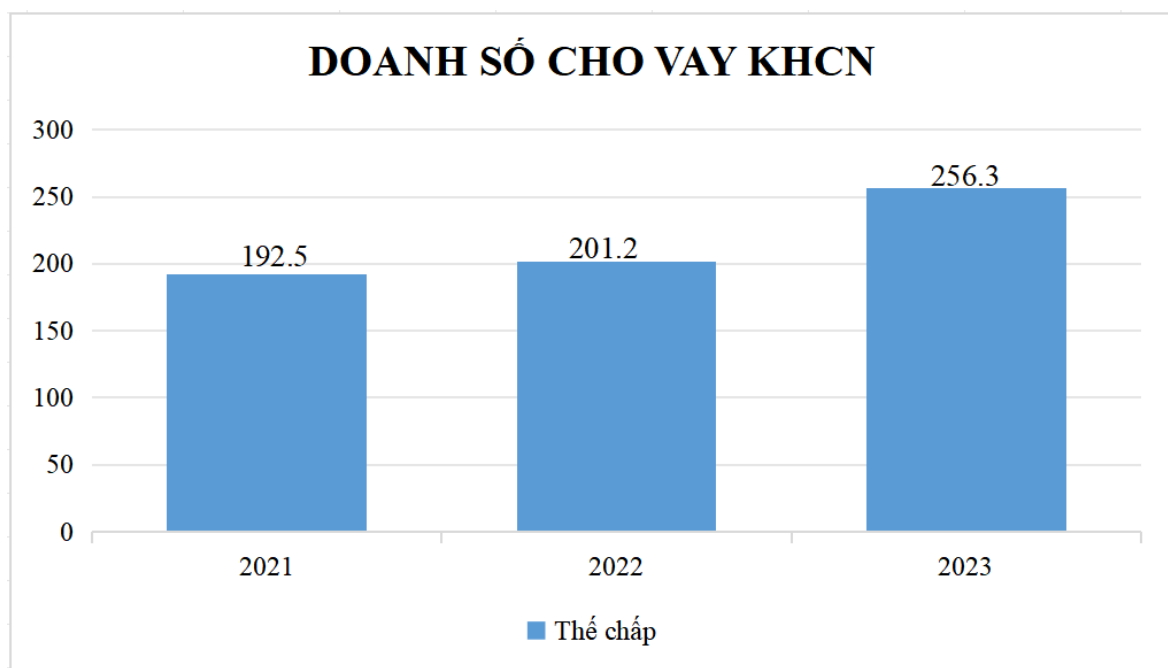
Trong khoảng thời gian 2021 - 2023 là thời gian khó khăn chung của hệ thống các NHTM, do NHNN áp đặt sự thắt chặt về lãi suất giữa huy động vốn và cho vay tăng, nợ xấu bị tồn đọng tăng, nhưng doanh số cho vay trong khoảng thời gian này có sự chênh lệch lớn giữa những năm 2021 - 2023 là do có sự thay đổi về cơ cấu tổ chức nhân sự của ACB, những quy định chung về thủ tục cho vay cùng với sự tăng về lãi suất được siết chặt nhằm tránh nợ xấu và và rủi ro khách hàng lúc này giảm dẫn tới doanh thu những năm 2021 - 2023 giảm.

Bảng 2.4: Doanh số cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

(ĐVT: Tỷ đồng)

Năm	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022	
	Doanh số	Doanh số	Doanh số	+/-	Tỷ lệ %	+/-	Tỷ lệ %
Thế chấp	192.5	201.2	256.3	0.5	4.52%	55.1	27.39%

Nguồn: ACB – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương



Biểu đồ 2.5: Doanh số cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Số liệu trên chỉ ra thấy rằng mức độ tăng trưởng của hình thức cho vay thế chấp trong thời gian 2021 - 2023 nhìn chung chiếm tỷ trọng khá cao và quan trọng trong tổng mức dư nợ tín dụng, các khoản vay này tại Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương thường là những khoản vay lớn, có giá trị vay cao, thời hạn ngắn và có tài sản thế chấp, và tập trung chủ yếu vào khách hàng cá nhân là chủ yếu.

Một trong những khó khăn mà các NHTM gặp khi KHCN muốn vay vốn là phải có tài sản bảo đảm, còn hình thức cho vay tín chấp trong thời gian này đang ngày được một số ngân hàng chấp thuận nhằm mục đích để khách hàng thường là cá nhân được tiếp xúc với dịch vụ này khi khách hàng không có tài sản bảo đảm. Đối với Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) chỉ chấp thuận hình thức cho vay thế chấp để tránh độ rủi ro tín dụng, buộc ngân hàng phải luôn nâng cao trình độ quản lý rủi ro của các CBTD.

Năm 2022 vay thế chấp tại ACB - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương đạt 201.2 tỷ đồng (2022) và 256.3 tỷ (2023). Năm 2023 cũng không ngừng tăng qua các năm, nhưng tỷ lệ này luôn nằm trong khả năng dư nợ và mức an toàn cho phép

đối với một chi nhánh, các đối tượng vay vốn ngày càng được mở rộng về số lượng và mức tăng trưởng cao.

2.5.2. Lãi suất cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Ngân hàng công khai lãi suất cho vay đối với khách hàng. Ngân hàng và khách hàng cùng thỏa thuận về lãi suất trong hợp đồng cho vay, bao gồm lãi suất cho vay trong hạn và nợ quá hạn áp dụng mức lãi suất:

Mức lãi suất áp dụng đối với khoản nợ gốc quá hạn do Giám đốc NH quyết định với nguyên tắc là cao hơn lãi suất trong hạn nhưng không vượt quá 150% lãi suất cho vay trong hạn đã được ký kết hoặc điều chỉnh trong hợp đồng tín dụng.

Đối với dư nợ quá hạn thì chỉ áp dụng lãi suất nợ quá hạn đối với phần dư nợ gốc của kỳ hạn mà khách hàng không trả đúng hạn, còn với phần dư nợ gốc chưa đến kỳ hạn trả nợ nhưng phải chuyển nợ quá hạn thì NH vẫn áp dụng lãi suất cho vay trong hạn đã thỏa thuận trước đó trong hợp đồng tín dụng.

Bảng 2.5: Lãi suất cho vay KHCN Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Sản phẩm	Lãi suất (năm)	Hạn mức	Thời hạn
Vay xây dựng mới, sửa chữa, cải tạo, nâng cấp, mua nhà ở đối với dân cư	7% - 9%	85% nhu cầu	10 –20 năm
Vay tiêu dùng (trả góp)	7.5% - 8%	Linh hoạt	12 tháng
Vay cầm cố giấy tờ có giá	7.50%	Linh hoạt	Linh hoạt
Vay theo hạn mức tín dụng	7.50%	Linh hoạt	12 tháng
Vay mua phương tiện đi lại	7.80%	75% nhu cầu	Linh hoạt
Vay theo hạn mức tín dụng đối với hộ gia đình sản xuất, kinh doanh theo quy mô nhỏ	7.50%	200 triệu	36 tháng
Vay lưu vụ đối với nông dân	6% - 8%	Linh hoạt	12 tháng
Vay vốn phục vụ sản xuất kinh doanh, dịch vụ	7% - 8%	Linh hoạt	12 tháng
Vay vốn đầu tư cố định dự án sản xuất kinh doanh	8.40%	Linh hoạt	Linh hoạt
Vay hỗ trợ du học	7.90%	80% chi phí	Linh hoạt

Nguồn: ACB – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

2.5.3. Thực trạng cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Sản phẩm cho vay ở ACB – CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương ngày càng đa dạng và vượt trội hơn. Ngoài cho vay mua nhà, mua xe, sản xuất kinh doanh,...Ngân hàng còn đưa ra các gói sản phẩm hỗ trợ dịch vụ mới như: Tư vấn tài chính du học, sổ tiết kiệm vàng, các loại sản phẩm thẻ thanh toán ngày càng tiện ích cho khách hàng sử dụng với mục đích khác nhau. Về sản phẩm Online có ACB-ONE, ACB-ONEBIZ,...

ACB còn đi đầu về công nghệ thông tin đưa vào quy trình tín dụng. Hàng loạt những phần mềm tiện ích đưa vào hệ thống ngân hàng để phục vụ tín dụng như: Lotus

note 6, TCBS, CLMS,... đã giúp cải thiện rất nhiều về thời gian làm việc cho nhân viên, và độ chính xác an toàn cực kỳ cao.

Mặc dù đi đầu trong ứng dụng công nghệ thông tin vào quy trình tín dụng, tuy nhiên ACB – PGD Lê Văn Khương có đường truyền Internet còn khá chậm, đôi khi xảy ra sự cố lỗi mạng tạm thời dẫn đến việc không thể truy cập vào mạng nội bộ, CIC cũng là yếu tố gây trở ngại đến công tác của nhân viên, làm chậm tiến độ công việc.

Hiện tại nguồn nhân sự ACB – PGD Lê Văn Khương đã đầy đủ, tuy nhiên trong giờ cao điểm vẫn còn vài khách hàng ngồi chờ nhân viên phục vụ nên sẽ gây phiền toái cho khách hàng.

Quận 12 đang trên đà đô thị hóa, kinh tế địa phương đang đà đô thị hóa, kinh tế địa phương đang trở nên sôi động hơn bao giờ hết, các ngành sản xuất nhỏ lẻ, thương mại dịch vụ phát triển ngày càng cao dẫn đến nhu cầu về tín dụng và thanh toán ngày càng tăng, tạo điều kiện tốt để ngân hàng mở rộng tầm hoạt động của mình trên địa phương.

Đối với ngành ngân hàng đang phát triển khá thịnh hành và rầm rộ trong thời gian gần đây, dẫn đến việc cạnh tranh khá gay gắt khi có đến hơn 14 chi nhánh và PGD của các ngân hàng đối thủ trên địa bàn, đặc biệt là Ngân hàng Nông nghiệp và phát triển Nông thôn với những lợi thế về lãi suất và quá trình hình thành và phát triển lâu đời đã thu hút gần 60% thị phần khách hàng trong khu vực.

Hoạt động kinh doanh ngân hàng nhìn chung vẫn đang bị chi phối từ rất nhiều yếu tố như: lạm phát, biến động giá vàng, ngoại tệ từ những cuộc chiến đang xảy ra trên thế giới và chính sách thắt chặt tiền tệ của Nhà nước gây khó khăn đến hoạt động kinh doanh của Ngành Ngân hàng nói chung và ACB – PGD Lê Văn Khương nói riêng.

2.6. Đánh giá lại kết quả hoạt động cho vay KHCN tại ACB – CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương

❖ Kết quả đạt được

Trong những năm gần đây, CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương nhận thức được vai trò cũng như những cơ hội và thách thức bên cạnh những tiềm năng của việc huy động nguồn vốn KHCN, Ngân hàng ACB - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương đã tự chủ động được việc mở rộng khai thác tín dụng cho vay đối với KHCN rất hợp lý đã góp phần tạo điều kiện cho sự phát triển KHCN, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Kết quả đạt được có ý nghĩa vô cùng to lớn không chỉ là khối KHCN mà còn cả hệ thống ngân hàng.

❖ **Đối với KHCN**

Nguồn vốn tín dụng của ngân hàng đem lại những hiệu quả đầu tư quan trọng cho các KHCN, cung cấp nguồn vốn kịp thời cho các hoạt động kinh doanh, tiêu dùng...

❖ **Đối với PGD**

Doanh số cho vay và dư nợ cho vay đối với KHCN ở PGD vẫn duy trì được tốc độ tăng trưởng đều đặn trong giai đoạn 2021 - 2023, PGD đã giúp tăng khả năng và tỷ lệ cạnh tranh với các NHTM khác trên địa bàn, tạo điều kiện trong nâng cao chất lượng cho vay đối với các KHCN.

Tất cả các khoản vay đều được chú trọng trong công tác thẩm định, kiểm tra chặt chẽ trước và sau khi vay nhằm đảm bảo việc sử dụng vốn đúng với mục đích ban đầu, đúng đối tượng và đảm bảo an toàn cho ngân hàng, PGD cũng nhận thức rõ trách nhiệm của từng cán bộ tín dụng, trưởng phòng kinh doanh, góp phần nâng cao ý thức và trách nhiệm của từng cán bộ nhân viên đối với từng khoản vay.

CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương đã áp dụng các biện pháp đảm bảo tiền vay linh hoạt, tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng. Khách hàng có thể sử dụng nhiều biện pháp để đảm bảo từ nhiều nguồn khác nhau nhằm đảm bảo cho khoản vay của khách hàng.

Tổng quan chung thì hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương tương đối khá ổn định trước bối cảnh nền kinh tế còn khó khăn đặc biệt là nhu cầu về thiếu hụt nguồn vốn của các KHCN, nỗ lực đáp ứng nhu cầu tối đa của khách hàng, đạt được nhiều thành

tự to lớn trong tương lai. Cần phải khắc phục những tồn tại, đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN không những số lượng mà còn cần nâng cao chất lượng cho vay, mang lại nhiều lợi ích cho cả ngân hàng và nền kinh tế.

2.7. Phân tích các yếu tố tác động đến hoạt động cho vay KHCN tại ACB CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

❖ Yếu tố đến từ phía ngân hàng

Có nhiều yếu tố tác động đến hoạt động cho vay KHCN đối với ACB - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương:

Ngân hàng ACB chưa thực sự linh hoạt khi có biến động về lãi suất, muốn áp dụng các lãi suất thấp, cạnh tranh với các ngân hàng khác thì phải lập hồ sơ trình ban lãnh đạo phê duyệt để chấp nhận mức lãi suất đó, làm thời gian bị chậm lại, mất cơ hội kinh doanh và sự cạnh tranh với ngân hàng khác.

Công tác kiểm tra, kiểm soát của phòng giao dịch chưa được thường xuyên và triệt để, còn mang tính hình thức trên văn bản, dẫn đến nhiều thiếu sót như CBTD có thể không trung thực, làm giả hồ sơ tín dụng gây tổn thất đến ngân hàng.

Công tác truyền thông đối với khách hàng trong các năm gần đây đã được chú trọng nhưng chưa hiệu quả, các quà tặng và ưu đãi chưa đủ thu hút khách hàng.

Nhân viên lâu năm hầu hết đã được đào tạo cơ bản, vẫn chưa được tập huấn nhiều để đáp ứng nhu cầu mới. Bên cạnh đó là CBTD trẻ kinh nghiệm, còn thiếu năng lực chưa đáp ứng được yêu cầu tín dụng hiện nay.

Còn nhiều tình trạng nợ xấu tăng trong những năm 2021 - 2023. Nhân viên và khách hàng còn cấu kết, thông đồng với nhau để trục lợi, đồng thời công tác thu hồi nợ chưa được phát huy triệt để do NH còn bị tồn đọng nợ xấu của các năm trước.

❖ Yếu tố đến từ khách hàng

Quy mô khách hàng ở thành phố Hồ Chí Minh ngày càng tăng nhưng quy mô khách hàng đang còn vay các khoản vay nhỏ. Một số khách hàng có uy tín nhưng trong quá trình hoạt động do cơ chế thị trường đã có nhiều biến động làm cho khách

hàng gặp khó khăn trong công tác trả nợ cho phòng giao dịch (PGD), bên cạnh khách hàng có thiện chí, mong muốn trả nợ thì còn nhiều khách hàng muốn chiếm dụng vốn của PGD để phục vụ cho mục đích cá nhân. Ảnh hưởng tới chất lượng cho vay của ngân hàng.

❖ **Yếu tố khách quan**

Hàng lang pháp lý của hoạt động cho vay tại ngân hàng chưa được chi tiết đầy đủ, có nhiều khó khăn, nhiều kẽ hở, khách hàng có ý định xấu trục lợi, làm ảnh hưởng đến tình hình cho vay của khách hàng khác. Tình trạng lạm phát cùng với những cuộc đua về lãi suất giữa các ngân hàng, các chính sách chặt chẽ và kiểm soát nghiêm ngặt của NHNN trong thời gian qua đã làm ảnh hưởng đến hoạt động tín dụng của PGD.

2.8. Đánh giá hiệu quả cho vay KHCN qua các chỉ tiêu.

2.8.1. Chỉ tiêu đánh giá định tính

Sau thời gian hoạt động thì trong giai đoạn 2021 - 2023 là thời gian mà CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương đã làm gia tăng tỷ lệ khách hàng tới và sử dụng dịch vụ cao nhất trong các chi nhánh, thể hiện sự hiệu quả tín dụng của chi nhánh, góp phần làm tăng lợi nhuận và chỉ tiêu đã đề ra của chi nhánh.

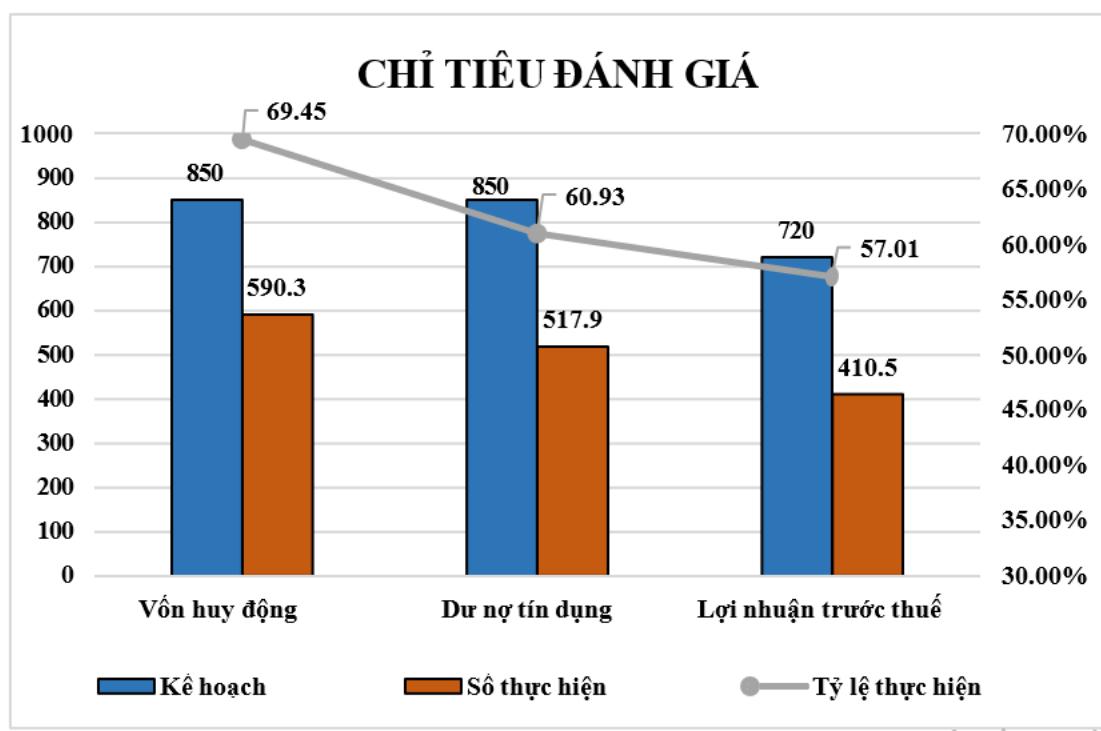
Khoản trích lập rủi ro thấp cho các khoản vay, thể hiện chi nhánh hoạt động có hiệu quả cao trong công tác thẩm định, nâng cao được khả năng thanh toán khoản vay làm tăng tính thanh khoản.

Bảng 2.6: Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay KHCN Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

(ĐVT: Tỷ đồng)

Chỉ tiêu	Kế hoạch năm 2023	Số thực hiện năm 2023	Tỷ lệ thực hiện 2023
Vốn huy động	850	590.3	69.45%
Dư nợ tín dụng	850	517.9	60.93%
Lợi nhuận trước thuế	720	410.5	57.01%

Nguồn: ACB – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương



Nguồn: ACB – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Biểu đồ 2.6: Chỉ tiêu đánh giá hoạt động cho vay KHCN Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Thực hiện kế hoạch năm 2023, PGD đạt 69.45% về huy động vốn và đạt 60.93% về dư nợ tín dụng. Lợi nhuận trước thuế năm 2023 PGD Lê Văn Khương lãi 310 tỷ

đồng so với kế hoạch đạt 57.01%. Tuy lợi nhuận không đạt được như kế hoạch đã đặt ra nhưng trong tình hình khó khăn chung thì đây cũng xem như là một sự cố gắng và nỗ lực của tất cả nhân viên cán bộ trong phòng giao dịch trong việc thúc đẩy huy động vốn và nâng cao năng lực cho vay.

Tổng nguồn vốn huy động từ 31/12/2023 có sự thay đổi gia tăng so với 31/11/2022 ở tất cả các kì hạn và toàn bộ là VNĐ. Sự gia tăng trên chủ yếu là do sự gia tăng nguồn vốn từ dân cư, nguồn tiền gửi chiếm tương đối ổn định, cho thấy cơ cấu vốn huy động tại PGD có sự chuyển biến khá tích cực so với đầu năm. Nguồn huy động không kì hạn và ngắn hạn (dưới 12 tháng chiếm tỷ trọng cao trong tổng nguồn vốn huy động chiếm 76.4%).

PGD nhận thức được việc quản trị rủi ro trong hoạt động cho vay và điều hành hoạt động tín dụng cần sát hơn với các quy định của NHNN, phân loại nợ, trích lập dự phòng rủi ro, đảm bảo tỷ lệ an toàn trong hoạt động. Đồng thời nỗ lực xây dựng hệ thống quản lý, chính sách và theo dõi, đảm bảo các khoản vay phải được kiểm soát chặt chẽ, an toàn và thật hiệu quả.

Năm 2021 - 2023, tỷ trọng dư nợ cho vay trên tổng tài sản có sinh lời giảm nhưng các hoạt động dịch vụ khác của ngân hàng lại tăng. Tương lai các hoạt động tài chính ngoài cho vay như tiền gửi và đầu tư sẽ đóng vai trò rất quan trọng trong đa dạng hóa danh mục đầu tư, giảm thiểu những rủi ro và đảm bảo tính thanh khoản của ACB - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương.

2.8.2. Chỉ tiêu đánh giá định lượng

❖ Vòng quay vốn tín dụng khách hàng cá nhân

Vòng quay vốn cho vay KHCN qua các chỉ số cho thấy số vòng quay nhiều, cho thấy nguồn vốn mà CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương cung cấp cho KHCN nhiều và kịp thời, chứng tỏ hoạt động có hiệu quả, chất lượng tín dụng cao.

❖ Tỷ lệ xấu khách hàng cá nhân

Trong giai đoạn 2021 - 2023 thì nợ xấu tăng cao nhưng trong sự kiểm soát rủi ro được của ngân hàng, chi nhánh luôn áp dụng phân loại các nhóm nợ theo quyết định

của NHNN và đưa ra các chính sách hợp lý cho từng nhóm nợ, làm giảm rủi ro tín dụng và nguy cơ mất vốn.

2.9. Thuận lợi và khó khăn trong hoạt động cho vay của ACB CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

Trong những năm gần đây, ACB - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương đã có nhiều cố gắng và đạt được nhiều thành tựu trong việc cho vay KHCN nhưng song bên cạnh những thuận lợi thì vẫn còn nhiều những khó khăn hạn chế cần phải khắc phục sớm, những khó khăn hạn chế có thể ảnh hưởng trực tiếp và làm giảm chất lượng tín dụng việc cho vay khách hàng cá nhân.

❖ Thuận lợi

Cung ứng nguồn vốn cho KHCN cá nhân nhanh chóng, tạo ra lượng khách hàng đến với phòng giao dịch ngày càng lớn.

Công tác thẩm định ngày càng được cán bộ tín dụng chú trọng hơn, giúp làm giảm tỷ lệ rủi ro hơn cho ngân hàng.

Đưa các sản phẩm dịch vụ tới tay khách hàng nhanh nhất và kịp thời, hồ sơ thủ tục nhanh chóng làm giảm thời gian cho khách hàng.

❖ Khó khăn và hạn chế

Sản phẩm dịch vụ: Sản phẩm mới ở Hội sở được đẩy ra liên tục và nhanh chóng, bắt kịp xu hướng nhưng đối tượng khách hàng là doanh nghiệp, KHCN ít sản phẩm, ưu đãi về lãi suất cũng như quà tặng nên các CN và PGD phải tự chi mua quà tặng để thu hút khách hàng như đồng hồ treo tường, gấu bông,...ACB còn hạn chế và không cho vay mua xe đối với một số dòng xe điện, siêu sang, thể thao như Vinfast, Rollroys, Mercedes, Lexus, Audi...

Năng lực cán bộ tín dụng: Đa phần ngân hàng ACB nhân lực là những sinh viên mới, còn non trẻ kinh nghiệm, vẫn còn có sự e ngại khi quan hệ với khách hàng cá nhân, còn cán bộ tín dụng có kinh nghiệm thì lại ít cập nhật tình hình và sự thay đổi của kinh tế thị trường, phải có biện pháp kịp thời nếu xuất hiện tình trạng cán bộ tín

dụng thông đồng với khách hàng nhằm trục lợi cá nhân, để đạt chỉ tiêu thì có một số CBTD làm bằng mọi cách để làm tăng thu nhập cho khách hàng vay.

Cách thức vận hành: Công tác thu hồi nợ dần đang được cải thiện nhưng vẫn còn nhiều khó khăn nhất định, từng khâu từng bộ phận trong công tác kiểm tra đơn đốc thu hồi nợ còn chưa rõ ràng, còn thiếu sự liên kết trong công tác rà soát, ví dụ: thông báo tiền nợ đến hạn được gửi qua tin nhắn SMS nên không tránh khỏi tình trạng bị trôi, thông báo đầy nên khách hàng không thấy tin nhắn thì CBTD phải gọi điện, nhắn tin nhắc nhở làm mất thời gian, ảnh hưởng tới nợ xấu ngân hàng cũng như lịch sử tín dụng của khách hàng.

Cơ sở hạ tầng: Có đầu tư đủ các trang thiết bị như ATM, máy lạnh, máy bấm STT nhưng không được bảo trì theo định kỳ nên thường xuyên xảy ra các vấn đề hư hỏng, trục trặc làm ảnh hưởng đến tinh thần làm việc của nhân viên và thái độ của khách hàng đối với PGD.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 2

Chương 2 đã trình bày một số thông tin chung về Ngân hàng NHTMCP Á Châu (ACB) – CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương (PGD LVK), bao gồm lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng, một số sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng cung cấp, những thành tựu đạt được trong quá trình hoạt động. Đồng thời, chương cũng đã giới thiệu cơ cấu tổ chức của Ngân hàng NHTMCP Á Châu, nhấn mạnh vai trò quan trọng của từng bộ phận trong quá trình phục vụ khách hàng và đạt được các mục tiêu kinh doanh của ngân hàng.

Từ những thông tin được trình bày trong chương trên, có thể thấy rằng NHTMCP Á Châu đã có một quá trình hình thành và phát triển ổn định, đạt được nhiều thành tựu đáng tự hào, mang lại cho khách hàng nhiều sản phẩm dịch vụ chất lượng và đa dạng. Những thành tựu đạt được của ngân hàng không chỉ là sự phát triển về quy mô, mà còn là sự uy tín và tin cậy của khách hàng đối với ngân hàng. Cơ cấu tổ chức hiện tại của NHTMCP Á Châu cũng được xây dựng và điều chỉnh một cách linh hoạt và hiệu quả, từ việc tăng cường khả năng cạnh tranh trên thị trường, đến việc mở rộng mạng lưới hoạt động và thu hút nguồn vốn đầu tư giúp ngân hàng hoạt động hiệu quả và đạt được hiệu suất kinh doanh cao.

Chương 2 còn chỉ ra tổng quan tình hình kinh doanh của ACB – CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương từ những số liệu thực tế, từ những dẫn chứng về số liệu qua các năm 2021 – 2023, cho thấy khái quát về tình hình cho vay và tình hình hoạt động của KHCN tại PGD, phân tích những khó khăn và nguyên nhân trong việc cho vay KHCN cho ta thấy được một phần thực trạng và tìm ra những mặt hạn chế, đó là cơ sở để đưa ra giải pháp và kiến nghị nhằm khắc phục tình trạng chất lượng cho vay KHCN của CN Tân Chánh Hiệp - PGD Lê Văn Khương.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU (ACB) – CN TÂN CHÁNH HIỆP – PGD LÊ VĂN KHƯƠNG

3.1. Định hướng phát triển của Ngân Hàng TMCP Á Châu (ACB) – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

❖ Thách thức đối diện và sự củng cố.

Tình hình kinh tế nước ta có nhiều biến động, lãi suất tăng giảm theo sự điều chỉnh của NHNN và sự lạm phát kinh tế, làm cho tín dụng bị hạn chế, sự bán nợ quá hạn giữa các Ngân hàng vẫn còn nhiều rủi ro. Nhiều dịch vụ và kinh doanh ra đời cũng tiềm ẩn nhiều rủi ro do phụ thuộc vào nhiều yếu tố.

Do đó Chi nhánh đều phải linh hoạt kinh doanh đề tuân thủ theo các quy định chung của NHNN những vẫn thu hút được lượng khách hàng, một số Ngân hàng có sự góp vốn của Nhà nước thì vẫn còn được hưởng những chế độ riêng đặc thù, tạo nên sự cạnh tranh chưa công bằng trong hệ thống ngành Ngân hàng.

Khi mà kinh tế cả nước có nhiều biến động, thì các chi nhánh đều chịu áp lực lớn về chỉ tiêu được đặt ra, dẫn đến rủi ro trong công tác thẩm định và kiểm soát còn bị lỏng.

❖ Cơ hội và phát triển.

Ngân Hàng TMCP Á Châu (ACB) được đánh giá là Ngân hàng có bước đi tiên phong trong lĩnh vực về kỹ thuật số, có nhiều chi nhánh và phòng giao dịch lớn nhỏ trong và ngoài nước, có khả năng tốt về mạng lưới và khai thác thị phần.

Lĩnh vực kinh doanh có nhiều sự đổi mới và đa dạng về sản phẩm giữa huy động và cho vay, đặc biệt là cho vay KHCC nhân trong những năm gần đây được đẩy mạnh.

❖ Sự thay đổi về nhân sự

Sự thay đổi về ban Lãnh đạo trong hệ thống ACB cũng tạo ra nhiều sự thay đổi trong công tác và quy trình, trong khoảng 2021 - 2023 thì có sự thay đổi ban Lãnh đạo đã làm tăng doanh số về các khoản vay KHCN những cũng có mặt hạn chế là có quá nhiều thủ tục trong hồ sơ cho vay, có thể đánh mất không ít lượng khách hàng tốt.

❖ **Lãi suất cho vay**

Thực hiện kiểm soát lãi suất cho vay, áp dụng mức lãi suất phù hợp với tình hình kinh tế, từng đối tượng ngành và linh hoạt. Lãi suất cho vay ngoại tệ thì ACB đều phải tuân thủ chặt chẽ các quy định của NHNN về cho vay ngoại tệ tại thông tư 07/TT-NHNN.

Cán bộ tín dụng của chi nhánh cần chủ động tư vấn các gói sản phẩm với khách hàng để có thể bán chéo sản phẩm tạo thêm thu nhập cho ngân hàng.

Tạo mối quan hệ thân thiết với khách hàng bằng các hoạt động cụ thể như: Quan tâm thăm hỏi và tặng vật chất là các món quà nhỏ nhưng hữu ích vào những dịp đặc biệt như sinh nhật, kỷ niệm ngày thành lập, lễ, tết...

Tăng cường bài trí, sử dụng thêm các sản phẩm như bút, gương, kính, đồng phục, có logo của ngân hàng.

3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Á Châu (ACB) – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương

3.2.1. Nâng cao chất lượng và phát triển sản phẩm mới

Chất lượng và phát triển sản phẩm mới là yếu tố để thu hút lượng khách hàng, cần đa dạng hóa các hình thức sản phẩm cho vay phù hợp với quy mô, ngành nghề sản xuất kinh doanh, thời gian vay, phương thức trả vốn và lãi cho phù hợp với nhu cầu của khách hàng cá nhân.

Hiện nay, tình hình cạnh tranh giữa các ngân hàng thương mại diễn ra ngày càng gay gắt, hoạt động tiếp thị, tặng quà, quảng cáo sản phẩm của ngân hàng là một hoạt động quan trọng giúp ngân hàng duy trì khách hàng cũ, lôi kéo được khách hàng mới.

Tổ chức các buổi hội thảo, hội nghị tri ân khách hàng vào những dịp đầu, năm hoặc cuối năm. Từ đó nắm bắt được tâm tư, tình cảm và giải đáp những thắc mắc của khách hàng.

Thông qua truyền thông, báo đài giới thiệu những sản phẩm dịch vụ mới, những chương trình khuyến mãi, tiết kiệm dự thưởng, hoàn tiền của ACB. Cán bộ tín dụng của CN và PGD cần chủ động tư vấn các gói sản phẩm với khách hàng để có thể bán chéo sản phẩm tạo thêm thu nhập cho ngân hàng.

Tạo mối quan hệ thân thiết với khách hàng bằng các hoạt động cụ thể như: Quan tâm thăm hỏi và tặng vật chất là các món quà nhỏ nhưng hữu ích vào những dịp đặc biệt như sinh nhật, kỷ niệm ngày thành lập, lễ, tết...

3.2.2. Nâng cao trình độ cán bộ Ngân hàng

Trình độ cán bộ Ngân hàng có vai trò quyết định mọi hoạt động, những nguyên nhân dẫn đến rủi ro trong quá trình vay vốn là do trình độ năng lực của CBTD không nắm bắt theo kịp sự nhu cầu của khách hàng, của thị trường, ý thức chấp hành, và một số hành vi vi phạm đạo đức. Việc tổ chức và đào tạo cán bộ tín dụng là trách nhiệm của Ngân hàng, để đảm bảo một cán bộ tín dụng tốt cần tuân thủ các yêu cầu:

❖ Tư cách đạo đức

Ngân hàng ACB phải có những biện pháp để đảm bảo tư cách đạo đức cho cán bộ, phát hiện nhanh chóng cán bộ nào cấu kết với khách hàng để chuộc lợi của Ngân hàng, gây tổn thất cho Ngân hàng. Cần xây dựng môi trường làm việc lành mạnh, có chính sách hỗ trợ lương bổng,... Đồng thời sử dụng người tài, tuyển chọn và khích lệ nhân viên nhằm có tâm huyết với Ngân hàng.

❖ Chế độ đãi ngộ

Sự đãi ngộ nhân tài giỏi là một trong những cách tốt nhằm thu hút nhân tài về với Ngân hàng, sự đãi ngộ có thể giữ chân những cán bộ có kinh nghiệm và xuất sắc, Ngân hàng cần nâng cao chế độ đãi ngộ hơn nữa.

3.2.3. Tăng cường công tác kiểm tra, kiểm soát

Từng cán bộ tín dụng phải kiểm tra giám sát vốn vay của khách hàng vay vốn thông qua một khách hàng khác có mối quan hệ đối tác, bạn bè, thân thuộc hay hàng xóm với khách hàng. Hướng khách hàng sử dụng một tài khoản cố định để dễ hơn trong việc thu hồi nợ, tránh tình trạng khách hàng đăng ký thu tiền nợ tài khoản này nhưng lại để tiền trong tài khoản khác. Đây là một hướng khai thác thông tin rất hiệu quả để giám sát tình hình sử dụng vốn nhằm giúp ngân hàng sớm phát hiện được những rủi ro có thể phát sinh làm ảnh hưởng đến khả năng thu nợ.

Tăng cường kiểm soát nội bộ cả về số lượng lẫn chất lượng từ ngân hàng, việc giám sát tín dụng cần được giao cho những nhân viên giàu kinh nghiệm, tinh thông nghiệp vụ, có đạo đức nghề nghiệp để có thể phát hiện sai sót, đồng thời đề ra hướng xử lý một cách nhanh chóng, hiệu quả nhất.

3.2.4. Không ngừng phát triển công nghệ, cơ sở hạ tầng ở ngân hàng

Sự phát triển của công nghệ Ngân hàng ngày càng được phát triển, giúp khách hàng sử dụng thanh toán mọi hoạt động trong cuộc sống không cần tới tiền mặt nhiều, nhanh gọn và tối ưu nhất, giảm thiểu mọi chi phí của khách hàng. Đặc biệt là các máy ATM, máy bấm STT, máy lạnh cần bảo trì định kỳ theo quý sẽ góp phần tạo nên môi trường thoải mái hơn cho nhân viên và khách hàng, giao dịch được nhanh chóng hơn, thiện cảm và thương hiệu của khách hàng đối với ACB được nâng cao.

3.2.5. Điều chỉnh mức lãi suất

Hiện nay mức lãi suất còn quá cao, cần điều chỉnh mức lãi suất cho vay nhằm thu hút khách hàng cá nhân vay vốn, mở rộng thị trường, thường xuyên chăm sóc khách hàng cũ và mới thường xuyên.

3.3. Một số kiến nghị đối với Ngân Hàng TMCP Á Châu (ACB) – CN Tân Chánh

Thúc đẩy sự đầu tư vào các công nghệ thanh toán online mà không dùng nhiều đến tiền mặt, mở rộng cho vay thế chấp và thấu chi qua thẻ tín dụng, phát hành thẻ tín dụng với nhiều gói dịch vụ đa dạng, tăng cường kiểm soát kiểm toán nội bộ để tìm ra nhiều sai sót từ nội bộ.

Tái thẩm định và rút ngắn thời gian cho vay đối với những khách hàng uy tín của ACB, tổ chức chương trình tập huấn cho cán bộ nhân viên để nâng cao kỹ năng tư vấn và xử lý hồ sơ hiệu quả hơn.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 3

Kết thúc chương 3 đã chỉ ra định hướng hoạt động kinh doanh, cũng nêu nên sự cần thiết của hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân của ACB – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương. Đồng thời nêu lên giải pháp và một số kiến nghị đối với Ngân Hàng TMCP Á Châu (ACB) – CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương với mong muốn góp phần nâng cao chất lượng cho vay đối với khách hàng cá nhân tại CN - PGD.

KẾT LUẬN

Khách hàng cá nhân ngày càng có quy mô lớn, có vai trò quan trọng đối với nền kinh tế Việt Nam và sự đóng góp của Ngân hàng TMCP Á Châu (ACB) trong công tác cung ứng nguồn vốn, vì thế tìm ra giải pháp nâng cao hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng là vấn đề vô cùng cần thiết.

Trong bài khóa luận đã trình bày những vấn đề cơ bản về cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Á Châu - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương bao gồm: Hệ thống hoá những lý luận về hoạt động cho vay khách hàng cá nhân cũng như hiệu quả của việc cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng. Một số điều đạt được và chưa đạt được, những nguyên nhân và sự ảnh hưởng tác động đến hoạt động cho vay KHCN. Đưa ra những định hướng phát triển, giải pháp và kiến nghị nhằm nâng cao hiệu quả cho Ngân hàng ACB.

Có thể nhận thấy, ACB và hệ thống các NHTM nói chung cũng như CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương nói riêng đang đối mặt với khó khăn trong hành trình phát triển hoạt động cho vay KHCN, tuy nhiên thị trường cho vay KHCN cũng có rất nhiều tiềm năng để có thể phát huy, vì vậy, đây được xem là thách thức của các ngân hàng. Cần có sự phối hợp chặt chẽ giữa các ban ngành có liên quan để giải quyết các vấn đề còn tồn đọng, nhằm mục tiêu phát triển hoạt động cho vay KHCN, mang lại lợi nhuận lớn cho các Ngân hàng, đáp ứng tốt nhu cầu người dân và thúc đẩy kinh tế phát triển. Riêng bản thân Ngân hàng TMCP Á Châu - CN Tân Chánh Hiệp – PGD Lê Văn Khương cùng những nỗ lực và điều kiện lợi thế nhất định mà PGD hiện có thì việc triển khai một cách đồng bộ hệ thống giải pháp, chiến lược phát triển ngân hàng bán lẻ sẽ góp phần nâng cao năng lực cạnh tranh và giữ vững vị thế của Ngân hàng ở thời kỳ cạnh tranh và hội nhập trong thời gian tới.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo tài chính Ngân hàng ACB. <https://acb.com.vn/nha-dau-tu/bao-cao-tai-chinh-landing-page>
2. ĐHCĐ của ACB: Quý I/2024. <https://www.tinnhanhchungkhoan.vn/dhcd-acb-quy-i2024-lai-4900-ty-dong-tu-tin-hoan-thanh-chi-tieu-22000-ty-dong-loi-nhuan-2024-post342614.html>
3. Giải pháp tăng trưởng tín dụng của các NHTM. <https://tapchitaichinh.vn/giai-phap-tang-truong-tin-dung-cua-cac-ngan-hang-thuong-mai-o-tp-da-nang.html>
4. Giới thiệu về NHTM. <https://yp.vn/gioi-thieu-ve-ngan-hang-thuong-mai/>
5. Khái niệm NHTM và vai trò của NHTM trong nền kinh tế thị trường. <https://bak16.lce.edu.vn/vi/news/khoa-kinh-te-ky-thuat/ngan-hang-thuong-mai-va-vai-tro-cua-ngan-hang-thuong-mai-trong-nen-kinh-te-thi-truong-1198.html>
6. Khái niệm NHTM. <https://vi.wikipedia.org>
7. Lợi nhuận 2023 của ACB. <https://vietstock.vn/2024/01/chung-khoan-dau-tu-lai-dot-bien-loi-nhuan-2023-cua-acb-vuot-20000-ty-737-1151105.htm>
8. Mai Văn Bạ (2017), *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Thống Kê.
9. Ngân hàng Á Châu (ACB) công bố kết quả kinh doanh quý 2/2023. <https://daibieunhandan.vn/kinh-te-xa-hoi/acb-cong-bo-ket-qua-kinh-doanh-quy-2-i340293/>
10. Ngân hàng TMCP Á Châu (HOSE: ACB) <https://finance.vietstock.vn/ACB-ngan-hang-tmcp-a-chau.htm>
11. Nguyễn Minh Kiều, (2017), *Nghiệp vụ Ngân hàng thương mại*, NXB Lao động xã hội.

12. Nguyễn Thị Sương Thu (2015), Làm cán bộ tín dụng hiện nay – dễ hay khó - Về vai trò của nghiệp vụ tín dụng đối với ngành Ngân hàng <https://www.sbv.gov.vn>
13. Quy trình thực hiện công việc Phòng Khách hàng cá nhân cung cấp, lưu hành nội bộ.
14. Sơ đồ cơ cấu tổ chức Phòng KHCCN của Ngân hàng Á Châu – PGD Lê Văn Khương – CN Tân Chánh Hiệp cung cấp, lưu hành nội bộ.
15. Vốn điều lệ ACB. <https://acb.com.vn/nha-dau-tu/dieu-le-nha-dau-tu>
16. Webside Ngân hàng TMCP Á Châu. <https://acb.com.vn>