

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

## 1.1 Tổng quan về ngân hàng thương mại

### 1.1.1 Định nghĩa

Để có thể hiểu rõ về ngân hàng thương mại, thường phải xem về tính chất mục đích hoạt động của nó trên thị trường tài chính và kết hợp nó với đối tượng và tính chất để đưa ra định nghĩa. Với mỗi quốc gia khác nhau, hình thành nên một khái niệm khác nhau về ngân hàng thương mại:

*Ở một số nước:*

- Ở Đan Mạch: “Nhà băng thiết yếu gồm các nghiệp vụ nhận tiền ký thác, buôn bán vàng bạc, hành nghề thương mại và các giá trị địa ốc, các phương tiện tín dụng và hối phiếu, thực hiện các nghiệp vụ chuyên ngân, đứng ra bảo hiểm.” (Luật Ngân hàng của Đan Mạch, 1930)

- Khái niệm của Fed và cũng được nhiều nước sử dụng ngày nay: “Ngân hàng là bất kỳ doanh nghiệp nào cung cấp tài khoản tiền gửi cho phép khách hàng rút tiền theo yêu cầu (Như bằng cách ký phát séc hay chuyển tiền điện tử) và cho vay thương mại hay cho vay kinh doanh khác (Như cho vay các doanh nghiệp tư nhân để tăng hàng tồn kho hay mua thiết bị mới)”

- Ở Pháp: “NHTM là những xí nghiệp hay cơ sở nào thường xuyên nhận của công chúng dưới hình thức ký thác hay hình thức khác số tiền mà họ dùng cho chính họ vào nghiệp vụ chiết khấu, tín dụng hay dịch vụ tài chính.” (Đạo luật ngân hàng của Pháp (1941)

- Ở Ấn Độ: “NHTM là nơi nhận các khoản ký thác để cho vay, tài trợ hay đầu tư” (Luật Ngân hàng của Ấn Độ năm 1950 và được sửa đổi, 1959)

- Ở Việt Nam: Theo khoản 3 điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng 2010 thì Luật các tổ chức tín dụng Quốc hội nước Cộng hòa Xã hội Chủ Nghĩa Việt Nam ban hành thì: “ngân hàng thương mại là loại hình ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định nhằm mục tiêu lợi nhuận.”.

Khái niệm về ngân hàng hiện tại là chưa thống nhất tại các nước có các lý thuyết và định nghĩa khác nhau nhưng có thể rút ra điểm chung và đưa ra khái niệm rằng: “Ngân hàng là tổ chức kinh doanh tiền tệ, cung cấp một danh mục dịch vụ tài chính tổng hợp, với ba loại hình chủ yếu là nhận tiền gửi, cấp tín dụng và làm dịch vụ thanh toán”

## **1.1.2 Chức năng**

### ***❖ Chức năng trung gian tín dụng***

Đây là một trong những chức năng đặc trưng và cơ bản nhất của NHTM và có ý nghĩa đặc biệt quan trọng trong việc xây dựng hệ thống tín dụng cho xã hội:

- Là “cầu nối” giữa thừa và thiếu vốn trong xã hội, nơi trung gian huy động vốn của người có tiền nhàn rỗi và cho cho vay với người đang cần tiền mục đích muốn dùng nó để sinh lợi.

- “Đảm bảo sự lưu thông liên tục của “guồng máy” KTXH, thúc đẩy và nâng cao tăng trưởng hiệu quả kinh tế, đáp ứng được nhu cầu vốn và duy trì liên tục trong quá trình tái sản xuất của xã hội.”

### ***❖ Chức năng quản lý ngân quỹ cho xã hội***

Với chức năng này, NHTM huy động vốn từ của công chúng, DN và các tổ chức khác. Có trách nhiệm vừa phải đảm bảo an toàn tài sản và vừa đáp ứng nhu cầu rút tiền của KH. Ở đó, NH phải thỏa thuận và cam kết chi trả một mức lãi suất nhất định cho KH tùy thuộc vào loại hình sản phẩm mà khách hàng muốn lựa chọn. Ở chức năng này NH có được nguồn vốn để thực hiện nghiệp vụ tín dụng và còn là tiền đề để ngân hàng thực hiện nghiệp vụ thanh toán.

### ***❖ Chức năng làm trung gian thanh toán và quản lý các phương tiện thanh toán***

Để có thể thực hiện được chức năng này, NH sẽ cung cấp cho các KH của mình về các phương tiện thanh toán mà không cần sử dụng đến tiền mặt như: Ủy nhiệm chi, séc, thẻ thanh toán, ... Trên cơ sở KH mở tài khoản tiền gửi tại NH, thay mặt cho KH, NHTM trích tiền trên tài khoản mà NH đã mở để trả cho người được hưởng hoặc có thể nhận tiền vào tài khoản đó theo ủy nhiệm chi của KH.

Hoạt động của NHTM mang đến nhiều lợi ích cho nền kinh tế như:

- Đẩy nhanh được quá trình hình thành và lưu thông tiền tệ, hàng hóa, làm tăng trưởng nền kinh tế vì đã đẩy nhanh tốc độ luân chuyển vốn và tốc độ thanh toán trong nền kinh tế.
- Giảm tiền mặt lưu thông trên thị trường tiền tệ làm giảm tiết kiệm chi phí lưu thông tiền mặt.

### ❖ Chức năng tài trợ ngoại thương, mở rộng nghiệp vụ NH quốc tế

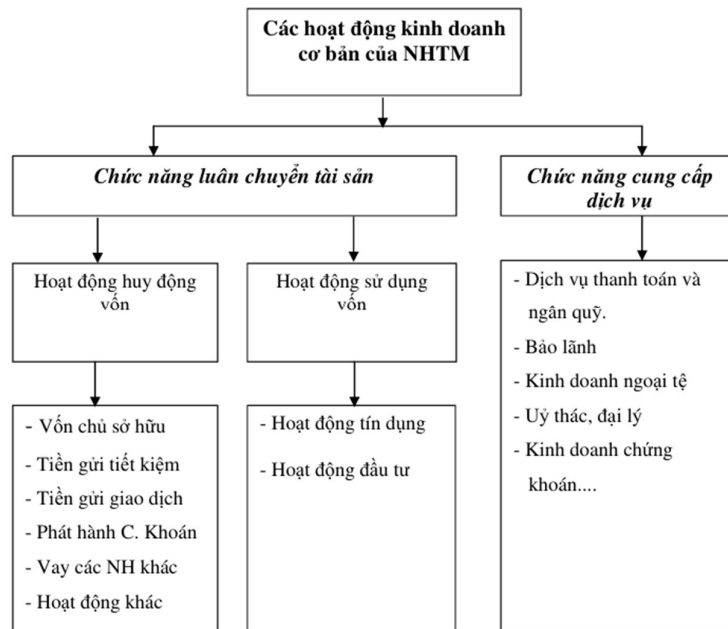
Đây có thể được xem là một trong những chức năng quan trọng nhất do các NH có thể tham gia vào nghiệp vụ NH quốc tế như là tài trợ XNK và sự giao thương giữa các quốc gia với nhau.

Cũng giống như là thương mại ở trong nước, hoạt động ngoại thương yêu cầu các phương pháp hỗ trợ những cách khác nhau, bao gồm như là “Ứng tiền trước, tài khoản mở, ủy thác, nhờ thu và thư tín dụng, tín dụng chiết khấu hối phiếu, bảo lãnh, mua và bán séc du lịch...”

Và các NHTM có thể mở rộng nghiệp vụ NH quốc tế để có thể phục vụ cho những KH nước ngoài đầu tư vào trong nước cũng như những KH nội địa có mong muốn dịch chuyển hoạt động kinh doanh của mình ra nước ngoài.

#### 1.1.3 Các hoạt động cơ bản của ngân hàng thương mại:

NHTM là một tổ chức kinh doanh và quản lý tiền tệ được quản lý bởi ngân hàng nhà nước. Lĩnh vực của ngân hàng thương mại đó là huy động, cung cấp các dịch vụ về tài chính và tiền tệ cho những người có nhu cầu và cũng như là việc thực hiện nhiều vai trò khác trong nền kinh tế. Kinh doanh cơ bản này được mô tả và tóm tắt trong hình 1.1 dưới đây.



Hình 1.1: Hoạt động kinh doanh cơ bản của NHTM

(Nguồn: Tác giả tự sưu tầm)

Nhìn chung, có 2 chức năng chính đó là chức năng luân chuyển tài sản và chức năng cung cấp dịch vụ.

**a) Chức năng luân chuyển tài sản được đồng thời thực hiện hai hoạt động sau:**

**❖ Hoạt động huy động vốn:**

Là một hoạt động mang tính chất đầu tiên nhằm tạo ra nguồn vốn để hoạt động của NH. Vì vậy, có thể đảm bảo được nguồn vốn trong HĐKD của mình các NHTM có thể thực hiện các hoạt động huy động từ các nguồn sau:

- **Tiền gửi tiết kiệm và tiền gửi giao dịch:** Có thể thấy rằng trong tổng vốn huy động của NHTM, tiền gửi tiết kiệm trong người dân chiếm tỷ trọng khá lớn. Ngoài nguồn gửi huy động này, còn có các nguồn huy động khác nhau khác như là được huy động của các doanh nghiệp và các tổ chức xã hội. Và ở các khoản tiền gửi có kỳ hạn, NHTM còn có thể huy động các khoản tiền gửi không kỳ hạn, đây là những khoản tiền mà người gửi có thể rút bất kỳ lúc nào.

- **Phát hành chứng khoán:** Để có thể đa dạng hóa các hình thức huy động vốn và đáp ứng nhu cầu nắm giữ các tài sản khác nhau của khách hàng thì việc huy động ở thị trường tài chính hiện nay có thể được xem là một nguồn huy động vốn khác góp phần nâng cao khả năng cạnh tranh của mình trên thị trường, các NHTM có thể huy động vốn bằng nhiều cách khác nhau như: Phát hành các chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu, kỳ phiếu và các giấy tờ có giá khác với tùy theo kỳ hạn và lãi suất khác nhau.

- **Vay từ ngân hàng thương mại khác:** Ngoài các thị trường huy động vốn đã nêu trên thì ngoài ra ngân hàng còn có thể có thể vay nợ tại các ngân hàng khác như Ngân hàng Nhà nước hoặc qua các Ngân hàng thương mại khác thông qua hình thức như: chiết khấu giấy tờ có giá, tái chiết khấu, dựa theo các HĐTD đã kí với khách hàng; hoặc đi vay từ các tổ chức tài chính trên thị trường tiền tệ mục đích để bổ sung cho sự thiếu hụt tạm thời về vốn khi nhu cầu vay vốn của khách hàng gia tăng mạnh hoặc ngân quỹ bị thiếu hụt vì nhiều dòng tiền rút ra.

**❖ Hoạt động sử dụng vốn:**

Sau quá trình huy động vốn, việc chuyển đổi tài sản của các NHTM là thực hiện các hoạt động tín dụng và đầu tư tài chính. Đây sẽ là các hoạt động chính đem lại nguồn thu cho ngân hàng và bù đắp chi phí trong quá trình hoạt động.

- **Hoạt động tín dụng:** Chính là một trong những hoạt động cơ bản của ngân hàng truyền thống và giữ một vai trò quan trọng trong hoạt động tạo ra thu nhập của NHTM (thường chiếm 60% - 80% tài sản của NH). Bên cạnh là một hoạt động mang lại doanh thu, lợi nhuận chủ yếu của ngân hàng thì nó vẫn còn chứa đựng nhiều rủi ro như là rủi ro tài sản, rủi ro thanh khoản và lãi suất, rủi ro chính trị hoặc là rủi ro đạo đức. Khi những rủi ro này xuất hiện sẽ gây ảnh hưởng lớn đến hoạt động của ngân hàng vì phần lớn vốn được huy động từ nền kinh tế.

- **Hoạt động đầu tư:** Để giảm thiểu rủi ro trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng thì việc đa dạng hóa khi sử dụng nguồn vốn là một việc cần thiết để tăng thu nhập và hỗ trợ thanh khoản khi có những trường hợp xấu phát sinh. Ngoài các hoạt động tín dụng còn có các hoạt động đầu tư như: Gián tiếp như là việc kinh doanh chứng khoán giữa các ngân hàng thông qua một công ty công thường được gọi là công ty chứng khoán tự doanh của các ngân hàng như là: TCBS của công ty con Ngân hàng Techcombank, HDDB của công ty con Ngân hàng HD Bank, MBS của công ty con ngân hàng MB Bank,... hoặc là các hoạt động đầu tư trực tiếp như đầu tư vốn nhân rồi góp vốn vào các doanh nghiệp, các công ty tài chính, ...

#### ***b) Chức năng cung cấp dịch vụ***

Các hoạt động dịch vụ ngân hàng đóng vai trò ngày càng quan trọng trong việc đa dạng hóa nguồn thu của các tổ chức tín dụng. Ngoài các dịch vụ truyền thống như thanh toán, bảo lãnh, kinh doanh ngoại tệ, các ngân hàng hiện nay còn cung cấp nhiều dịch vụ mới như là: thẻ tín dụng, ngân hàng điện tử, ngân hàng số, ngân hàng qua điện thoại, cũng như các dịch vụ thanh toán quốc tế ... Những dịch vụ này không chỉ đem lại nguồn thu đáng kể cho các ngân hàng, mà còn đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng trong bối cảnh phát triển mạnh mẽ của kinh tế, công nghệ thông tin và số hóa.

### **1.2 Tổng quan về nghiệp vụ cấp tín dụng và cho vay**

#### **1.2.1 Khái niệm về nghiệp vụ cấp tín dụng và nghiệp vụ cho vay**

##### ***a) Khái niệm nghiệp vụ cấp tín dụng***

Cấp tín dụng là việc các ngân hàng thương mại và tổ chức tài chính được phép chuyển giao quyền sử dụng vốn và tài sản cho tổ chức, cá nhân, cho phép họ sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết sử dụng một khoản tài sản, theo nguyên tắc có hoàn trả

cả gốc và lãi. Các nghiệp vụ này bao gồm như cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác.

**c) *Khái niệm nghiệp vụ cho vay***

“Cho vay là hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định trong một thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.” (Theo khoản 1 Điều 2 Thông tư 39/2016/TT-NHNN)

**1.2.2 Phân loại cho vay**

**a) *Phân loại theo phương thức cho vay:***

**❖ *Cho vay thấu chi:***

Thấu chi là nghiệp vụ mà ngân hàng cho phép người vay chi tiêu vượt quá số dư tiền gửi thanh toán của họ, lên đến một giới hạn nhất định và trong khoảng thời gian xác định. Giới hạn tối đa mà người vay được phép vượt quá số dư tiền gửi này được gọi là hạn mức thấu chi.

**❖ *Cho vay trực tiếp từng lần:***

Cho vay từng lần là hình thức mà mỗi khi khách hàng có nhu cầu vay, họ phải làm đơn và trình ngân hàng phương án sử dụng số tiền vay. Đây là hình thức phổ biến khi ngân hàng cung cấp tín dụng cho các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên và không đủ điều kiện để được cấp hạn mức thấu chi.

**❖ *Cho vay theo hạn mức:***

Đây là một nghiệp vụ tín dụng mà theo đó ngân hàng thỏa thuận cấp cho khách hàng hạn mức tín dụng. Hạn mức tín dụng này có thể được tính cho cả kỳ hạn hay chỉ tính ở cuối kỳ. Đây là số dư tối đa mà khách hàng được phép vay tại thời điểm đó. Đây là hình thức cho vay rất tiện lợi đối với những khách hàng vay mượn có nhu cầu thường xuyên về việc sử dụng vốn vay trong hoạt động sản xuất kinh doanh của họ.

**❖ *Cho vay luân chuyển:***

Cho vay luân chuyển là loại hình tín dụng dựa trên việc lưu thông của các sản phẩm hàng hóa. Khi doanh nghiệp cần mua hàng nhưng thiếu vốn, ngân hàng có thể cho họ vay để mua hàng, sau đó thu nợ khi doanh nghiệp bán hàng đó. Hình thức cho vay luân chuyển này thường được áp dụng đối với các doanh nghiệp thương mại hoặc

doanh nghiệp sản xuất có chu kỳ tiêu thụ ngắn và có quan hệ vay trả thường xuyên với ngân hàng.

❖ **Cho vay trả góp:**

Cho vay trả góp là hình thức tín dụng mà theo đó ngân hàng cho phép khách hàng trả gốc theo nhiều lần trong suốt thời hạn tín dụng đã thỏa thuận hợp đồng giữa hai bên. Ngân hàng thường sẽ áp dụng hình thức này đối với người tiêu dùng thông qua một hạn mức tín dụng nhất định tùy và còn chất lượng tín dụng của khách hàng. Đây là loại hình cho vay có mức rủi ro cao, vì thế khách hàng thường dùng hàng hóa mua trả góp làm tài sản thế chấp. Do tính rủi ro cao, lãi suất cho vay trả góp thường là mức lãi suất cao nhất trong các khoản cho vay của ngân hàng.

❖ **Cho vay gián tiếp:**

Thông thường ở các ngân hàng các khoản vay trực tiếp chiếm tỷ trọng cao của các khoản cho vay. Ngoài ra, ngân hàng cũng triển khai các loại hình tín dụng gián tiếp. Cho vay gián tiếp là hình thức ngân hàng cho vay thông qua các tổ chức trung gian. Hình thức này thường được áp dụng đối với các thị trường có nhiều khoản vay nhỏ, người vay phân tán và cách xa ngân hàng. Mục đích của cho vay gián tiếp là nhằm giảm bớt rủi ro và chi phí cho ngân hàng.

**b) Phân loại theo đối tượng khách hàng:**

❖ **Cho vay khách hàng là các Doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế:**

Đây là loại hình tín dụng mà các ngân hàng thương mại cung cấp, nhằm phục vụ các doanh nghiệp và tổ chức kinh tế. Do đặc thù của nhóm đối tượng này, các ngân hàng thương mại phải tổ chức các phòng tín dụng chuyên trách để phục vụ.

❖ **Cho vay khách hàng cá nhân:**

Đây là nhóm khách hàng cá nhân (bao gồm cá nhân, hộ gia đình, chủ trang trại, tổ hợp tác...) mà các NHTM áp dụng quy trình, thủ tục cho vay dành riêng cho KHCN. Nhóm đối tượng này rất đông đảo và có nhu cầu vay các khoản nhỏ lẻ. Tuy nhiên, đây là nhóm khách hàng khá nhạy cảm, vì vậy các ngân hàng thương mại cần có phương thức tiếp cận và quản lý thích hợp để có thể khai thác hiệu quả phân khúc khách hàng này.

**c) Phân loại theo thời hạn cho vay:**

- Cho vay ngắn hạn: là các khoản vay có thời hạn tối đa 12 tháng. Ngân hàng cung cấp các khoản vay ngắn hạn này nhằm tài trợ cho nhu cầu vốn lưu động của

doanh nghiệp, nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của Chính phủ và nhu cầu tiêu dùng của cá nhân.

- Cho vay trung hạn: là các khoản vay có thời hạn trên 1 năm đến 5 năm. Loại hình tín dụng này thường được sử dụng để đầu tư, cải tạo, nâng cấp cơ sở hạ tầng kỹ thuật, thiết bị công nghệ hoặc mở rộng sản xuất.

- Cho vay dài hạn: là các khoản vay có thời hạn trên 5 năm. Các khoản vay này thường dùng để đầu tư vào tài sản cố định của doanh nghiệp, các dự án xây dựng cơ bản, bất động sản và cho vay tiêu dùng cá nhân như mua nhà, phương tiện vận tải...

### 1.2.3 Đặc điểm của các khoản cho vay cá nhân

#### a) *Đối tượng khách hàng: Cá nhân, hộ gia đình*

##### ❖ Các sản phẩm đặc trưng:

- Cho vay mua bất động sản, nhà ở, chung cư.  
- Cho vay bổ sung vốn cho hộ kinh doanh cá thể mở rộng quy mô sản xuất, tăng vốn đầu tư.

- Cho vay mua ô tô.
- Cho vay tín chấp tiêu dùng cá nhân.
- Cho vay du học.

##### ❖ Các sản phẩm theo chương trình khuyến mãi:

- Vay lãi suất ưu đãi.
- Xét duyệt hồ sơ nhanh chóng.

#### b) *Thời gian vay*

Tùy thuộc vào mục đích vay vốn mà ngân hàng sẽ đưa ra các hình thức vay vốn như sau:

- **Ngắn hạn:** Sinh hoạt, tiêu dùng ...  
- **Trung hạn:** Khách hàng sử dụng để đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất, xây dựng các dự án mới có quy mô nhỏ với thời hạn thu hồi vốn nhanh.

- **Dài hạn:** Mua sắm vật dụng gia đình, sửa chữa nhà,...

#### c) *Lãi suất*

Mức lãi suất được quy định về cho vay do tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận phù hợp với quy định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Mức lãi suất áp dụng đối với khoản nợ gốc quá hạn do tổ chức tín dụng ấn định về thỏa thuận với khách

hàng trong hợp đồng tín dụng nhưng không vượt quá 150% lãi suất cho vay áp dụng trong thời hạn cho vay đã được ký kết hoặc điều chỉnh trong hợp đồng tín dụng.

### **1.3 Tổng quan về hiệu quả hoạt động của ngân hàng thương mại:**

#### **1.3.1 Khái niệm và bản chất**

Theo lý thuyết thì “Hiệu quả - efficiency” trong khái niệm về kinh tế được định nghĩa là “mối tương quan giữa đầu vào các yếu tố khan hiếm với đầu ra hàng hoá và dịch vụ” và “khái niệm hiệu quả được dùng để xem xét các tài nguyên được các thị trường phân phối tốt như thế nào” ( PGS.TS Nguyễn Khắc Minh,2004,tr.255) Và theo Peter S.Rose Giáo sư về kinh tế học và tài chính thì “về bản chất NHTM cũng có thể được coi như một tập đoàn kinh doanh và hoạt động với mục tiêu tối đa hoá lợi nhuận với mức độ rủi ro cho phép”. Theo lý thuyết hệ thống thì hiệu quả có thể được hiểu ở hai khía cạnh như sau:

(i) Khả năng biến đổi các đầu vào thành các đầu ra hay khả năng sinh lời hoặc giảm thiểu chi phí để tăng khả năng cạnh tranh với các định chế tài chính khác.

(ii) Xác suất hoạt động an toàn của ngân hàng về sự lành mạnh của hệ thống NHTM quan hệ chặt chẽ với sự ổn định và phát triển của nền kinh tế vì NHTM là tổ chức trung gian tài chính kết nối nhu cầu tiết kiệm với nhu cầu đầu tư của nền kinh tế. Do đó, sự biến động của nó sẽ ảnh hưởng rất lớn đến các ngành kinh tế trong nước .

Tóm lại, quan điểm về hiệu quả là đa dạng, tùy theo mục đích nghiên cứu có thể xét hiệu quả theo những khía cạnh khác nhau. Việc tiếp cận hiệu quả hoạt động của NHTM trong mối quan hệ tối ưu giữa kết quả kinh tế đạt được so với chi phí bỏ ra để đạt được kết quả và xác suất hoạt động an toàn của ngân hàng.

### **1.3.2 Chỉ tiêu phản ánh hiệu quả hoạt động của ngân hàng thương mại**

#### **❖ Tỷ lệ nợ xấu (NPL)**

Các khoản vay không được hoàn trả đúng hạn trong một khoảng thời gian cụ thể được gọi là nợ xấu. Thông thường, thời gian này thường rơi từ 90 đến 180 ngày, tùy thuộc vào từng trường hợp. Điều này áp dụng cho mọi loại khoản vay, bất kể điều khoản, hình thức hay thời hạn thanh toán.

#### **❖ Các chỉ tiêu phản ánh nợ xấu**

Ngân hàng thương mại đã phân loại các khoản nợ thành nhiều nhóm khác nhau. Quá trình này là bước cần thiết để xác định chỉ tiêu "Nợ xấu" như sau:

##### ***Nhóm 1 (Nợ đã đủ tiêu chuẩn)***

- Các khoản nợ này vẫn còn chưa đến hạn hạn cho vay và TCTD được đánh giá là có thể thu hồi được đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn;
- Các khoản nợ đã quá hạn dưới 10 ngày và TCTD được đánh giá là có thể thu hồi đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn đối với các khoản nợ vẫn còn trong hạn cho vay.

##### ***Nhóm 2 (Nợ cần chú ý)***

- Các khoản nợ đã trễ hạn ngày thứ 10 đến ngày thứ 90.
- Các khoản nợ đã được thay đổi kì hạn trả nợ lần thứ 1.

##### ***Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn)***

- Các khoản nợ quá hạn, chậm thanh toán từ 91 ngày đến 180 ngày.
- Các khoản nợ đã được điều chỉnh lịch thanh toán lại lần đầu..
- Các khoản nợ đã được điều chỉnh lãi suất để phù hợp với khả năng thanh toán của khách hàng.

##### ***Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ)***

- Các khoản nợ chậm thanh toán từ 181 ngày đến 360 ngày.
- Các khoản nợ điều chỉnh thời hạn trả nợ lần đầu quá hạn dưới 90 ngày theo kỳ hạn thanh toán được cơ cấu lại lần đầu.
- Các khoản nợ đã được sắp xếp lại lịch thanh toán lần thứ hai.

##### ***Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn)***

- Các khoản nợ trễ hạn trên 360 ngày.
- Các khoản nợ điều chỉnh lại thời hạn trả nợ lần đầu tiên quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu này.

- Các khoản nợ điều chỉnh lại thời hạn trả nợ lần thứ hai quá hạn theo thời hạn trả nợ được điều chỉnh lại lần thứ hai.
- Các khoản nợ điều chỉnh lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, kể cả chưa bị quá hạn hoặc đã quá hạn.
- Các khoản nợ đã bị khoanh lại chờ xử lý.

#### ❖ **Chỉ số đo lường rủi ro thanh khoản (LDR)**

Được tính bằng công thức:  $LDR = (\text{Vốn cho vay khách hàng} / \text{vốn huy động}) * 100\%$

Chỉ số LDR được dùng để đo lường rủi ro thanh khoản và được tính bằng tổng cho vay chia cho tổng huy động. Tỷ lệ này càng lớn chứng tỏ số tiền ngân hàng cho vay ra nhiều hơn so với nguồn vốn huy động được. Vì thế nếu ngân hàng gặp khó khăn về thanh khoản thì lại càng khó huy động được những nguồn vốn rẻ từ đó khiến thanh khoản càng giảm.

Ngược lại, hệ số LDR thấp chứng tỏ ngân hàng cho vay ít hơn so với nguồn vốn huy động được hoặc vay trên thị trường liên ngân hàng, phát hành giấy tờ có giá... thấp hơn các khoản huy động, giúp tăng khả năng thanh khoản của ngân hàng.

Chỉ số LDR ít được coi trọng vì hầu hết ngân hàng chỉ cho vay một tỷ lệ nhất định; phần còn lại dành cho đầu tư trên thị trường vốn, mua bán trái phiếu chính phủ hay các giấy tờ có giá khác.

Theo Thông tư 22 quy định: “Ngân hàng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài phải duy trì tỷ lệ dư nợ cho vay trên tổng tiền gửi tối đa 85%”.

Thông tư 36 quy định về tỷ lệ LDR đối với các ngân hàng như sau:

“- Ngân hàng thương mại nhà nước:  $LDR = 90\%$

- Ngân hàng hợp tác xã: 80%
- Ngân hàng thương mại cổ phần, liên doanh, 100% vốn nước ngoài: 80%
- Chi nhánh ngân hàng nước ngoài: 90%”

#### ❖ **Chỉ số đánh giá hiệu quả hoạt động (CIR)**

Công thức  $CIR = \text{Chi phí hoạt động} / \text{thu nhập hoạt động}$

Chỉ số này thể hiện cho các nhà quản trị ngân hàng một cách tổng quan về kết quả kinh doanh của doanh nghiệp. Khi bỏ ra mức chi phí đó thì doanh thu đã đạt được

có tốt không, thu nhập được bao nhiêu từ chi phí đó, nếu thêm chi phí thì doanh thu có tăng nhiều không...

❖ **Tỷ suất sinh lời từ cho vay:**

Công thức của tỷ suất sinh lời từ cho vay được tính như sau:

Tỷ suất sinh lời từ cho vay = thu nhập lãi thuần từ cho vay / tổng dư nợ cho

Ở chỉ số này có thể giúp cho các nhà quản trị ngân hàng có một cái nhìn tổng quan hơn về cách hoạt động tín dụng của ngân hàng. Xác định giữa thu nhập và tổng dư nợ cá nhân trong một khoảng thời gian nhất định. Tỷ suất này càng cao nghĩa là lợi nhuận thu được càng lớn.

Tương tự ở tỷ suất sinh lời từ cho vay cá nhân = thu nhập lãi thuần từ cho vay cá nhân / tổng dư nợ cá nhân

#### **1.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN của NHTM**

Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay có thể chia làm hai nhóm: nhóm nhân tố chủ quan và nhóm nhân tố khách quan. Tùy theo cơ cấu, điều kiện cụ thể của mỗi ngân hàng mà hai nhóm này có những ảnh hưởng khác nhau đến hiệu quả hoạt động của các ngân hàng.

**a) Nhóm nhân tố khách quan:**

Là các yếu tố bên ngoài ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng mà ngân hàng không thể lường trước và kiểm soát được.

❖ **Môi trường vĩ mô:**

- Môi trường chính trị và kinh tế xã hội trong và ngoài nước.
- Các yếu tố khoa học công nghệ cũng ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Có thể làm chuyển đổi hướng kinh doanh của ngân hàng thích hợp theo xu hướng hiện tại.

❖ **Môi trường vi mô:**

- Có thể kể đến là đối thủ cạnh tranh và tương lai hiện tại.
- Khách hàng.

**b) Nhóm nhân tố chủ quan**

Nhóm nhân tố này chính là các nhân tố bên trong nội bộ của các ngân hàng như là:

- Năng lực tài chính.
- Cơ cấu tổ chức và điều hành.

- Chính sách phát triển nguồn nhân lực.
- Marketing.
- Chủ trương về đầu tư để phát triển công nghệ ngân hàng.

## CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP VIỆT NAM THƯƠNG TÍN VIETBANK - PGD VÕ VĂN NGÂN GIAI ĐOẠN 2021 – 2023

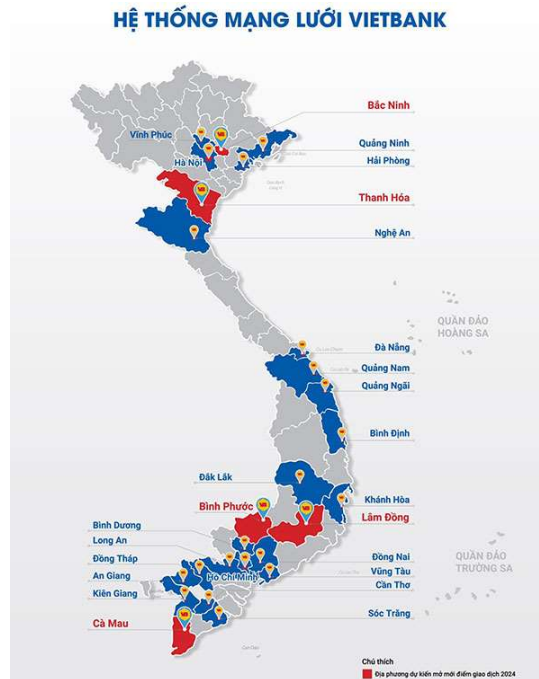
### 2.1 Tổng quan về ngân hàng VietBank và PGD Võ Văn Ngân

#### 2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển VietBank

Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín tên tiếng Anh là Viet Nam Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank, hay gọi tắt là VietBank, viết tắt là Ngân hàng Việt Nam Thương Tín. Theo đó, VietBank là một Ngân hàng thương mại cổ phần của Việt Nam, một Ngân hàng tư nhân hoạt động theo mô hình cổ phần dưới sự quản lý của Ngân hàng Nhà nước.

Tính đến 31/12/2022, theo đó tăng vốn điều lệ từ 4.190 tỷ đồng lên 4.776 tỷ đồng. Các cổ đông chính của Ngân hàng VietBank là Tập đoàn Hoa Lâm, Ngân hàng Á Châu (ACB), Công ty Diệu Hiền... Và năm 2023 tăng vốn điều lệ từ 4.776 tỷ đồng lên 5.780 tỷ đồng bằng hình thức chào bán 100,3 triệu cổ phiếu cho cổ đông hiện hữu với tỷ lệ 100:21. Mới đây năm 2024 VietBank mở mới thêm 14 điểm giao dịch trong đó có 05 Chi nhánh và 09 Phòng Giao dịch. Theo đó nâng tổng số điểm giao dịch của VietBank lên 132 điểm, phủ khắp 26 Tỉnh và Thành phố.

Trụ sở chính đặt tại 47 Trần Hưng Đạo, Phường 3, TP. Sóc Trăng.



Hình 2.1: Hệ thống mạng lưới VietBank

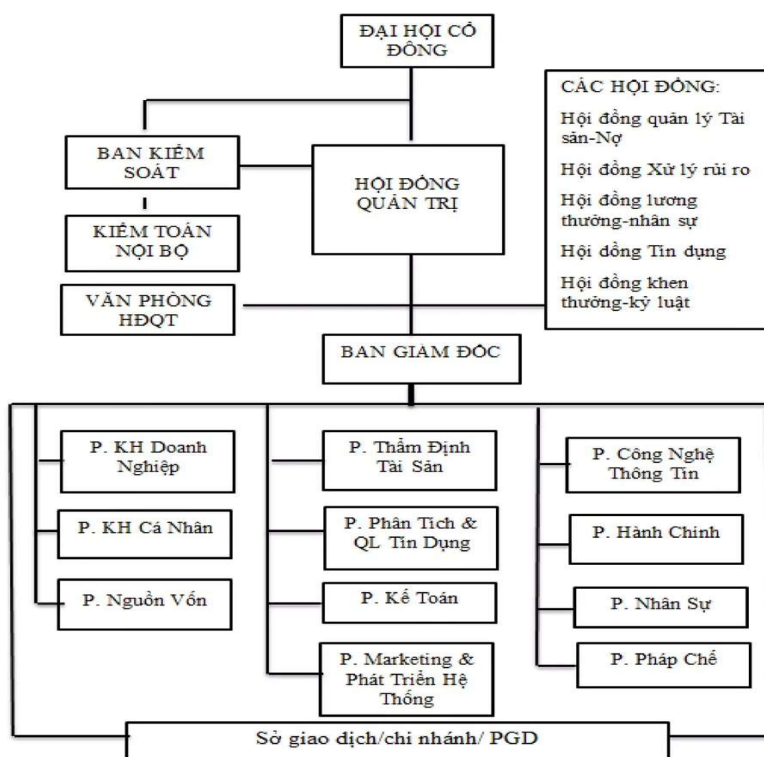
(Nguồn: VietBank.com.vn)

### 2.1.2. Ngành nghề hoạt động

- Hoạt động huy động vốn;
- Hoạt động tín dụng cho vay và đầu tư;
- Dịch vụ chuyển tiền, thanh toán và quản lý quỹ;
- Các hoạt động khác: Đóng góp vốn, nắm giữ cổ phiếu của các tổ chức kinh doanh khác theo quy định của luật pháp; Tham gia giao dịch trên thị trường tiền tệ theo quy định của Ngân hàng Trung ương; Trực tiếp thực hiện hoặc thành lập đơn vị trực thuộc có tư cách pháp lý, tự chủ tài chính bằng nguồn vốn sở hữu để thực hiện giao dịch ngoại tệ và vàng trên thị trường nội địa và quốc tế khi được Ngân hàng Trung ương phê duyệt;...
- Kinh doanh trái phiếu và các giấy tờ có giá khác: Mua, bán trái phiếu và giấy tờ có giá khác; Tham gia giao dịch trái phiếu và các giấy tờ có giá trên thị trường tiền tệ;...
- Ủy thác và nhận ủy thác trong các lĩnh vực có liên quan đến hoạt động ngân hàng, kinh doanh bảo hiểm theo quy định của pháp luật và quy định của Ngân hàng Nhà nước.
- Kinh doanh và cung cấp các dịch vụ ngoại hối trên thị trường cả trong nước và trên thị trường nước ngoài trong phạm vi theo khuôn khổ pháp luật quy định.

### 2.1.3. Cơ cấu tổ chức của VietBank

#### a) Sơ đồ tổ chức tại VietBank



Hình 2.2: Sơ đồ tổ chức tại VietBank

(Nguồn: VietBank.com.vn)

### ❖ Chức năng:

- Đại hội đồng cổ đông: Tất cả cổ đông đều có quyền biểu quyết, là cơ quan tính pháp lý và quyền quyết định cao nhất của ngân hàng có chức năng.

- Hội đồng quản trị: Là cơ quan chịu trách nhiệm quản trị ngân hàng, có toàn quyền nhân danh ngân hàng để thực hiện và quyết định các quyền lợi và nghĩa vụ.

- Ban giám sát: Giám sát và đảm bảo việc tuân thủ các quy định liên quan về ngân hàng, tài chính, kế toán và các lĩnh vực khác có liên quan đến pháp luật và các điều lệ của TCTD bao gồm: các quy định về quản lý, điều hành, hoạt động kinh doanh, và các quy định nội bộ khác. Ban giám sát chịu trách nhiệm trước Đại hội đồng cổ đông, chủ sở hữu, thành viên góp vốn trong việc thực hiện nhiệm vụ và quyền hạn được giao.

- Kiểm toán nội bộ: Là người bảo vệ giá trị cho ngân hàng, một quan sát viên độc lập, mục tiêu là để đảm bảo các hoạt động của NH tuân thủ các hoạt động theo quy định pháp luật quốc và đạo đức trong kinh doanh và các quy chế hoạt động trong ngân hàng.

- Văn phòng HĐQT: Thực hiện các công việc văn phòng, văn thư, thư ký thuộc HĐQT, BKS; ghi chép biên bản và lưu trữ các nghị quyết, quyết định, các văn bản khác của Đại hội đồng cổ đông, HĐQT, BKS.

- Ban giám đốc: Thực hiện tuyển dụng, đánh giá và bồi dưỡng quản lý chủ chốt trong NH. Đồng thời xây dựng chiến lược, cung cấp tầm nhìn sứ mệnh, nhiệm vụ, mục tiêu phát triển của ngân hàng. Ban giám đốc còn được ủy thác để đại diện và bảo vệ lợi ích của cổ đông hoặc các nhà đầu tư. Chịu trách nhiệm sử dụng quản lý, bảo đảm tài sản của NH( bao gồm các tài sản như thiết bị, nhân lực, nguồn vốn).

- Phòng khách hàng doanh nghiệp: Phòng sẽ triển khai, tổ chức và thực hiện kế hoạch kinh doanh để đảm bảo thực hiện đúng kế hoạch đã giao của Phòng KHDN (Cho vay, Huy động, Bảo lãnh, Tài trợ thương mại, bảo hiểm, Thẻ, Tài khoản, ...). Quản lý khách hàng và đảm bảo tiêu chuẩn và chất lượng dịch vụ phục vụ cho khách hàng theo quy định của ngân hàng.

- Phòng khách hàng cá nhân: là một bộ phận nòng cốt của ngân hàng, đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút và phục vụ khách hàng cá nhân. Mục tiêu hỗ trợ khách hàng trong các nhu cầu như là giao dịch, mở tài khoản, gửi tiết kiệm, đến các dịch vụ vay vốn, đầu tư và bảo hiểm.

- Phòng nguồn vốn: Quản lý và kiểm soát các thanh khoản trong toàn hệ thống (bao gồm điều chuyển vốn nội bộ và điều hòa dòng tiền), quản lý và kinh doanh vốn, quản lý và kinh doanh ngoại tệ.

- Phòng thẩm định tài sản: Thực hiện thẩm định tài sản, chịu trách nhiệm về kết quả thẩm định và đảm bảo hoàn thành chỉ tiêu được giao, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, xây dựng database và tư vấn thông tin về giá của tài sản.

- Phòng phân tích và quản lý tín dụng: Đóng vai trò quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng danh mục tín dụng của ngân hàng. Bộ phận này chịu trách nhiệm thẩm định khả năng trả nợ của khách hàng, theo dõi quá trình sử dụng vốn vay và thực hiện các biện pháp thu hồi nợ khi cần thiết. Nhờ đó, phòng phân tích và quản lý tín dụng góp phần giảm thiểu rủi ro tín dụng và bảo vệ lợi ích của ngân hàng..

- Phòng kế toán: Quản lý, kiểm soát tiền mặt và tiền gửi trong ngân hàng. Thực hiện các thủ tục nhập/xuất tiền mặt, giao dịch tiền gửi. Theo dõi các tài khoản tiền mặt và tiền gửi của khách hàng. Chuẩn bị báo cáo tài chính, báo cáo thuế và các báo cáo khác liên quan đến tiền mặt và tiền gửi.

- Phòng marketing và phát triển hệ thống: Nghiên cứu, phát triển sản phẩm và mở rộng thị trường Xây dựng và thực hiện các chiến lược marketing Tham mưu cho Ban Giám đốc về chiến lược marketing, sản phẩm và khách hàng Thiết lập mối quan hệ với truyền thông Điều hành công việc của nhân viên thuộc quyền quản lý của bộ phận.

- Phòng công nghệ thông tin: Tập trung nâng cấp hệ thống core banking với thiết kế phát triển banking digital, ngân hàng số 4.0. Đồng bộ các quy trình về quản lý và xử lý, kiểm soát rủi ro tốt hơn. Đảm bảo về an ninh mạng, an toàn mật mã hệ thống ngân hàng , bảo mật trọng yếu về thông tin khách hàng.

- Phòng hành chính là bộ phận đảm nhiệm các hoạt động hỗ trợ nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Phòng hành chính chịu trách nhiệm tổ chức các chương trình đào tạo, nâng cao năng lực cho cán bộ nhân viên, quản lý văn phòng, đảm bảo các công việc hành chính được thực hiện một cách hiệu quả và chuyên nghiệp, đồng thời chịu trách nhiệm bảo vệ tài sản, đảm bảo an ninh cho toàn bộ ngân hàng.

- Phòng nhân sự: tìm kiếm và lựa chọn ứng viên phù hợp với vị trí công việc mà NH đang tìm kiếm, truyền đạt các thông tin đến toàn thể nhân viên. Ngoài ra phòng

nhân sự còn phải đảm bảo lượng nhân sự để hoạt động của NH diễn ra suôn sẻ và hiệu quả. truyền đạt các thông tin đến toàn thể nhân viên.

- Phòng Pháp chế: Rà soát các chính sách pháp luật và việc thực hiện các chính sách pháp luật để đảm bảo tuân thủ các quy định về hoạt động ngân hàng và pháp luật. Tham gia tư vấn/soạn thảo các văn bản pháp lý theo yêu cầu của Ban lãnh đạo và các đơn vị .

#### **2.1.4. Những thành tựu đạt được**

Ngoài số lượng chi nhánh tăng đều mỗi năm, VietBank còn khẳng định sự uy tín của mình với hàng loạt những giải thưởng, danh hiệu danh giá trong và ngoài nước:

- Ngân hàng VietBank vinh dự nhận giải thưởng “Thương hiệu uy tín – Trusted Brand” và Doanh nghiệp phát triển bền vững.

- Ngân hàng Việt Nam Thương Tín vinh dự nhận giải thưởng “Thương hiệu mạnh Việt Nam”.

- VietBank được vinh danh ngân hàng triển khai công nghệ ngân hàng lõi tốt nhất.

- Ngân hàng Việt Nam Thương Tín nằm trong TOP 500 doanh nghiệp tăng trưởng nhanh nhất Việt Nam.

- Ngân hàng được vinh danh trong TOP 500 doanh nghiệp lớn nhất Việt Nam.

- Nằm trong TOP 100 sản phẩm – dịch vụ Tin và Dùm Việt Nam.

- VietBank nhận giải thưởng doanh nghiệp xuất sắc Châu Á 2023...

#### **2.1.5. Tầm nhìn – Sứ mệnh – Giá trị cốt lõi**

##### **❖ Về tầm nhìn:**

Mục tiêu trở thành một trong những ngân hàng bán lẻ uy tín hàng đầu Việt Nam, hoạt động theo phương châm: TĂNG TRƯỞNG - AN TOÀN - BỀN VỮNG - HIỆU QUẢ

Đây là nền tảng trong mọi quyết sách hoạt động thông qua việc triển khai các phương thức kinh doanh linh hoạt, tăng cường ứng dụng công nghệ số nhằm mang đến sự trải nghiệm và hài lòng cho khách hàng, nâng cao chất lượng dịch vụ và hiệu suất của nhân viên, tối ưu và vận dụng hiệu quả sử dụng vốn, tăng cường quản trị rủi ro và công tác xử lý nợ...

##### **❖ Về sứ mệnh:**

Cam kết tạo ra một môi trường làm việc chuyên nghiệp, nơi mà mỗi cá nhân đều có cơ hội phát triển bản thân. mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng, đối tác, nhà đầu tư và đội ngũ CBNV . Đồng thời, luôn ý thức trách nhiệm xã hội và tích cực tham gia các hoạt động vì cộng đồng.

❖ *Về giá trị cốt lõi:*

- **Uy tín:** VietBank cam kết giữ vững uy tín, xây dựng niềm tin với khách hàng, đối tác và cộng đồng, đồng thời xem đó là thước đo cho sự thành công và phát triển bền vững của ngân hàng.

- **Chất lượng:** Với phương châm luôn đổi mới và sáng tạo, VietBank không ngừng nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ, mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng.

- **Nhân sự:** VietBank tin rằng đội ngũ nhân viên là tài sản quý giá nhất, vì vậy, tập thể VietBank luôn tạo điều kiện để nhân viên phát triển năng lực, khơi dậy tiềm năng và đóng góp hết mình cho sự thành công chung.

- **Khách hàng:** Là đối tác chiến lược của VietBank. Tập thể VietBank cam kết mang đến những giải pháp tài chính toàn diện, đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng và đồng hành cùng khách hàng trên mọi chặng đường.

## 2.1.6. Lịch sử hình thành và phát triển của VietBank - PGD Võ Văn Ngân

SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
PHÒNG KINH DOANH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**CHỨNG NHẬN ĐĂNG KÝ ĐỊA ĐIỂM KINH DOANH**  
Mã số địa điểm kinh doanh: 00003

Đăng ký lần đầu, ngày 29 tháng 12 năm 2017  
Đăng ký thay đổi lần thứ: 1, ngày 14 tháng 05 năm 2021

**1. Tên địa điểm kinh doanh:** NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN - CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH - PHÒNG GIAO DỊCH VÕ VĂN NGÂN  
Tên địa điểm kinh doanh viết bằng tiếng nước ngoài:  
Tên địa điểm kinh doanh viết tắt:

**2. Địa chỉ:**  
Số 118 Đường Võ Văn Ngân, Phường Bình Thọ, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam  
Điện thoại: Fax:  
Email: Website:

**3. Thông tin về người đứng đầu**  
Họ và tên: TRẦN NHẬT LUÂN Giới tính: Nam  
Sinh ngày: 27/01/1988 Dân tộc: Kinh Quốc tịch: Việt Nam  
Loại giấy tờ pháp lý của cá nhân: Chứng minh nhân dân  
Số giấy tờ pháp lý của cá nhân: 221178709  
Ngày cấp: 12/02/2007 Nơi cấp: Công an Tỉnh Phú Yên  
Địa chỉ thường trú: 206 Trường Trinh, Phường 7, TP Tuy Hoà, Tỉnh Phú Yên, Việt Nam  
Địa chỉ liên lạc: 354/55 Phan Văn Trị, Phường 11, Quận Bình Thạnh, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

**4. Thông tin về doanh nghiệp/chi nhánh chủ quản:**  
Tên doanh nghiệp/chi nhánh: NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN - CHI NHÁNH THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
Mã số doanh nghiệp/chi nhánh: 2200269805-002  
Địa chỉ trụ sở chính/chi nhánh: Một phần tầng hầm B1, Một phần tầng trệt và một phần tầng lửng tòa nhà số 62A Cách Mạng Tháng 8, Phường Võ Thị Sáu, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Hình 2.3: Giấy phép đăng ký HKKD của VietBank - PGD Võ Văn Ngân

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Ngày thành lập: ngày 29 tháng 12 năm 2017

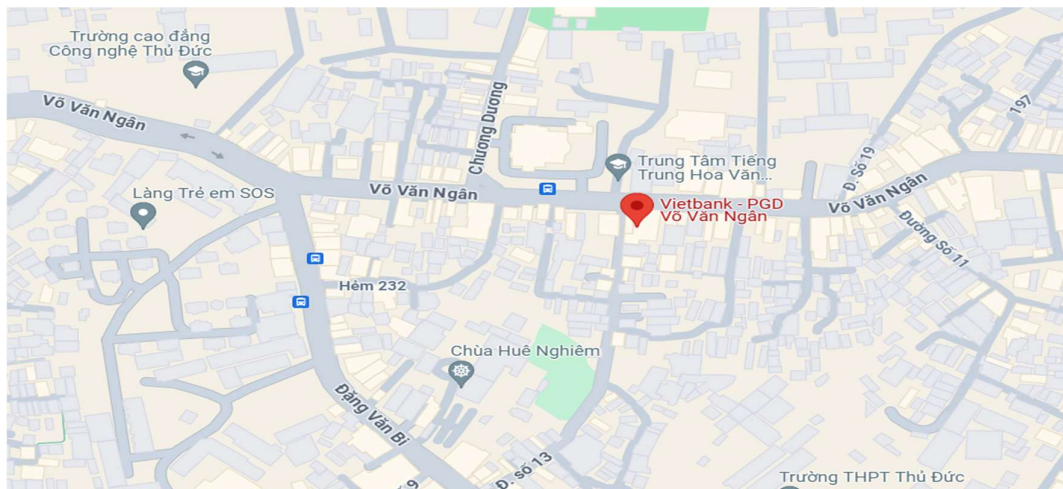
Giám đốc đầu tiên của phòng giao dịch Võ Văn Ngân là ông Trần Nhật Luân

Hiện tại, Giám đốc của phòng giao dịch Võ Văn Ngân là Ông: Phạm Văn Minh cũng vừa là giảng viên doanh nghiệp dạy môn thẩm định tín dụng tại trường đại học Nguyễn Tất Thành.



Hình 2.4: Hình ảnh thực tế VietBank - PGD Võ Văn Ngân

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)



Hình 2.5: Hình ảnh google map của VietBank – PGD Võ Văn Ngân

(Nguồn: Tác giả tự sưu tầm)

Sơ lược về VietBank – PGD Võ Văn Ngân:

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

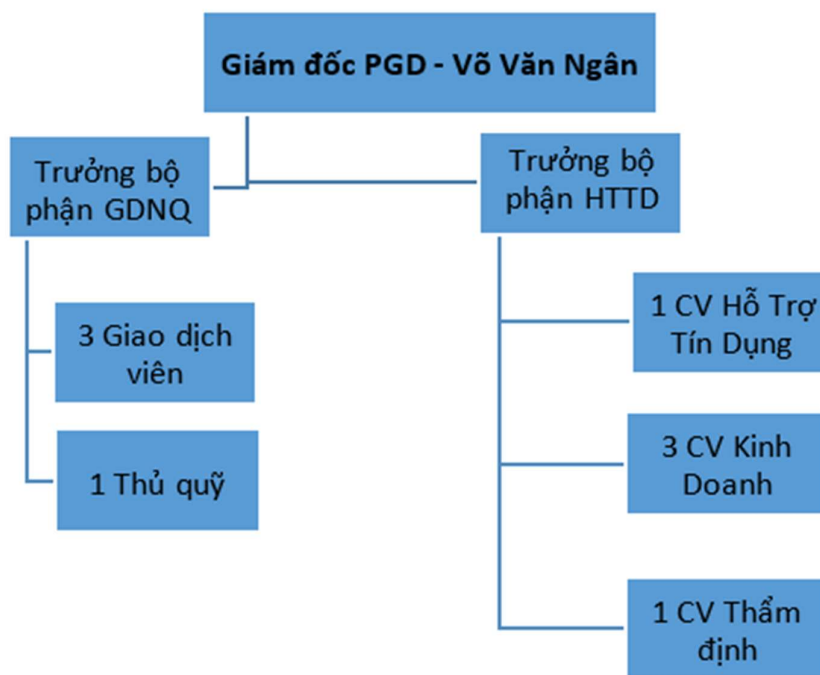
Mình; Chi nhánh quản lý phòng giao dịch: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh.

Mã số địa điểm kinh doanh: 00003

Mã số doanh nghiệp/chi nhánh: 2200269805-002

VietBank - PGD Võ Văn Ngân. Sở hữu vị trí giao thông thuận tiện, không gian rộng rãi, cơ sở vật chất hiện đại và đội ngũ cán bộ nhân viên được đào tạo bài bản về chuyên môn, nghiệp vụ... khi đi vào hoạt động sẽ mang đến cho các khách hàng cá nhân, doanh nghiệp trong khu vực những sản phẩm, dịch vụ, giải pháp tài chính đa dạng, tối ưu nhất. VietBank tin rằng, PGD Võ Văn Ngân với những thuận lợi của mình sẽ góp phần quan trọng trong công tác phát triển thị trường, củng cố và nâng cao chất lượng hoạt động kinh doanh, trở thành một trong những đơn vị năng động, hiệu quả trong hệ thống.

### 2.1.7. Cơ cấu tổ chức của VietBank – PGD Võ Văn Ngân



Hình 2.6: Cơ cấu tổ chức của VietBank - PGD Võ Văn Ngân

(Nguồn: Tác giả tự sưu tầm)

PDG Võ Văn Ngân là một trong những đơn vị được quản lý bởi VietBank chi nhánh Tp Hồ Chí Minh.

Người đứng đầu sẽ là Giám đốc PGD quản lý và vận hành hai bộ phận đó là bộ phận ngân quỹ và bộ tín dụng. Hai bộ phận này sẽ vận hành song song và hỗ trợ nhau.

Ví dụ như: Nghiệp vụ tạo CIF, mở thẻ cho khách hàng vay, giải ngân tiền, hỗ trợ lưu kho, xuất nhập tài sản bảo đảm, kiểm kê tài sản, ...

## 2.2 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Việt Nam Thương Tín – PGD Võ Văn Ngân

### ❖ *Bước 1: Tìm kiếm khách hàng và tư vấn sản phẩm cho vay:*

Thông thường nhân viên tín dụng sẽ tìm kiếm khách hàng qua các hình thức telesale, tìm kiếm khách hàng thông qua mối quan hệ cá nhân, kết nối lại khách hàng cũ hoặc từng từ chối ... Tùy vào cách làm việc của mỗi nhân viên tín dụng mà tìm kiếm từng phân khúc khách hàng khác nhau.

Sau khi đã có được khách hàng tiềm năng, có nhu cầu thì nhân viên tín dụng sẽ tư vấn về các sản phẩm cho vay khác nhau. Tùy thuộc vào nhu cầu của khách hàng. Vay để làm gì? Thời hạn bao lâu? Khách hàng muốn thanh toán khoản vay như thế nào? ...



Hình 2.7: Cho vay phục vụ nhu cầu đời sống

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)



Hình 2.8: Cho vay sản xuất kinh doanh

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Sau khi đã xác nhận từ phía khách hàng về mục đích vay để phục vụ cho nhu cầu của khách hàng. Thì tiếp theo đó sẽ là tư vấn các sản phẩm vay theo mục đích sử dụng.

**Lưu ý: Mục đích vay vốn này sẽ được ghi vào hồ sơ, nếu khách hàng sử dụng vốn vay sai mục đích thì Ngân hàng sẽ phải tiến hành thu hồi nợ trước hạn.**

Điều này cũng được quy định tại khoản 2, Điều 56, Luật các tổ chức tín dụng năm 1997, đã được sửa đổi bổ sung năm 2004:

*“Khách hàng vay có nghĩa vụ sử dụng tiền vay đúng mục đích và thực hiện đúng các nội dung khác đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng.”*


Và cũng được quy định tại Điều 6 “Nguyên tắc vay vốn”, Quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN ban hành Quy chế cho vay của các tổ chức tín dụng đối với khách hàng quy định. Khoản 1 Sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thoả thuận trong hợp đồng tín dụng.

Đồng thời, theo quy định tại Điều 54, Luật các tổ chức tín dụng, Điều 25 Quyết định số 1627/2001/QĐ-NHNN thì:


*“Tổ chức tín dụng có quyền Chấm dứt việc cho vay, thu hồi nợ trước hạn khi phát hiện khách hàng cung cấp thông tin sai sự thật, vi phạm hợp đồng tín dụng”*

Sau khi xác định được mục đích vay vốn của khách hàng thì nhân viên tín dụng sẽ tư vấn sản phẩm đang hiện hành tại ngân hàng VietBank cho khách hàng.

Sau đây là ví dụ các sản phẩm tiêu biểu về sản phẩm tín dụng dành cho khách hàng cá nhân tại VietBank.




Tiêu chí	Nội dung sản phẩm
1. Đối tượng KH và mục đích vay vốn	<ul style="list-style-type: none"> <li>KH cá nhân có nhu cầu vay vốn nhằm mục đích phục vụ nhu cầu đời sống của KH/gia đình KH (loại trừ mục đích vay theo SP mua BĐS, Xây sửa nhà, du học, mua xe); hoặc</li> <li>Mục đích mua/nhận chuyển nhượng tài sản.</li> </ul>
2. Mức cấp TD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tối đa 01 tỷ đồng/KH nhưng không vượt quá 100%</li> </ul>
3. Phương thức cho vay	<ul style="list-style-type: none"> <li>Từng lần.</li> </ul>
4. Thời gian vay	<ul style="list-style-type: none"> <li>Số tiền vay &lt; 500 triệu đồng: Tối đa 84 tháng</li> <li>Số tiền vay ≥ 500 triệu đồng: Tối đa 120 tháng;</li> </ul>
5. Phương thức trả nợ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lãi: hàng tháng.</li> <li>Gốc: hàng tháng/quý</li> </ul>
6. TSDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Theo quy định của Vietbank.</li> <li>Mục đích mua/nhận chuyển nhượng tài sản: TSDB là BĐS đã có GCN</li> </ul>
7. Quy định sản phẩm	<ul style="list-style-type: none"> <li>QĐ số 702/2021/QĐ-TGD ngày 19/03/2021 v/v Ban hành sản phẩm An Tâm tiêu dùng dành cho KHCN</li> </ul>




Hình 2.9: Sản phẩm an tâm tiêu dùng

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)



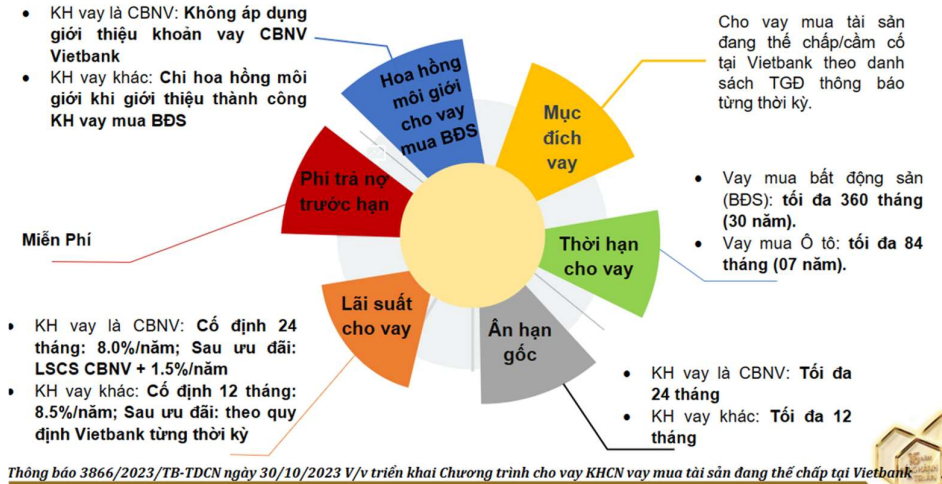
Tiêu chí	Nội dung sản phẩm
1. Đối tượng KH và mục đích vay vốn	<ul style="list-style-type: none"> <li>KH cá nhân có nhu cầu vay vốn nhằm mục đích phục vụ thanh toán học phí, sinh hoạt phí du học (du học nước ngoài/du học tại chỗ)</li> </ul>
2. Mức cấp TD	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tối đa 100% học phí và sinh hoạt phí.</li> </ul>
3. Phương thức cho vay, giải ngân	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cho vay từng lần.</li> <li>Giải ngân theo từng năm học. Đối với du học nước ngoài giải ngân VND mua ngoại tệ và chuyển tiền đi nước ngoài đến trường học (thanh toán học phí) cho du học sinh/người thân du học sinh (thanh toán sinh hoạt phí)</li> </ul>
4. Thời gian vay, ân hạn vốn gốc	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thời gian vay: Tối đa 240 tháng</li> <li>Thời gian ân hạn vốn gốc: bằng thời gian học còn lại nhưng không vượt quá 06 năm</li> </ul>
5. Phương thức trả nợ	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lãi: hàng tháng theo dư nợ thực tế.</li> <li>Gốc: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Trả góp đều: định kỳ 01 tháng/03 tháng/06 tháng phù hợp với nguồn thu nhập trả nợ</li> <li>✓ Trả góp tăng dần: Tỷ lệ tăng hàng năm tối đa 10%-20%</li> </ul> </li> </ul>
6. TSDB	<ul style="list-style-type: none"> <li>Theo quy định của Vietbank.</li> </ul>
7. Quy định sản phẩm	<ul style="list-style-type: none"> <li>QĐ số 1049/2019/QĐ-TGD ngày 28/05/2019 v/v Ban hành sản phẩm cho vay du học dành cho KHCN</li> </ul>



Hình 2.10: Sản phẩm cho vay du học

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

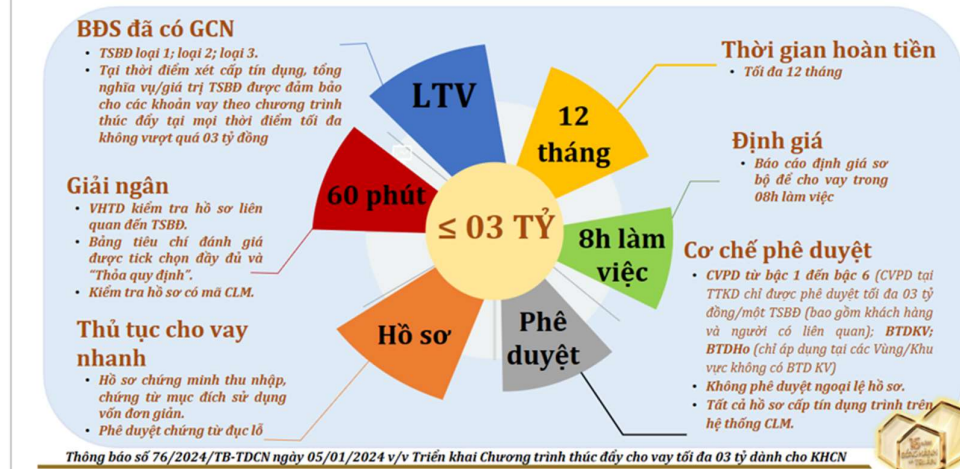
## CHO VAY MUA TÀI SẢN ĐANG THỂ CHẤP TẠI VIETBANK



Hình 2. 11: Sản phẩm cho vay mua tài sản đang thể chấp tại VietBank

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

## II. CHƯƠNG TRÌNH THỨC ĐẨY 03 TỶ ĐỒNG



Hình 2.12: Chương trình thúc đẩy 3 tỷ đồng

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

### ❖ Bước 2: Tiếp nhận và kiểm tra thu thập hoàn chỉnh hồ sơ khách hàng:

Sau khi đã liên hệ và trao đổi với khách hàng. Biết được nhu cầu vay vốn của khách hàng. Nhân viên sẽ bắt đầu thu thập và hoàn tất hồ sơ:

Một hồ sơ tín dụng thường có gồm 5 phần như:

#### 1. Hồ sơ pháp lý:

Hồ sơ pháp lý là tất cả những giấy tờ cần thiết chứa thông tin liên quan đến nhân thân của người đi vay, bao gồm: CMND/CCCD, giấy đăng ký kết hôn hoặc giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, hộ chiếu, hộ khẩu, ... để xác minh sự minh bạch về pháp lý của khách hàng.

Ngoài ra, ở ngân hàng VietBank hiện nay còn bắt buộc khách hàng vay phải có định danh điện tử mức 2 và sử dụng app VneID để xác minh. Việc thống nhất và rõ ràng trong việc xác minh thông tin, một cách chính xác nhất sẽ tránh những rắc rối pháp lý về sau.



Hình 2.13: Định danh mức 2 – VneID

Nguồn: Tác giả tự sưu tầm

## 2. Hồ sơ tài sản bảo đảm:

Hồ sơ tài sản đảm bảo sẽ có vai trò như là một loại thế chấp tài sản của khách hàng để có thể vay tiền. Theo đó, hồ sơ tài sản đảm bảo thường sẽ bao gồm:

- Các loại giấy tờ như sở hữu bất động sản, sở hữu nhà, xe;
- Phiếu đăng ký giao dịch bảo đảm;
- Phiếu định giá TSBD ...

## 3. Hồ sơ cấp tín dụng

- Phiếu tra CIC.
- Giấy cam kết công chứng.
- Hợp đồng tín dụng.
- Tờ phê duyệt (phê duyệt của chuyên viên tùy theo bậc của giám đốc chi nhánh, hiện tại giám đốc PGD Phạm Văn Minh đang được cấp quyền phê duyệt bậc 2 với hạn mức 3 tỷ đồng) nếu vượt quá 3 tỷ thì phải trình lên ban tín dụng.
- Hệ số rủi ro .
- Giấy thu phí tư vấn tài chính
- Giấy xét tiêu chí khách hàng ...

#### **4. Hồ sơ kiểm soát sau vay**

- Biên bản kiểm tra mục đích sử dụng sử dụng vốn sau khi vay (thường kiểm tra trong vòng 1 tháng sau khi vay)
- Biên bản kiểm tra tài sản đảm bảo (thường kiểm tra trong vòng 3 tháng sau khi vay)
- Biên bản kiểm tra tình hình hoạt động kinh doanh (thường kiểm tra trong vòng 3 tháng sau khi vay)

#### **5. Hồ sơ giải ngân**

- Giấy cam kết lãi suất.
- Giấy đề nghị cấp tín dụng.
- Hợp đồng mua bán hoặc giấy tờ chứng từ có liên quan đến giao dịch.
- Giấy ủy nhiệm chi.
- Tờ trình giải ngân.
- Giấy nhận nợ ...

#### **❖ Bước 3: Trình hồ sơ**

Sau khi hoàn tất hồ sơ, nhân viên tín dụng sẽ trình hồ sơ cho trưởng bộ phận hỗ trợ tín dụng. Trưởng bộ phận có nhiệm vụ xét duyệt và trình lên giám đốc.

#### **❖ Bước 4: Giải ngân**

- Nếu hồ sơ không được xét duyệt. Thì nhân viên phải làm một tờ trình thông báo với khách hàng, có nội dung là “từ chối cho vay” và phải đưa ra được lý do cụ thể.
- Nếu hồ sơ khách hàng được xét duyệt. Nhân viên tín dụng sẽ hoàn tất thủ tục như:

- + Hoàn tất tải hồ sơ lên cơ sở dữ liệu

+ Hoàn tất các giấy tờ liên quan để có thể giải ngân.

❖ **Bước 5: Giám sát, thu nợ và thanh lý hợp đồng**

- Hoạt động này làm giám sát tín dụng kiểm tra việc thực hiện các điều khoản đã cam kết theo hợp đồng tín dụng như: Khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích không? Mục đích kiểm soát được mức độ RRTD trong thời gian cho vay, thực hiện các hoạt động như kiểm tra hồ sơ khách hàng, đối chiếu thông tin với thực tế, theo dõi dòng tiền và xử lý các trường hợp vi phạm hợp đồng quá trình sử dụng vốn và theo dõi thực hiện các điều khoản cụ thể đã thoả thuận trong hợp đồng, kịp thời phát hiện những vi phạm để có những ứng xử kịp thời, theo dõi và ghi nhận việc thực hiện quy trình tín dụng của ngân hàng tại các bộ phận có liên quan.

- Thu nợ: Khách hàng vay có nghĩa vụ trả nợ và trách nhiệm về khoản vay của mình cho ngân hàng hoàn thành nghĩa vụ trả nợ đúng hạn và đầy đủ như trong cam kết theo hợp đồng tín dụng. Có những cách thu nợ sau tùy vào thỏa thuận của khách hàng với ngân hàng:

+ Thu cả lãi lẫn gốc một lần ở kỳ hạn cuối cùng trả nợ.

+ Thu nợ và gốc 1 lần khi đến hạn thanh toán còn lãi thu định kỳ

+ Thu nợ gốc và lãi theo từng kỳ hạn.

- Sau khi thu nợ xong thì sẽ tiến hành thanh lý hợp đồng. Hoàn tất thủ tục và đóng hồ sơ. Hồ sơ sẽ được lưu trữ tại phòng kho của phòng giao dịch Võ Văn Ngân trong vòng 5 năm với khoản vay ngắn hạn và 10 năm đối với khoản vay trung hạn, 15 năm với khoản vay dài hạn. ( Thời gian lưu trữ hồ sơ được quy định tại: Thông tư số 22/2011/TT-NHNN)

- Sau khi cho vay xong thì ngân hàng sẽ tiến hành đánh giá chất lượng khoản vay từ đó có dữ liệu để dự toán nâng cấp xây dựng hệ thống phương án cho vay.

- Việc phân loại khoản vay sau khi đánh giá lại tín dụng được thực hiện dựa trên nhiều yếu tố như chất lượng tín dụng, khả năng kinh doanh của khách hàng, quy mô khoản vay và khả năng thu hồi. Tiêu chí phân loại này có thể khác nhau giữa các ngân hàng, tùy thuộc vào quy mô và năng lực quản lý của từng ngân hàng. Tại các ngân hàng có quy mô nhỏ như VietBank, công việc này thường được giao cho một nhóm nhân viên chuyên trách tại phòng tín dụng.

- Đối với các khoản vay quá hạn, các biện pháp thu hồi nợ sẽ được siết chặt. Ngân hàng có thể lựa chọn một trong hai hướng xử lý: tích cực khai thác các

nguồn lực của khách hàng để thu hồi nợ hoặc tiến hành thanh lý tài sản đảm bảo (nếu có).

## 2.3 Tình hình cho vay tín dụng cho khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023

### 2.3.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của VietBank – PGD Võ Văn Ngân.

Bảng 2.1: Kết quả HĐKD của VietBank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021- 2023

(Đvt: tỷ đồng)

STT	Chỉ tiêu hoạt động kinh doanh	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Dư nợ thời điểm	194.43	206.69	233.66
2	Huy động thời điểm	330.53	264.42	397.23
3	Tổng thu nhập hoạt động	11.67	12.81	15.42
4	Tổng thu nhập lãi thuần	9.33	10.25	12.34
5	Tổng chi phí hoạt động	6.42	5.16	5.40
6	Tỷ lệ CPHĐ/TNHD ( CIR )	55.00%	40.30%	35%
7	Tổng chi phí dự phòng	2.61	3.08	4.07
8	Tỷ lệ CPDP/TNLT	28%	30%	33%
9	Lợi nhuận trước thuế	11.97	14.83	18.29

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

#### - Tình hình tăng trưởng dư nợ:

Qua bảng 2.1 cho thấy, tăng trưởng dư nợ của VietBank Võ Văn Ngân liên tục tăng trong 3 năm vừa qua với tốc độ tăng trưởng trung bình 10%. Cụ thể năm 2022 đạt 206.69 tỷ đồng tăng 12.26 tỷ đồng so với năm 2021 là 194.43 tỷ đồng đạt tốc độ tăng trưởng là 6%. Và dư nợ tiếp tục tăng trưởng mạnh đến năm 2023 tăng 26.97 tỷ đồng với tốc độ 13%.

#### - Tình hình huy động vốn:

Tổng huy động vốn hay tổng tiền gửi của khách hàng tại VietBank Võ Văn Ngân thì có sự tăng giảm ở trong giai đoạn 2021 – 2023, với tốc độ tăng trưởng trung bình đạt 35%. Cụ thể, tổng tiền gửi khách hàng VietBank Võ Văn Ngân năm 2022 đạt 264.42 tỷ đồng giảm 66.11 tỷ đồng so với năm 2021 tương đương giảm 20% so với cùng kỳ. Đến năm 2023, tiền gửi của khách hàng tăng 132.81 tỷ đồng đạt 397.23 tỷ đồng tương đương tăng 50% so với cùng kỳ năm 2022.

#### - Tình hình kết quả kinh doanh:

Thu nhập hoạt động của VietBank Võ Văn Ngân trong giai đoạn 2021 – 2023 gia tăng liên tục với tốc độ bình quân là 15%. Bên cạnh đó, nhờ việc tối ưu hóa mô hình vận hành của PGD và số hóa tất cả quy trình bán hàng và vận hành, đã giúp VietBank Võ Văn Ngân quản trị được chi phí hiệu quả, tỷ lệ chi phí trên

thu nhập hoạt động (CIR) được cắt giảm liên tiếp qua các năm với chi phí các giảm còn 35% ở năm 2023.

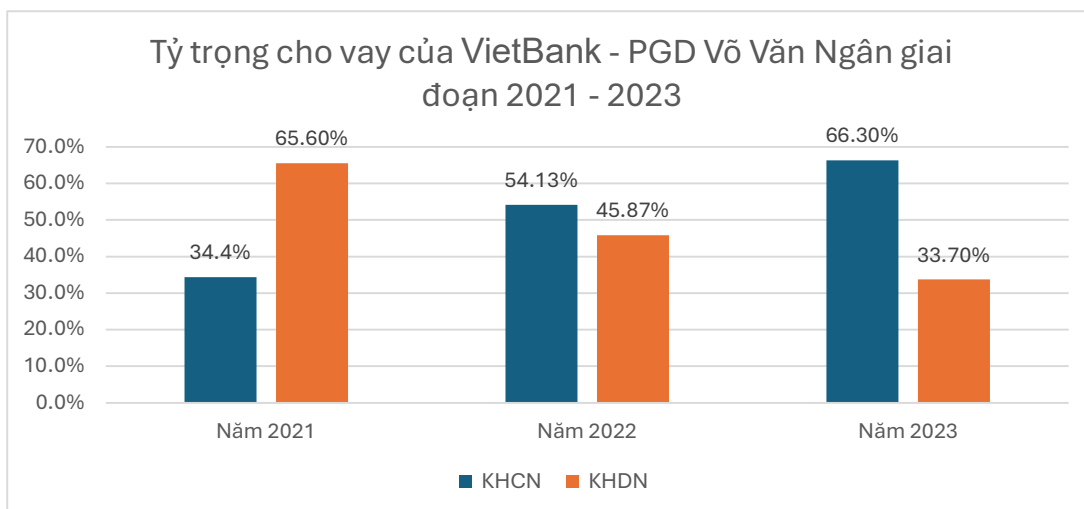
Điều này đã giúp cho lợi nhuận trước thuế tại VietBank Võ Văn Ngân trong giai đoạn này tăng trưởng bền vững với tốc độ tăng trưởng đạt hơn 20% mỗi năm. Ở năm 2022, VietBank PGD - Võ Văn Ngân đạt 14.83 tỷ đồng, tăng 2.86 tỷ đồng so với năm 2021 và tiếp tục tăng 3.86 tỷ đồng vào năm 2023 đạt 18.29 tỷ đồng.

*Bảng 2.2: Tình hình cho vay tại VietBank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 -2023 (Đvt: tỷ đồng)*

Dư nợ cho vay	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng
<b>KHCN</b>	66.88	34.4%	111.88	54.13%	154.92	66.30%
<b>KHDN</b>	127.55	65.60%	94.81	45.87%	78.74	33.70%
<b>Tổng dư nợ</b>	194.43	100%	206.69	100%	233.66	100%

*(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)*

Nhìn vào bảng 2.2, tổng dư nợ đạt cao nhất ở năm 2023 đạt 233.66 tỷ đồng với năm dư nợ thấp nhất là năm 2021 đạt 194.43 tỷ đồng ở năm 2021. Trong đó tại năm 2022, tổng dư nợ đạt 206.69 tỷ đồng tăng 12.26 tỷ đồng so với năm 2021 tương đương tăng 6% và so với năm 2023 thì tăng 26.97 tỷ đồng tăng 13% so với cùng năm 2022.



*Biểu đồ 2. 1: Tỷ trọng cho vay của VietBank – PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 - 2023 (Đvt: %)*

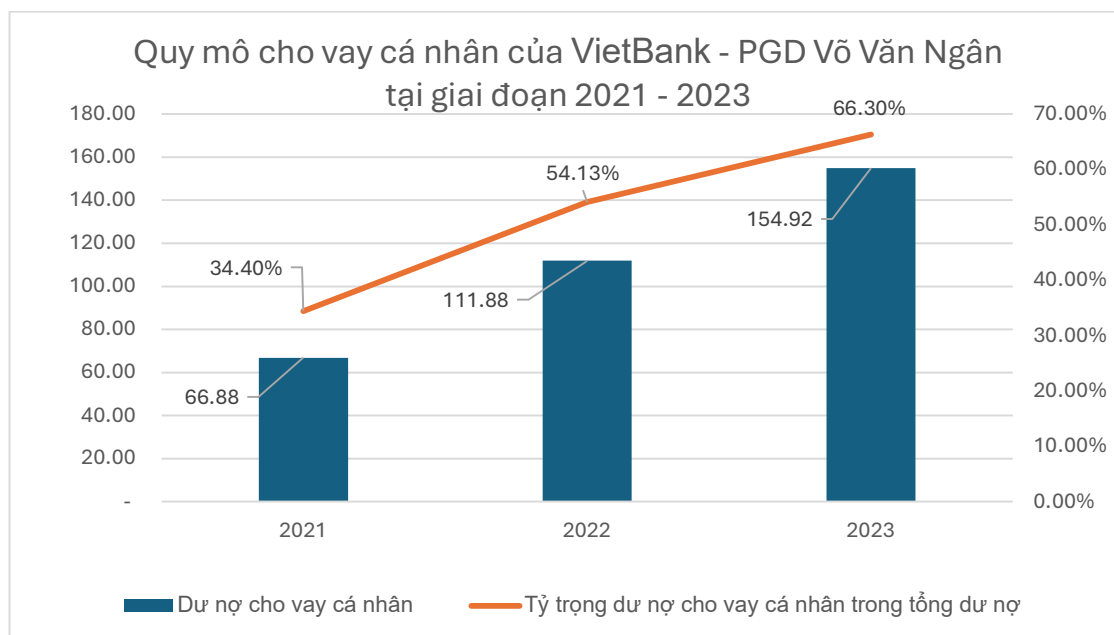
(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Ở biểu đồ 2.1, Tỷ trọng cho vay của VietBank – PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023, có sự chuyển dịch cơ cấu tệp khách hàng của PGD Võ Văn Ngân ở năm 2021 chuyển dịch dần sang từ KHDN sang KHCN, từ năm 2021 tỷ trọng KHDN đạt 65.60% và giảm dần qua các năm đến năm 2023 chỉ còn 33.7%. Và thay vào đó tăng tỷ trọng KHCN tăng dần từ 34.4% ở năm 2021 đến 66.30% năm 2023.

Sự chuyển dịch này cho thấy ở VietBank – PGD Võ Văn Ngân có thể đa dạng hóa được nguồn thu nhập không bị phụ thuộc vào một nhóm khách hàng nhất định bởi vì KHDN vay với những món vay rất cao thường là trung và dài hạn để đầu tư vào các dự án hoặc mở rộng quy mô kinh doanh của doanh nghiệp. Điều này có thể giảm rủi ro và tăng trưởng thị trường KHCN khi VietBank – PGD Võ Văn Ngân khai thác một thị trường mới. Hành trình 3 năm chuyển đổi đã giúp cho VietBank – PGD Võ Văn Ngân ngày càng phát triển và linh hoạt với thị trường “Hậu Covid” giai đoạn 2021 – 2022, và năm 2023 phức tạp cả về chính trị, kinh tế, xã hội cả ở trong nước và ngoài nước.

### 2.3.2 Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại VietBank – PGD Võ

Văn Ngân:



Biểu đồ 2. 2: Quy mô cho vay cá nhân của VietBank - PGD Võ Văn Ngân tại giai đoạn 2021 – 2023 (Đvt: Tỷ đồng, %)

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Theo biểu đồ 2.2, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân của VietBank - PGD Võ Văn Ngân có xu hướng tăng mạnh về tỷ trọng từ 34.40% ở năm 2021 tăng đến 54.13% ở năm 2022 và đến 2023 tỷ trọng vẫn có xu hướng tăng lên 66.30%. Cụ thể dư nợ cho vay KHCN năm 2021 đạt 66.88 tỷ đồng chiếm 34.40% so với tổng dư nợ thì đến năm 2023 đạt 154.92 tỷ đồng chiếm 66.30% so với tổng dư nợ vay khách hàng là 233.66 tỷ đồng. Điều này là một trong những nguyên nhân quan trọng góp phần làm tăng hơn 20% lợi nhuận trước thuế của PGD.

Bảng 2.3: Tăng trưởng và tỷ trọng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của VietBank – PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023 (Đvt: Tỷ đồng, %)

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Dư nợ cho vay cá nhân	66.88	111.88	154.92
Tăng trưởng dư nợ cho vay cá nhân	-	45.00	43.04
Tổng dư nợ cho vay	194.43	206.69	233.66
Tỷ trọng dư nợ cho vay cá nhân trong tổng dư nợ	34.40%	54.13%	66.30%

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Bảng 2.3, cho thấy quy mô và tỷ trọng dư nợ cho vay cá nhân trong tổng dư nợ của VietBank - PGD Võ Văn Ngân trong giai đoạn 2021 đến 2023 tăng trưởng đều qua các năm.

Cụ thể, dư nợ cho vay KHCN năm 2021 đạt 66.88 tỷ đồng tăng và tăng trưởng mạnh mẽ xấp xỉ 70% tương đương 45 tỷ đồng năm 2022 đạt 111.88 tỷ đồng và đến năm 2023 thì tuy dư nợ tăng trưởng 43.04 tỷ đồng cũng gần giống như tăng trưởng dư nợ của năm 2022 nhưng đã không còn tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ như trước chỉ còn tăng 38% so với cùng kỳ. Có thể thấy ở giai đoạn 2023 phòng giao dịch có thể đạt đến một ngưỡng nhất định, khi năm 2022 phát triển mạnh mẽ thần tốc, đến năm 2023 cũng có tăng trưởng dư nợ nhưng mà dành thời gian nhiều hơn vào việc quản lý và kiểm soát hồ sơ của mình, tránh chạy theo tăng trưởng dư nợ một cách đầy rủi ro.

Qua đây cho thấy, cho vay khách hàng cá nhân tại VietBank - PGD Võ Văn Ngân đã phát triển mạnh mẽ, tăng trưởng hơn gấp đôi so với quy mô năm 2021, điều này đã thúc đẩy kết quả kinh doanh giai đoạn 2021 - 2023 của VietBank – PGD Võ Văn Ngân đạt nhiều kết quả ấn tượng và gặt hái nhiều thành công nhất định.

VietBank – PGD Võ Văn Ngân đã thúc đẩy cho vay khách hàng cá nhân ở nhiều lĩnh vực khác nhau, tập trung mạnh về việc thu hút khách hàng cá nhân vay vốn, phát triển các sản phẩm cho vay có khả năng sinh lời và tài sản bảo đảm tốt. Một phần nữa là sự dịch chuyển từ tệp khách hàng doanh nghiệp sang tệp khách hàng cá nhân. Vì tệp khách hàng doanh nghiệp của PGD không được tốt, cần phải cơ cấu lại vẫn giữ khách hàng cũ và chuyển dịch dần sang thị trường mới khi có các chính sách và các sản phẩm hấp dẫn từ hội sở ban hành, phải thích nghi và thay đổi với môi trường cạnh tranh như hiện tại.

*Bảng 2.4: Cơ cấu cho vay theo mục đích sử dụng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của VietBank – PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023 (Đvt: Tỷ đồng, %)*

Danh mục cho vay khách hàng cá nhân	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng
<b>Cho vay tiêu dùng</b>	6.69	10%	22.38	20%	30.98	20%
<b>Cho vay kinh doanh</b>	21.40	32%	50.35	45%	92.95	60%
<b>Cho vay mua ô tô</b>	3.34	5%	5.59	5%	7.75	5%
<b>Cho vay bất động sản</b>	35.45	53%	33.56	30%	23.24	15%
<b>Tổng dư nợ cho vay cá nhân</b>	66.88	100%	111.88	100%	154.92	100%

*(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)*

Là một ngân hàng TMCP chú trọng với phân khúc KHCN thì ngân hàng VietBank nói chung và VietBank – PGD Võ Văn Ngân nói riêng luôn chú trọng và phát triển phân khúc KHCN trong giai đoạn vừa qua. Các sản phẩm cho vay KHCN tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân có thể kể đến như Cho vay tiêu dùng, cho vay kinh doanh, cho vay mua ô tô, cho vay bất động sản.

Bảng 2.4 trình bày danh mục cho vay khách hàng cá nhân tại VietBank – Võ Văn Ngân theo cơ cấu từng mục đích sử dụng vốn, qua đó có thể thấy tổng quan có sự chuyển dịch từ cho vay bất động sản chuyển sang cho vay tiêu dùng và cho vay kinh doanh. Cụ thể cho vay bất động sản năm 2021 đạt 35.45 tỷ đồng dư nợ và chiếm 53% tỷ trọng toàn danh mục nhưng lại giảm dần tỷ trọng 30% vào năm 2022 và chỉ còn 15% tỷ trọng so với toàn danh mục ở năm 2023, điều này cho thấy thị trường bất động sản mà PGD – Võ Văn Ngân không được hoạt động hiệu quả trong giai đoạn 2022 – 2023 rất ảm đạm và thặng trầm.

Ở năm 2021, bước ra khỏi đại dịch Covid – 19, thị trường bất động sản có nhiều cơ hội phục hồi và phát triển khi nền kinh tế trong nước đã bắt đầu duy trì đà phục hồi, các hoạt động sản xuất được đẩy mạnh, chuỗi cung ứng, kinh doanh được khơi thông. Đặc biệt, sau khi triển khai thực hiện Nghị quyết số 128/NQ-CP ngày 11/10/2021 về thích ứng an toàn, linh hoạt, kiểm soát hiệu quả dịch COVID-19 và Nghị quyết số 11/NQ-CP ngày 30/01/2022 của Chính phủ về Chương trình phục hồi và phát triển kinh tế - xã hội, hầu hết các ngành, lĩnh vực, địa phương đã bước vào xu hướng phục

hồi và tăng trưởng trở lại. Hơn hết, nhiều giải pháp đồng bộ để bảo đảm nguồn cung, ổn định giá xăng dầu, lương thực, thực phẩm, duy trì ổn định mặt bằng lãi suất, tỷ giá. Những nguyên nhân chủ quan và khách quan này góp phần làm thị trường BĐS nói chung và ngân hàng VietBank – Võ Văn Ngân nói riêng có thể tham gia thị trường BĐS.

Đến năm 2022 – 2023, Hàng loạt các chính sách thắt chặt về tín dụng, trái phiếu doanh nghiệp cùng lãnh đạo một số doanh nghiệp vướng vào lao lý như Tập đoàn Tân Hoàng Minh phát hành 9 đợt trái phiếu sai quy định của pháp luật, Tập đoàn Vạn Thịnh Phát và các bị can đã làm cơ quan nhà nước có sự thay về quy định luật trái phiếu 08/2023/NĐ-CP và luật đất đai 31/2024/QH15 sau một thời gian tham khảo và ban hành.

Việc thay đổi cơ cấu tỷ trọng từ cho vay bất động sản của KHCN sang vay kinh doanh từ 32% năm 2021 tăng dần lên 60% ở năm 2023 và vay tiêu dùng từ 10% lên 20% ở cả năm 2022 và 2023. Cho vay mua ô tô thì không đáng kể chỉ khoảng 5% và tỷ trọng này được giữ qua các năm.

Từ đó có thể thấy được, danh mục cho vay khách hàng cá nhân tại VietBank – Võ Văn Ngân với cơ cấu đặc thù, cạnh tranh, năng động bền vững nhưng cũng đầy tính linh hoạt và sáng tạo. Thay đổi và thích nghi theo nền kinh tế của thị trường bây giờ tập trung vào 2 nhóm chính đó là cho vay tiêu dùng và cho vay kinh doanh. Nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân tại VietBank – Võ Văn Ngân đa phần có TSBĐ. Dư nợ các khoản nợ vay có TSBĐ luôn chiếm phần lớn với tỷ trọng trên 90% so với dư nợ cá nhân.

Trong đó vay tiêu dùng và vay kinh doanh, là hai sản phẩm vay đều có TSBĐ, bằng lương và loại hình kinh doanh ổn định, hạn chế tối đa RRTD của VietBank – PGD Võ Văn Ngân. Hỗ trợ cho PGD Võ Văn Ngân đạt được kết quả cao ở mảng khách hàng cá nhân phát triển đều trong hai năm vừa qua.

VietBank – PGD Võ Văn Ngân giảm tỷ trọng cho vay bất động sản cũng như các khoản vay không có TSBĐ, do những sản phẩm này được đánh giá là khá rủi ro trong tình hình hiện tại. Vì thế, các khoản vay cá nhân này chỉ được áp dụng với đối tượng là cán bộ nhân viên đã có thâm niên công tác tại ngân hàng. Điều này cũng là một chính sách phúc lợi cho các nhân viên của ngân hàng.

Bảng 2.5: Cơ cấu cho vay theo thời hạn của dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của VietBank – PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023 (Đvt: Tỷ đồng, %)

Cơ cấu cho vay KHCN theo thời hạn	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		2022/2021		2023/2022	
	Dư nợ	Tỷ trọng %	Dư nợ	Tỷ trọng %	Dư nợ	Tỷ trọng %	Tuyệt t đối	Tươn g đối	Tuyệt t đối	Tươn g đối
<b>Nợ ngắn hạn</b>	28.09	42.0 %	72.72	65.0 %	123.9	80.0 %	44.6	159%	51.2	70%
<b>Nợ trung và dài hạn</b>	38.79	58.0 %	39.16	35.0 %	30.98	20.0 %	0.37	1%	(8.17 )	-21%
<b>Tổng cho vay cá nhân</b>	66.88	100 %	111.8	100 %	154.9	100 %	45.0	67%	43.0	38%

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Chính vì có sự chuyển dịch từ cho vay bất động sản sang cho vay tín dụng và vay kinh doanh nên dư nợ cũng có sự chuyển dịch nợ trung và dài hạn sang nợ ngắn hạn. Cụ thể, nợ trung và dài hạn giảm dần tỷ trọng từ 58% năm 2021 sang năm 2023 chỉ còn 20% và ngược lại nợ ngắn hạn tỷ trọng tăng cao từ 42% ở năm 2021 đến năm 2023 tăng lên 80% gần xấp xỉ hơn hai lần so với năm 2021. Điều này cho thấy, ba năm gần đây VietBank – PGD Võ Văn Ngân nhu cầu cho vay nợ ngắn hạn ngày càng gia tăng.

Nhìn chung năm 2022 so với năm 2021 tổng các cơ cấu khoản vay cá nhân đều tăng trưởng, tăng cao nhất là khoản vay ngắn hạn từ 28.09 tỷ đồng tăng 44.6 tỷ đồng tương đương tăng trưởng 159% so với cùng kỳ đạt 72.72 tỷ đồng vào năm 2022. Và tiếp tục tăng trưởng dư nợ cho vay KHCN ngắn hạn lên 51.2 tỷ đồng từ 72.72 tỷ đồng thành 123.9 tỷ đồng vào năm 2023 tốc độ tăng trưởng đạt 70% so với năm 2022. Khoản vay trung hạn và dài hạn thì giảm dần đều với 38.79 tỷ đồng vào năm 2021 và giảm dần xuống còn 30.98 tỷ đồng vào năm 2023, tương ứng giảm tỷ trọng từ 58% xuống còn 20%.

Sự thay đổi này cũng được tương ứng theo tình hình tăng trưởng của thế giới khi vào năm 2022, kinh tế toàn cầu chứng kiến lạm phát gia tăng, giá dầu, nguyên vật liệu tăng cao vì cuộc chiến Nga – Ukraine.

Năm 2021 kết thúc, Việt Nam đạt được nhiều thành tựu về chống dịch nhưng ảnh hưởng của các gói hỗ trợ, cung tiền tăng cao làm cho lạm phát tăng nhanh. Sự điều hành của Đảng, Chính Phủ và NHNN nỗ lực điều hành chính sách tiền tệ, có xu hướng thắt chặt tiền tệ, để nỗ lực giữ giá trị tiền. Sự phối hợp nhịp nhàng giữa NHNN và NHTM nói chung cũng như Ngân hàng VietBank nói riêng, tạo tiền đề tăng trưởng và đạt được những thành tựu trong năm 2022. Hoạt động ổn định, lành mạnh, nợ xấu tiềm ẩn tăng nhưng trong tầm kiểm soát, năng lực tài chính được củng cố.

Năm 2023 là năm đặc biệt quan trọng đối với nền kinh tế Việt Nam, khi vào năm này, ảnh hưởng bởi các sự kiện vĩ mô, địa chính trị xung đột Nga – Ukraine, căng thẳng Trung Quốc - phương Tây về vấn đề Đài Loan, ... Khiến cho khó khăn trong việc xuất nhập khẩu, giá xăng dầu, lương thực tăng, lạm phát tăng cao và ở Việt Nam xử lý hàng loạt vụ án có tính chất đặc biệt nghiêm trọng được xử lý nổi bật nhất là vụ án Tập đoàn Vạn Thịnh Phát và ngân hàng SCB, Tập đoàn Tân Hoàng Minh lừa đảo hơn 8.000 tỷ đồng, vụ án FLC, ... Khiến cho tâm lý người dân lo lắng, doanh nghiệp không có đơn hàng để duy trì hoạt động, người lao động bị mất việc làm. Năm 2023 là một năm đầy khó khăn và thách thức đối với nền kinh tế Việt Nam nói chung và ngành ngân hàng nói riêng. Cần phải phân hóa cơ cấu và quản lý rủi ro một cách hợp lý.

### 2.3.3 Chất lượng tín dụng KHCN tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân

Bảng 2. 6: Cơ cấu cho vay theo nhóm nợ cho vay khách hàng cá nhân của VietBank – PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023 (Đvt: Tỷ đồng, %)

Nhóm nợ KHCN	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng	Dư nợ	Tỷ trọng
<b>Nhóm 1</b>	65.08	97.30%	108.53	97.00%	152	98%
<b>Nhóm 2</b>	0.74	1.10%	1.90	1.70%	1.32	0.85%
<b>Nhóm 3</b>	0.13	0.20%	0.22	0.20%	0.77	0.50%
<b>Nhóm 4</b>	0.13	0.20%	0.34	0.30%	0.39	0.25%
<b>Nhóm 5</b>	0.80	1.2%	0.90	0.80%	0.62	0.40%
<b>Tổng dư nợ cho vay cá nhân</b>	66.88	100.0%	111.88	100.00%	154.92	100%

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Bảng 2.6 Trình bày cơ cấu cho vay theo nhóm nợ tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân trong giai đoạn 2021 – 2023, qua đó cho thấy nợ nhóm 1 chiếm tỷ trọng trung bình 97.5% so với tổng dư nợ vay cá nhân và tỷ lệ được duy trì ổn định trong các năm, điều này cho thấy ngân hàng rất quan tâm trong công tác quản trị chất lượng của cho vay khách hàng cá nhân, chất lượng tín dụng tốt, rủi ro thấp và hoạt động kinh doanh hiệu quả của ngân hàng VietBank – PGD Võ Văn Ngân.

Bên cạnh đó, nợ nhóm 2 và nợ xấu được kiểm soát ở mức cho phép (dưới 3%) trong giai đoạn 2021 – 2023. Kết quả đạt được là do PGD luôn chú trọng công tác rủi ro tài chính, kiểm soát chặt chẽ ngay từ những ngày đầu tiếp cận khách hàng. Với nguồn khách hàng tốt và cơ cấu danh mục sản phẩm cho vay đặc thù như trên. PGD Võ Văn Ngân đã đạt được QTRR và giúp mảng cho vay khách hàng cá nhân tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân luôn tăng trưởng hiệu quả và an toàn.

Nhận thấy rằng nợ đủ tiêu chuẩn chiếm phần lớn trong tỷ trọng dư nợ cho vay KHCN. Nó cho thấy được rằng PGD Võ Văn Ngân có sự quan tâm và quản lý rất chặt

chê qua chất lượng dư nợ. Điều này cũng được biểu hiện cách cấp lãnh đạo quản lý, tạo ra các công cụ quản lý hồ sơ trên Google Doc, các nhân viên phải tuân thủ, cập nhật đúng giờ, đúng lúc, kịp thời để mọi người có thể nắm bắt tình hình hồ sơ và xử lý cơ cấu lại nợ.

*Bảng 2.7: Cơ cấu cho vay theo nhóm nợ cho vay khách hàng cá nhân của VietBank – PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023 (Đvt: Tỷ đồng, %)*

Chỉ tiêu	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
<b>Dư nợ quá hạn</b>	1.81	3.36	4.65
<b>Tỷ lệ nợ quá hạn</b>	2.70%	3.00%	2.00%
<b>Dư nợ xấu</b>	1.07	1.45	1.78
<b>Tỷ lệ nợ xấu</b>	1.60%	1.30%	1.15%
<b>Tổng dư nợ cá nhân</b>	66.88	111.9	154.9

*(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)*

Tình hình dư nợ quá hạn và dư nợ xấu tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân trong giai đoạn 2021 – 2023 được thể hiện ở bảng 2.7 có sự biến động qua các năm, nhưng nhìn chung tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu so với tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân vẫn nằm trong phạm vi được chấp nhận theo quy định của NHNN.

Năm 2022 là một năm mà tỷ lệ nợ quá hạn có dấu hiệu tăng trong giai đoạn 2021 – 2023. Cụ thể tỷ lệ dư nợ quá hạn năm 2021 đạt 2.70% và tăng 0.20% so với năm 2022, tới năm 2023 giảm 0.90% chỉ còn 2.00%. Tuy tỷ lệ nợ quá hạn có nợ tăng giảm qua các năm nhưng tỷ lệ nợ xấu thì được giảm dần đều qua các năm từ 1.60% năm 2021 giảm xuống còn 1.15% năm 2023. Ở giai đoạn này vẫn còn đang cơ cấu lại thời gian trả nợ cho các khách hàng trong giai đoạn dịch Covid bị ảnh hưởng theo thông tư Thông tư 02/2023/TT-NHNN Quy định về việc cơ cấu lại thời hạn trả nợ và giữ nguyên nhóm nợ cho các khoản nợ của khách hàng bị ảnh hưởng bởi dịch COVID-19. Mục tiêu hỗ trợ khách hàng vượt qua khó khăn do dịch bệnh gây ra, đồng thời góp phần ổn định hệ thống ngân hàng.

Nhìn chung, các tỷ lệ nợ quá hạn và tỷ lệ nợ xấu ổn định và giảm dần. Tuy nhiên phương pháp phân loại nhóm nợ hiện tại chưa phản ánh hết được nợ xấu tiềm ẩn. VietBank – PGD Võ Văn Ngân phân loại nhóm nợ theo định lượng mà chưa thực hiện phương pháp định tính.

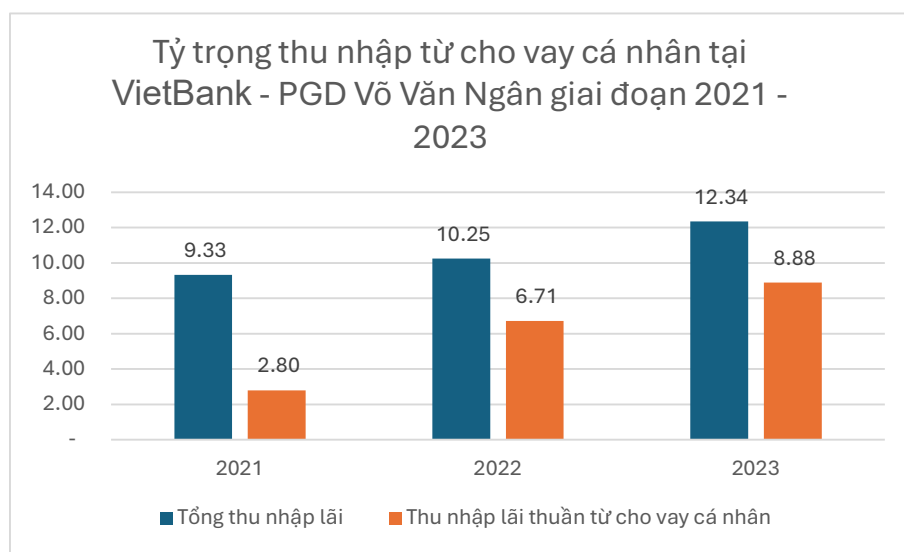
Một vấn đề khác hơn nữa là khiến VietBank – PGD Võ Văn Ngân e ngại khi cho vay là các thủ tục liên quan đến việc cho vay và việc xử lí nợ gặp rất nhiều khó khăn. Khi xảy ra sự việc, thì bên cố vấn pháp lý, bên vận hành tuân thủ và bên ban hành và phát triển sản phẩm thường xuyên xảy ra các vấn đề mà quyền hạn xử lý của các bên có mâu thuẫn với nhau, làm cho bên bộ phận tín dụng e dè khi cho vay.

### 2.3.4 Hiệu quả cho vay KHCN tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân

Bảng 2.8: Hiệu quả cho vay theo khách hàng cá nhân của VietBank – PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023 (Đvt: Tỷ đồng, %)

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
<b>Tổng thu nhập lãi thuần</b>	9.33	10.25	12.34
<b>Thu nhập lãi thuần từ cho vay cá nhân</b>	2.80	6.66	8.88
<b>Tỷ trọng thu nhập lãi thuần từ cho vay cá nhân / tổng thu nhập lãi</b>	30%	65%	72%
<b>Tổng dư nợ cho vay cá nhân</b>	66.88	132.80	146.60
<b>Tỷ suất sinh lời từ cho vay cá nhân</b>	4.19%	5.02%	6.06%

(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)



Biểu đồ 2.3: Tỷ trọng thu nhập từ cho vay cá nhân tại VietBank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 - 2023 (Đvt: Tỷ đồng)

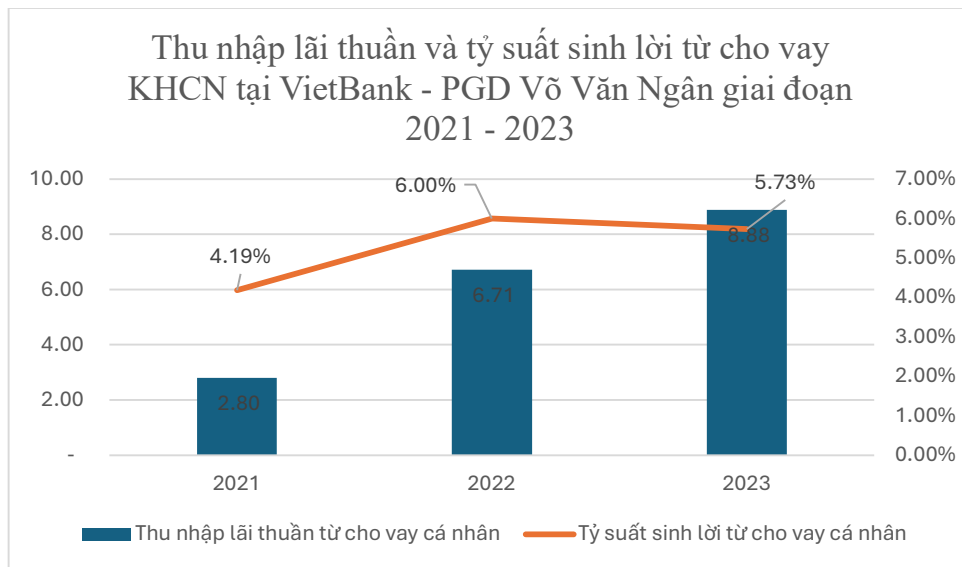
(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)

Biểu đồ 2.3, thể hiện lợi nhuận từ cho vay khách hàng cá nhân tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023, cho thấy rằng thu nhập từ mảng bán lẻ có sự tăng trưởng vượt bậc qua các năm. Cụ thể, thu nhập lãi từ cho vay khách hàng cá nhân năm 2021 chỉ đạt 2.80 tỷ đồng và tăng trưởng mạnh xấp xỉ 2.5 lần ở năm 2022 đạt 6.71 tỷ đồng và tiếp tăng đến 8.88 tỷ đồng. Mặc dù ở thời kỳ nền kinh tế khó khăn, khi lạm phát tăng cao do gián đoạn chuỗi cung ứng và lương thực, thực phẩm liên quan chính đến ngành nghề kinh doanh của các khách hàng kinh doanh cá nhân như: cám gà, cám vịt, các thức ăn bổ sung, phân bón cây cao su, ... khiến giá đầu vào, vật

liệu tăng cao làm ảnh hưởng đến chi phí và giá cả của các hộ kinh doanh. Tuy là có những tác động tiêu cực như thế nhưng mà thu nhập lãi thuần từ cho vay cá nhân hay là tổng thu nhập lãi đều tăng trưởng, điều này cho thấy thị trường tuy ảm đạm nhưng mà hộ kinh doanh vẫn có thể kinh doanh tốt và có nhu cầu phát triển thêm quy mô của mình.

So sánh với tổng thu nhập từ lãi, tỷ trọng thu nhập lãi từ cho vay cá nhân tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân cũng gia tăng từ đóng góp 30% so với tổng thu nhập thì tới năm 2023 đã tăng trưởng lên 72% tổng thu nhập từ lãi của VietBank – PGD Võ Văn Ngân.

Có thể thấy rằng, ngân hàng VietBank đã bắt đầu tập chung và chuyển hướng đi mới của mình, tập trung và chú trọng công tác phát triển hoạt động ngân hàng cốt lõi, đặc biệt là ngân hàng bán lẻ, đóng góp đáng kể vào lợi nhuận hoạt động của ngân hàng vào hai năm 2022 và 2023.



*Biểu đồ 2.4: Thu nhập lãi thuần và tỷ suất sinh lời từ cho vay KHCN tại VietBank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 – 2023 (Đvt: Tỷ đồng, %)*

*(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)*

Biểu đồ 2.4, cho thấy tỷ suất sinh lời cho vay khách hàng cá nhân tại đơn vị cũng gia tăng đều qua các năm. Cụ thể, tỷ suất sinh lời cho vay khách hàng cá nhân năm 2021 đạt 4.19% và tăng lên 6% vào năm 2022 và đạt còn 5.73% vào năm 2023. Mặc dù kinh tế vi mô và vĩ mô Việt Nam chịu ảnh hưởng tiêu cực từ việc thay đổi luật đất

đại, các vụ án kinh tế rúng động, ... nhưng tỷ suất sinh lợi sinh lợi của cho vay khách hàng cá nhân vẫn tăng dần từng năm.

Qua đó, cho thấy VietBank – PGD Võ Văn Ngân đã hoàn thiện nhiệm vụ đặt ra trong chiến lược phát triển bền vững và ổn định trong 3 năm vừa qua. Điều này cũng chính nhờ sự nhanh chóng thích nghi và thay đổi, vạch rõ chiến lược mục tiêu và khách hàng cụ thể, mô hình hoạt động rõ ràng áp dụng quy trình hoạt động số hóa, kiểm soát RRTD chặt chẽ và chuyên nghiệp cũng như những nỗ lực không ngừng nghỉ của các nhân viên tín dụng để đạt được kết quả trong giai đoạn 2021 – 2023.

### 2.3.5 Cơ cấu nguồn vốn và dư nợ tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân

*Bảng 2.9: Cơ cấu nguồn vốn và dư nợ tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân (2021 – 2023)*

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Huy động thời điểm	330.53	264.42	397.23
Dư nợ cho vay khách hàng	194.43	206.69	233.66
Dư nợ cho vay khách hàng cá nhân	66.88	111.88	154.92
Tổng dư nợ/ vốn huy động (%) (LDR)	58.82%	78.17%	58.82%
Tổng dư nợ cho vay KHCN/ Vốn huy động (%)	20.24%	42.31%	39.00%

*(Nguồn: Phòng kinh doanh – PGD Võ Văn Ngân)*

Số liệu thống kê tại bảng 2.9 cho thấy, nguồn vốn huy động và tổng dư nợ cho vay khách hàng có sự thay đổi tăng giảm ở các bên. Cụ thể huy động thời điểm xu hướng giảm ở năm 2022 từ 330.53 tỷ đồng ở năm 2021 và giảm 2022 xuống còn 264.42 tỷ đồng và năm 2023 tăng lại 132.81 tỷ đồng, đạt 397.23 tỷ đồng. Dư nợ cho vay khách hàng và dư nợ cho vay khách hàng cá nhân đều có xu hướng tăng lên. Ở năm 2022 đạt 206.69 tỷ đồng tăng 12.26 tỷ đồng so với 2021 và tiếp tục tăng 26.97 tỷ đồng đạt 233.66 tỷ đồng. Và dư nợ cho vay khách hàng cá nhân cũng tăng từ 66.88 tỷ đồng ở năm 2021 tiếp tục tăng trưởng dần đều 154.92 tỷ đồng ở năm 2023.

Tỷ lệ tổng dư nợ cho vay khách hàng trên tổng nguồn vốn huy động đều duy trì ở mức 65%, một mức an toàn vì thấp hơn mức 85% theo quy định tại thông tư 22/2019/TT-NHNN được ngân hàng nhà nước ban hành vào ngày 15 tháng 11 năm 2019.

Trong đó, tổng dư nợ cho vay KHCN trên vốn huy động đang ở mức tầm trung từ 20.24% - 42.31%. Qua đó cho thấy, việc duy trì tỷ lệ tổng dư nợ cho vay khách hàng nói chung hay KHCN nói riêng có thể tăng thêm 60% - 70% sẽ giúp cho VietBank – PGD Võ Văn Ngân giảm thiểu áp lực việc tổn động vốn nhưng vẫn đảm bảo được tỷ lệ an toàn hoạt động của chi nhánh.

## **CHƯƠNG 3: CÁC GIẢI PHÁP NÂNG CAO HIỆU QUẢ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI VIETBANK – PGD VÕ VĂN NGÂN**

### **3.1 Định hướng và tầm nhìn phát triển hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín**

Sau giai đoạn 2021 – 2023, hành trình này VietBank nói chung và PGD – Võ Văn Ngân nói riêng đã chuyển đổi và xây dựng cho mình nền tảng hoạt động kinh doanh vững chắc, hệ thống vận hành, chuyển đổi số và công tác quản trị rủi ro hiệu quả và gặt hái thành công với sự dịch chuyển mô hình kinh doanh cá nhân với hơn 66% danh mục tín dụng. Chi nhánh tăng trưởng mạnh mẽ trong cho vay cá nhân, xu thế tín dụng và thành công trong việc khai thác đa tính năng, tận lực phát triển và cung cấp dịch vụ cho khách hàng.

Ngân hàng VietBank nói chung và PGD – Võ Văn Ngân nói riêng mong muốn sẽ không ngừng sáng tạo và đổi mới để đáp ứng nhu cầu đa dạng của thị trường, đồng thời đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của ngành khoa học công nghệ. Trên cơ sở những bài học kinh nghiệm đã rút ra, VietBank sẽ xây dựng một chiến lược phát triển mới, tập trung vào những ngành nghề có triển vọng tăng trưởng mạnh mẽ, đặc biệt là lĩnh vực công nghệ.

VietBank cam kết đồng hành cùng khách hàng, cung cấp các giải pháp tài chính linh hoạt và tối ưu. Đưa hoạt động cho vay KHCN trở thành một trụ cột quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng, đóng góp đáng kể vào lợi nhuận và sự tăng trưởng bền vững, tiếp tục với tầm nhìn và chiến lược trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu về bán lẻ uy tín nhất tại Việt Nam, hoạt động theo phương châm: "TĂNG TRƯỞNG - AN TOÀN - BỀN VỮNG - HIỆU QUẢ" cùng với giá trị cốt lõi.

Để có thể tiếp tục và kiên trì với hoạt động phương châm này, ngân hàng sẽ đi theo định hướng phát triển của chính phủ, tập trung điều hành tăng trưởng khối lượng và cơ cấu tín dụng hợp lý, đáp ứng nhu cầu vốn tín dụng cho nền kinh tế nhằm góp phần kiểm soát lạm phát, hỗ trợ tăng trưởng và phát triển kinh tế xã hội. Tiếp tục ổn định kinh tế vĩ mô, tăng cao năng suất, chất lượng đi đôi cùng với hiệu quả, tính tự chủ và về sự cạnh tranh của nền kinh tế trong thị trường có độ mở như hiện nay.

Kế hoạch kinh doanh năm 2024 của VietBank bao gồm:

#### ***3.1.1 Nâng cao năng lực tài chính:***

- Tăng vốn điều lệ bằng cách phát hành trái phiếu huy động vốn được ghi nhận vào vốn cấp 2. Đồng thời xây dựng phân khúc khách hàng, giảm tài sản có rủi ro, tăng cường rà soát và quản lý hệ thống nội bộ ngân hàng
- Tăng quy mô tài sản. Mở rộng đối tác chiến lược; phát triển liên kết chiến lược.
- Mở rộng mạng lưới bao phủ trên lãnh thổ Việt Nam
- Tăng trưởng dư nợ vay cá nhân theo nguyên tắc cân đối tỷ lệ tăng trưởng nguồn vốn, đảm bảo an toàn sử dụng vốn và kinh doanh có hiệu quả với tốc độ tăng trưởng kép với lợi nhuận tăng 20% mỗi năm.

### ***3.1.2 Nâng cao năng lực điều hành quản trị***

- Tiếp tục mô hình quản trị khẩu vị rủi ro hạn chế ở mức tối thiểu, nâng cao chất lượng các khoản vay KHCN, đảm bảo và duy trì tỷ lệ nợ xấu, nợ quá hạn thấp trong giới hạn cho phép của ban quản trị hội đồng, đảm bảo các công tác thu hồi nợ một cách đầy đủ và đúng hạn.
- Rà soát, tái cấu trúc mô hình tổ chức, nâng cao hiệu quả hoạt động quản lý.
- Chuẩn hóa dữ liệu và xây dựng hệ thống thông tin, báo cáo đầy đủ kịp thời, phục vụ cho mục đích quản trị, điều hành, giám sát và quản trị rủi ro.
- Triển khai đầy đủ các tiêu chuẩn về an toàn hoạt động của NHNN theo thông tư 41/2016/TT – NHNN và thông tư 13/2018/TT – NHNN theo phương pháp tiêu chuẩn.
- Tối ưu chi phí: Sử dụng các chi phí có hiệu quả, đặc biệt là các chi phí hỗ trợ kinh doanh

### ***3.1.3 Tiếp tục nâng cao chất lượng nhân sự và nâng cao năng lực bán hàng và hỗ trợ kinh doanh***

- Đồng nhất quan điểm phát triển cho vay KHCN như: triển khai mở rộng quy mô đi cùng với đảm bảo chất lượng cho vay, tăng trưởng dư nợ trong phạm vi kiểm soát và quản lý cho vay của hệ thống ngân hàng VietBank; mở rộng và hoàn thiện thêm các cấu trúc danh mục sản phẩm cho vay KHCN đa dạng lại lợi ích tối ưu cho KH và đảm bảo ngân hàng có biên độ lợi nhuận cao, phân tán rủi ro một cách hợp lý, nâng cao chất lượng sản phẩm để có thể phục vụ được khách hàng một cách tốt nhất về. Cố gắng phát triển các công nghệ và quy trình đáp ứng tốt nhu cầu của khách hàng và đúng theo các quy định của pháp luật. Theo đó cải tiến các sản phẩm mà được đẩy mạnh như: cho vay mua nhà, mua ô tô, nghiệp vụ thẻ tín dụng và ngân hàng số, ...

- Tăng cường công tác đào tạo, ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác đào tạo.

- Cải tiến chính sách, xây dựng khóa học đào tạo hợp lý, xây dựng đội ngũ cán bộ nhân viên có nhân lực, tạo môi trường làm việc thân thiện để tạo sự gắn bó của nhân viên....

### **3.2 Một số giải pháp phát triển hoạt động cho vay cá nhân tại Ngân Hàng TMCP Việt Nam Thương Tín- PGD Võ Văn Ngân**

Căn cứ theo cơ sở lý thuyết về những thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay KHCN cũng như đã phân tích ở trên. Tác giả đề xuất nhằm nâng cao hiệu quả cho vay bán lẻ tại VietBank – PGD Võ Văn Ngân. Ngoài việc tiếp tục phát huy các thế mạnh của chi nhánh về danh mục cho vay đặc thù, lãi suất cạnh tranh, sản phẩm hấp dẫn, thủ tục nhanh gọn kèm nhiều dịch vụ ưu đãi.

#### **3.2.1 Đẩy mạnh tăng trưởng quy mô dư nợ cho vay cá nhân**

- Xây dựng lộ trình cụ thể, đặt mục tiêu, KPI hàng tháng, hàng quý, hàng năm, phù hợp với các mục tiêu ngắn hạn, trung và dài hạn về quy mô cũng như là số lượng khách hàng, thị phần mục tiêu ... Có kế hoạch và mục tiêu, phân chia công việc rõ ràng.

- Tạo điều kiện để cán bộ nhân viên phát huy được thế mạnh của mình tùy vào năng lực của mỗi người, mỗi khu vực hoạt động, mỗi tệp khách hàng khác nhau. Toàn thể nhân viên tích cực trong công tác chủ động tìm kiếm, tiếp thị, tư vấn và nắm bắt kịp thời các nhóm khách hàng có nhu cầu vay, uy tín và chất lượng, nhanh chóng và phù hợp với nhu cầu của khách hàng nhất.

#### **3.2.2 Đa dạng hóa các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân**

- Tiếp tục đa dạng hóa các sản phẩm, phát triển các gói vay phù hợp cho nhiều đối tượng khách hàng khác nhau như vay mua nhà, vay tiêu dùng, vay du học, vay mua xe, ...

- Đổi mới sản phẩm, dịch vụ cho vay để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng về tính linh hoạt, đơn giản và tiện lợi.

#### **3.2.3 Cải thiện quy trình và nâng cao chính sách cho vay**

Để cạnh tranh với thị trường ngày càng có tính sáng tạo và đổi mới như hiện nay, thì việc đổi mới và sáng tạo là điều tất yếu để không phải đào thải. Ở đây, với đặc thù

của ngành nghề này thì việc đáp ứng tốt nhu cầu đòi hỏi của khách hàng trong thời gian ngắn nhất, hiệu quả nhất là một điểm cộng được rất nhiều khách hàng tâm.

Vì vậy để nâng cao và tối ưu VietBank – PGD cần làm như:

- Có các quy trình rõ ràng về những yêu cầu của hồ sơ (mỗi một trường hợp mới phát sinh, nên được ghi chú và lưu trữ chung cho các nhân viên cùng nhau tham khảo để tránh gặp các vấn đề pháp lý rắc rối khác lặp lại bởi vì ở mỗi nơi có một chính sách và văn hóa khác nhau)

- Mặt khác, ngân hàng cũng nên công bố rộng rãi đến khách hàng với những thông tin chung về các yêu cầu giấy tờ cần thiết để làm thủ tục thủ tục cho vay có thể được nhanh gọn nhất và cũng giúp cho khách hàng hiểu rõ thêm về dịch vụ và sản phẩm của mình.

- Đầu tư công nghệ số hóa, cho phép khách hàng làm thủ tục vay trực tuyến một cách thuận tiện.

#### **3.2.4 Nâng cao nghiệp vụ nghiệp vụ chuyên môn của các chuyên viên cho vay khách hàng cá nhân**

- Tiếp tục tăng cường đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, kết nối với các bên.

- Về năng lực thẩm định tín dụng, cần đào tạo và bồi dưỡng cán bộ thẩm định tín dụng để nâng cao trình độ, chuyên môn và kỹ năng. Hoàn thiện hệ thống đánh giá rủi ro tín dụng bằng cách áp dụng các mô hình tiên tiến, hiện đại và rút ngắn quy trình thẩm định tín dụng để đơn giản hóa thủ tục, giảm thời gian thẩm định hồ sơ vay vốn.

- Về chất lượng dịch vụ khách hàng, cần nâng cao thái độ phục vụ theo hướng thân thiện và chuyên nghiệp, tăng cường giao tiếp và kết nối với khách hàng qua nhiều kênh khác nhau như website, email, và điện thoại,... cũng như giải quyết khiếu nại của khách hàng một cách nhanh chóng và thỏa đáng để thể hiện sự tôn trọng và trách nhiệm.

### **3.3 Kiến nghị VietBank – CN Hồ Chí Minh**

Sự phát triển của PGD – Võ Văn Ngân phải nói đến có sự đồng hành, hỗ trợ kịp thời và cụ thể từ hệ thống VietBank và VietBank – CN Hồ Chí Minh. Với những nhu cầu của VietBank – PGD Võ Văn Ngân cần được hỗ trợ của Hội sở qua các lĩnh vực như:

- Hoạt động truyền thông: Hội sở cần có sự cập nhật đồng thời và đồng nhất về các thông tin trên toàn hệ thống và sản phẩm đặc thù của các PGD và CN. Để có thể

nổi bật được ưu điểm, rõ ràng khi truyền bá sản phẩm và còn hỗ trợ được nhân viên bán hàng trong việc dễ dàng tư vấn sản phẩm mới.

- Kiến nghị Hội sở xem xét ý kiến PGD – Võ Văn Ngân nên nâng cấp PGD, mở rộng mặt bằng để có thể phục vụ khách hàng đến trực tiếp tại quầy được một cách tốt nhất và tránh khách hàng chờ đợi. Cách này cũng có thể là một cách marketing hiệu quả bởi vì con đường Võ Văn Ngân là một đường lớn của Thủ Đức với nhiều trường học và các công ty công sở ở xung quanh. Đây có thể sẽ là một trong những vị khách tiềm năng mà ngân hàng VietBank có thể nhắm tới.

- Phát triển sản phẩm: Nghiên cứu phát triển thêm nhiều sản phẩm mới phù hợp với đặc trưng của thị trường nhằm tạo ra danh mục sản phẩm đa dạng hơn cho Chi nhánh và PGD trong quá trình tiếp thị đến khách hàng.

- Tăng cường hỗ trợ chi nhánh trong công tác đào tạo đội ngũ cán bộ thông qua các khóa học trong và ngoài nước, tổ chức các cuộc họp trực tuyến giải đáp thắc mắc đối với các chính sách tín dụng, chính sách sản phẩm mới.

## KẾT LUẬN

Hoạt động cấp tín dụng là hình thức cốt lõi đối với các ngân hàng nói chung và VietBank - PGD Võ Văn Ngân nói riêng. Vì chất lượng của khoản tín dụng này ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của chi nhánh, mặt khác nó còn có tác động đến việc kích thích nền kinh tế phát triển, tạo điều kiện cho các KHCN tiếp cận nguồn vốn phục vụ nhu cầu của khách hàng ...

Sự phát triển nhanh chóng của nền kinh tế nghiệp là một trong những yếu tố quan trọng góp phần giúp cho hoạt động cho vay KHCN của các NHTM nói chung và của VietBank - PGD Võ Văn Ngân nói riêng ngày càng phát triển. Đây luôn là một trong những hoạt động luôn chiếm tỷ trọng cao trong dư nợ tín dụng và thu nhập từ tín dụng. Không chỉ mang lại nguồn thu nhập đáng kể cho chi nhánh mà hoạt động cho vay KHCN còn đóng vai trò cho lớn đối với sự phát triển của nền kinh tế thị trường. Giúp kích thích nền kinh tế, tăng tiêu dùng trong nước giúp cho các doanh nghiệp tạo ra được sản phẩm và bán được hàng, đẩy mạnh tiêu thụ và thu được lợi nhuận. Chính vì vậy, hoạt động cho vay KHCN luôn ngày càng phát triển và thể hiện vai trò vô cùng quan trọng trong nền kinh tế của nước nhà.

Đến giai đoạn hiện tại 2022 – 2023, đây là giai đoạn suy thoái của nền kinh tế, đối với ngân hàng vừa có cơ hội cũng như có những thách thức đòi hỏi phải cạnh tranh gay gắt trên thị trường kinh tế. Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân vẫn đang là hoạt động cơ bản, chủ chốt, và mang lại nhiều lợi nhuận lớn đến cho VietBank nói chung và PGD – Võ Văn Ngân nói riêng. Báo cáo thực tập về “Phân Tích Thực Trạng Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Tại Ngân Hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - PGD Võ Văn Ngân” đã khái quát sơ lược về hoạt động cho vay của khách hàng, trong đó có đóng góp một số đề xuất để nâng cao tính hiệu quả của hoạt động cho vay tại chi nhánh.

Qua bài phân tích thực trạng này, có thể thấy được rằng được rằng tuy năm 2021 là giai đoạn cuối của dịch nhưng với sự nỗ lực của đảng, chính phủ và nhà nước cùng với sự điều hành tài tình và xuất sắc của ban lãnh đạo VietBank, sự nỗ lực hết mình của các nhân viên VietBank và cũng như PGD – Võ Văn Ngân nói riêng, năm 2021 là một năm mang đến kết quả tốt sau hậu COVID – 19, các khoản trợ cấp chính phủ, các chính sách ưu đãi thuế và nghị quyết giúp đỡ người dân và doanh nghiệp cùng nhau vượt qua giai đoạn khủng hoảng này như:

- Hỗ trợ bữa ăn cho NLD đang thực hiện "1 cung đường 2 điểm đến" Quyết định 3309/QĐ-TLĐ ngày 01/10/2021.

- Quyết định 28/2021/QĐ-TTg về hỗ trợ NLD, NSDLĐ từ Quỹ BHTN.

- Giảm 30% tiền thuê đất của năm 2021 cho nhiều đối tượng.

- Thông qua gói miễn, giảm thuế TNDN, TNCN, GTGT cho nhiều đối tượng, ngày 19/10/2021, UBTVQH thông qua Nghị quyết 406/NQ-UBTVQH14 về giải pháp nhằm hỗ trợ doanh nghiệp, người dân chịu tác động của dịch COVID-19.

Và còn nhiều những chính sách hỗ trợ khác ...

Có thể thấy rằng, tuy chỉ là một PGD trong hệ thống ngân hàng VietBank nhưng từ đó cũng có thể phản ánh được một phần nào đó về thực trạng chung về cho vay KHCN trên toàn hệ thống. Với các danh mục về sản phẩm cho vay, về cơ cấu nợ, nó gắn liền với rủi ro chặt chẽ, bên cạnh đó là những đội ngũ năng động và nhiệt huyết đã giúp cho VietBank – PGD Võ Văn Ngân đạt được thành quả tích cực về quy mô gia tăng cũng như là chất lượng dư nợ được đảm bảo tốt trong giai đoạn vừa qua.

Qua đó, tác giả đã nói được điểm mạnh mà PGD – Võ Văn Ngân cần phát huy và các điểm chưa tốt cần PGD nâng cấp và cải tiến. Các giải pháp sẽ giúp một phần nào đó phát triển mạnh hơn nữa về mảng cho vay khách hàng cá nhân và tạo được cơ hội hoàn thành xuất sắc các chỉ tiêu được cấp trên giao xuống.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS.TS. Tô Ngọc Hưng, 2019, *Giáo trình tín dụng ngân hàng*, NXB Lao động xã hội.
2. PGS.TS. Nguyễn Văn Vân, 2015, *Giáo trình Luật Ngân Hàng*, NXB Hồng Đức – Hội Luật Gia Việt Nam.
3. GS.TS Nguyễn Văn Tiến, 2012, *Giáo trình Tiền Tệ Ngân Hàng*, NXB Thống Kê.
4. PGS.TS. Trần Thị Xuân Hương, 2013, *Giáo trình Thẩm định tín dụng*, NXB Kinh Tế TP. Hồ Chí Minh.
5. PGS.TS. Trần Thị Xuân Hương, 2012, *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, NXB Kinh tế TP. Hồ Chí Minh.
6. Lê Thị Phương Anh, 2021, *PHÂN TÍCH TÌNH HÌNH, NGHIỆP VỤ CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN CÔNG THƯƠNG VIỆT NAM CHI NHÁNH TIỀN GIANG*, Bài báo cáo thực tập.
7. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, 2024. *Ban hành các sản phẩm KHCN*.
8. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, 2024. *Thông tin chi nhánh*. [<https://www.VietBank.com.vn/chi-nhanh>] [Ngày truy cập: 25 tháng 05 năm 2024]
9. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, 2024. *Cơ cấu tổ chức VietBank* [<https://s.cafef.vn/upcom/vbb-ngan-hang-thuong-mai-co-phan-viet-nam-thuong-tin.chn>] [Ngày truy cập: 25 tháng 05 năm 2024]
10. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, 2024. *Báo cáo tài chính VietBank năm 2021, năm 2022, năm 2023* [<https://www.VietBank.com.vn/quan-he-co-dong/bao-cao-tai-chinh--bao-cao-thuong-nien--ban-cao-bach>] [Ngày truy cập: 25 tháng 05 năm 2024]
11. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, 2024. *Báo cáo đại hội cổ đông VietBank năm 2021, năm 2022, năm 2023* [<https://www.VietBank.com.vn/quan-he-co-dong/dai-hoi-co-dong>] [Ngày truy cập: 25 tháng 05 năm 2024]
12. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín, 2024. *Báo cáo đại hội cổ đông VietBank năm 2021, năm 2022, năm 2023* [<https://www.VietBank.com.vn/quan-he-co-dong/dai-hoi-co-dong>] [Ngày truy cập: 25 tháng 05 năm 2024]
13. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín. *Tin VietBank năm 2021, năm 2022, năm 2023* [[Tin VietBank | VietBank - Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín](#)]