

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM

1.1.1. Khái niệm về hoạt động cho vay tiêu dùng

Cho vay tiêu dùng là hoạt động tín dụng cung cấp các khoản vay nhằm đáp ứng các nhu cầu trong sinh hoạt, tiêu dùng của khách hàng. Khi đó, ngân hàng sẽ cung cấp một khoản tiền phù hợp với nhu cầu chi tiêu của khách hàng trong khoảng thời gian nhất định. Đối tượng khách hàng sử dụng khoản vay là các cá nhân, hộ gia đình. Cùng với các mục đích vay đa dạng nhằm phục vụ nhu cầu đời sống của cá nhân, gia đình như du học, du lịch, mua sắm trang thiết bị, sửa chữa nhà cửa, thanh toán các hóa đơn sinh hoạt,... Nhằm thỏa mãn nhu cầu và mục đích chi tiêu của khách hàng. Với sự thỏa thuận dựa trên nguyên tắc thanh toán gốc và lãi đúng hạn.

Có thể nói hoạt động cho vay tiêu dùng là hoạt động đóng vai trò quan trọng trong đời sống của các cá nhân, hộ gia đình góp phần làm giảm bớt gánh nặng tài chính. Cân bằng chất lượng cuộc sống của cá nhân, hộ gia đình. Mặc dù vậy, cho vay tiêu dùng là hoạt động có tỷ lệ rủi ro khá cao. Hoạt động cho vay tiêu dùng là một sản phẩm của NHTM mang lại giá trị cao trong việc nâng cao hiệu quả hoạt động kinh doanh tại ngân hàng. Cùng với việc điều tiết sự phát triển nhất định của ngân hàng.

1.1.2. Đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng

❖ Quy mô của khoản vay tiêu dùng lớn mặc dù giá trị khoản vay nhỏ:

Nguồn khách hàng của hoạt động cho vay tiêu dùng là các cá nhân, hộ gia đình. Chủ yếu đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng nhanh chóng để chi trả cho các chi phí sinh hoạt phát sinh. Khi khách hàng cần nguồn tiền trong khoảng thời gian ngắn để kịp thanh toán nhu cầu của các mục đích đa dạng như mua sắm, khám bệnh,... Thường thì giá trị của các khoản chi phí này không quá cao tuy nhiên vẫn là trở ngại cho một số cá nhân. Do nguồn tài chính tích lũy của khách hàng chưa đủ để thanh toán các khoản chi phí hiện tại. Cùng với việc phát sinh các chi phí sinh hoạt hàng ngày làm gia tăng chi tiêu. Dẫn đến thiếu hụt nguồn tài chính điều đó xảy ra với các

cá nhân, hộ gia đình. Phần lớn các khách hàng sử dụng khoản vay là những người lao động chân tay, họ chiếm số lượng lớn trong tỷ trọng cho vay tại các ngân hàng. Ngày nay nhu cầu của khách hàng ngày càng tăng cao nên quy mô của hoạt động cho vay tiêu dùng cũng khá lớn. Cùng với sự ra đời của các gói vay phù hợp với nhu cầu của từng đối tượng khách hàng.

❖ ***Nguồn vốn vay được sử dụng với mục đích đa dạng:***

Nhu cầu của mỗi khách hàng khác nhau thì mục đích vay vốn của họ cũng trở nên đa dạng hơn. Tuy nhiên vốn vay của khách hàng chủ yếu với mục tiêu chung là có nguồn tài chính để chi trả cho các hoạt động phát sinh trong đời sống hàng ngày. Vì vậy, để đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng của khách hàng ngân hàng cũng cung cấp các sản phẩm vay tùy vào từng mục đích khác nhau. Để có thể giúp cho khách hàng dễ dàng lựa chọn khoản vay phù hợp với nhu cầu cá nhân của mình. Từ đó khách hàng sử dụng tiền có được từ các sản phẩm vay để thanh toán các hóa đơn, có thể dùng để đầu tư đem lại lợi nhuận,... Tuy nhiên, nguồn vốn vay phải được sử dụng đúng với mục đích mà khách hàng đã cam kết trong khoản vay đối với ngân hàng.

❖ ***Nguồn tài chính để thanh toán khoản nợ của khách hàng có xu hướng biến động:***

Việc thanh toán các khoản nợ là nguồn thu nhập thường xuyên của khách hàng, chủ yếu là mức lương hàng tháng. Tuy nhiên mức thu nhập có thể bị chi phối bởi nhiều yếu tố tác động như sức khỏe ảnh hưởng đến công việc, tình hình nền kinh tế, chi phí như: tiền viện phí, hư hỏng xe,... Khi mức thu nhập của khách hàng đột nhiên biến động do ảnh hưởng của việc lương bổng sẽ tác động tích cực đến nguồn tài chính của khách hàng. Cùng với chi phí sinh hoạt của cá nhân, gia đình tăng tạo ra sự chênh lệch trong việc chi tiêu cũng như ảnh hưởng đến việc thanh toán khoản nợ khi đến hạn. Gây cản trở cho khách hàng trong việc thanh toán khoản vay khi đến hạn. Tuy nhiên, khi tình hình tài chính cá nhân ổn định thì việc thanh toán khoản vay sẽ trở nên dễ dàng hơn. Từ đó, giúp khách hàng có thể xây dựng được một lịch sử tín dụng tốt cho những lần vay sau trong tương lai. Là điều kiện cơ bản để ngân hàng có thể đánh giá tình hình tài chính của khách hàng để cung cấp khoản vay phù hợp.

1.1.3. Phân loại các hoạt động cho vay tiêu dùng

❖ Căn cứ theo mục đích vay vốn:

Vay tiêu dùng cư trú: là hình thức cho vay với mục đích nhằm hỗ trợ người vay nguồn tài chính để xây dựng, sửa chữa nhà cửa. Đáp ứng nhu cầu thiếu hụt nguồn vốn cho khách hàng trong việc thực hiện hoạt động liên quan đến cải tạo, xây dựng, sửa chữa nhà cửa.

Vay tiêu dùng phi cư trú: là hình thức cho vay với mục đích đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng cho việc cải thiện đời sống cá nhân, gia đình như mua đồ gia dụng, thiết bị điện tử, đi du học, du lịch, thanh toán hóa đơn viện phí,...

❖ Căn cứ theo nguồn gốc khoản vay:

Vay tiêu dùng trực tiếp: là hình thức cho vay mà ngân hàng trực tiếp làm việc, trao đổi với khách hàng về thông tin của khoản vay: lãi suất, thời hạn thanh toán, thủ tục vay vốn, hồ sơ vay vốn,...

Vay tiêu dùng gián tiếp: là hình thức cho vay mà ngân hàng làm việc thông qua các đơn vị bán lẻ. Khách hàng chỉ làm việc với các đơn vị đó về các thông tin khoản vay, ngân hàng chỉ tham gia gián tiếp vào khoản vay của khách hàng.

❖ Căn cứ theo phương thức hoàn trả:

Vay tiêu dùng trả góp: là hình thức khách hàng sẽ thanh toán khoản gốc và lãi cố định cho khoản vay tại một thời điểm nhất định. Khoản vay được trả theo hình thức định kỳ của gói vay (hàng tháng, hàng quý). Toàn bộ số tiền sẽ được tất toán khi người vay trả hết số tiền gốc và lãi giúp giảm bớt gánh nặng về tài chính. Chia nhỏ số tiền phải trả của khách hàng theo hợp đồng vay cùng với sự chấp thuận của khách hàng. Đồng thời giúp cho khách hàng có thể kiểm soát và có thời gian chuẩn bị nguồn tài chính để thanh toán khi đến hạn.

Vay tiêu dùng phi trả góp: là hình thức cho vay khi khách hàng có thể thanh toán toàn bộ số tiền gốc và lãi của khoản vay một lần duy nhất tại một thời điểm đã thỏa thuận trước đó.

Vay tiêu dùng tuần hoàn: là hình thức cho phép khách hàng vay và trả nợ nhiều lần theo hạn mức tín dụng được thỏa thuận trước theo quy định hiện hành của ngân hàng. Khi đến hạn thanh toán khoản vay khách hàng có thể gia hạn thêm thời hạn cho số dư nợ của khoản vay đó.

❖ *Căn cứ theo hình thức đảm bảo:*

Vay tiêu dùng tín chấp: là hình thức mà trong đó người đi vay không cần có TSDB để thế chấp cho ngân hàng. Tuy nhiên hồ sơ của khách hàng phải đạt điều kiện của ngân hàng như lịch sử tín dụng tốt, năng lực tài chính ổn định, duy trì kỷ luật tài chính tốt cho các khoản vay trước đó không bị quá hạn. Bên cạnh đó, khách hàng cần đảm bảo thu nhập cao và thiện chí trả nợ cho ngân hàng.

Vay tiêu dùng thế chấp: là hình thức yêu cầu người đi vay cần có TSDB để thế chấp cho ngân hàng phòng trường hợp khách hàng không đủ khả năng thanh toán khoản nợ. Tài sản đó sẽ được dùng để thanh lý chi trả cho số tiền gốc và lãi mà khách hàng còn thiếu. TSDB có thể là nhà cửa, đất đai, xe hơi, giấy tờ có giá như sổ tiết kiệm, trái phiếu, tín phiếu,... Người vay phải sở hữu các tài sản đó trong thời gian vay vốn tại ngân hàng.

1.1.4. Các nguyên tắc về hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM

Sử dụng vốn vay đúng với mục đích vay vốn và hợp pháp: Khi vay vốn khách hàng cần trình bày mục đích vay vốn của cá nhân và phù hợp với khuôn khổ pháp lý tại Việt Nam. Nguồn vốn vay phải sử dụng đúng với mục đích trình bày của cá nhân theo như cam kết thỏa thuận đối với ngân hàng. Thông qua đó cũng là cơ sở để tìm hiểu về kế hoạch sử dụng nguồn vốn và kế hoạch trả nợ của khách hàng, giảm thiểu rủi ro từ hoạt động cho vay không đúng mục đích.

Đảm bảo khả năng thanh toán gốc và lãi khi đến hạn: Lịch sử tốt cũng là điều kiện cơ bản khi bắt đầu khoản vay của khách hàng. Tình hình trả nợ của khách hàng sẽ được hiển thị tại Trung tâm Thông tin Tín Dụng. Tại đây sẽ phản ánh khả năng thanh toán khoản nợ của khách hàng và lịch sử giao dịch tại các ngân hàng, tổ chức tín dụng mà khách hàng đã giao dịch trước đó. Đồng thời tra cứu được khoản vay của khách hàng tại các ngân hàng, tổ chức tín dụng,... tính đến thời điểm hiện tại. Bên

cạnh đó thu nhập của khách hàng càng cao tỉ lệ thanh toán khoản nợ của khách hàng sẽ lớn. Khi có thu nhập cao và ổn định nguồn tài chính của khách hàng sẽ luôn cân đối và đủ khả năng tài chính thanh toán khoản vay hàng tháng.

1.1.5. Vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM

❖ Đối với nền kinh tế:

Cho vay tiêu dùng là công cụ kích thích nền kinh tế phát triển hiệu quả. Đây là công cụ giúp cân bằng nguồn tài chính của các chủ thể trong nền kinh tế, tạo cơ hội để mở rộng thị trường tiêu thụ hàng hóa cùng với phát triển các dịch vụ. Hoạt động này phản ánh chân thật về nhu cầu đời sống, chi tiêu của các cá nhân, hộ gia đình thông qua việc vay vốn. Khi nguồn thu nhập của khách hàng ổn định thì nhu cầu về chất lượng cuộc sống tăng cao, giúp gia tăng các nhu cầu của khách hàng và tăng cơ hội tiếp cận khoản vay. Khách hàng đã sử dụng sản phẩm vay vốn sẽ có động lực tìm kiếm thu nhập để có nguồn tiền thanh toán khoản vay. Điều đó làm bàn đạp để thúc đẩy nền kinh tế phát triển theo hướng tích cực. Bên cạnh đó, giúp điều tiết giá cả của thị trường trong nước. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định hoạt động cho vay tiêu dùng tăng cao điều đó tạo ra tín hiệu tốt trong việc cân bằng tình hình kinh tế. Đồng thời giúp đẩy lùi vấn nạn tín dụng đen từ các tổ chức phi tài chính.

❖ Đối với NHTM:

Cho vay tiêu dùng tạo điều kiện cho NHTM tiếp cận được nhiều đối tượng khách hàng mới nhờ hoạt động cho vay các khách hàng cũ. Giúp mở rộng mạng lưới khách hàng phục vụ hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Thông qua các khách hàng cũ, sẽ tạo được mối quan hệ trước đó là cơ sở để duy trì dữ liệu của khách hàng cho các gói vay mới. Bên cạnh đó, giúp cho ngân hàng đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng mới thu hút số lượng lớn khách hàng. Góp phần phân tán các rủi ro từ hoạt động cho vay. Khi các gói vay và thời hạn thanh toán của khách hàng khác nhau điều đó làm cho việc thanh toán, vay vốn sẽ khác nhau. Giúp ngân hàng lấy khoản tiền thanh toán khoản vay của khách hàng này làm nguồn tài chính cho hồ sơ của khách hàng khác. Làm cho vòng quay tuần hoàn từ nguồn tiền nhàn rỗi của khách hàng hoạt động với hiệu suất linh hoạt. Tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng này với ngân hàng

khác thể hiện qua sự tin tưởng của khách hàng khi đến sử dụng các dịch vụ vay vốn. Hoạt động cho vay cũng chính là nguồn thu quan trọng của ngân hàng. Khi nguồn tiền được luân chuyển liên tục và với tốc độ nhanh chóng sẽ tạo ra lợi nhuận để duy trì hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

❖ ***Đối với người tiêu dùng:***

Cho vay tiêu dùng được xem là công cụ tài chính hiệu quả khắc phục kịp thời tình trạng thiếu hụt nguồn tiền của khách hàng. Giúp cho khách hàng có thể thanh toán các nhu cầu như mua sắm, chi trả hóa đơn, đi du lịch,... Giải pháp ưu việt, thuận tiện cho khách hàng có thêm nguồn ngân sách hỗ trợ trang trải cuộc sống của cá nhân, gia đình. Đồng thời giúp khách hàng nhanh chóng có được khoản tiền mong muốn trước thời hạn tích góp để có thể sử dụng trong trường hợp khẩn cấp.

Gia tăng sự hiểu biết của khách hàng về các dịch vụ tài chính tại ngân hàng. Giúp khách hàng có cái nhìn đúng đắn đối với hoạt động cho vay nói riêng và các dịch vụ khác nói chung tại ngân hàng. Giảm thiểu tình trạng rơi vào bẫy tài chính của các tổ chức tín dụng đen. Khi khách hàng chưa có nhiều hiểu biết đối với hoạt động cho vay tại ngân hàng.

1.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM

1.2.1. Các nhân tố khách quan

❖ ***Tình hình kinh tế:***

Tình hình kinh tế là một trong những nhân tố đóng vai trò then chốt đối với hoạt động cho vay. Khi nền kinh tế tăng trưởng ổn định, thu nhập của người dân ổn định thì nhu cầu tiêu dùng tăng cao. Nhu cầu về vay vốn tiêu dùng dự báo sẽ ở mức tăng trưởng dương. Đòi hỏi về việc nâng cao chất lượng cuộc sống sẽ gia tăng, làm cho doanh số tiêu dùng của khách hàng tăng trưởng tích cực. Thúc đẩy sự phát triển của hoạt động cấp tín dụng nói riêng, hoạt động phát triển nền kinh tế nói chung. Nền kinh tế duy trì ở mức ổn định thì hoạt động cho vay của ngân hàng sẽ phát triển lành mạnh, dần trở thành kênh tiêu dùng thu hút lượng lớn khách hàng sử dụng các dịch vụ.

❖ ***Văn hóa - xã hội:***

Thói quen tiêu dùng cũng như trình độ học vấn là một trong những nhân tố chủ yếu tác động đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM. Khi người tiêu dùng có trình độ học vấn cao thì khả năng tiếp nhận thông tin của họ sẽ tốt hơn. Việc tiếp cận với các khoản vay sẽ trở nên dễ dàng hơn và họ có cái nhìn khách quan với các sản phẩm, dịch vụ tại ngân hàng. Đặc biệt là khi có người thân, bạn bè tham gia vào một gói sản phẩm vay vốn tại ngân hàng sẽ giảm bớt tình trạng “dè chừng” đối với khoản vay tại ngân hàng. Những người trải nghiệm trước sẽ chia sẻ những kinh nghiệm, thông tin mà bản thân mình hiểu biết về khoản vay cho những người chưa từng tham gia khoản vay. Từ đó khuyến khích các cá nhân, hộ gia đình sẵn sàng tiếp cận với khoản vay tiêu dùng tại ngân hàng.

❖ ***Tình hình chính trị:***

Ngân hàng là một trong những chủ thể chịu sự quản lý chặt chẽ của Nhà nước. Cũng là chủ thể quan trọng trong việc thúc đẩy nền kinh tế và đặc biệt nhạy cảm với chính trị. Khi tình hình chính trị ổn định thì dòng tiền của ngân hàng sẽ luân chuyển tuần hoàn theo chiều hướng tích cực, tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động kinh doanh của NHTM. Ngược lại khi tình hình chính trị biến động thì hoạt động của ngân hàng cũng sẽ chịu ảnh hưởng trực tiếp. Nhu cầu vay vốn của khách hàng sẽ giảm từ đó kéo theo doanh số cho vay khách hàng tại ngân hàng bị ảnh hưởng. Đồng thời có thể dẫn đến rủi ro về tình trạng nợ xấu, nợ quá hạn tăng cao. Làm cho tốc độ tăng trưởng doanh thu của ngân hàng suy giảm, gây khó khăn cho hoạt động kinh doanh. Việc đưa ra các chính sách, điều khoản, quy định kịp thời và phù hợp với nền kinh tế thì hoạt động cho vay tại ngân hàng sẽ được điều tiết hài hòa trước các diễn biến, tình hình cụ thể thực tế tại thời điểm đó.

❖ ***Hành lang pháp lý đối với hoạt động cho vay tiêu dùng:***

Hành lang pháp lý hoàn chỉnh là điều kiện, cơ hội lớn tác động đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Đảm bảo quyền lợi, nghĩa vụ của bên vay và bên cho vay. Đặc biệt là lợi ích của người tiêu dùng khi ít tiếp cận với hoạt động cho vay tại ngân hàng. Vấn đề lãi suất cũng được áp dụng mức riêng phù hợp với nhu cầu vay vốn của khách

hàng và hoạt động cho vay của ngân hàng. Các quy định chặt chẽ về quy trình cho vay cũng như các điều khoản cụ thể đối với từng sản phẩm vay sẽ là khuôn khổ để hai bên có thể áp dụng đối với các vi phạm trong điều khoản hợp đồng vay vốn. Làm cho hoạt động cho vay đi theo chiều hướng tích cực và tránh được các rủi ro. Đẩy lùi vấn nạn “tín dụng đen” làm rò rỉ thông tin dữ liệu người dùng cùng với khoản nợ khá cao vượt mức bình thường. Nâng cao hiệu quả của hoạt động cho vay đối với khách hàng và tạo cái nhìn đúng đắn đối với khách hàng về các hoạt động tại NHTM. Bảo vệ quyền lợi hợp pháp giữa các bên trong hoạt động cho vay.

❖ ***Nhân tố cạnh tranh:***

Sự cạnh tranh giữa các ngân hàng là một trong những yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng. Tuy nhiên đó là động lực thúc đẩy việc phát triển công nghệ, quy trình cho vay, sản phẩm vay hoàn thiện đến với khách hàng. Đồng thời nắm bắt được những hạn chế từ các ngân hàng khác để phát triển và thay đổi phù hợp với nhu cầu khách hàng. Cùng với sự cạnh tranh lâu dài đối với các NHTM hiện tại sức cạnh tranh cũng ngày càng gay gắt hơn. Khi các ngân hàng cạnh tranh lành mạnh sẽ tạo cơ hội tăng trưởng theo chiều hướng tích cực. Thị phần cạnh tranh tại mặt bằng chung trên diện rộng cũng ngày càng chia nhỏ nhưng vẫn đạt hiệu quả. Việc mở rộng thêm các chi nhánh, phòng giao dịch làm cho khả năng cạnh tranh tăng cao đảm bảo tính thuận tiện cho khách hàng không cần đi xa. Cùng với sự phát triển và áp dụng công nghệ tiên tiến vào quá trình hoạt động sẽ giúp ngân hàng phát triển toàn diện hơn.

❖ ***Tài chính khách hàng :***

Năng lực tài chính của khách hàng là một trong những yếu tố tác động lớn đến việc cho vay của các NHTM. Khi khách hàng có nguồn thu nhập ổn định từ việc kinh doanh, đi làm thì khả năng thanh toán khoản nợ sẽ dễ dàng hơn. Đồng thời cũng là điều kiện cơ bản để ngân hàng có thể xem xét và tiến hành cung cấp khoản vay cho khách hàng khi họ đảm bảo được khả năng chi trả. Nguồn tài chính duy trì ổn định sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho ngân hàng thu hồi các khoản vay nhanh chóng, đúng tiến trình. Nâng cao chất lượng dịch vụ và trải nghiệm dành cho khách hàng sẽ tạo điều kiện để thu hút khách hàng sử dụng dịch vụ tại ngân hàng. Đồng thời giảm nguy cơ

rủi ro tiềm ẩn từ hoạt động cho vay dành cho khách hàng tại NHTM. Duy trì tình hình sức khỏe tài chính ổn định cho ngân hàng và tăng thêm uy tín về nguồn tài chính ổn định, ít biến động.

1.2.2. Các nhân tố chủ quan

❖ Quy trình cho vay tiêu dùng:

Quy trình cho vay càng ngắn gọn, thủ tục đơn giản sẽ giúp cho khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận khoản vay. Hồ sơ không quá phức tạp là điều kiện ưu tiên của khách hàng khi sử dụng các sản phẩm vay vốn tại ngân hàng. Nhưng vẫn đảm bảo các loại hồ sơ pháp lý khi cần cho khoản vay. Áp dụng công nghệ vào quá trình xử lý hồ sơ vay sẽ làm cho quy trình được thu gọn và tránh làm tốn thời gian của người vay và ngân hàng. Cùng với đó, dữ liệu sẽ được tự động hóa hồ sơ của khách hàng và làm nguồn tài nguyên số cho hoạt động quản lý hồ sơ khách hàng tại ngân hàng trong các khoản vay mới. Hồ sơ của khách hàng được lưu trữ sẽ dễ dàng tìm kiếm và giảm bớt các quy trình thủ công của ngân hàng. Giúp khoản vay dễ dàng giải ngân và thu hồi cũng như giám sát tình hình của khoản vay theo mốc thời gian của khách hàng. Khi quy trình được cải thiện sẽ giúp cho ngân hàng khắc phục kịp thời các hạn chế trong hoạt động cho vay. Đồng thời làm giảm rủi ro từ các hoạt động cho vay, nâng cao chất lượng dịch vụ của quy trình vay, thu hút và mở rộng quy mô khách hàng. Tăng sức cạnh tranh của ngân hàng so với việc sử dụng các quy trình truyền thống nhiều thủ tục. Đẩy lùi hoạt động lừa đảo từ các tổ chức tín dụng đen.

❖ Gói sản phẩm cho vay tiêu dùng:

Gói sản phẩm tiêu dùng đa dạng cũng là một “chiến lược marketing” hữu hiệu để phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Phù hợp, đáp ứng từng nhu cầu của nhiều đối tượng khác nhau. Khoản vay tiêu dùng được phân chia thành nhiều loại khác nhau với nhiều mức lãi suất chuyên biệt cho từng loại sản phẩm giúp cho khách hàng có nhiều sự lựa chọn trong việc vay vốn. Cũng như phù hợp với từng mục đích cá nhân của khách hàng như: mua trả góp đồ gia dụng, mua trả góp các thiết bị điện tử, trả góp thẻ tín dụng,... giúp thỏa mãn nhu cầu tiêu dùng cá nhân. Đây cũng chính là các dịch vụ giúp cho ngân hàng phân khúc hiệu quả nguồn khách hàng. Đem lại nguồn

lợi nhuận từ hoạt động cho vay tiêu dùng. Tăng thêm thị phần uy tín của ngân hàng so với mặt bằng chung. Khi các gói sản phẩm vay phát triển đa dạng hóa là cơ hội để ngân hàng phát triển thêm hoạt động cho vay, thu hút nguồn vốn đầu tư, đảm bảo nguồn thu nhập. Giúp cho sản phẩm vay dễ dàng tiếp cận với khách hàng hơn.

❖ ***Phát triển công nghệ:***

Ngày nay khi công nghệ phát triển kéo theo việc gia tăng nhu cầu sử dụng các thiết bị điện tử, đặc biệt là điện thoại thông minh. Làm cho lượng truy cập vào các ứng dụng công nghệ ngày càng tăng cao. Phát triển công nghệ cải thiện tình trạng đi lại của khách hàng khi cần sử dụng dịch vụ. Thuận tiện cho các hoạt động ở bất kỳ địa điểm, thời gian đặc biệt là khách hàng vùng xa không nằm gần các phòng giao dịch, chi nhánh. Công nghệ số sẽ lập trình các thao tác giao dịch trực tuyến giúp khách hàng luân chuyển nguồn tiền một cách nhanh chóng. Đồng thời tăng khả năng cạnh tranh của ngân hàng so với các ngân hàng khác vì tính tiện ích, dễ sử dụng. Tự động hóa các giao dịch và xử lý nhanh chóng giữa các tài khoản. Chức năng của công nghệ số sẽ giải đáp kịp thời các thắc mắc của khách hàng như trung tâm hỗ trợ khách hàng. Cùng tính năng cho phép người dùng thao tác như các nghiệp vụ trực tiếp ngoài ngân hàng như chuyển khoản, thanh toán hóa đơn, nạp tiền điện thoại, mua bán ngoại tệ,... Bên cạnh đó, khách hàng cũng sẽ dễ dàng tiếp cận khoản vay khi thông tin của ngân hàng được hiển thị trên website cùng với các khoản vay tùy theo mục đích cá nhân.

❖ ***Năng lực tài chính của ngân hàng:***

Đối với hoạt động cho vay một ngân hàng có năng lực tài chính được đánh giá là mạnh và ổn định sẽ có cơ hội thu hút khách hàng nhiều hơn. Nguồn tài chính ổn định thể hiện sự hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Sự vận hành không có nhiều biến động sẽ là cơ sở đánh giá hiệu quả hoạt động của ngân hàng. Đồng thời thu hút sự chú ý và lòng tin của khách hàng dành cho các sản phẩm, dịch vụ tại ngân hàng. Đáp ứng tốt các nhu cầu đa dạng của khách hàng khi tham gia vào hoạt động vay vốn tại ngân hàng. Qua đó thể hiện chất lượng của ngân hàng và là nền tảng đánh

giá tiềm lực tài chính của khách hàng dành cho ngân hàng. Đây cũng là nhân tố đóng vai trò quan trọng trong hoạt động cho vay của ngân hàng.

❖ *Trình độ chuyên môn của đội ngũ nhân viên:*

Đội ngũ nhân viên chính là chân dung phản ánh bộ mặt của ngân hàng. Đây cũng là nhân tố đóng vai trò vô cùng quan trọng trong việc đem lại doanh thu cho ngân hàng. Lực lượng đông đảo và là kênh dẫn vốn hàng đầu trong việc đem lại nguồn thu cho ngân hàng, có quan hệ chặt chẽ với mạng lưới khách hàng. Việc mở lớp đào tạo nhân viên theo kế hoạch sẽ giúp nhân viên nâng cao kỹ năng, kiến thức chuyên môn về gói sản phẩm vay. Khi nhân viên nắm rõ các thông tin về quy trình, sản phẩm, điều kiện vay vốn sẽ giúp cho việc tiếp cận nhu cầu vay vốn của khách hàng trở nên dễ dàng hơn. Xây dựng được mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng và duy trì hồ sơ của khách hàng sẽ giúp cho việc giới thiệu các sản phẩm mới đến với khách hàng được hiệu quả và tăng cơ hội để họ sử dụng thêm các dịch vụ mới. Bên cạnh đó giải đáp các thắc mắc của khách hàng nhanh chóng sẽ tạo thiện cảm cho khách hàng khi sử dụng dịch vụ tại ngân hàng và giúp giữ chân được khách hàng cũ.

Kết luận chương 1

Trong chương 1, tác giả đã trình bày về cơ sở lý luận của hoạt động cho vay tiêu dùng về khái niệm, đặc điểm của hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM. Làm rõ về chức năng, vai trò của hoạt động cho vay tiêu dùng đối với đời sống. Để hiểu hơn về việc cho vay tiêu dùng và nhận thấy được tầm quan trọng của hoạt động cho vay tiêu dùng đối với nền kinh tế, đối với các cá nhân, gia đình. Tìm hiểu, nghiên cứu các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng tại NHTM. Từ đó có cái nhìn khách quan hơn về hoạt động cho vay tiêu dùng tại các ngân hàng hiện nay. Đây là cơ sở để nghiên cứu về hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội MBBank - Chi nhánh Quang Trung. Qua đó thể hiện vai trò của hoạt động cho vay đối với ngân hàng nói riêng và nền kinh tế nói chung.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI MBBANK - CHI NHÁNH QUANG TRUNG

2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân Đội MBBank - Chi nhánh Quang Trung

2.1.1. Sơ lược về MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Hình 2.1. Logo của MBBank - Chi nhánh Quang Trung



Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội

Tên đầy đủ bằng tiếng việt: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội

Tên gọi tắt: Ngân hàng Quân Đội

Tên viết tắt: MBBank

Tên đầy đủ bằng tiếng anh: Military Commercial Joint Stock Bank

Mã chứng khoán: MBB

Ngân hàng TMCP Quân Đội MBBank - Chi nhánh Quang Trung được thành lập vào ngày 01 tháng 03 năm 2006. Chi nhánh hoạt động và phục vụ các đối tượng khách hàng chủ yếu tại khu vực phía Bắc của Thành phố Hồ Chí Minh.

❖ Mô hình hoạt động kinh doanh:

KHCN: Giá trị mang tới cho mạng lưới KHCN là các dịch vụ tiện ích và toàn diện nhằm hướng tới việc phục vụ và thiết kế cho từng khách hàng. Đem đến sự trải nghiệm tốt nhất về các sản phẩm, dịch vụ hoàn thiện nhất. Đồng thời đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của khách hàng. Thông qua các hoạt động tài chính tiêu dùng như: tiền gửi, ngân hàng số, cho vay, bảo hiểm nhân thọ,... cùng nhiều dịch vụ khác.

KHDN: Giá trị mang đến cho mạng lưới KHDN là sự đáp ứng hiệu quả nhu cầu đa dạng của các công ty, doanh nghiệp. Xây dựng các sản phẩm tài chính đảm bảo chất lượng đối với hoạt động của khách hàng. Đề cao trải nghiệm của khách hàng đối với các gói sản phẩm, dịch vụ. Đồng thời tìm kiếm các khách hàng tiềm năng để có thể hợp tác lâu dài và duy trì quan hệ. Gồm các hoạt động như: thanh toán quốc tế và tài trợ thương mại, tín dụng và bảo lãnh, thị trường tiền tệ và vốn,...

Hình 2.2. Hình ảnh về Ngân hàng TMCP Quân Đội MBBank -

Chi nhánh Quang Trung

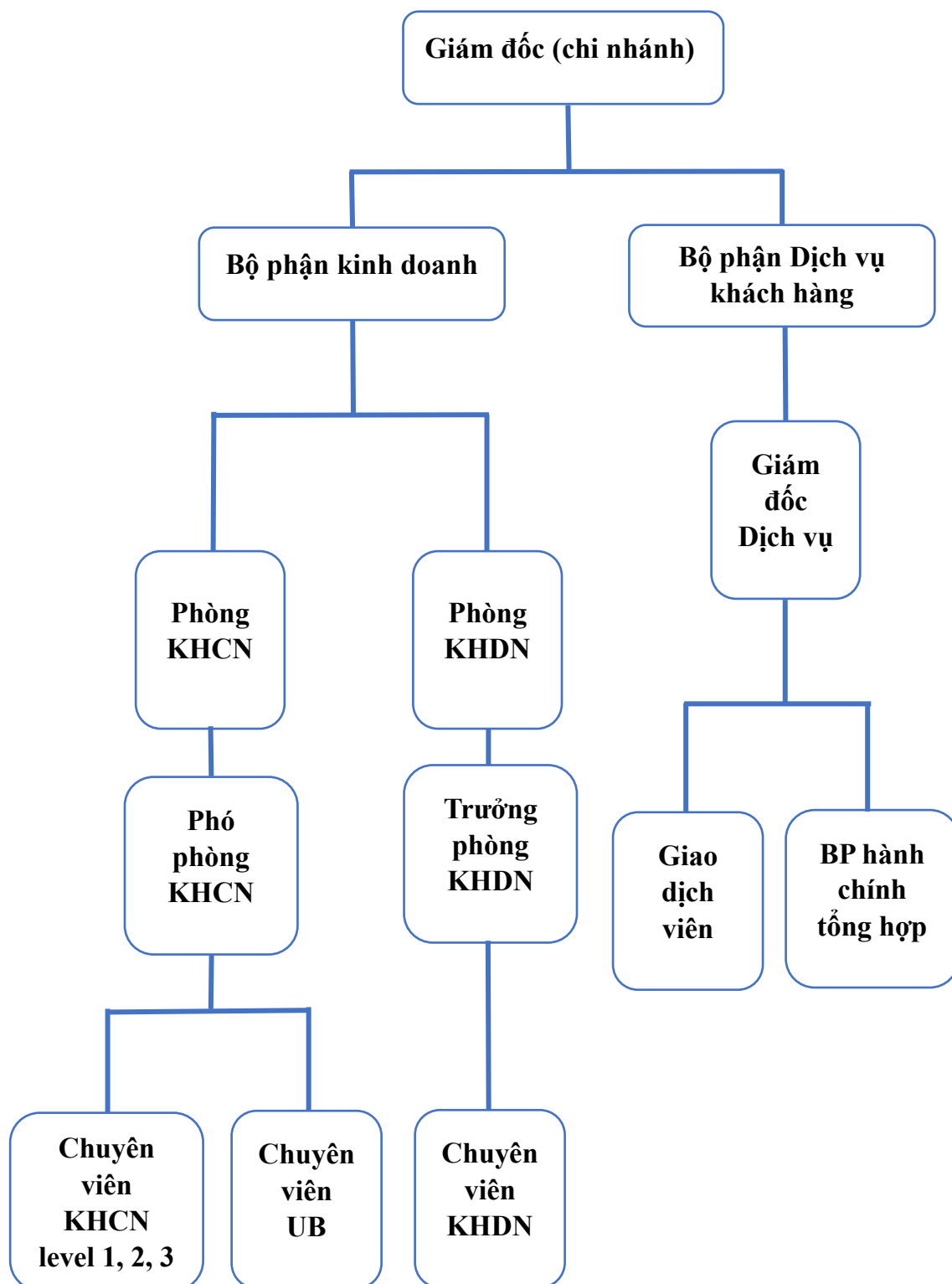


Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Địa điểm giao dịch tại chi nhánh sẽ thực hiện được đầy đủ các chức năng, nghiệp vụ của một NHTM như nghiệp vụ cho vay, huy động vốn, cấp tín dụng,... Ngân hàng TMCP Quân Đội MBBank - Chi nhánh Quang Trung trực thuộc Ngân hàng TMCP Quân Đội.

2.1.2. Cơ cấu tổ chức

Sơ đồ 2.1. Sơ đồ tổ chức của MBBank - Chi nhánh Quang Trung



Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

2.1.3. Chức năng của các phòng ban

❖ Giám đốc (giám đốc chi nhánh):

Là người quản lý một nhóm nhân viên làm việc tại chi nhánh. Đồng thời đại diện cho tất cả các phòng ban tại chi nhánh gặp và làm việc với các đối tác. Quản lý, điều hành trong việc đưa ra các chiến lược kinh doanh tại chi nhánh.

❖ Bộ phận kinh doanh:

Là bộ phận phụ trách việc đưa ra chiến lược thúc đẩy gia tăng doanh số của khách hàng tại chi nhánh. Góp phần tạo lợi nhuận cho hoạt động kinh doanh tại chi nhánh. Đồng thời có giải pháp mở rộng thị trường và phát triển các chính sách kinh doanh.

+ **Phòng KHCN:** bộ phận sẽ tiếp xúc và làm việc với đối tượng khách hàng là các cá nhân, hộ gia đình. Tư vấn cho khách hàng các sản phẩm, dịch vụ về nhu cầu đời sống, các gói vay, chăm sóc khách hàng,... Tìm kiếm khách hàng tiềm năng và dưới sự chỉ đạo của cấp trên. Trong phòng KHCN được phân chia thành các vị trí như sau:

Chuyên viên KHCN level 1, 2, 3: là người trực tiếp liên hệ, tiếp xúc, tư vấn và chăm sóc khách hàng. Cung cấp các sản phẩm dịch vụ mà ngân hàng cung cấp đến với các KHCN, hộ gia đình. Quản lý thông tin hồ sơ khách hàng và duy trì mối quan hệ với khách hàng. Cung cấp các sản phẩm mới cho các khách hàng và phát triển mở rộng quy mô khách hàng.

Chuyên viên UB: là người phụ trách chăm sóc tư vấn hướng dẫn về các dịch vụ sản phẩm kinh doanh đến với khách hàng gồm: huy động vốn, tài khoản thanh toán, thẻ, ngân hàng điện tử,... bán chéo sản phẩm dịch vụ. Tiếp nhận giải quyết khiếu nại, thắc mắc của khách hàng, hỗ trợ khách hàng, phân luồng khách hàng.

❖ Bộ phận dịch vụ khách hàng:

Giám đốc dịch vụ: là người điều hành, giám sát, quản lý các hoạt động về mảng dịch vụ dành cho khách hàng. Là người chịu trách nhiệm về việc quản lý doanh số của khách hàng. Trực tiếp thực hiện đề ra các chính sách hỗ trợ cho khách hàng, chăm sóc khách hàng, phát triển mạng lưới khách hàng.

Giao dịch viên: là người làm việc trực tiếp với khách hàng khi có nhu cầu thực hiện các giao dịch tại quầy của ngân hàng. Tiếp nhận, tư vấn và hỗ trợ thông tin cần thiết cho khách hàng. Thực hiện chăm sóc khách hàng tại quầy giao dịch. Giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ mới cùng các chính sách ưu đãi tại chi nhánh đến với khách hàng. Thu thập ý kiến, khiếu nại của khách hàng và giải quyết kịp thời vấn đề khó khăn của khách hàng.

+ **Phòng KHDN:** bộ phận sẽ tiếp xúc và làm việc với đối tượng khách hàng là các doanh nghiệp. Đây là bộ phận đảm nhận vai trò chăm sóc khách hàng là các tổ chức, doanh nghiệp. Bên cạnh đó sẽ cung cấp các sản phẩm, dịch vụ dành cho khách hàng là các tổ chức, doanh nghiệp.

Trưởng phòng KHDN: là người trực tiếp quản lý các hoạt động của phòng KHDN. Triển khai các chiến lược phát triển doanh số đối với đối tượng khách hàng là tổ chức, doanh nghiệp. Đưa ra giải pháp phát triển và mở rộng mạng lưới khách hàng. Hoạch định mục tiêu kinh doanh và tiến hành giám sát, chỉ đạo nhân sự tại phòng thực hiện. Khắc phục, xử lý các vấn đề phát sinh trong việc thực hiện và triển khai các kế hoạch tại phòng.

Chuyên viên KHDN: là người phụ trách việc chăm sóc tư vấn hướng dẫn về các dịch vụ sản phẩm kinh doanh đến với khách hàng là doanh nghiệp. Hỗ trợ khách hàng trong việc giới thiệu các sản phẩm cho vay. Bên cạnh đó cung cấp các khoản tài chính hỗ trợ các giao dịch thương mại và giải đáp thắc mắc của khách hàng. Đồng thời xây dựng mối quan hệ với khách hàng và chủ động mở rộng mạng lưới khách hàng là các tổ chức, doanh nghiệp.

❖ **Bộ phận hành chính tổng hợp:**

Thực hiện quản lý, điều hành và giám sát nội bộ các hoạt động tại chi nhánh. Giúp đỡ các phòng ban khác trong các hoạt động như: tham mưu, văn thư, lưu trữ các hồ sơ, tài liệu. Phát triển, đào tạo nguồn nhân lực của ngân hàng, cải thiện chất lượng khối nhân sự. Đưa ra các phong trào thi đua giữa các phòng ban và nhận lệnh thực hiện các phong trào của cấp trên ban hành. Đồng thời thực hiện các công tác khen thưởng đối với cá nhân, phòng ban có thành tích xuất sắc.

2.2. Kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.1. Kết quả hoạt động kinh doanh tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
					Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối	Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối
Doanh thu		65,1	84	123,7	18,9	29,03%	39,7	47,26%
Chi phí		18,1	26	46,7	7,9	43,65%	20,7	79,62%
Lợi nhuận		47	58	77	11	23,40%	19	32,76%

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Dựa vào bảng 2.1 cho thấy tình hình hoạt động kinh doanh tại chi nhánh luôn duy trì ở mức tăng trưởng dương qua các năm. Cụ thể, giai đoạn 2021 - 2023 sự phát triển không ngừng của MBBank - Chi nhánh Quang Trung đã làm cho kết quả hoạt động đạt được những con số ấn tượng. Doanh thu đã tăng 58,6 tỷ đồng trong suốt 3 năm liền. Chi phí vẫn luôn duy trì tăng 28,6 tỷ đồng, lợi nhuận cũng trên đà tăng trưởng liên tục trong 3 năm, đạt mức 30 tỷ đồng.

Đứng trước diễn biến khá phức tạp từ đại dịch COVID - 19, làm ảnh hưởng đến tình hình chung của nền kinh tế trên diện rộng. Tuy nhiên doanh thu của MBBank - Chi nhánh Quang Trung vẫn phát triển với tín hiệu tích cực. Khi doanh thu mà chi nhánh đạt được trong năm 2021 là 65,1 tỷ đồng. Mặc dù ảnh hưởng khá nhiều từ tình hình dịch bệnh làm cản bước trong quá trình hoạt động nhưng chi nhánh vẫn đạt được những cột mốc quan trọng. Tính đến năm 2022, tình hình dịch bệnh đã được kiểm soát tương đối ổn định. Các hoạt động sản xuất kinh doanh dần bắt đầu quay lại với nhịp sống bình thường. Năm 2022, doanh thu mà chi nhánh mang về đạt tốc độ tăng trưởng rất ổn định. Khi tiếp tục tăng lên đến 84 tỷ đồng so với năm 2021. Doanh thu của chi nhánh vẫn trên đà phát triển khi tốc độ tăng trưởng đạt 29,03%. Đến thời điểm

năm 2023, doanh thu tại chi nhánh được ghi nhận bởi con số ấn tượng khi đạt 123,7 tỷ đồng. Đã tăng 39,7 tỷ đồng so với năm 2022, giá trị tăng trưởng tương đối so với năm 2022 đạt mức 47,26%. Doanh thu tăng liên tục trong 3 năm liền có thể thấy được hoạt động hiệu quả của chi nhánh. Cùng các chính sách, chương trình ưu đãi dành cho khách hàng góp phần thu hút. Doanh thu tăng bền vững phản ánh hiệu suất sử dụng dịch vụ của khách hàng tại chi nhánh ngày càng cao. Đồng thời thể hiện rõ nét sự tác động của các hoạt động cho vay đến tình hình tài chính của chi nhánh.

Chi phí cũng luôn nằm trong tầm kiểm soát của MBBank - Chi nhánh Quang Trung khi vẫn đang trên đà tăng trưởng đều và ổn định trong suốt giai đoạn 2021 - 2023. Tại năm 2021, chi phí ghi nhận là 18,1 tỷ đồng. Mặc dù đối mặt với tình hình không mấy tích cực tuy nhiên chi nhánh vẫn quản lý tốt về mặt chi phí cho các hoạt động. Đến năm 2022, chi phí ghi nhận mức tăng trưởng dương khi đạt 26 tỷ đồng. Đã tăng từ 18,1 tỷ đồng lên đến 26 tỷ đồng, giá trị đã tăng lên 7,9 tỷ đồng so với năm 2021. Tương ứng tốc độ tăng trưởng tương đương tại chi nhánh so với năm trước là 43,65%. Vào năm 2023, chi phí vẫn duy trì ở mức tăng khá nhanh. Ghi nhận tại thời điểm đó là 46,7 tỷ đồng, đã tăng so với năm trước với giá trị là 20,7 tỷ đồng. Tốc độ tăng trưởng tương đương đạt 79,62% so với năm 2022. Điều đó cho thấy các kế hoạch, chiến lược công tác của MBBank - Chi nhánh Quang Trung mang tính khả thi. Phù hợp với tình hình kinh tế hiện tại, đặc biệt là phù hợp với mục tiêu kinh doanh và phát triển dài hạn tại chi nhánh. Đồng thời thể hiện khả năng tối ưu hiệu quả các chi phí đối với hoạt động kinh doanh tại chi nhánh. Phản ánh rõ nét về sự kiểm soát các chi phí tại chi nhánh ngày càng hiệu quả và vận hành ổn định. Trải qua từng giai đoạn kinh tế nhưng vẫn giữ vững được phong độ khi đạt được nhiều kết quả xuất sắc đem về những con số ấn tượng mặc dù gặp khá nhiều thách thức đến từ nhiều phía, chủ yếu là nền kinh tế vừa bước vào giai đoạn khởi sắc sau ảnh hưởng bởi tình hình dịch bệnh. Tuy chi phí có xu hướng tăng nhưng vẫn nằm ở mức ổn định trong vòng an toàn. Chi nhánh vẫn có thể kiểm soát được tình hình chi phí tăng trưởng trong hoạt động kinh doanh tại chi nhánh.

Lợi nhuận của MBBank - Chi nhánh Quang Trung trong giai đoạn 2021 - 2023 cũng có xu hướng tăng nhẹ. Tại thời điểm năm 2021, lợi nhuận tại chi nhánh ghi nhận

ở mức 47 tỷ đồng. Con số này cũng nằm trong khoảng mức ổn định do hoạt động của chi nhánh trong năm 2021 phải đối mặt với rào cản khá lớn là tình hình dịch bệnh. Tuy nhiên với mức lợi nhuận đó vẫn cho thấy sự hiệu quả trong hoạt động kinh doanh tại chi nhánh. Đến năm 2022, lợi nhuận tiếp tục tăng khi đạt mức 58 tỷ đồng, đã tăng 11 tỷ đồng so với năm 2021. Mức tăng trưởng tương đương đã tăng 23,40% so với năm trước. Số liệu trên cho thấy tình hình sức khỏe tài chính tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung vẫn đang trong trạng thái ổn định. Đến năm 2023, lợi nhuận vẫn có dấu hiệu tăng trưởng tích cực khi đạt 77 tỷ đồng. Đã tăng lên 19 tỷ đồng so với năm 2022 và giá trị tăng trưởng tương đương đạt 32,76%. Qua đó cho thấy năng lực chuyển hóa doanh thu thành lợi nhuận của chi nhánh ngày càng chất lượng hơn. Dự báo sẽ có xu hướng phục hồi tích cực và tăng trưởng ổn định trong giai đoạn sau. Dựa vào những kết quả trên cho thấy MBBank - Chi nhánh Quang Trung đã có những chiến lược quản lý công tác hiệu quả. Cùng với sự nỗ lực của đội ngũ nhân viên đem lại nguồn lợi nhuận tốt.

2.3. Thực trạng về hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Quang Trung

2.3.1. Các sản phẩm trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.2. Các sản phẩm cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

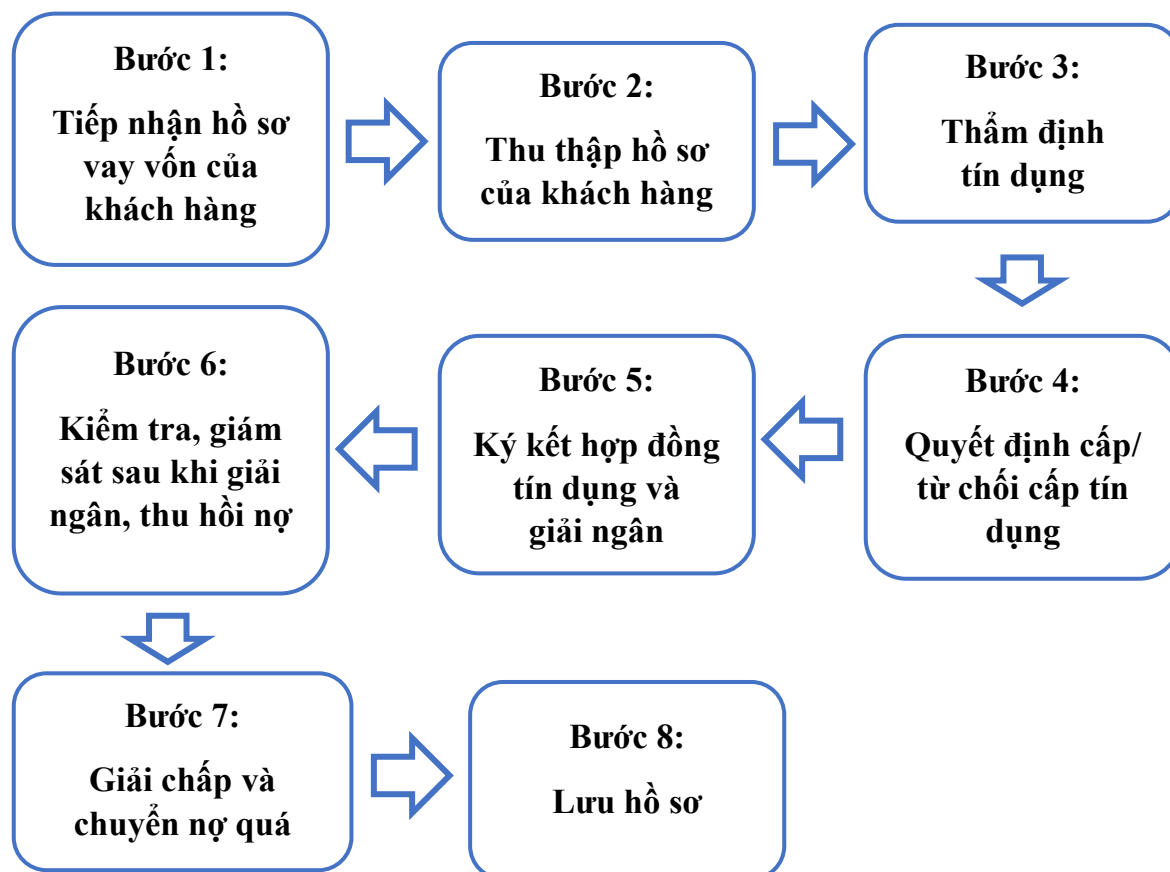
STT	Sản phẩm	Đặc điểm, tiện ích
01	Cho vay tiêu dùng có TSĐB	-Hồ sơ thủ tục đơn giản, thời gian xử lý nhanh chóng. -Yêu cầu khách hàng có TSĐB thuộc sở hữu của mình trong suốt thời gian vay vốn.
02	Cho vay cầm cố giấy tờ có giá	-Thủ tục xử lý nhanh chóng, khách hàng có thể nhận tiền ngay sau 30 phút. - Giấy tờ có giá sẽ đảm bảo an toàn trong suốt khoản vay.

03	Cho vay thấu chi	<ul style="list-style-type: none"> -Sử dụng vốn một cách nhanh chóng, sự tiện ích khi sử dụng qua nhiều kênh giao dịch khác nhau: thẻ ngân hàng, Internet Banking,...
04	Vay xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở	<ul style="list-style-type: none"> -TSDB hình thành từ vốn vay độc lập của khách hàng. - Chủ thể sử dụng tài sản hình thành từ vốn: có thể là khách hàng hoặc bố mẹ, con của khách hàng.

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

2.3.2. Quy trình về hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Sơ đồ 2.2. Quy trình về hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung



Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn của khách hàng

Khi khách hàng có nhu cầu vay vốn đến ngân hàng, nhân viên sẽ tiếp cận khách hàng chủ động tìm hiểu về nhu cầu của khách hàng. Làm rõ mục đích vay vốn của khách hàng khi cần nguồn vốn từ khoản vay cho hoạt động nào trong đời sống. Từ đó, cung cấp các sản phẩm phù hợp với từng nhu cầu, điều kiện kinh tế của khách hàng. Để khách hàng có thể dễ dàng lựa chọn khoản vay đáp ứng được nhu cầu tài chính của cá nhân. Đánh giá tổng quan về thái độ, thiện chí trả nợ của khách hàng. Thăm dò về kế hoạch sử dụng nguồn vốn và trả nợ khi đến hạn. Sau khi tiếp nhận về nhu cầu phù hợp với các yêu cầu cho vay sẽ tiến hành bước tiếp theo.

Bước 2: Thu thập hồ sơ của khách hàng

Thu thập hồ sơ của khách hàng và người thân có liên quan đến khoản vay: hồ sơ pháp lý, hồ sơ tài chính, hồ sơ TSDB. Hồ sơ pháp lý gồm có các loại giấy tờ tùy thân cơ bản: CCCD, CMND, giấy đăng ký kết hôn, giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, quyết định ly hôn (trong thời hạn tối đa 5 năm),... Hồ sơ tài chính là bảng sao kê lương của khách hàng trong các tháng vừa qua. Giấy tờ chứng minh thu nhập của khách hàng, bảng lương nếu có. Cùng với hồ sơ về sở hữu TSDB đứng tên của khách hàng hoặc người đại diện cho khoản vay và đang trong thời gian còn hiệu lực theo đúng quy định hiện hành. Tiến hành đánh giá tổng quan về khách hàng. Sau khi đạt được các tiêu chuẩn ban đầu về hồ sơ do ngân hàng quy định tiến hành đến bước tiếp theo.

Bước 3: Thẩm định tín dụng

Đến với bước thẩm định ngân hàng sẽ giao cho bộ phận chịu trách nhiệm quản lý tiến hành thẩm định. Dựa vào các thông tin mà khách hàng cung cấp, bộ phận thẩm định sẽ trực tiếp tiến hành thẩm định và xử lý các thông tin liên quan: phương án vay vốn, TSDB của khách hàng. Sau đó lập báo cáo thẩm định thông qua tờ trình thẩm định theo biểu mẫu của ngân hàng. Báo cáo sẽ ghi nhận các thông tin cần thiết trong quá trình thẩm định và ý kiến của cán bộ thẩm định. Sau đó, trình cho cấp trên xem xét về tình hình thẩm định hồ sơ khách hàng. Căn cứ vào tình hình thẩm định và đánh giá tổng quan để có thể duyệt hồ sơ vay vốn của khách hàng. Tiến hành qua bước tiếp theo trong quy trình cung cấp nguồn vốn cho khách hàng.

Bước 4: Quyết định cấp/ từ chối cấp tín dụng

Sau khi tra cứu thông tin khách hàng sẽ nắm được hoạt động tín dụng của khách hàng tại các ngân hàng khác. Cùng với lịch sử giao dịch tại các ngân hàng và sau khi điều tra các thông tin cần thiết theo quy định hiện hành, hồ sơ của khách hàng sẽ được cấp trên xem xét và đưa ra quyết định. Khách hàng sẽ được thông báo đủ điều kiện vay vốn tại ngân hàng khi hồ sơ được duyệt. Khi hồ sơ được duyệt và ngân hàng sẽ tiến hành đến bước tiếp theo trong quy trình cho vay. Ngược lại hồ sơ tín dụng của khách hàng vẫn đang trong tình trạng nợ xấu hồ sơ khách hàng có thể bị từ chối.

Bước 5: Ký kết hợp đồng và giải ngân

Hồ sơ của khách hàng đã được thông qua và hợp lệ sẽ được tiến hành ký kết giữa các chủ thể tham gia là ngân hàng và khách hàng. Sau khi hoàn thành các thủ tục và ký kết hợp đồng theo đúng quy định hiện hành, ngân hàng sẽ tiếp tục quy trình giải ngân cho khách hàng ngay sau đó. Hình thức giải ngân theo phương thức tiền mặt hoặc chuyển khoản sẽ phụ thuộc vào yêu cầu của khách hàng. Sau khi thực hiện giải ngân sẽ đến bước tiếp theo trong quy trình cho vay theo đúng quy định.

Bước 6: Kiểm tra, giám sát khách hàng sau khi giải ngân và thu hồi nợ

Sau khi thực hiện giải ngân nhân viên vẫn tiếp tục theo sát khoản vay đối với khách hàng. Giám sát tình hình của khách hàng khi sử dụng nguồn vốn. Khi khoản vay đến hạn nhân viên có nghĩa vụ nhắc nhở, liên lạc khách hàng thanh toán khoản vay. Quản lý khoản vay chặt chẽ để không bị chuyển sang tình trạng nợ quá hạn, nợ xấu làm ảnh hưởng đến lịch sử tín dụng của khách hàng. Đồng thời gây trở ngại cho việc thu hồi nợ của ngân hàng. Sau khi hoàn thành bước trên sẽ chuyển sang bước kế tiếp trong quy trình cho vay.

Bước 7: Giải chấp và chuyển nợ quá hạn

Sau khi khách hàng thanh toán đầy đủ toàn bộ số tiền gốc và lãi của khoản vay tiến hành tất toán khoản vay cho khách hàng. Sau đó trình xuất TSĐB mà khách hàng đã thế chấp cho khoản vay và trả lại cho khách hàng. Nếu trường hợp khách hàng không thanh toán đúng hạn hoặc không có thiện chí trả nợ ngân hàng sẽ xem xét và chuyển nhóm nợ của khách hàng sang nợ quá hạn. Khi có quyết định thu hồi nợ trước hạn nhưng khách hàng vẫn không tiến hành thanh toán, ngân hàng sẽ đánh giá mức độ rủi ro. Sau đó có biện pháp xử lý khoản vay trên. Có thể tịch thu TSĐB để thanh lý cho số tiền gốc và lãi mà khách hàng còn nợ. Sau đó tiến hành đến bước lưu trữ hồ sơ của khách hàng sau khi khoản vay được tất toán.

Bước 8: Lưu hồ sơ

Sau khi hoàn thành các khoản vay hồ sơ của khách hàng sẽ được lưu lại với khoản thời gian nhất định theo quy định hiện hành tại ngân hàng nơi khách hàng thực hiện khoản vay.

2.3.3. Dư nợ cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.3. Dư nợ cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu	Năm	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
					Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối	Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối
Dư nợ cho vay KHCN		583	685	882	102	17,50%	197	28,76%
Dư nợ cho vay KHDN		497	1.069	1.478	572	115,09%	409	38,26%
Tổng dư nợ cho vay		1.080	1.754	2.360	674	62,41%	606	34,55%

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Qua bảng 2.3 cho thấy tình hình dư nợ cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung có tốc độ tăng trưởng khá nhanh trong giai đoạn 2021 - 2023. Trong năm 2021 ghi nhận con số đạt mức 583 tỷ đồng. Điều đó cho thấy tình hình đại dịch đã tác động đến việc chi trả khoản vay. Làm ảnh hưởng đến tình hình dư nợ khi con số tiếp tục tăng do nhu cầu chi tiêu của khách hàng tăng mạnh. Nhưng không có khả năng chi trả và thanh toán khoản vay của cá nhân, làm cho dư nợ tại chi nhánh liên tục tăng. Đến năm 2022 tình hình dư nợ của chi nhánh tiếp tục tăng trưởng khi đạt mức 685 tỷ đồng, đã tăng lên 102 tỷ đồng so với năm 2021, tức đã tăng 17,50%. Điều này cho thấy tốc độ tăng trưởng ổn định trong nhu cầu vay vốn của khách hàng. Năm 2023 dư nợ cho vay KHCN tăng vượt bậc khi con số tính đến thời điểm đó là 882 tỷ đồng. Đã tăng lên 197 tỷ đồng, tỷ lệ tăng trưởng tương đối là 28,76% so với năm 2022. Với tốc độ trên đã phản ánh về nhu cầu vay vốn của khách hàng khá cao và

tăng trưởng đều trong giai đoạn 2021 - 2023. Tình hình dư nợ đạt mức tăng trưởng dương trong 3 năm liên tiếp cho thấy tình hình tín dụng khá hiệu quả.

Tình hình dư nợ cho vay KHDN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung trong giai đoạn 2021 - 2023 đạt được hiệu quả tốt khi con số dư nợ tăng trưởng liên tục trong 3 năm liên tiếp. Tại năm 2021, ghi nhận đạt mức 497 tỷ đồng cho thấy tình hình dư nợ trong diễn biến dịch bệnh vẫn đạt tốc độ ổn định. Đến năm 2022, tình hình dư nợ tại chi nhánh vẫn cho thấy hiệu suất cao khi ghi nhận tại mức 1.069 tỷ đồng. Đã tăng 572 tỷ đồng với năm trước, đồng nghĩa với tốc độ tăng trưởng tương đương đạt 115,09% so năm 2021. Đến năm 2023, tình hình dư nợ vẫn có những biểu hiện khả quan khi vẫn tiếp tục có xu hướng tăng. Con số ghi nhận tại năm 2023 đạt mức 1.478 tỷ đồng, đã tăng 409 tỷ đồng so với năm 2022. Tốc độ tăng trưởng tính đến thời điểm đó là 38,26% so với năm 2022. Qua sự phân tích trên cho thấy số lượng khách hàng là doanh nghiệp tiếp cận nguồn tài chính tại chi nhánh ngày càng phát triển. Với mức dư nợ tăng trưởng đều và ổn định dự báo sự phát triển đối với hoạt động cho vay tại chi nhánh. Đồng thời chi nhánh cũng đồng hành cùng với doanh nghiệp sản xuất khó khăn khi đưa ra các mức lãi suất ưu đãi. Điều đó giúp cho tình hình dư nợ tăng trưởng khá nhanh.

Tổng dư nợ cho vay tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung trong giai đoạn 2021 - 2023 cũng có biểu hiện tăng trưởng khá nhanh. Năm 2021, tổng dư nợ ghi nhận đạt 1.080 tỷ đồng. Đến năm 2022, tổng dư nợ nâng cao hiệu suất khi vẫn tăng, con số ghi nhận là 1.754 tỷ đồng, đã tăng 674 tỷ đồng so với năm 2021. Tốc độ tăng trưởng đã vượt mức so với năm 2021 khi đã tăng 62,41%. Tổng dư nợ năm 2023 tiếp tục tăng trưởng nhanh chóng khi đạt 2.360 tỷ đồng, đã tăng 606 tỷ đồng so với năm trước. Giá trị tương đối tăng lên 34,55% so với năm 2022. Qua các số liệu trên cho thấy tổng dư nợ tại chi nhánh tăng nhanh liên tục trong 3 năm. Nhờ vào việc vận dụng linh hoạt các nghiệp vụ vào hoạt động cho vay mà khách hàng có thể cân nhắc sử dụng khoản vay tại chi nhánh. Nền kinh tế đang phục hồi tạo nên một thị trường nở rộ về các hoạt động sản xuất kinh doanh, tiêu dùng, mua sắm,... Đây là cơ hội, điều kiện thuận lợi trong việc đẩy mạnh hoạt động cho vay tại chi nhánh. Khi MBBank - Chi nhánh

Quang Trung áp dụng hiệu quả mức lãi suất phù hợp cùng sự phát triển đột phá của hình thức cho vay giúp cho dư nợ tăng liên tục trong giai đoạn vừa qua.

2.3.4. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.4. Dư nợ cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu	Năm	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
					Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối	Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối
Dư nợ cho vay tiêu dùng		60,59	70,4	88	9,81	16,19%	17,6	25%
Dư nợ cho vay KHCN		583	685	882	102	17,50%	197	28,76%

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Qua bảng 2.4 cho thấy tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung đạt tốc độ tăng trưởng ổn định. Năm 2021, mức dư nợ được ghi nhận là 60,59 tỷ đồng mặc dù gặp khó khăn đến từ tình hình chung là dịch bệnh đang bùng phát làm cản trở sự phát triển mọi mặt của nền kinh tế. Song nhờ có các biện pháp tháo gỡ tình trạng trên nên dư nợ của hoạt động cho vay tiêu dùng vẫn trên đà tăng trưởng. Năm 2022, dư nợ ghi nhận đạt 70,4 tỷ đồng, đã tăng từ 60,59 tỷ đồng lên 70,4 tỷ đồng. Đã tăng 9,81 tỷ đồng so với năm trước, tốc độ tăng trưởng đã vượt mức so với năm 2021 là 16,19%. Đến năm 2023, dư nợ tại chi nhánh vẫn tăng trưởng nhanh hơn khi đạt mức 88 tỷ đồng, đã tăng 17,6 tỷ đồng so với năm 2022. Giá trị tăng trưởng tương đối đạt 25% so với năm trước. Sự tăng trưởng của dư nợ tại mảng cho vay tiêu dùng tại chi nhánh luôn thu về những con số tích cực. Cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng của chi nhánh ngày càng phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Các chính

sách về ưu đãi lãi suất tạo điều kiện thuận lợi cho người dân tiếp cận khoản vay nhiều hơn.

2.3.4.1. Dư nợ cho vay tiêu dùng dựa vào thời hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.5. Dư nợ về hoạt động cho vay tiêu dùng dựa vào thời hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu \ Năm	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối	Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối
Cho vay ngắn hạn	31,54	39,42	49,28	7,88	24,98%	9,86	25,01%
Cho vay trung và dài hạn	29,05	30,98	38,72	1,93	6,64%	7,74	24,98%
Dư nợ cho vay tiêu dùng	60,59	70,4	88	9,81	16,19%	17,6	25%

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Qua bảng 2.5 tình hình dư nợ về hoạt động cho vay tiêu dùng dựa vào thời hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung có tốc độ tăng trưởng khá nhanh và liên tục trong suốt 3 năm liền. Tình hình dư nợ các sản phẩm cho vay tiêu dùng ngắn hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung chiếm ưu thế hơn so với các sản phẩm cho vay tiêu dùng trung và dài hạn.

Tình hình dư nợ hoạt động cho vay tiêu dùng ngắn hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung giai đoạn 2021 - 2023 có sự tăng trưởng đều và duy trì ổn định trong suốt 3 năm liền. Năm 2021 tình hình dư nợ cho vay ngắn hạn đạt mức 31,54 tỷ đồng.

Đây là dự báo về tình hình nhu cầu tín dụng tiếp tục tăng trưởng nhờ vào công tác kiểm soát tốt tình hình dịch bệnh và sẵn sàng đối đầu với diễn biến phức tạp hơn. Tiếp tục duy trì tình hình sản xuất kinh doanh để kịp với tiến trình vận hành chung của nền kinh tế. Đến năm 2022 dư nợ tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung đã tăng từ 31,54 tỷ đồng lên đến 39,42 tỷ đồng. Ước tính đã tăng 7,88 tỷ đồng so với năm 2021, tỷ lệ tăng trưởng tương đối là 24,98%. Đến năm 2023 hoạt động cho vay tiêu dùng đến gần hơn với mọi người dân khả năng chiếm sóng trên diện rộng. Được thể hiện qua sự tăng trưởng của tình hình dư nợ khi năm 2023 đạt mức 49,28 tỷ đồng, đã tăng 9,86 tỷ đồng. Tỷ lệ tăng trưởng tại năm 2023 đã tăng 25,01% so với năm 2022. Điều đó cho thấy thị trường tín dụng vẫn ổn định, đảm bảo cho hoạt động cung cấp các khoản vay tại chi nhánh. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng ngắn hạn tại chi nhánh luôn phát triển với tốc độ cân bằng. Phần lớn khách hàng cũng sử dụng chủ yếu các sản phẩm cho vay tiêu dùng ngắn hạn điều đó làm cho dư nợ ngắn hạn ngày càng tăng.

Trong giai đoạn 2021 - 2023, tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng trung và dài hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung cũng có xu hướng phát triển ổn định. Mặc dù tình hình cả nước đang đối mặt với dịch bệnh COVID - 19 làm ảnh hưởng nghiêm trọng, tác động đến mọi mặt của nền kinh tế. Dư nợ tại năm 2021 ghi nhận đạt 29,05 tỷ đồng. Đến năm 2022 tình hình kinh tế đang trong trạng thái cân bằng và nỗ lực phục hồi để có thể cải thiện nhiều mặt trong đời sống. Tuy nhiên tình hình dư nợ cho vay trung và dài hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung cũng tồn đọng một số khó khăn. Tình hình dư nợ tại chi nhánh cũng tiếp tục trong lộ trình tăng trưởng khi đạt 30,98 tỷ đồng, đã tăng 1,93 tỷ đồng so với năm 2021. Tỷ lệ tăng trưởng tương đương đạt 6,64% so với năm trước. Tình hình dư nợ cho vay trung và dài hạn tại chi nhánh năm 2023 ghi nhận ở mức 38,72 tỷ đồng. Đã tăng từ 30,98 tỷ đồng lên 38,72 tỷ đồng mức chênh lệch so với năm trước là 7,74 tỷ đồng. Tỷ lệ tăng trưởng vào năm 2023 của chi nhánh tăng 24,98%. Nhờ vào các biện pháp khống chế, kiểm soát tình hình dịch bệnh điều đó giúp cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói riêng và nền kinh tế nói chung vẫn giữ vững được phong độ. Tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung tình hình dư nợ vẫn nằm trong vòng an toàn. Dựa vào

việc áp dụng các giải pháp gỡ rối mà tình hình dư nợ tại chi nhánh tăng khá nhanh. Đồng thời công tác kiểm soát dư nợ tại chi nhánh khá tốt.

2.3.4.2. Dư nợ cho vay tiêu dùng dựa vào mục đích sử dụng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.6. Dư nợ về hoạt động cho vay tiêu dùng dựa vào mục đích sử dụng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu \ Năm	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối	Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối
Cho vay xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở	27,27	32,72	39,26	5,45	19,99%	6,54	19,99%
Cho vay tiêu dùng khác	33,32	37,68	48,74	4,36	13,09%	11,06	29,35%
Dư nợ cho vay tiêu dùng	60,59	70,4	88	9,81	16,19%	17,6	25%

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Qua bảng 2.6 cho thấy tình hình dư nợ về hoạt động cho vay tiêu dùng dựa vào mục đích sử dụng có tốc độ tăng trưởng ổn định và duy trì mức tăng trưởng dương trong suốt 3 năm liền. Tình hình tăng trưởng tại chi nhánh trong giai đoạn 2021 - 2023 được thể hiện cụ thể như sau:

Cho vay tiêu dùng dựa vào mục đích hỗ trợ nhu cầu xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung có xu hướng tăng trưởng nhẹ. Mặc dù nền kinh tế phát triển chậm hơn so với giai đoạn trước khi phải đối diện với thách thức lớn từ dịch bệnh COVID - 19 nhưng hoạt động tiêu dùng cũng diễn ra tương đối mạnh. Tình hình năm 2021, dư nợ cho vay tại chi nhánh ghi nhận đạt 27,27 tỷ đồng. Đến năm 2022, tình hình dư nợ tiếp tục tăng khi đạt mức 32,72 tỷ đồng, đã tăng lên 5,45 tỷ đồng so với giai đoạn 2021. Tỷ lệ tăng trưởng tương đối đạt 19,99% so với năm 2021. Sau khi tình hình dịch bệnh đã được kiểm soát nhưng tàn dư vẫn còn làm ảnh hưởng đến đời sống của nhiều hộ dân điều đó làm gia tăng dư nợ đối với chi nhánh. Nền kinh tế đang trong lộ trình phục hồi với tốc độ ổn định. Sản phẩm cho vay tiêu dùng hỗ trợ nhu cầu nhà ở được xem là sản phẩm trọng yếu trong hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh. Đến năm 2023, tình hình dư nợ tại chi nhánh chưa có dấu hiệu suy giảm khi tăng lên mức 39,26 tỷ đồng so với năm trước. Ước tính đã tăng 6,54 tỷ đồng so với năm 2022, tỷ lệ tăng trưởng so với năm trước là 19,99%. Tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng dựa vào mục đích xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở tăng liên tục cho thấy nhu cầu của khách hàng dành cho chỉ tiêu này khá cao. Sự phát triển của các đô thị làm cho người dân tập trung đông đúc tại một khu vực nhất định. Điều đó làm cho các chủ thể có đất đai tiến hành xây dựng các khu trọ, nhà ở, chung cư ngày càng nhiều. Sự phát triển đột ngột như vậy có thể làm cho nguồn tài chính của họ bị thiếu hụt dẫn đến muốn tìm khoản vay để kịp thời hỗ trợ mục đích cá nhân. Khiến cho mục đích xây dựng, sửa chữa nhà cửa gia tăng với tốc độ khá nhanh. Tốc độ phát triển tại mức ổn định sẽ tạo điều kiện cho người dân sẵn sàng vay vốn với mục đích đầu tư, sửa chữa, xây dựng nhà cửa hơn. Với chiến lược quảng bá sản phẩm, dịch vụ được truyền đạt rộng rãi giúp cho khách hàng dễ dàng tiếp cận và nắm bắt thông tin khoản vay.

Hoạt động cho vay tiêu dùng khác tại chi nhánh bao gồm các hoạt động như cho vay cầm cố giấy tờ có giá, cho vay thấu chi,... Cho vay tiêu dùng với mục đích khác tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung trong giai đoạn 2021 - 2023 có tốc độ tăng trưởng nhẹ. Năm 2021 ghi nhận con số đạt 33,32 tỷ đồng, đến năm 2022 chỉ tiêu về dư nợ tiếp tục tăng lên 37,68 tỷ đồng. Tức mức độ tăng trưởng tương đương 13,09% so với năm 2021. Đến năm 2023 thì dư nợ cho vay tiêu dùng theo mục đích khác lại

tiếp tục trên đà tăng trưởng khi đạt mức 48,74 tỷ đồng. Tức đã tăng từ 37,68 tỷ đồng lên đến 48,74 tỷ đồng, đã tăng lên 11,06 tỷ đồng so với năm 2022. Tốc độ tăng trưởng của MBBank - Chi nhánh Quang Trung trong năm 2023 là 29,35% so với năm 2022. Với thành tích luôn đạt mức tăng trưởng dương trong 3 năm liên tục MBBank - Chi nhánh Quang Trung đã ghi dấu ấn khá tốt khi dư nợ luôn tăng ổn định. Tuy nhiên các hoạt động cho vay tiêu dùng khác tại chi nhánh vẫn giữ vững phong độ khi áp dụng các chính sách ưu đãi hợp lý. Các chính sách ưu đãi giúp khuyến khích người dân có nhu cầu muốn tiếp cận với khoản vay ngày càng nhiều hơn. Khi nhận được sự đãi ngộ tốt về mức lãi suất phù hợp với nhu cầu và hỗ trợ đúng lúc nguồn tài chính bị thiếu hụt làm tăng khả năng vay vốn của khách hàng. Cùng với quy trình vay vốn tại chi nhánh ngày càng phát triển tạo nên sự thuận tiện cho khách hàng khi vay vốn.

2.3.4.3. Dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.7. Dư nợ về hoạt động cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu \ Năm	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối	Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối
Có TSDB	60,59	70,4	88	9,81	16,19%	17,6	25%
Không có TSDB	0	0	0	0	0	0	0
Dư nợ cho vay tiêu dùng	60,59	70,4	88	9,81	16,19%	17,6	25%

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Qua bảng 2.7 cho thấy tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung giai đoạn 2021 - 2023 có tốc độ tăng trưởng ổn định.

Cho vay tiêu dùng có TSDB là hoạt động cho vay chủ yếu tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung. Dư nợ của hoạt động cho vay đối với có TSDB tại chi nhánh có tốc độ tăng trưởng ổn định trong giai đoạn 2021 - 2023. Cho vay tiêu dùng có TSDB là hoạt động chiếm tỷ trọng tuyệt đối trong tổng cơ cấu dư nợ cho vay tiêu dùng tại chi nhánh. Năm 2021 dư nợ ghi nhận đạt mức 60,59 tỷ đồng. Đến năm 2022 con số dư nợ tiếp tục tăng trưởng khi từ mức 60,59 tỷ đồng đã tăng lên 70,4 tỷ đồng. Ước tính dư nợ tại năm 2022 đã tăng 9,81 tỷ đồng, đạt mức tăng trưởng tương đối là 16,19% so với năm 2021. Đến năm 2023 tình hình dư nợ vẫn duy trì mức tăng trưởng dương khi ghi nhận đạt 88 tỷ đồng. Mức tăng trưởng tuyệt đối tại chi nhánh tính đến thời điểm đó là 17,6 tỷ đồng so với năm 2022. Giá trị tăng trưởng tương đối tăng 25% so với năm trước. Số liệu trên cho thấy thị phần của hoạt động cho vay có TSDB là rất cao. Tốc độ tăng trưởng đạt hiệu suất ổn định nhờ vào các sản phẩm cho vay liên tục được cập nhật các quy trình chuyển đổi phù hợp với khách hàng. Đảm bảo tính thuận tiện khi sử dụng khoản vay và không mất quá nhiều thời gian. Khuyến khích khách hàng ưu tiên sử dụng nên làm cho dư nợ luôn tăng. Đồng thời khi sử dụng khoản vay có TSDB sẽ nhanh chóng và thuận tiện cho khách hàng hơn. Cùng với mức lãi suất ưu đãi và thấp hơn so với các khoản vay không có TSDB. Đồng thời tài sản của khách hàng sẽ do ngân hàng chịu trách nhiệm quản lý nên sẽ rất an toàn đối với khoản vay về phía ngân hàng và khách hàng. Giúp cho khách hàng có thể dùng chúng để thế chấp và bảo quản tài sản của mình.

Hoạt động cho vay tiêu dùng không có TSDB tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung hiện chưa có kế hoạch triển khai cụ thể. Vì một số lý do khách quan tác động đến hoạt động cho vay trên: nhu cầu của khách hàng chưa cao chủ yếu là muốn sử dụng khoản vay có TSDB để có thể giải ngân nhanh chóng. Do đó, tỷ trọng của hoạt động cho vay tiêu dùng không có TSDB không chiếm tỷ trọng trong hoạt động cho vay. Chi nhánh vẫn đang trong quá trình xem xét đối với chỉ tiêu này trong hoạt động kinh doanh.

2.3.5. Doanh số cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.8. Doanh số cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu \ Năm	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối	Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối
Doanh số cho vay tiêu dùng	182,175	260,25	347	78,08	42,86%	86,75	33,33%
Doanh số cho vay KHCN	701,44	876,8	1.096	175,36	25%	219,2	25%

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Qua bảng 2.8 cho thấy doanh số cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung có xu hướng tăng đều và ổn định trong giai đoạn 2021 - 2023. Với tình hình tăng trưởng cụ thể như sau:

Trước tình hình diễn biến phức tạp của dịch bệnh COVID - 19, đời sống người dân bị ảnh hưởng. Mặc dù vậy, nhu cầu tiêu dùng của người dân cũng khá cao do công tác kiểm soát tốt tình hình dịch bệnh. Đồng thời các chính sách khuyến khích hỗ trợ người dân trong việc chi tiêu cá nhân của chi nhánh vô cùng hiệu quả. Điều đó giúp cho chi nhánh vẫn đạt tốc độ tăng trưởng ổn định trước thách thức của nền kinh tế. Năm 2021, doanh số cho vay các sản phẩm tiêu dùng tại chi nhánh đạt mức 182,175 tỷ đồng. Đến năm 2022, tình hình kinh tế nói chung và hoạt động cho vay tại ngân hàng nói riêng đang nỗ lực để phục hồi sau đại dịch. Các hoạt động sản xuất kinh doanh đang quay lại lộ trình cải thiện, giúp cho người dân có thêm thu nhập từ các hoạt động lao động chân tay. Cùng với các chính sách điều chỉnh định hướng phát triển kinh tế thị trường, điều đó làm cho nhu cầu tiêu dùng của người dân tăng cao. Doanh số cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung ghi nhận đã được

phát triển hơn khi đạt 260,25 tỷ đồng, tương đương đã tăng 78,08 tỷ đồng so với giai đoạn năm 2021. Tỷ lệ tăng trưởng của MBBank - Chi nhánh Quang Trung tương đương tăng 42,86% so với năm trước. Đến năm 2023, MBBank - Chi nhánh Quang Trung ghi nhận con số là 347 tỷ đồng, đã tăng 86,75 tỷ đồng so với năm 2022. Giá trị tương ứng đã tăng 33,33% so với năm 2022. Qua những phân tích trên cho thấy hoạt động cho vay tiêu dùng chiếm tỷ trọng không quá cao trong tổng doanh số cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung nhưng lại là một phần quan trọng đối với hoạt động cho vay. Cùng với việc phát triển của công nghệ giúp khách hàng có thể nghiên cứu, tìm hiểu khoản vay nhiều hơn. Đặc biệt là nền kinh tế được kỳ vọng trên đà phục hồi và phát triển. Làm cho nhu cầu đời sống người dân tăng cao, muốn nâng cao chất lượng cuộc sống. Giúp cho các sản phẩm, dịch vụ vay tiêu dùng phát triển doanh số cao hơn. Đây là dự báo về sự tăng trưởng các hoạt động cho vay tiêu dùng trong những giai đoạn sắp tới.

Doanh số cho vay KHCN trong giai đoạn 2021 - 2023 tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung đạt tốc độ tăng trưởng khá nhanh. Tại năm 2021 trong bối cảnh đầy phức tạp khi nền kinh tế bị tác động khá nhiều từ đại dịch COVID - 19 gây khó khăn cho đời sống của người dân. Tuy vậy doanh số cho vay mảng KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung cũng tương đối cao. Doanh số cho vay KHCN ghi nhận tại năm 2021 đạt 701,44 tỷ đồng. Đến năm 2022, nền kinh tế đã tiến gần vào giai đoạn phục hồi, chi nhánh vẫn ghi nhận được những biểu hiện tích cực. Điều đó được thể hiện qua doanh số cho vay KHCN của chi nhánh khi tiếp tục tăng. Doanh số cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung đến năm 2022 đã tăng trưởng đạt mức 876,8 tỷ đồng, đã tăng 175,36 tỷ đồng, tương đương tăng 25% so với năm trước. Năm 2023, doanh số cho vay KHCN ghi nhận đạt 1.096 tỷ đồng, đã tăng 219,2 tỷ đồng so với năm 2022, tức đã đạt tốc độ tăng trưởng ở mức tương đối khoảng 25%. Những con số đạt được của chi nhánh trong những năm qua nhờ vào công tác chuyển đổi công nghệ hiệu quả tại chi nhánh. Cùng với việc nâng cao chất lượng sản phẩm làm cho khoảng cách tiếp cận sản phẩm vay được thu hẹp. Điều này thể hiện rằng cơ hội mở rộng quy mô kinh doanh của chi nhánh ngày càng cao. Các sản phẩm cho vay đối với KHCN đã tạo được tiếng vang lớn đối với khách hàng. Tạo điều kiện thu hút khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ cho vay tại chi nhánh.

2.3.5.1. Doanh số cho vay tiêu dùng dựa vào thời hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.9. Doanh số cho vay tiêu dùng dựa vào thời hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu \ Năm	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối	Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối
Doanh số cho vay ngắn hạn	94,82	137,93	186,24	43,11	45,47%	48,31	35,03%
Doanh số cho vay trung và dài hạn	87,355	122,32	160,76	34,97	40,03%	38,44	31,43%
Doanh số cho vay tiêu dùng	182,175	260,25	347	78,08	42,86%	86,75	33,33%

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Qua bảng 2.9 cho thấy doanh số cho vay tiêu dùng dựa vào thời hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung tăng trưởng đều và ổn định qua các năm. Doanh số cho vay đối với chỉ tiêu ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao hơn so với chỉ tiêu còn lại. Tuy nhiên tốc độ tăng trưởng của hoạt động cho vay tiêu dùng ngắn hạn, cho vay trung và dài hạn cũng luôn trên đà phát triển.

Doanh số cho vay tiêu dùng ngắn hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung luôn đạt tốc độ tăng trưởng ổn định trong giai đoạn 2021 - 2023. Tại năm 2021, ghi nhận ở mức 94,82 tỷ đồng mặc dù tình hình chi nhánh trong giai đoạn này gặp khá nhiều khó khăn. Tuy nhiên doanh số vẫn đạt được thành tích tốt. Đến năm 2022,

doanh số cho vay tiêu dùng ngắn hạn cũng có dấu hiệu tăng trưởng khi đạt mức 137,93 tỷ đồng. Doanh số của chỉ tiêu này đã tăng 43,11 tỷ đồng, tức giá trị tăng trưởng tương đương đã tăng 45,47% so với năm 2021. Đến năm 2023, doanh số cho vay tiêu dùng ngắn hạn vẫn tăng trưởng theo hướng tích cực ghi nhận đạt 186,24 tỷ đồng. Đã tăng 48,31 tỷ đồng so với năm 2022, giá trị tăng trưởng đạt mức 35,03%. Điều đó cho thấy sự hoàn thiện về chất lượng sản phẩm, dịch vụ tại chi nhánh. Nâng cao hiệu quả thu hút khách hàng quan tâm đến các khoản vay. Đồng thời nhờ vào chất lượng đội ngũ nhân viên nắm vững được nghiệp vụ tại chi nhánh giúp cho khách hàng yên tâm và tin tưởng. Với chỉ tiêu cho vay ngắn hạn liên tục tăng cho thấy công tác hoạt động tín dụng của chi nhánh ngày càng phát triển. Áp dụng hiệu quả các công nghệ mới làm cho khoản vay đến gần hơn với khách hàng.

Doanh số cho vay trung và dài hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung tăng khá nhanh. Tại năm 2021, ghi nhận doanh số cho vay tiêu dùng trung và dài hạn đạt mức 87,355 tỷ đồng. Tuy đứng trước tình hình không mấy khả quan khi nền kinh tế bị tác động bởi tình hình dịch bệnh. Đồng thời cùng với các khó khăn đến từ thị trường làm cho doanh số cho vay mảng tiêu dùng tại chi nhánh cũng bị ảnh hưởng. Mặc dù vậy chi nhánh vẫn luôn có những bước chuyển mình ngoạn mục. Song vẫn ghi được những dấu ấn sâu sắc khi tình hình doanh số cho vay trung và dài hạn vẫn tiếp tục tăng. Năm 2022, doanh số cho vay trung và dài hạn ghi nhận tăng ở mức 122,32 tỷ đồng. Đã tăng lên 34,97 tỷ đồng so với năm trước, ước tính giá trị tăng trưởng tương đương đã tăng lên 40,03%. Đến năm 2023, doanh số vẫn tăng trưởng tích cực khi đạt mức 160,76 tỷ đồng, đã tăng 38,44 tỷ đồng so với giai đoạn năm 2022. Giá trị tăng trưởng mà chi nhánh đạt được so với năm trước đã tăng 31,43%. Qua phân tích trên cho thấy MBBank - Chi nhánh Quang Trung vẫn luôn hoạt động một cách năng động đối với hoạt động cho vay. Từng bước khẳng định vị thế của mình trong từng giai đoạn kinh tế khi doanh số cho vay tiêu dùng luôn đạt tốc độ tăng trưởng tốt. Đây là dấu hiệu cho thấy sự phát triển và ngày càng hoàn thiện trong công tác cho vay của chi nhánh. Cùng với sự thích nghi với khó khăn và sự linh hoạt trong việc đưa ra phương hướng giải quyết kịp thời các vấn đề tồn đọng. Làm cho hoạt động cho vay tại chi nhánh phát triển ổn định.

**2.3.5.2. Doanh số cho vay tiêu dùng dựa vào mục đích sử dụng tại MBBank
- Chi nhánh Quang Trung**

*Bảng 2.10. Doanh số cho vay tiêu dùng dựa vào mục đích sử dụng tại
MBBank - Chi nhánh Quang Trung*

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu \ Năm	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối	Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối
Cho vay xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở	76,19	104,1	131,86	27,91	36,63%	27,76	26,67%
Cho vay tiêu dùng khác	105,99	156,15	215,14	50,16	47,33%	58,99	37,78%
Doanh số cho vay tiêu dùng	182,175	260,25	347	78,08	42,86%	86,75	33,33%

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Qua bảng 2.10 cho thấy tình hình doanh số cho vay tiêu dùng dựa vào mục đích sử dụng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung vẫn luôn có sự tăng trưởng khá nhanh.

Doanh số cho vay xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung có tốc độ tăng trưởng khá nhanh qua từng giai đoạn. Năm 2021, doanh số cho vay với mục đích xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở ghi nhận ở mức 76,19 tỷ đồng. Con số này cho thấy mặc dù tình hình cho vay bị ảnh hưởng bởi

đợt giãn cách xã hội nhưng hoạt động cho vay này vẫn đạt doanh số khá tốt. Nhờ vào công tác cho vay phối hợp chặt chẽ với chiến lược hoạch định cụ thể mà con số này tiếp tục tăng trưởng. Đến năm 2022, doanh số của chỉ tiêu này ghi nhận đạt mức 104,1 tỷ đồng, đã tăng lên 27,91 tỷ đồng. Giá trị tăng trưởng tương đối đạt 36,63% so với năm trước. Năm 2023, tình hình doanh số tiếp tục tăng khi nhu cầu sửa chữa nhà và trang bị nội thất của người dân ngày càng cao. Doanh số ghi nhận tại thời điểm đó là 131,86 tỷ đồng. Đã tăng lên 27,76 tỷ đồng, giá trị tăng trưởng tương đối so với năm trước là 26,67%. Qua phân tích trên, tình hình doanh số cho vay xây, sửa chữa nội thất và trang thiết bị nhà ở ngày càng tăng cho thấy sau khi nền kinh tế dần phục hồi và phát triển ổn định thì nhu cầu của người dân ngày càng tăng cao. Nhờ vào việc chi nhánh có những ưu đãi đặc biệt cho khách hàng và đồng hành cùng khách hàng sau tình hình dịch bệnh. Cùng với việc phân khúc khách hàng hiệu quả tạo điều kiện cho khoản vay tăng cao.

Doanh số cho vay tiêu dùng khác tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung phản ánh tốc độ tăng trưởng nhanh trong giai đoạn 2021 - 2023. Chỉ tiêu cho vay tiêu dùng khác bao gồm các sản phẩm như cho vay cầm cố giấy tờ có giá, cho vay thấu chi,... Tại năm 2021, doanh số cho vay tiêu dùng khác tại chi nhánh đạt 105,99 tỷ đồng. Khi ghi nhận tại năm 2021 tình hình dịch bệnh trở nên phức tạp gây cản trở cho hầu như toàn bộ hoạt động của các chủ thể trong nền kinh tế. Tuy vậy, chi nhánh vẫn có các biện pháp nhất định để kiểm soát và phục hồi trước tình hình trên. Nhờ vào chính sách áp dụng hiệu quả đã thay đổi các thói quen tiêu dùng của người dân làm cho doanh số cho vay của chỉ tiêu này ngày càng tăng trưởng. Với những nỗ lực không ngừng thì doanh số tại chi nhánh vẫn tiếp tục tăng. Năm 2022, doanh số cho vay tiêu dùng khác tại chi nhánh ghi nhận ở mức 156,15 tỷ đồng. Đã tăng thêm 50,16 tỷ đồng, giá trị tăng trưởng tương đối so với năm trước là 47,33%. Đến năm 2023, con số này tiếp tục lớn thêm khi ghi nhận doanh số cho vay tiêu dùng khác đạt mức 215,14 tỷ đồng. Đã tăng 58,99 tỷ đồng, giá trị tăng trưởng đã tăng thêm 37,78% so với năm 2022. Điều đó cho thấy chi nhánh vẫn có những bước tiến mạnh mẽ phù hợp với từng giai đoạn kinh tế. Giúp cho hoạt động cho vay tiêu dùng ngày càng phát triển. Thu hút được số lượng lớn khách hàng sử dụng và trải nghiệm các sản phẩm, dịch vụ tại chi nhánh.

2.3.5.3. Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.11. Doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu \ Năm	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối	Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối
Có TSDB	182,175	260,25	347	78,08	42,86%	86,75	33,33%
Không có TSDB	0	0	0	0	0	0	0
Doanh số cho vay tiêu dùng	182,175	260,25	347	78,08	42,86%	86,75	33,33%

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Qua bảng 2.11 cho thấy tình hình doanh số cho vay tiêu dùng theo hình thức đảm bảo tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung có tốc độ tăng trưởng đều và ổn định. Tại năm 2021, doanh số cho vay tiêu dùng có TSDB tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung đạt mức 182,175 tỷ đồng. Mặc dù tình hình dịch bệnh tại thời điểm đó khá phức tạp gây khó khăn đối với hoạt động cho vay. Tuy nhiên chi nhánh vẫn có những biện pháp cụ thể vượt qua trở ngại nói trên. Đến năm 2022, tình hình doanh số cho vay của chỉ tiêu này tiếp tục tăng đạt mức 260,25 tỷ đồng, đã tăng lên 78,08 tỷ đồng so với năm trước. Giá trị tăng trưởng tương đương đã tăng 42,86% so với năm 2021. Tính đến thời điểm năm 2023, tình hình doanh số cho vay tiêu dùng có TSDB vẫn phát triển tốt đúng với tiến trình phục hồi kinh tế. Doanh số tại năm 2023 ghi nhận ở mức 347 tỷ đồng, đã tăng 86,75 tỷ đồng so với năm 2022. Tỷ lệ tăng trưởng tương đối so với năm trước đã tăng thêm 33,33%. Điều đó có thể lý giải rằng xu hướng tiêu

dùng của khách hàng ngày càng tăng cao. Hoạt động cho vay tại chi nhánh ngày càng phát triển phù hợp với nhu cầu tiêu dùng của khách hàng.

Doanh số cho vay tiêu dùng không có TSDB tại chi nhánh không có số liệu do chỉ tiêu này chưa được triển khai cụ thể tại chi nhánh. Cùng với một số khó khăn còn tồn đọng đối với chỉ tiêu này nên chi nhánh vẫn chưa áp dụng vào hoạt động cho vay.

2.3.6. Tình hình thu nợ cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.12. Tình hình thu nợ cho vay tiêu dùng tại MBBank - chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: tỷ đồng

Chi tiêu \ Năm	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối	Giá trị tuyệt đối	% giá trị tương đối
Doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng	38,85	51,8	74	12,95	33,33%	22,2	42,86%
Doanh số thu nợ KHCN	465,8	548	685	82,2	16,57%	137	25%
Dư nợ cho vay tiêu dùng	60,59	70,4	88	9,81	16,19%	17,6	25%
Dư nợ cho vay KHCN	583	685	882	102	17,50%	197	28,76%

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Qua bảng 2.12 thể hiện tình hình của hoạt động thu nợ cho vay tiêu dùng nói riêng và doanh số thu nợ KHCN nói chung tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung trong giai đoạn 2021 - 2023 có xu hướng tăng nhẹ. Tốc độ tăng trưởng của chỉ tiêu thu nợ cho vay tiêu dùng tại chi nhánh đạt tốc độ tăng trưởng khá nhanh và giữ vững phong độ khi tăng liên tục trong 3 năm. Doanh số ghi nhận tăng trong 3 năm ở mức 35,15 tỷ đồng. Song doanh số thu nợ cho vay KHCN tại chi nhánh cũng ghi nhận những tín hiệu tích cực khi cũng luôn tăng. Chỉ tiêu doanh số thu nợ cho vay KHCN trong 3 năm đã tăng lên 219,2 tỷ đồng.

Tình hình thu nợ cho vay tiêu dùng của chi nhánh giai đoạn 2021 - 2023 có xu hướng tăng nhanh. Năm 2021 ghi nhận thu nợ cho vay tiêu dùng đạt 38,85 tỷ đồng. Đến năm 2022 có sự cải thiện trong hoạt động thu nợ của chi nhánh khi doanh số thu nợ tăng khá nhanh đạt mức 51,8 tỷ đồng, đã tăng 12,95 tỷ đồng, tương đương tăng 33,33% so với giai đoạn 2021. Con số thu nợ cho vay tiêu dùng vẫn tiếp tục tăng tại mức 74 tỷ đồng vào năm 2023. Tương đương tăng 42,86% so với giai đoạn 2022 tốc độ tăng trưởng này thể hiện sự hoàn chỉnh của công tác thu hồi nợ qua từng giai đoạn kinh tế. Đặc biệt là sự chuyển động liên tục và thất thường của chu kỳ kinh tế. Qua đó cho thấy việc tăng trưởng tín dụng tiêu dùng vẫn đi đôi với công tác thu hồi nợ. Nhờ vào các chính sách, chiến lược quản lý hiệu quả của chi nhánh, giúp cho tình hình thu nợ liên tục có dấu hiệu tăng trưởng theo hướng tích cực.

Doanh số thu nợ cho vay KHCN của MBBank - Chi nhánh Quang Trung trong giai đoạn 2021 - 2023 cũng theo đà tăng trưởng. Năm 2021 tổng mức thu nợ cho vay KHCN là 465,8 tỷ đồng. Đến năm 2022 tốc độ tăng trưởng của tổng thu nợ tăng một cách nhanh chóng khi đạt mức 548 tỷ đồng, tương ứng tăng 16,57% so với năm 2021. Tình hình vẫn luôn trong trạng thái khả quan khi doanh số thu nợ tăng không ngừng đến thời điểm năm 2023. Với con số đạt được tại thời điểm đó là 685 tỷ đồng, nhận thấy mức tăng trưởng của chi nhánh là 25%. Điều này chứng tỏ công tác thu hồi nợ tại chi nhánh đã ngày càng phát triển và phù hợp với mục tiêu chung của nền kinh tế. Cùng với các chiến lược hoạch định, cụ thể rõ ràng tạo điều kiện thuận lợi cho nhân viên thu hồi các khoản nợ từ khách hàng. Giúp cho doanh số thu nợ tăng trưởng ổn định.

2.3.7. Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.13. Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: %

Chỉ tiêu	Năm				
	2021	2022	2023	2021 - 2022	2022 - 2023
Tỷ lệ nợ xấu	0,02	0,03	1,4	0,01	1,37

Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Qua bảng 2.13 cho thấy tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung có dấu hiệu tăng trưởng khá nhanh.

Tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh giai đoạn 2021 - 2023 cũng có dấu hiệu đang tăng. Năm 2021, tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh ghi nhận là 0,02%. Năm 2022, tỷ lệ nợ xấu tăng từ mức 0,02% lên đến 0,03%, tăng lên 0,01%. Năm 2023, tỷ lệ nợ xấu có chiều hướng tăng đột biến từ 0,03% lên đến 1,4%, tương đương đã tăng 1,37%. Tình trạng nợ xấu tuy có dấu hiệu tăng trưởng nhưng nằm trong tầm kiểm soát của chi nhánh. Nhờ vào việc áp dụng các chính sách quản lý chặt chẽ giúp làm giảm các tổn động với mục đích cơ cấu lại danh mục tín dụng.

2.4. Đánh giá hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

2.4.1. Kết quả đạt được

Qua việc phân tích những số liệu trên cho thấy MBBank - Chi nhánh Quang Trung đã đạt được những thành tựu đáng kể trong hoạt động kinh doanh trong giai đoạn 2021 - 2023. Về các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay tiêu dùng chi nhánh gần như đã hoàn thiện trong công tác cho vay.

Về tình hình hoạt động của chi nhánh vẫn giữ vững phong độ khi doanh thu tăng dần qua các năm. Từ khi đại dịch bùng phát nền kinh tế bị trì trệ, nhịp sống của người dân bị ảnh hưởng nhưng chi nhánh vẫn phát huy khả năng, hoạt động không ngừng

để góp phần tăng khả năng phục hồi kinh tế cho giai đoạn sau. Lợi nhuận của chi nhánh vẫn luôn tăng đều qua từng giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023. Cho thấy được sự quản lý hiệu quả của chi nhánh trong công tác hoạt động và vận hành. Tình hình tài chính của chi nhánh vẫn trong tiến độ cải thiện để được hoàn chỉnh hơn. Cùng với hy vọng về lộ trình tăng trưởng trong giai đoạn sắp tới.

Về doanh số cho vay tiêu dùng cũng có sự tăng trưởng nhưng với tốc độ nhanh. Mặc dù gặp các vấn đề khó khăn đến từ nền kinh tế, nhưng chi nhánh vẫn kiểm soát được tình hình để có thể điều tiết hoạt động. MBBank - Chi nhánh Quang Trung đã triển khai thành công định danh khách hàng trực tuyến eKYC bằng video qua gương mặt và giọng nói, điều này cũng tạo điều kiện thuận lợi giúp chi nhánh phát triển mạng lưới khách hàng.

Về tình hình dư nợ cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung vẫn đang trên đà tăng trưởng đều qua các năm trong giai đoạn 2021 - 2023. Điều đó cho thấy là các sản phẩm tại chi nhánh đã hoàn thiện về chất lượng.

Về doanh số thu nợ cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung cũng gần như đạt mức ổn định khi doanh số tăng đều trong suốt 3 năm liền. Điều này cho thấy hiệu quả trong công tác thu hồi nợ nhờ các chính sách được hoạch định rõ ràng, phù hợp với từng đối tượng khách hàng. Làm cho công tác thu hồi nợ trở nên dễ dàng, nhanh chóng và đạt hiệu quả hơn.

Nhờ vào các chiến lược marketing mạnh mẽ: ưu đãi khi gửi tiết kiệm, biệt đội săn deal khi mua sắm, ưu đãi đặc biệt cho khách hàng khi vay mua nhà dành cho khách hàng trẻ,... Đã giúp cho chi nhánh truyền đạt thông tin đến khách hàng nhanh chóng và nắm được thông tin về sản phẩm. Với các phương thức truyền bá rộng rãi như: đăng bài trên Fanpage của chi nhánh, báo chí, tạp chí,... Cùng với các tính ưu việt riêng của từng sản phẩm giúp khách hàng có thể nắm được thông tin chính xác về sản phẩm đó. Từ đó thu hút được sự chú ý của các đối tượng khách hàng có nhu cầu.

Chi nhánh luôn là sự ưu tiên hàng đầu của khách hàng khi muốn thực hiện các giao dịch tại ngân hàng. Nhờ vào các sản phẩm phù hợp với tình hình tài chính của

các đối tượng khách hàng khác nhau và vô cùng đa dạng với các mức lãi suất ưu đãi riêng biệt cho từng sản phẩm. Đặc biệt là phí giao dịch được ngân hàng hỗ trợ miễn phí, tạo điều kiện để thu hút lượng lớn các khách hàng tiềm năng và ưu tiên sử dụng sản phẩm APP MBBank lâu dài.

Qua đó, ta thấy chi nhánh đã đạt được những kết quả xuất sắc nhờ vào công tác quản lý hiệu quả, các chiến lược đề xuất phù hợp với mục tiêu phát triển của chi nhánh. Cùng sự nỗ lực của đội ngũ cán bộ nhân viên đang hoạt động tại chi nhánh. Mặc dù phải đối mặt với nhiều thách thức lớn về vấn đề tình hình kinh tế - xã hội. Sức ép cạnh tranh từ hoạt động cho vay của các NHTM nói riêng và hoạt động sản xuất kinh doanh, tiêu dùng nói chung. Cùng các biến động về hoạt động tín dụng khi hàng loạt NHTM gây ra áp lực khá lớn trong việc kiểm soát tình hình hoạt động kinh doanh chung.

2.4.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế

Quy trình hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh chưa được cập nhật liên tục. Quy trình về hoạt động cho vay vẫn khá phức tạp và tốn thời gian khi khách hàng có nhu cầu vay. Cần nhiều thủ tục như sao kê bảng lương, công chứng giấy tờ và chưa được dữ liệu hóa, làm cho quá trình cập nhật hồ sơ trở nên gián đoạn. Khi công nghệ ngày càng phát triển, việc trao đổi và tiếp thu công nghệ đưa vào quá trình hoạt động kinh doanh là rất cần thiết. Đặc biệt là ngành ngân hàng khi nhu cầu sử dụng dịch vụ ngân hàng số của khách hàng ngày càng cao. Đối tượng sử dụng cũng đa dạng như học sinh, sinh viên, nhân viên văn phòng,... Cùng với các cán bộ về hưu, họ sẽ nhận lương hưu, tiền bảo hiểm ngay trên app ngân hàng. Sự thiếu hụt về công nghệ là rào cản lớn nhất trong vấn đề cạnh tranh trên thị trường tài chính nói chung và ngân hàng nói riêng. Khi công nghệ được áp dụng vào quy trình hoạt động tài chính tại ngân hàng, sẽ tăng sức cạnh tranh với các ngân hàng truyền thống và tổ chức tín dụng cho vay thông thường. Vì vậy cần nghiên cứu các phần mềm có thể cải tiến quy trình hoạt động cho vay tiêu dùng làm giảm bớt thời gian của khách hàng và nhân viên ngân hàng. Đẩy mạnh số hóa tại chi nhánh để tăng sức cạnh tranh. Cùng với việc dữ liệu hóa thông tin khách hàng ngay trên hệ thống và đảm bảo thông tin của khách hàng.

Mạng lưới khách hàng quá rộng tạo khó khăn trong việc phân luồng khách hàng. Khi khách hàng có nhiều nhu cầu vay vốn khác nhau sẽ làm cho việc phân luồng sẽ tốn khá nhiều thời gian để tìm khoản vay thích hợp. Từ đó sẽ khó giữ chân được khách hàng đến giao dịch tại chi nhánh. Khách hàng sẽ có những nhóm sau: khách hàng mới, khách hàng lâu năm cùng với đòi hỏi về sản phẩm vay sẽ khác nhau. Sự cạnh tranh gay gắt khi mạng lưới khách hàng biến động làm cho thị phần khách hàng sử dụng dịch vụ tại chi nhánh bị chia nhỏ. Sự xuất hiện của các chi nhánh, phòng giao dịch của các ngân hàng khác ngay tại khu vực chi nhánh đang hoạt động ảnh hưởng lớn đến việc đem lại doanh thu cho chi nhánh. Làm cho mạng lưới khách hàng bị chi phối số lượng nhất định khi muốn sử dụng dịch vụ tại các chi nhánh, phòng giao dịch của ngân hàng khác trong khu vực. Vì vậy cần có chiến lược hoạch định rõ các nhu cầu của khách hàng, phân nhóm khách hàng, quản lý hồ sơ hiệu quả. Đẩy mạnh các chính sách ưu đãi khuyến khích khách hàng trải nghiệm và sử dụng các sản phẩm, dịch vụ.

Đội ngũ nhân viên là nhân tố hàng đầu ảnh hưởng đến kết quả hoạt động của chi nhánh. Khi chất lượng đội ngũ chưa đủ năng lực trong việc tiếp cận kiến thức về thông tin, hồ sơ khoản vay làm cho hoạt động cấp tín dụng chưa đạt hiệu quả. Đồng thời trình độ cũng chưa được đồng đều, tạo nên áp lực khi cung cấp khoản vay cho khách hàng, làm cho doanh thu chưa đạt yêu cầu. Một bộ phận nhỏ làm việc chưa gắn với kết quả của công việc đề ra. Do vẫn còn tình trạng đúng quy trình nhưng chưa đúng người làm cho công việc diễn ra không được thuận lợi. Nhân viên là người đại diện cho ngân hàng cung cấp các sản phẩm, dịch vụ và trực tiếp làm việc cùng khách hàng, nhưng nếu chưa có đủ năng lực chuyên môn thì việc giới thiệu sản phẩm sẽ không thu hút được khách hàng. Làm cho khách hàng cân nhắc khi sử dụng, tham gia các khoản vay. Cũng như việc đánh giá hồ sơ khách hàng cần có cán bộ đủ chuyên môn để có thể xem xét, đánh giá về hồ sơ vay vốn của khách hàng một cách chính xác. Vì vậy cần phân công các cán bộ công việc phù hợp với năng lực của cá nhân.

Kết luận chương 2

Trong chương 2, tác giả đã nêu rõ về thông tin khái quát của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Quang Trung. Bên cạnh đó còn trình bày về các sản phẩm, dịch vụ của ngân hàng. Cơ cấu tổ chức của chi nhánh, chức năng của các phòng ban tại chi nhánh. Song là các thành tựu đạt được tại chi nhánh trong thời gian qua. Từ đó thấy được chi nhánh cũng hoạt động vô cùng sôi nổi và nhận được những “quả ngọt” nhờ vào sự kiên trì cố gắng để đạt được các thành tích trên.

Dựa vào số liệu đã phân tích tình hình tổng quan của MBBank - Chi nhánh Quang Trung. Đánh giá tổng quan về tình hình hoạt động của chi nhánh dựa trên việc phân tích một số chỉ tiêu tài chính. Về tình hình huy động vốn của chi nhánh, doanh số cho vay tiêu dùng của chi nhánh. Đưa ra nhận định chung về hiệu quả hoạt động của chi nhánh giai đoạn 2021 - 2023 có sự phát triển theo chiều hướng tích cực. Khi chi nhánh duy trì được các chỉ tiêu tài chính như doanh thu, lợi nhuận tăng đều qua các năm. Điều đó cho thấy sự quản lý hiệu quả, các chiến lược phát triển phù hợp với tiến độ của chi nhánh. Qua đó chỉ rõ những hạn chế, vướng mắc mà chi nhánh gặp phải trong thời gian qua. Cần được khắc phục và cải thiện để làm tốt hơn công tác nghiệp vụ cho vay tiêu dùng tại chi nhánh. Đồng thời làm nổi bật các thành tựu mà chi nhánh nỗ lực đạt được. Thể hiện rõ sự lãnh đạo luôn phù hợp với các mục tiêu đã được đề ra.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI MBBANK - CHI NHÁNH QUANG TRUNG

3.1. Định hướng phát triển về hoạt động cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Trong tình hình nền kinh tế luôn chuyển biến liên tục và đang trong lộ trình phục hồi sau giai đoạn bị ảnh hưởng bởi khủng hoảng, nền kinh tế được kỳ vọng sẽ trở lại nhịp độ ổn định và có cơ hội tăng trưởng theo hướng tích cực. Cùng với xu hướng thay đổi nhu cầu tiêu dùng của khách hàng, khi họ chuyển hướng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng ngày càng cao. Vì vậy chi nhánh cũng đề ra các chính sách và hoạch định chiến lược cho hoạt động kinh doanh trong giai đoạn sắp tới như sau:

Để đạt mục tiêu tối ưu hóa lợi nhuận cần chú trọng công tác phân khúc khách hàng, nghiên cứu tình hình thị trường để đo lường nhu cầu của khách hàng cụ thể trong lĩnh vực tiêu dùng. Dựa vào các đặc điểm của khách hàng: tuổi tác, giới tính, trình độ học vấn, nguồn tài chính, nghề nghiệp,... từ đó nắm bắt tâm lý, đáp ứng yêu cầu của khách hàng. Để đưa ra các sản phẩm phù hợp với từng nhóm khách hàng cụ thể trong việc nâng cao chất lượng đời sống cá nhân, gia đình. Tăng thị phần về mảng cho vay tiêu dùng tại chi nhánh. Thuận tiện cho việc phân luồng khách hàng và xác định được nhóm khách hàng tiềm năng có cơ hội tiếp cận nhiều khoản vay hơn. Thông qua đó cải thiện sản phẩm chủ yếu dành cho nhóm khách hàng trọng tâm để thúc đẩy tốc độ tăng trưởng doanh thu cho chi nhánh.

Nâng cao nghiệp vụ chăm sóc khách hàng tại chi nhánh. Song cũng phát triển các nghiệp vụ khác của nhân viên khi tiếp cận trực tiếp với khách hàng. Cùng với cải thiện chất lượng sản phẩm giúp khách hàng có trải nghiệm tốt nhất về các hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh. Để chi nhánh có thể xây dựng mối quan hệ với khách hàng, đồng thời mở rộng quy mô khách hàng. Từ đó giúp cho khách hàng có sự hài lòng đối với các nghiệp vụ tại chi nhánh. Qua đó khuyến khích khách hàng có thể quay lại sử dụng các hoạt động mới ra mắt tại chi nhánh. Giảm bớt đi phần chi phí

trong việc quảng bá sản phẩm đến với khách hàng nhờ vào việc truyền đạt hiệu quả sản phẩm đến với khách hàng.

Thực hiện hoạt động đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng phù hợp với từng đối tượng khách hàng. Chủ động tìm kiếm các khách hàng tiềm năng có nhu cầu cao khi sử dụng các khoản vay tại chi nhánh. Các sản phẩm ra mắt đánh mạnh vào tâm lý của khách hàng về lãi suất ưu đãi, chương trình khuyến mãi,... giúp thu hút khách hàng và sẵn lòng trải nghiệm sản phẩm. Khi sản phẩm đảm bảo chất lượng và không ngừng đổi mới thì sự tin tưởng của khách hàng sẽ càng lớn. Chi nhánh cho ra mắt nhiều sản phẩm sẽ tạo cho khách hàng nhiều sự lựa chọn khi tham gia các khoản vay tại chi nhánh và sẵn sàng thực hiện vay vốn ở các khoản vay sau nhờ vào sự phù hợp với nhu cầu của cá nhân. Tung ra thị trường các chương trình mới thu hút khách hàng tham gia và trải nghiệm các dịch vụ để góp phần mang lại doanh thu cho chi nhánh.

Đánh giá và tái cơ cấu lại các quy trình cho vay để đảm bảo lợi ích cho khách hàng và ngân hàng. Các quy trình chặt chẽ, phù hợp với khách hàng sẽ giúp gia tăng việc sử dụng khoản vay tại chi nhánh. Đồng thời giúp chi nhánh thuận tiện trong việc quản lý doanh số khách hàng và triển khai các mục tiêu quan trọng. Bên cạnh đó giúp cho chi nhánh giảm thiểu các rủi ro không mong muốn từ hoạt động cho vay. Xây dựng được lòng tin của khách hàng dành cho ngân hàng khi hệ thống của chuỗi quy trình cho vay đảm bảo an toàn, chính xác.

3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại ngân hàng TMCP Quân Đội MBBank - Chi nhánh Quang Trung

3.2.1. Đẩy mạnh chiến lược quảng bá sản phẩm cho vay tiêu dùng

Sản phẩm, dịch vụ cho vay tiêu dùng là công cụ trực tiếp đem lại nguồn thu chủ yếu cho ngân hàng. Trước khi đưa sản phẩm tiếp cận khách hàng cần xác định mục tiêu thị trường, đối tượng khách hàng mà sản phẩm có khả năng truyền tải hiệu quả. Nghiên cứu nhu cầu của khách hàng đối với mọi sản phẩm vay vốn. Từ kết quả phân tích được cải thiện cho phù hợp với các đối tượng khách hàng. Xác định thời điểm thích hợp để đưa khoản vay đến gần với khách hàng. Tập trung nguồn nhân lực vào việc quảng bá sản phẩm. Đề cao các tính ưu việt của sản phẩm, dịch vụ cho vay đến

khách hàng với thông tin ngắn gọn, dễ hiểu tăng tính cập nhật thông tin. Thực hiện xây dựng mạng lưới kết nối để thu hút khách hàng như các hội thảo, chuyên đề về gói sản phẩm cho vay. Khi các chiến lược được triển khai đạt hiệu quả sẽ tạo nên làn sóng sử dụng rộng rãi. Khuyến khích khách hàng tìm hiểu đến các sản phẩm, dịch vụ tại chi nhánh. Đồng thời làm cho doanh số tại chi nhánh tăng và dự báo đạt hiệu suất ổn định trong hoạt động kinh doanh chung.

3.2.2. Đẩy mạnh kế hoạch phát triển mạng lưới khách hàng

Đối với ngân hàng mạng lưới khách hàng giữ vai trò vô cùng quan trọng. Đây là nguồn tài nguyên đầu vào chủ yếu tạo nên doanh thu cho ngân hàng. Vì vậy cần tập trung quan tâm đến nhu cầu của họ. Xây dựng mối quan hệ với khách hàng đã làm việc trước đó thông qua việc tương tác, thăm hỏi khách hàng. Chủ động liên lạc với khách hàng để giới thiệu các sản phẩm mới. Thăm dò tình hình muốn vay vốn của khách hàng để phát triển thêm mối quan hệ. Duy trì mối quan hệ lâu dài với họ để có thể thực hiện thêm các khoản vay mới. Bên cạnh đó sẵn sàng chia sẻ với khách hàng những thắc mắc còn tồn đọng đối với khoản vay và tiếp cận khách hàng. Nhờ việc chăm sóc khách hàng và hiểu ý họ sẽ làm cho mạng lưới khách hàng càng nhân rộng mà không cần quảng cáo, tiếp thị. Bên cạnh đó cần xác định các đối tượng khách hàng tiềm năng có nhu cầu cao trong các hoạt động như vay vốn, chuyển tiền. Đồng thời cũng chủ động tìm kiếm các khách hàng mới thông qua các phương tiện truyền thông chủ yếu là mạng xã hội như Google, Facebook,... Tìm hiểu về những đối tượng khách hàng chưa từng biết đến khoản vay để có thể tư vấn và xây dựng thêm mối quan hệ mới. Nhờ vào việc chăm sóc khách hàng lâu dài sẽ giúp họ có niềm tin hơn và trở thành khách hàng mới cho ngân hàng. Do phần lớn khách hàng chưa tiếp xúc với khoản vay họ sẽ có nhiều e ngại trong lần đầu sử dụng. Khi nắm rõ được thông tin thì khả năng khách hàng sử dụng khoản vay sẽ cao hơn. Họ sẵn sàng trải nghiệm các sản phẩm, dịch vụ một cách cởi mở hơn.

3.2.3. Cải thiện quy trình hoạt động cho vay tiêu dùng

Hoạt động cho vay tiêu dùng là hoạt động luôn đem lại nguồn thu cho ngân hàng. Vì vậy quy trình về hoạt động cho vay tiêu dùng cũng cần có những bước tiến mới đáp ứng nhu cầu của thị trường nói chung và ngành ngân hàng nói riêng. Cần có

những biện pháp để nâng cao hiệu quả cho vay cũng như tối giản hóa quy trình dựa vào việc phân tích tổng hợp các vấn đề lý luận. Tìm hiểu nguồn ý kiến của khách hàng về quy trình của các sản phẩm. Một quy trình đảm bảo được tính nhanh gọn, phù hợp với nhu cầu của mỗi cá nhân sẽ khuyến khích khách hàng muốn sử dụng dịch vụ lâu dài. Do quy trình hiện nay vẫn còn nhiều hồ sơ, thủ tục khá mất thời gian để xử lý và giải ngân. Tạo ra sự cản trở cho khách hàng khi cần nguồn tiền nhanh chóng để thực hiện và chi trả cho các mục đích của cá nhân, gia đình. Áp dụng công nghệ hiện đại vào quy trình cho vay, xử lý hồ sơ khách hàng. Giúp nâng cao hiệu suất cho vay, tránh làm mất nhiều thời gian của người đi vay mà kết quả hồ sơ không được duyệt. Bên cạnh đó, các bước trong quy trình cho vay luôn tiến hành theo trình tự khi có một bước không đảm bảo đạt yêu cầu sẽ làm cho khoản vay gặp vấn đề. Khi tối ưu hóa quy trình cho vay sẽ làm cho quy trình đảm bảo được tính thuận tiện khi vay vốn cho khách hàng.

3.2.4. Nâng cao hiệu quả công tác thẩm định

Thẩm định là nghiệp vụ đóng vai trò quan trọng trong việc đưa ra quyết định cung cấp hoặc từ chối khoản vay của khách hàng. Việc này được thực hiện bởi các đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật hiện hành. Đây là việc điều tra, kiểm chứng thông tin cần thiết cho khoản vay được cung cấp bởi khách hàng. Khi thông tin của khách hàng cung cấp không chính xác với tình hình thực tế, làm cho khoản vay có tỷ lệ rủi ro cao. Vì vậy cần có giải pháp nâng cao hiệu quả thẩm định trong việc thu thập thông tin của khách hàng như:

Thu thập có chọn lọc từ khách hàng để có cái nhìn tổng thể về nhu cầu vay vốn của khách hàng. Đánh giá sơ lược về tình hình chung của khách hàng dựa trên nhiều tiêu chí khác nhau: nguồn thu nhập chính, giá trị TSĐB, xác định mục đích vay vốn, nguồn trả nợ cho khoản vay khi đến hạn,... Đảm bảo thông tin mà khách hàng cung cấp thông qua việc trao đổi trực tiếp với khách hàng. Xác định thiện chí trả nợ của khách hàng dựa trên các thông tin cơ bản mà khách hàng cung cấp. Tra cứu điểm tín dụng của khách hàng tại Trung tâm Thông tin Tín dụng để nhận xét về lịch sử tín dụng của khách hàng. Đồng thời định giá các TSĐB thuộc sở hữu của khách hàng. Từ các yếu tố trên đưa ra nhận định đúng đắn, đo lường các rủi ro tài chính có thể

xảy ra đối với khoản vay. Tiếp nhận chủ yếu các thông tin quan trọng đối với khoản vay được cung cấp từ khách hàng. Để mang lại hiệu quả từ hoạt động cho vay đối với các bên tham gia là ngân hàng và khách hàng.

3.2.5. Đầu tư phát triển và đổi mới công nghệ

Công nghệ là nền tảng quan trọng giúp ngân hàng có thể kiểm soát được nhiều chỉ tiêu quan trọng trong hoạt động kinh doanh. Nâng cấp, thường xuyên bảo trì hệ thống ngân hàng của chi nhánh để nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Để có thể xử lý kịp thời các thắc mắc của khách hàng qua kênh giao tiếp dành cho khách hàng như Internet Banking. Đồng thời dữ liệu hóa các nguồn tài nguyên quan trọng đối với hoạt động cho vay. Chủ động tối ưu hóa các quy trình giao dịch tạo thuận lợi cho khách hàng và ngân hàng có thể dễ dàng quản lý khoản vay dựa vào hệ thống công nghệ. Phát triển và không ngừng chuyển giao công nghệ để phát huy hiệu quả hoạt động kinh doanh tại chi nhánh. Đánh giá, xem xét lại những hạn chế về hệ thống công nghệ của chi nhánh sau đó tiến hành cải thiện chuyển đổi công nghệ để phù hợp với tình hình hiện tại trong hoạt động của chi nhánh. Khi công nghệ được phát triển và hoàn thiện hơn sẽ là bước tiến để ngân hàng có thể dễ dàng tiếp cận hơn với khách hàng. Do phần lớn khách hàng hiện nay chủ yếu sử dụng các thiết bị công nghệ. Trải nghiệm của khách hàng về sản phẩm dịch vụ công nghệ tại ngân hàng không tốt sẽ làm cho khách hàng không có nhu cầu muốn tiếp tục sử dụng. Việc cải tiến công nghệ làm cho khách hàng thuận tiện thực hiện các giao dịch một cách nhanh chóng. Tuy nhiên vẫn đảm bảo tuyệt đối tính minh bạch đối với thông tin khách hàng.

3.2.6. Nâng cao trình độ đội ngũ nhân viên

Đội ngũ nhân viên là yếu tố then chốt tạo nên uy tín và thương hiệu của ngân hàng. Vì vậy cần nâng cao các kỹ năng mềm của nhân viên: kỹ năng giao tiếp, kỹ năng tin học văn phòng, kỹ năng giải quyết vấn đề. Khi kỹ năng của nhân viên thành thạo thì những vấn đề bất ngờ xảy ra có thể dễ dàng giải quyết nhanh chóng và triệt để cho khách hàng. Đồng thời triển khai các buổi tập huấn, hội thảo để nhân viên có thể học tập, trao đổi kinh nghiệm với nhau. Xây dựng các chương trình về đào tạo các nghiệp vụ của sản phẩm, dịch vụ để nhân viên có thể nắm rõ được các quy trình, đặc điểm của sản phẩm để tư vấn cho khách hàng. Tạo dựng niềm tin của khách hàng

đối với ngân hàng nhờ vào đội ngũ nhân viên có năng lực chuyên môn cao. Qua đó nhận được đánh giá tổng quan về chất lượng trong hoạt động của ngân hàng khi cán bộ nhân viên đều nắm vững các kiến thức đối với hoạt động cho vay. Giúp đem lại hiệu quả cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Đánh giá những điểm mạnh, điểm yếu của các nhân viên để phát triển năng lực cá nhân và phát triển theo đúng với tiến trình hoạt động tại ngân hàng. Đồng thời tiến hành xem xét và khen thưởng đối với cá nhân, phòng ban hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ đề ra. Góp phần khuyến khích đội ngũ nhân viên không ngừng thi đua đạt thành tích tốt, đem lại nguồn thu cho chi nhánh. Bên cạnh đó sẽ tạo ra môi trường làm việc cạnh tranh làm cho nhân viên không ngừng thi đua đem lại hiệu suất tốt nhất cho chi nhánh. Hiệu quả hoạt động cũng từ đó mà ngày càng phát triển tích cực hơn.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với Nhà nước

Khi ngành ngân hàng đang trong giai đoạn phục hồi sau những ảnh hưởng cùng thách thức chung của nền kinh tế trong mọi giai đoạn. Những chuyển biến của tình hình kinh tế, chính trị - xã hội sẽ làm cho hoạt động của ngân hàng bị tác động. Vì vậy Nhà nước cần đề ra các chiến lược, mục tiêu quan trọng để kiểm soát tốt tình hình hoạt động của ngân hàng. Đặc biệt là đối với hoạt động cho vay tiêu dùng tại các ngân hàng. Nhà nước cần điều chỉnh và đưa ra các nghị định, quyết định, điều khoản mới phù hợp với tình hình kinh tế luôn chuyển động linh hoạt. Để bảo vệ quyền lợi và nghĩa vụ của các bên tham gia hoạt động tài chính tại các ngân hàng. Cùng với các chính sách thắt chặt nền kinh tế thị trường và đặc biệt là các hoạt động tài chính tại các ngân hàng trong thực hiện các hoạt động cho vay tiêu dùng. Cần đưa ra các chính sách khuyến khích, đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng lành mạnh. Đồng thời có các biện pháp giải quyết, áp chế, đẩy lùi vấn nạn tín dụng đen đối với hoạt động cho vay. Chủ động thực hiện giám sát thanh tra định kỳ đối với hệ thống ngân hàng. Đẩy lùi tình trạng ăn chặn đối với các cán bộ tín dụng tại ngân hàng. Xử lý nghiêm minh đối với các hành vi sai phạm trong các hoạt động kinh doanh tại ngân hàng. Đảm bảo hàng rào công nghệ trước các cuộc tấn công từ các tổ chức phi tài chính làm rò rỉ thông tin mật thiết của khách hàng và ngân hàng. Xây dựng hệ thống an ninh công nghệ hiện đại, có thể phát hiện kịp thời hành vi sai phạm của tội phạm mạng. Điều

hành và cân bằng mức lãi suất phù hợp đối với các sản phẩm cho vay tại ngân hàng. Đưa ra các giải pháp có thể kiểm soát tốt tình hình hoạt động tại ngân hàng. Đề xuất các chiến lược, mục tiêu quan trọng cho ngân hàng Nhà nước có thể nắm bắt và kiểm soát tình hình của các NHTM.

3.3.2. Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước

Ngân hàng Nhà nước cần xây dựng hệ thống an ninh mạng được lập trình công nghệ hiện đại đối với việc quản lý hoạt động của hệ thống ngân hàng số trên cả nước. Bảo mật tuyệt đối thông tin của toàn bộ các chủ thể tham gia vào hoạt động liên quan đến vấn đề tài chính. Đưa ra các chính sách nhằm đẩy lùi vấn nạn tín dụng đen từ các tổ chức phi tài chính.

Tạo nên môi trường cạnh tranh lành mạnh giữa các ngân hàng khi thực hiện hoạt động cho vay. Áp dụng mức lãi suất phù hợp với hoạt động cho vay tại các NHTM. Thường xuyên tiến hành công tác thanh tra đối với hoạt động kinh doanh tại các ngân hàng. Có biện pháp xử lý nghiêm các hành vi cố tình sai phạm trong quá trình hoạt động tại các ngân hàng.

3.3.3. Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Quân Đội

Theo mặt bằng chung của toàn ngành ngân hàng, cho thấy sự cạnh tranh ngày càng khốc liệt giữa các ngân hàng, chi nhánh, phòng giao dịch. Vì vậy cần có sự sáng tạo mới lạ trong từng sản phẩm, dịch vụ. Ngày nay nhu cầu của khách hàng chính là sự nhanh, gọn, tính bảo mật cao và không tốn nhiều thời gian, chi phí phát sinh cho các sản phẩm, dịch vụ. Đặc biệt, các sản phẩm đề cao tính dễ sử dụng, bảo mật thông tin của khách hàng.

Bên cạnh đó, cần phát triển thêm nhiều chi nhánh để tăng sức cạnh tranh trên diện rộng, đặc biệt là còn một vài tỉnh thành MBBank chưa có phòng giao dịch, chi nhánh. Khi đó sẽ thu hút được lượng khách hàng nhất định. Tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng về khoảng cách địa lý khi muốn thực hiện các giao dịch tại ngân hàng. Cùng với việc phát triển các chiến lược quảng bá, tiếp thị đến người dân. Do phần lớn là dân văn phòng, lao động phổ thông. Đây có thể xem là đối tượng khách hàng tiềm năng có thể đem lại lợi nhuận về cho ngân hàng. Cùng các chương trình ưu đãi thu hút các khách hàng mới. Ngân hàng cũng nên cho ra mắt các sản phẩm mới và cho khách

hàng trải nghiệm trước các tính năng của sản phẩm. Sau đó ghi nhận sự đánh giá của khách hàng để có thể điều chỉnh cho phù hợp với nhu cầu của mọi khách hàng.

Kết luận chương 3

Trong chương 3, từ việc phân tích các điểm mạnh, điểm yếu đối với hoạt động cho vay tiêu dùng tác giả đã trình bày về những định hướng phát triển nhằm cải thiện công tác cho vay tiêu dùng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung. Đồng thời triển khai các giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động giúp chi nhánh vận hành hiệu quả và đạt hiệu suất tốt nhất cho giai đoạn sau.

KẾT LUẬN

Cho vay tiêu dùng đóng vai trò quan trọng trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng phát triển của nền kinh tế khi nhu cầu cho vay đang có xu hướng tăng trưởng mạnh mẽ. Khi sự ảnh hưởng của nền kinh tế đang diễn biến phức tạp kéo theo thu nhập của người dân trở nên bấp bênh. Những người lao động phổ thông bị thất nghiệp làm giảm thu nhập. Những người làm ăn kinh doanh hàng hóa không thể mua bán, không đủ sức cạnh tranh làm cho việc làm ăn thua lỗ. Điều này có thể lý giải nguyên nhân nguồn vay tiêu dùng tăng cao.

Vay tiêu dùng cũng là bàn đạp thúc đẩy nền kinh tế trong việc kích tăng tổng cầu trong nước. Tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Quang Trung dựa trên các báo cáo về tình hình hoạt động kinh doanh, tình trạng nợ xấu cho thấy được xu hướng tất yếu về hoạt động cho vay tiêu dùng tại chi nhánh. Khi trải qua giai đoạn từ đại dịch COVID - 19 đến thời điểm hiện tại cho thấy được sự quản lý hiệu quả của bộ máy quản lý, có các biện pháp điều chỉnh cũng như kiểm soát được các vấn đề. Thông qua bài báo cáo khóa luận trên việc phân tích các chỉ số để tìm ra nguyên nhân, giải pháp cho các vấn đề phát sinh. Cũng như tìm hiểu về quy trình cho vay đối với sản phẩm vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Quang Trung.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Quang Trung giai đoạn 2021 - 2023.
- [2] Báo cáo thường niên của MBBank năm 2023.
- [3] PGS.TS. Trần Thị Xuân Hương - ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, “Ngân hàng Thương mại”, NXB Kinh tế TP. Hồ Chí Minh, 2020.
- [4] Website các sản phẩm KHCN của Ngân hàng TMCP Quân Đội.
<https://www.mbbank.com.vn/26/27/san-pham/san-pham>

Tham khảo tài liệu từ Website thư viện của trường

- [1] Khóa luận: Cho vay tiêu dùng ngân hàng Thương mại Cổ phần Sài Gòn Thương Tín - CN Phương Nam - Phòng giao dịch Phú Hòa/ Nguyễn Nam Hùng, Phạm Thị Thái Hà (hướng dẫn).
- [2] Khóa luận: Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín / Dương Trần Châu Phong, Trần Phạm Hữu Châu (hướng dẫn).
- [3] Khóa luận: Giải pháp phát triển cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Quốc tế (VIB) Chi nhánh Tân Bình/ Bùi Hoàng Long, Phạm Thị Thái Hà (hướng dẫn).