

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

## 1.1 Cơ sở lý luận về cho vay

### 1.1.1 Khái niệm cho vay

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

Theo giáo trình Ngân hàng thương mại, trường Đại học Kinh tế Quốc dân: “Cho vay là việc Ngân hàng cấp tiền cho khách hàng với cam kết khách hàng phải hoàn trả cả gốc lẫn lãi trong khoảng thời gian xác định. Ngân hàng có thể vay bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản, tiền có thể chuyển tới tài khoản khách hàng hoặc tài khoản của người bán hàng cho khách hàng”

### 1.1.2 Chức năng cho vay ngân hàng

#### ❖ Tập trung và tái phân phối lại vốn tiền tệ dựa trên cơ sở hoàn vốn

Tập trung và tái phân bổ vốn tiền tệ là hai quá trình có liên quan hệ chặt chẽ với nhau trong lĩnh vực ngân hàng. Tín dụng ngân hàng (TDNH) thường được xem là cầu nối cung và cầu. Trong hoạt động tập trung, ngân hàng có nhiệm vụ tập hợp các nguồn vốn trong xã hội mà bản thân chúng không khả thi về mặt kinh tế và tạo ra một quỹ để có thể phát hành các khoản vay. Nguồn vốn vay sẽ được cung cấp dưới dạng tín dụng cho khách hàng có nhu cầu vay vốn. Vì vậy, có thể nói, tín dụng ngân hàng trực tiếp tham gia thu hút các nguồn tiền nhàn rỗi vào lưu thông nhằm phục vụ cho sản xuất và đời sống.

#### ❖ Tiết kiệm tiền và chi phí lưu thông

Hoạt động tín dụng tạo thuận lợi cho các phương tiện lưu thông tiền như séc, tiền mặt, chuyển khoản. .. thay thế cho số lượng lớn tiền mặt đang lưu thông, từ đó giảm được một số chi phí như: in tiền, chi phí vận tải, chi phí lưu giữ tiền tệ. .... Mặt khác, hoạt động tín dụng ngân hàng, mở ra khả năng mở tài khoản và khả năng thanh

toán. Bằng cách này, vốn huy động trong xã hội được huy động và sử dụng để đáp ứng nhu cầu sản xuất và tiêu dùng của toàn xã hội. Phản ánh và kiểm soát các hoạt động nền kinh tế.

#### ❖ **Kiểm soát các hoạt động nền kinh tế**

Thông qua quá trình huy động và tái phân bổ vốn, tín dụng ngân hàng phần nào phản ánh trình độ phát triển kinh tế trên các phương diện: nguồn vốn nhàn rỗi trong xã hội, nguồn vốn của từng thành phần kinh tế cá thể và doanh nghiệp... Ngoài ra, nó còn giúp bảo vệ nguồn vốn. Về vấn đề tài chính, ngân hàng thường xuyên tiến hành kiểm tra việc quản lý, sử dụng nguồn vốn của đơn vị nhằm kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh về tài chính. Ngoài ra, với việc đẩy mạnh thanh toán không dùng tiền mặt cũng tạo điều kiện giúp cho ngân hàng dễ dàng kiểm soát nguồn tiền của từng đơn vị có sử dụng vốn vay lãi. Từ đó, ngân hàng đã có thông tin tương đối về tình hình tài chính của các đơn vị.

### **1.1.3 Vai trò của hoạt động cho vay**

#### ❖ **Điều tiết phân phối nguồn vốn**

Trong nền kinh tế vận hành liên tục qua từng giai đoạn khác nhau trong quá trình sản xuất kinh doanh cần tạo ra vòng tuần hoàn và luân chuyển vốn, điểm bắt đầu và điểm kết thúc của vòng tuần hoàn thể hiện dưới dạng tiền tệ. Để duy trì được hoạt động liên tục phải đòi hỏi nguồn vốn của tồn tại qua giai đoạn dự trữ, sản xuất, lưu thông. Đây là một phần thiết yếu của cơ chế tài chính, giúp cân bằng nguồn lực, tối ưu hóa hiệu quả sử dụng vốn và thúc đẩy sự phát triển kinh tế bền vững.

#### ❖ **Giúp phần cân bằng cung – cầu hàng hóa, dịch vụ**

Trách nhiệm: Ngân hàng thương mại là tổ chức trung gian tài chính tập trung, thực hiện cơ cấu lại tiền tệ, cân đối cung cầu vốn cho các cá nhân, góp phần tái phân phối vốn để thuận lợi cho hoạt động.

#### ❖ **Cơ cấu nền kinh tế theo hướng công nghiệp hóa, hiện đại hóa**

Việc thúc đẩy quá trình công nghiệp hóa, hiện đại hóa nền kinh tế rất cần thiết hiện nay. Bằng cách cung cấp nguồn vốn cần thiết cho các doanh nghiệp và cá nhân, ngân hàng giúp tăng cường đầu tư vào các ngành công nghiệp then chốt, cải thiện cơ sở hạ tầng, và thúc đẩy sự phát triển của các ngành công nghệ cao.

#### ❖ **Mở rộng ứng dụng công nghệ hiện đại**

Hoạt động cho vay trong ngành ngân hàng ngày càng trở nên hiện đại và phức tạp hơn, đặc biệt với sự phát triển nhanh chóng của công nghệ và các ứng dụng số. Việc mở rộng các ứng dụng hiện đại trong hoạt động cho vay giúp các ngân hàng cải thiện hiệu quả, tăng cường quản lý rủi ro, nâng cao trải nghiệm khách hàng và mở rộng thị phần.

#### **1.1.4 Hình thức cho vay**

##### **1.1.4.1 Theo mục đích**

- **Cho vay sản xuất kinh doanh**

Khoản vay phục vụ sản xuất kinh doanh là nguồn vốn vay có mục đích phục vụ hoạt động sản xuất, kinh doanh. Quá trình này đòi hỏi phải đầu tư vốn để có được các yếu tố sản xuất, tiếp theo là tiến hành quá trình lao động nhằm biến các yếu tố sản xuất trở thành hàng hoá tiêu dùng. Trong lĩnh vực sản xuất kinh doanh, các khoản vay có thể được phân thành ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Thông thường, các ngân hàng có xu hướng cung cấp các khoản vay ngắn hạn trong lĩnh vực lưu thông hàng hóa.

- **Cho vay tiêu dùng**

Các khoản vay tiêu dùng được sử dụng đặc biệt cho mục đích tiêu dùng. Khác với vay sản xuất kinh doanh, vốn vay tiêu dùng được sử dụng dần dần và không tạo ra sản phẩm hàng hóa. Do đó, các khoản vay này yêu cầu các nguồn trả nợ tách biệt với dự án, chẳng hạn như tiền lương của người đi vay hoặc thu nhập có được từ việc bán các tài sản khác.

##### **1.1.4.2 Thời gian cho vay**

- ❖ **Cho vay ngắn hạn**

- Thời hạn vay: Dưới 12 tháng.

- Mục đích: Chủ yếu là bù đắp thiếu hụt vốn ngắn hạn để phục vụ nhu cầu kinh doanh hàng ngày, bao gồm thanh toán hóa đơn, mua hàng tồn kho, trả lương nhân viên, hoặc các chi phí hoạt động khác.

- Đặc điểm:

- Lãi suất thường cao hơn do thời gian vay ngắn và rủi ro thấp hơn.

- Quy trình phê duyệt và giải ngân nhanh chóng.

Phù hợp với các doanh nghiệp cần vốn lưu động nhanh chóng hoặc cá nhân cần tiền mặt tạm thời.

#### ❖ **Cho vay trung hạn**

- Thời hạn vay: Từ trên 1 năm đến 5 năm.

- Mục đích: Sử dụng cho đầu tư mua sắm tài sản cố định, cải tiến kỹ thuật, mở rộng sản xuất, hoặc xây dựng các công trình có thời gian sử dụng ngắn.

- Đặc điểm:

Lãi suất thường ổn định và thấp hơn so với cho vay ngắn hạn.

Đòi hỏi kế hoạch kinh doanh chi tiết và khả năng trả nợ rõ ràng từ khách hàng.

Các khoản vay này thường đi kèm với các điều khoản về tài sản thế chấp hoặc bảo đảm.

#### ❖ **Cho vay dài hạn**

- Thời hạn vay: Trên 5 năm, có thể lên đến 20-30 năm, thậm chí hơn 40 năm trong trường hợp đặc biệt.

- Mục đích: Dùng để đầu tư cải thiện cơ sở hạ tầng, phát triển sản xuất quy mô lớn, xây dựng các dự án lớn như bất động sản, nhà máy, hoặc đầu tư vào hạng mục công trình công cộng.

- Đặc điểm:

Lãi suất thường thấp hơn và ổn định trong thời gian dài.

Yêu cầu vốn lớn và thời gian thu hồi vốn lâu dài.

Thường đi kèm với các điều khoản nghiêm ngặt về tài sản thế chấp, bảo hiểm, và các cam kết từ phía người vay.

Thích hợp cho các dự án phát triển quy mô lớn, có tầm quan trọng chiến lược đối với nền kinh tế hoặc cộng đồng.

#### **1.1.4.3 Mức độ tài sản đảm bảo của khách hàng**

Cho vay không có bảo đảm: cho vay mà không yêu cầu tài sản thế chấp, cầm cố, hoặc bảo lãnh của bên thứ ba. Quyết định cho vay chủ yếu dựa trên uy tín, lịch sử tín dụng, và khả năng trả nợ của người vay.

- ✓ Dựa trên uy tín: Ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng dựa vào uy tín của người vay để quyết định cho vay. Uy tín được đánh giá qua lịch sử tín dụng, thu nhập, nghề nghiệp, và các thông tin cá nhân khác.
- ✓ Lãi suất cao hơn: Do không có tài sản bảo đảm, rủi ro đối với ngân hàng cao hơn, nên lãi suất cho vay không có bảo đảm thường cao hơn so với cho vay có bảo đảm.
- ✓ Quy trình phê duyệt nhanh hơn: Không yêu cầu kiểm tra và định giá tài sản thế chấp, do đó quy trình phê duyệt và giải ngân thường nhanh chóng hơn.
- ✓ Phù hợp cho khoản vay nhỏ và trung bình: Loại hình này thường được áp dụng cho các khoản vay tiêu dùng cá nhân, vay mua sắm hàng hóa, hoặc các nhu cầu tài chính ngắn hạn.

Cho vay có bảo đảm: cho vay dựa trên tài sản bảo đảm của người vay. Tài sản bảo đảm có thể là bất động sản, xe cộ, hàng hóa, hoặc bảo lãnh của bên thứ ba. Trong trường hợp người vay không thể trả nợ, ngân hàng có quyền thu hồi và bán tài sản bảo đảm để thu hồi nợ.

- ✓ Giảm rủi ro cho ngân hàng: Có tài sản bảo đảm giúp giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng, do đó lãi suất cho vay thường thấp hơn so với cho vay không có bảo đảm.
- ✓ Yêu cầu thủ tục phức tạp hơn: Quy trình cho vay có bảo đảm thường phức tạp hơn vì cần kiểm tra, đánh giá giá trị tài sản bảo đảm và các thủ tục pháp lý liên quan.
- ✓ Phù hợp cho khoản vay lớn và dài hạn: Loại hình này thích hợp cho các khoản vay có giá trị lớn, thời gian vay dài, như vay mua nhà, vay kinh doanh, vay đầu tư.
- ✓ Tài sản thế chấp phải có giá trị: Giá trị tài sản thế chấp thường phải đáp ứng tỷ lệ phần trăm nhất định so với khoản vay để đảm bảo tính an toàn cho khoản vay.

#### **1.1.4.4 Phương thức cho vay**

Cho vay nhiều lần (vay theo tháng) khách hàng phải hoàn thành mọi thủ tục vay vốn và ký kết hợp đồng tín dụng cho mỗi lần vay. Thường áp dụng cho các khoản vay nhỏ, định kỳ (hàng tháng).

Cho vay theo hạn mức là trong đó ngân hàng và khách hàng thỏa thuận một hạn mức tín dụng nhất định trong một khoảng thời gian cụ thể. Khách hàng có thể rút vốn đến mức hạn định mà không cần làm thủ tục vay mới mỗi lần.

Cho vay theo hạn mức thấu chi là hình thức cấp tín dụng bằng cách cho phép khách hàng sử dụng vượt mức số tiền có sẵn trong tài khoản tiền gửi thanh toán. Khách hàng có thể rút tiền vượt mức tới một giới hạn thấu chi nhất định, đáp ứng nhu cầu cấp bách về tiền mặt.

Cho vay theo dự án đầu tư: ác khách hàng vay vốn để thực hiện các dự án đầu tư vào phát triển kinh doanh hoặc các dự án đầu tư phục vụ đời sống.

Cho vay trả góp: khách hàng phải trả lại số tiền vay cộng với lãi suất theo từng đợt trong suốt thời gian vay đã thỏa thuận. Số tiền trả mỗi kỳ thường là cố định.

#### **1.1.4.5 Phương thức hoàn trả nợ vay**

Cho vay hoàn trả một lần: toàn bộ số tiền vay (gốc và có thể cả lãi) được hoàn trả một lần vào thời điểm nhất định đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Lãi vay có thể được thanh toán theo các khoảng thời gian định kỳ (theo tháng, quý hoặc năm), tùy theo thỏa thuận.

Cho vay trả góp: khoản vay được hoàn trả theo từng kỳ hạn nhất định. Số tiền hoàn trả mỗi kỳ có thể bằng nhau hoặc khác nhau, tùy thuộc vào thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng. Nguyên tắc chung là trả dần số tiền vay cộng với lãi suất trong suốt thời gian vay.

## **1.2 Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân**

### **1.2.1 Khái niệm cho vay khách hàng cá nhân**

Hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân hay còn gọi là tín dụng cá nhân là hoạt động tín dụng nhằm tới đối tượng khách hàng là cá nhân, hộ gia đình. Các khoản vay có thể phục vụ các nhu cầu tiêu dùng cá nhân như sắm sửa các đồ dùng thiết

yếu trong gia đình, phục vụ cho cả mục đích cá nhân hoặc phục vụ cho mục đích kinh doanh nhỏ lẻ của từng hộ gia đình.

(Nguồn: Giáo trình Ngân hàng thương mại, 2023, PGS.TS Phan Thị Thu Hà)

## **1.2.2 Vai trò cho vay khách hàng cá nhân**

### **❖ Đối với khách hàng**

Đáp ứng nhu cầu tiêu dùng và tài chính cá nhân: Các sản phẩm cho vay KHCN của ngân hàng giúp khách hàng có thể tiếp cận nhanh chóng nguồn vốn để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng như mua sắm phương tiện, xây dựng hoặc sửa chữa nhà cửa, chi phí du học, du lịch, hoặc các chi phí sinh hoạt hàng ngày. Điều này giúp khách hàng kiểm soát được các chi phí lớn mà không cần phải có ngay số tiền lớn trong tay.

Hỗ trợ kế hoạch sản xuất kinh doanh và đầu tư: Ngoài các khoản vay tiêu dùng, ngân hàng còn cung cấp các sản phẩm vay để hỗ trợ khách hàng cá nhân trong việc thực hiện các kế hoạch sản xuất kinh doanh, đầu tư phát triển. Những khoản vay này có thể giúp khách hàng mở rộng kinh doanh, đầu tư vào các dự án mới, từ đó tăng thu nhập và nâng cao chất lượng cuộc sống.

Sự lựa chọn đa dạng: Với sự cạnh tranh và phát triển của các ngân hàng, khách hàng có nhiều lựa chọn hơn về sản phẩm cho vay, giúp họ tìm ra phương án vay phù hợp nhất với năng lực tài chính và nhu cầu cá nhân. Điều này tạo ra sự linh hoạt và tiện lợi cho khách hàng trong việc quản lý tài chính cá nhân.

### **❖ Đối với ngân hàng**

Đa dạng hóa sản phẩm và dịch vụ: Cho vay KHCN là một trong những sản phẩm chủ lực giúp ngân hàng đa dạng hóa danh mục sản phẩm cho vay, từ đó đáp ứng nhu cầu của nhiều phân khúc khách hàng khác nhau. Điều này giúp ngân hàng phát triển toàn diện hơn, không chỉ tập trung vào cho vay doanh nghiệp mà còn khai thác tiềm năng từ khách hàng cá nhân.

Tăng cường khả năng cạnh tranh: Cung cấp các sản phẩm vay đa dạng và linh hoạt cho khách hàng cá nhân giúp ngân hàng nâng cao năng lực cạnh tranh so với các đối thủ khác trên thị trường. Sự đa dạng này không chỉ thu hút thêm khách hàng mới mà còn giữ chân khách hàng hiện tại.

Gia tăng lợi nhuận: Cho vay KHCN đóng góp vào lợi nhuận tổng thể của ngân hàng nhờ vào số lượng khách hàng lớn và nhu cầu vay đa dạng. Lợi nhuận từ cho vay

cá nhân cũng giúp ngân hàng giảm bớt chi phí cố định, duy trì hoạt động hiệu quả, và ổn định tài chính.

#### ❖ **Đối với nền kinh tế**

Thúc đẩy tiêu thụ hàng hóa và dịch vụ: Cho vay KHCN hỗ trợ tiêu thụ hàng hóa và dịch vụ, từ đó kích thích sản xuất và kinh doanh, tăng trưởng kinh tế. Khi khách hàng có khả năng tài chính để mua sắm và tiêu dùng, sẽ thúc đẩy các doanh nghiệp sản xuất nhiều hơn, tạo nên một vòng quay kinh tế tích cực.

Tăng cường đầu tư và phát triển: Cho vay giúp tạo điều kiện cho cá nhân tham gia vào các hoạt động đầu tư, từ đó tăng cường nguồn vốn đầu tư trong nền kinh tế. Đầu tư vào giáo dục, y tế, và các lĩnh vực khác từ các khoản vay cá nhân cũng đóng góp vào sự phát triển bền vững và lâu dài của nền kinh tế.

Giải quyết việc làm và giảm nghèo: Việc cung cấp các khoản vay giúp tạo ra cơ hội việc làm thông qua các hoạt động kinh doanh và đầu tư mới. Điều này không chỉ giải quyết việc làm cho người lao động mà còn góp phần giảm nghèo và nâng cao chất lượng cuộc sống cho người dân.

Ổn định xã hội: Cho vay KHCN không chỉ giúp cải thiện đời sống cá nhân mà còn góp phần vào ổn định trật tự xã hội. Khi nhu cầu tài chính của cá nhân được đáp ứng, mức sống và sự hài lòng của người dân tăng lên, từ đó góp phần vào ổn định và hòa bình xã hội.

### **1.2.3 Đặc điểm cho vay khách hàng cá nhân**

Hoạt động cho vay khách hàng cá nhân là một trong những nguồn thu nhập hoạt động quan trọng của ngân hàng. Các khoản cho vay công nghệ có xu hướng là những khoản cho vay nhỏ nhưng số tiền cho vay lại lớn. Các khoản cho vay công nghệ của ngân hàng thương mại có những đặc điểm sau:

Khách hàng vay vốn thường cá nhân hoặc gia đình có nhu cầu vay tiêu dùng cá nhân, gia đình, đầu tư hoặc hoạt động sản xuất kinh doanh... Nhu cầu vay vốn trong lĩnh vực công nghệ thường lớn về số lượng và đa dạng. Mục đích khoản cho vay, đáp ứng nhu cầu khan hiếm vốn trong sinh hoạt, tiêu dùng và trong sản xuất kinh doanh cá nhân.

Nguồn trả nợ của hoạt động cho vay là tiền trả nợ chủ yếu là bằng tiền lương, thu nhập tiền hàng tháng và nguồn thu nhập từ các kinh tế khác có thu nhập nhất định.

Cấp tín dụng cho đối tượng khách hàng cá nhân của các NHTM ngày nay đang phát triển phổ biến thông qua các khoản vay thương mại lớn hiện nay.

Thời hạn, các khoản cho vay tiêu dùng hiện nay chủ yếu ngắn hạn, còn một số là trung hạn và dài hạn.

### **1.3 Các hình thức cho vay của khách hàng cá nhân của Ngân hàng thương mại**

#### **1.3.1 Hình thức vay theo thời gian**

Cho vay ngắn hạn là thời hạn cho vay dưới 01 năm để nhằm bù đắp vào sự thiếu hụt vốn lưu động của cá nhân và nhu cầu sử dụng vốn ngắn hạn.

Cho vay trung hạn là hình thức cho vay có thời hạn từ trên 01 năm đến 05 năm. Loại hình này thường phục vụ cho các nhu cầu tài chính có tính dài hơi hơn so với cho vay ngắn hạn, nhưng vẫn không quá dài để đảm bảo sự linh hoạt cho khách hàng.

Cho vay dài hạn là hình thức cho vay có thời hạn vay dài trên 05 năm trở lên. Vay dài hạn thường sử dụng những khoản vay ngắn hạn như: vay mua xe, vay mua nhà, vay huy động vốn kinh doanh sản xuất, vay mua nhà...

#### **1.3.2 Hình thức cho vay theo mục đích sử dụng vốn**

Cho vay theo nhu cầu là các khoản cho vay để lấp đầy lượng vốn lưu động thiếu hụt của khách hàng trong quá trình sản xuất kinh doanh. Người vay là cá nhân hoặc hộ sản xuất, kinh doanh cá thể với quy mô nhỏ.

Các khoản cho vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của các hộ gia đình và mua sắm các tiện ích nhằm cải thiện cuộc sống. Nhóm này là nhóm người có thu nhập thấp hơn nhưng ổn định và lượng khách hàng đông hơn.

### **1.4 Phân loại chất lượng nợ**

#### **❖ Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn)**

- Đặc điểm: Đây là nhóm nợ được đánh giá là ít rủi ro nhất.
- Tiêu chí:

Các khoản nợ chưa quá hạn hoặc quá hạn nhưng tổ chức tín dụng đánh giá có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi đúng hạn.

Các khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày, tổ chức tín dụng vẫn đánh giá có khả năng thu hồi đầy đủ gốc và lãi quá hạn cũng như phần gốc và lãi còn lại đúng hạn.

#### **❖ Nhóm 2 (Nợ cần chú ý)**

- Đặc điểm: Nhóm nợ này có mức độ rủi ro cao hơn so với nhóm 1.
- Tiêu chí:

Các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày.

Các khoản nợ đã được điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu, tức là đã có sự thay đổi trong lịch trả nợ so với hợp đồng ban đầu.

❖ **Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn)**

- Đặc điểm: Nhóm nợ này bắt đầu có mức độ rủi ro cao hơn và cần được quản lý chặt chẽ hơn.

- Tiêu chí:

Các khoản nợ quá hạn từ 91 ngày đến 180 ngày.

Các khoản nợ có cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu.

Các khoản nợ được miễn hoặc giảm lãi do khách hàng không đủ khả năng chi trả đầy đủ theo hợp đồng cho vay. Điều này cho thấy khả năng tài chính của khách hàng đã suy giảm.

❖ **Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ)**

- Đặc điểm: Nợ trong nhóm này có rủi ro cao và nguy cơ không thu hồi được nợ rất lớn.

- Tiêu chí:

Các khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày.

Các khoản nợ có cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu nhưng quá hạn dưới 90 ngày theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.

Các khoản nợ có cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai, điều này cho thấy khách hàng đã gặp khó khăn lớn trong việc trả nợ.

**Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn)**

- Đặc điểm: Đây là nhóm nợ có mức độ rủi ro cao nhất, gần như không có khả năng thu hồi.

- Tiêu chí:

Các khoản nợ quá hạn trên 360 ngày.

Các khoản nợ có cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu nhưng quá hạn từ 90 ngày trở lên theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần đầu.

Các khoản nợ có cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ hai nhưng quá hạn theo thời hạn trả nợ được cơ cấu lại lần thứ hai.

Các khoản nợ có cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần thứ ba trở lên, dù chưa bị quá hạn hay đã quá hạn. Việc cơ cấu lại nhiều lần cho thấy khả năng trả nợ của khách hàng rất yếu.

Các khoản nợ được khoan, chò xử lý. Đây là những khoản nợ đã bị tạm dừng thu nợ do khách hàng không có khả năng trả nợ và đang chờ các biện pháp xử lý nợ khác.

## **1.5 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả cho vay**

### **❖ Doanh số cho vay KHCN**

Doanh số cho vay là tổng số tiền mà ngân hàng, đã cho khách hàng vay trong một khoảng thời gian nhất định, thông thường là trong một tháng, quý, năm hoặc nhiều năm. Đây là một chỉ số quan trọng nhằm đo lường tình hình sản xuất kinh doanh và hiệu quả cho vay của ngân hàng thương mại.

Doanh số cho vay bao gồm tất cả các khoản vay đã được phê duyệt và giải ngân cho khách hàng, bao gồm cả vay cá nhân, vay doanh nghiệp, và các loại vay khác. Ngân hàng thường theo dõi doanh số cho vay để đo lường tăng trưởng, quản lý rủi ro và đưa ra các quyết định chiến lược kinh doanh.

### **❖ Doanh số thu nợ KHCN**

Doanh số thu nợ cho vay là khoản tiền mà ngân hàng nhận lại đối với các khoản vay đưa cho khách hàng vay trong một khoảng thời gian nhất định. Đây là tổng số tiền mà khách hàng phải trả lại cho ngân hàng, bao gồm cả gốc và lãi của từng khoản vay.

Doanh số thu nợ cho vay phản ánh khả năng của ngân hàng trong việc thu hồi nợ, và cũng cho thấy tình trạng tài chính của khách hàng, khả năng chi trả của khách hàng. Khi doanh số thu nợ cao thường cho thấy khách hàng có khả năng hoàn trả tốt và ngược lại, doanh số thu nợ thấp có thể chỉ ra vấn đề trong khả năng trả nợ của khách hàng hoặc quy trình thu hồi nợ chưa hiệu quả.

### **❖ Dư nợ cho vay KHCN**

Là số tiền còn lại mà khách hàng chưa trả cho ngân hàng đối với các khoản vay đã được giải ngân. Bao gồm cả nợ gốc và lãi chưa trả và có thể được tính tại bất kỳ thời điểm nào trong quá trình vay.

**Dư nợ cuối kỳ = Dư nợ đầu kỳ + tổng phát sinh nợ trong kỳ - tổng phát sinh có trong kỳ.**

❖ **Tỷ lệ nợ xấu**

Phản ánh mức độ rủi ro tín dụng của một tổ chức tài chính. Tỷ lệ nợ xấu cho biết tỷ lệ phần trăm của các khoản nợ không được thanh toán đúng hạn hoặc không có khả năng thu hồi so với tổng dư nợ cho vay.

Theo quy định của NHNN Việt Nam, theo QĐ 493/2007/QĐ-NHNN, tỷ lệ nợ xấu không được vượt quá 3%.

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

❖ **Tỷ lệ nợ quá hạn**

Tỷ lệ nợ quá hạn phản ánh tổng số nợ gốc và lãi đã quá hạn mà chưa thể thu hồi được.

- **Tỷ lệ nợ quá hạn cao:** Cho thấy khả năng quản lý tín dụng của ngân hàng có vấn đề, hoặc khách hàng đang gặp khó khăn trong việc trả nợ, có thể dẫn đến rủi ro mất vốn cao hơn. Điều này có thể ảnh hưởng tiêu cực đến lợi nhuận và uy tín của ngân hàng.

- **Tỷ lệ nợ quá hạn thấp:** Cho thấy ngân hàng có chính sách quản lý tín dụng hiệu quả, khách hàng có khả năng trả nợ đúng hạn tốt, từ đó giảm thiểu rủi ro tín dụng.

Tỷ lệ nợ quá hạn <5% được coi là bình thường.

Tỷ lệ nợ quá hạn từ 5% đến 10% được coi là không bình thường.

Tỷ lệ nợ quá hạn trên 10% đến 15% được coi là cao.

Tỷ lệ nợ quá hạn trên 15% đến 20% được coi là quá cao, báo động nguy cơ khủng hoảng rất lớn.

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

## **1.6 Các nhân tố ảnh hưởng cho vay cá nhân**

### **1.6.1 Nhân tố bên trong**

Tình hình kinh tế vĩ mô: Sự biến động của nền kinh tế, như tỷ lệ thất nghiệp, lạm phát và tăng trưởng kinh tế có thể ảnh hưởng đến khả năng trả nợ của khách hàng và quyết định cho vay của tổ chức tài chính.

Chính sách tiền tệ và lãi suất: Lãi suất do ngân hàng trung ương quy định có thể ảnh hưởng đến lãi suất vay mà khách hàng phải trả. Lãi suất cao có thể làm giảm khả năng vay mượn và chi phí trả nợ.

Điều kiện thị trường tài chính: Sự ổn định hoặc biến động trên thị trường tài chính có thể ảnh hưởng đến khả năng của các tổ chức tài chính trong việc cung cấp và quản lý các khoản vay.

Quy định pháp luật: Các quy định của chính phủ và các cơ quan quản lý tài chính có thể ảnh hưởng đến cách các tổ chức tài chính đánh giá và cấp tín dụng. Vì thế, các quy định về tỷ lệ nợ trên thu nhập hoặc các yêu cầu vốn tối thiểu có thể thay đổi.

### **1.6.2 Nhân tố bên ngoài**

Môi trường chính trị Việt Nam ổn định tạo điều kiện thuận lợi cho các nhà đầu tư trong và ngoài nước, cho nhân dân yên tâm đầu tư sản xuất kinh doanh. Đây cũng là tạo điều kiện thuận lợi hoạt động cho vay nói chung và cho vay của các ngân hàng thương mại nói riêng.

Môi trường kinh tế cũng ảnh hưởng rất nhiều đến quyết định cho vay khách hàng cá nhân trong ngân hàng thương mại. Khi nền kinh tế đang phát triển, thu nhập của khách hàng ngày càng tăng, tỷ lệ thất nghiệp thấp, do đó khả năng chi trả nợ của khách hàng cũng cải thiện. Điều này có thể dẫn đến quyết định cho vay nhanh hơn và điều kiện vay dễ dàng hơn.

# **CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC TẾ VIỆT NAM – CHI NHÁNH GÒ VẤP**

## **2.1 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam**

### **2.1.1 Giới thiệu tổng quát về Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam**

Ngân hàng Thương mại cổ phần (TMCP) Quốc tế Việt Nam, được gọi khác là Ngân hàng Quốc tế (VIB), thành lập vào ngày 18 tháng 09 năm 1996. Đây là một trong những ngân hàng TMCP hàng đầu tại Việt Nam với hơn 25 năm kinh nghiệm trên thương trường. Trụ sở chính được đặt tại tòa nhà Sailing Tower số 111A Pasteur, phường 1 Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh.

Loại hình doanh nghiệp: Công ty cổ phần

Tên doanh nghiệp (tiếng Anh): VIETNAM INTERNATIONAL  
COMMERCIAL JOINT STOCK BANK

Tên doanh nghiệp (tiếng Việt): NGÂN HÀNG TMCP QUỐC TẾ

Tên viết tắt: VIB

Trụ sở chính: Tòa nhà Sailing Tower số 111A Pasteur, phường 1 Bến Nghé,  
Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh

Email: vib@vib.com.vn

Website: www.vib.com.vn

Điện thoại: (04) 62760068

WIFT Code: VNIBVNVX

Logo:



**Hình 2.1: Logo Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam**

(Nguồn: VIB.com.vn)

Hiện nay, Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) hầu như có mặt hầu hết trên khắp các tỉnh thành tại Việt Nam, với số lượng các bộ nhân viên hơn 12.000 người, phục vụ và giải đáp mọi nhu cầu của khách hàng, cùng với mạng lưới giao dịch hơn 189 chi nhánh và phòng giao dịch ở 29 tỉnh thành trong cả nước.

Tính đến thời điểm, ngày 31 tháng 12 năm 2023, Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) đã đạt hơn 25.368 tỷ đồng, tăng hơn 400 lần so với lúc ban đầu vốn điều lệ 50 tỷ đồng. Sau hơn 28 năm hình thành và phát triển, Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) đã đạt được những bước tăng trưởng vượt bậc và hiện là một trong các ngân hàng có tỷ trọng bán lẻ và hiệu quả sinh lời hàng đầu ngành, với thị phần top đầu ở các lĩnh vực kinh doanh trọng yếu.

### **2.1.2 Quá trình hình thành phát triển**

#### **❖ Năm 1996 - 2006**

Ngày 18 tháng 9 năm 1996 Ngân hàng Quốc tế Việt Nam được thành lập với số vốn ban đầu là 50 tỷ đồng cùng với số lượng cán bộ nhân viên là 23 người. Trụ sở chính được đặt tại số 5 Lê Thánh Tông, Hà Nội.

Sau 10 năm thành lập và phát triển, vốn điều lệ của VIB tăng lên trên hơn 1.000 tỷ đồng và nhận được bằng khen do chính Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam trao tặng.

#### **❖ Năm 2007 - 2010**

Commonwealth Bank of Australia (CBA) trở thành cổ đông chiến lược: CBA chính thức tham gia vào VIB với tỷ lệ sở hữu 15%. Đây là một dấu mốc quan trọng,

thể hiện sự tin tưởng của một trong những ngân hàng lớn nhất của Úc đối với tiềm năng phát triển của VIB.

Vốn điều lệ và mạng lưới chi nhánh: Vốn điều lệ của VIB tăng lên tới 4.000 tỷ đồng. Ngân hàng cũng mở rộng mạng lưới với 130 chi nhánh và phòng giao dịch tại 27 tỉnh thành trên cả nước, khẳng định sự hiện diện và uy tín của mình trên thị trường tài chính.

#### ❖ Năm 2011 - 2015

CBA nâng tỷ lệ sở hữu: Trong giai đoạn này, CBA nâng tỷ lệ sở hữu tại VIB từ 15% lên 20%, tăng cường sự hiện diện và ảnh hưởng của mình tại VIB.

Chuyển trụ sở chính: VIB chuyển trụ sở chính sang Tòa nhà Corner Stones, 16 Phan Chu Trinh, Hoàn Kiếm, Hà Nội, một vị trí đắc địa tại trung tâm thủ đô.

Xếp hạng tín nhiệm cao: VIB được xếp vào nhóm dẫn đầu về xếp hạng tín nhiệm của Moody's trong lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam, cho thấy sự đánh giá cao của các tổ chức quốc tế về khả năng tài chính và quản lý rủi ro của ngân hàng.

#### ❖ Năm 2016 - 2020

Áp dụng chuẩn mực Basel II: VIB trở thành ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên tại Việt Nam đủ điều kiện áp dụng chuẩn mực Basel II theo Thông tư 41/2016/TT-NHNN, được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận. Điều này cho thấy sự cam kết của VIB trong việc quản lý rủi ro và nâng cao tiêu chuẩn hoạt động.

Tăng vốn điều lệ và niêm yết trên HOSE: Vốn điều lệ của VIB tăng lên 11.093 tỷ đồng. Ngân hàng chính thức niêm yết trên Sở Giao dịch Chứng khoán TP.HCM (HOSE) với gần 1 tỷ cổ phiếu, đánh dấu một bước tiến lớn trong việc mở rộng nguồn vốn và tăng cường tính minh bạch.

Áp dụng tiêu chuẩn Basel III: VIB là một trong những ngân hàng đầu tiên tại Việt Nam triển khai áp dụng tiêu chuẩn quản lý rủi ro thanh khoản theo Basel III, thể hiện sự tiên phong và sự cam kết trong việc bảo vệ an toàn tài chính.

Được khen thưởng bởi Ngân hàng Nhà nước: VIB được Thống đốc Ngân hàng Nhà nước trao tặng bằng khen về Cải cách hành chính, ghi nhận những nỗ lực của ngân hàng trong việc cải tiến quy trình và nâng cao chất lượng dịch vụ.

❖ **Năm 2021 - nay**

Vốn điều lệ đạt hơn 21.076 tỷ đồng.

Số lượng cán bộ nhân viên đạt 11.000 phục vụ khách hàng trên 28 tỉnh thành trọng điểm trong cả nước.

## **2.2 Giới thiệu về Ngân hàng TMCP Quốc Tế – Chi nhánh Gò Vấp**

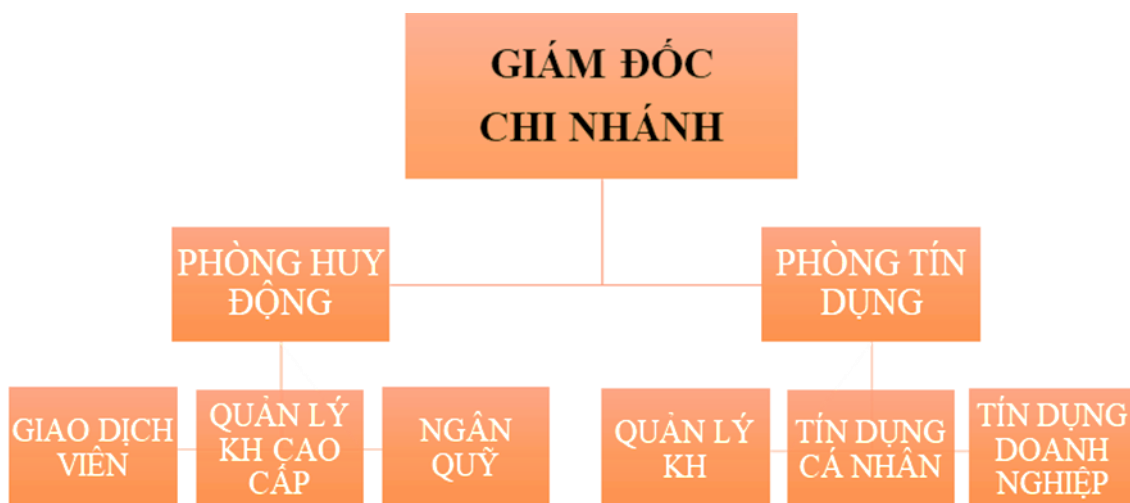
### **2.2.1 Lịch sử hình thành**

Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) - Chi nhánh Gò Vấp được thành lập vào ngày 28 tháng 10 năm 2003 sở hữu 22.397.803 cổ phần. Sau hơn 10 năm thành lập, ngày 6/2/2017 Chi nhánh chuyển từ địa điểm 172 Nguyễn Văn Nghi, phường 5, quận Gò Vấp, TP Hồ Chí Minh sang địa điểm mới tại 366A2 Phan Văn Trị, phường 05, quận Gò Vấp, TP.Hồ Chí Minh.

Ngày 06/12/2021, Chi nhánh VIB Gò Vấp được sự chấp thuận của Ngân hàng Nhà nước đã chuyển đến địa điểm mới đặt tại vị trí một phần tầng trệt và tầng 3, Tòa nhà Cityland Tower, số 168 Phan Văn Trị, phường 5, quận Gò Vấp, TP. Hồ Chí Minh. Chi nhánh VIB Gò Vấp sẽ chính thức đi vào hoạt động ngày 21 tháng 12 năm 2021, Chi nhánh được mở rộng về không gian giao dịch, với thiết kế hiện tại và nằm tại vị trí giao thông thuận tiện.

Với địa điểm được đặt tại địa bàn tập trung chủ yếu của các loại hình kinh doanh vừa và nhỏ, các cá nhân buôn bán,... nên nhu cầu huy động vốn cho hoạt động kinh doanh luôn có, khách hàng tiềm năng cũng đa dạng hơn. Tuy nhiên, khu vực này cũng có khá nhiều ngân hàng cùng hoạt động như Vietcombank, VPbank, KienlongBank, ACB nên sẽ có sự cạnh tranh và thị phần bị san sẻ. Mặc dù vậy, Ngân hàng Quốc tế - Chi nhánh Gò Vấp luôn có những biện pháp nhằm thu hút khách hàng tiềm năng và giữ các khách hàng trung thành tại Chi nhánh VB Gò Vấp.

## 2.2.2 Sơ đồ cơ cấu tổ chức



**Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức VIB - Chi nhánh Gò Vấp**

(Nguồn: Ngân hàng Quốc tế (VIB) – Chi nhánh Gò Vấp)

- **Giám đốc Chi nhánh:**

Điều hành hoạt động cả hai phòng ban chính: phòng Huy động vốn và phòng Tín dụng, chịu trách nhiệm trên toàn bộ hoạt động của cả chi nhánh. Là người đại diện cho chi nhánh về mặt pháp nhân: ký hợp đồng tín dụng, hợp đồng thuê chấp hay cầm cố, các văn bản, thông báo liên quan,... gửi cho khách hàng và các cơ quan chức năng có liên quan.

Lập kế hoạch, xây dựng chương trình và điều hành hoạt động kinh doanh của chi nhánh theo sự chỉ đạo của ngành và chính quyền cơ sở, phổ biến kịp thời và kiểm tra việc thực hiện chế độ chính sách, thông tư chỉ định của ngành đến các cán bộ nhân viên, theo dõi tình hình hoạt động của chi nhánh.

- **Phòng huy động**

Giao dịch viên: là nhân viên thực hiện các quy trình nghiệp vụ giao dịch tại quầy dịch vụ như mở tài khoản khách hàng cá nhân hay doanh nghiệp; nộp tiền; rút tiền; giải quyết các khiếu nại của khách hàng về sản phẩm của Ngân hàng;...

Thủ quỹ: bộ phận ngân quỹ phụ trách mở kết ngày đầu, kiểm kê tiền mặt, các loại thẻ của khách hàng đăng ký cấp, các TSĐB cầm cố từ nghiệp vụ tín dụng và kiểm kho đóng kho cuối ngày; nhập xuất kho tiền từ quỹ nghiệp vụ.

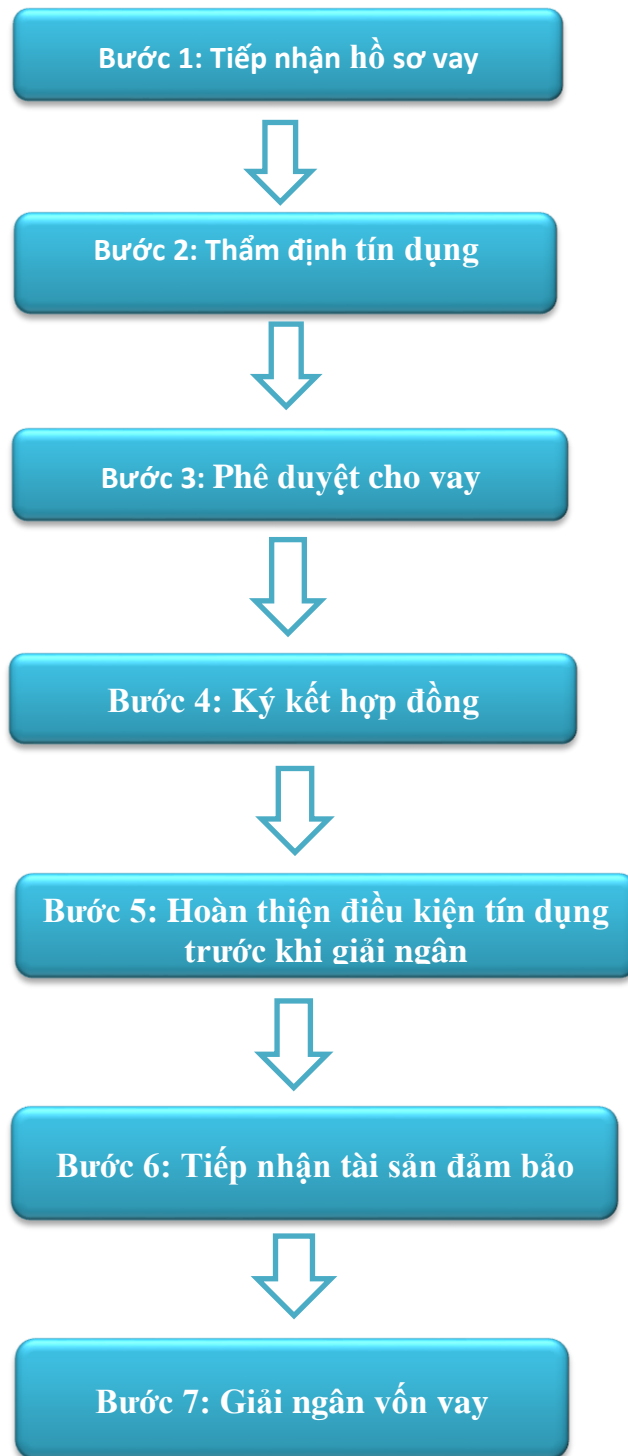
Quản lý KH cao cấp (PB): là một vị trí cực kỳ quan trọng có thể xem bộ phận này là đầu não của việc huy động. Tìm kiếm khách hàng huy động, thực hiện các nghiệp vụ: mở sổ tiết kiệm, cung cấp chứng chỉ tiền gửi hay thực hiện nghiệp vụ cho vay cầm cố sổ tiết kiệm hay chứng chỉ tiền gửi,...

- **Phòng tín dụng:**

Như tên gọi mỗi bộ phận phục vụ đối tượng khách hàng khác nhau. Với Tín dụng cá nhân thường cho vay KHCCN, vay mua nhà hay sửa chữa nhà cửa, vay mua xe. Còn Tín dụng doanh nghiệp thực hiện các nghiệp vụ cho vay mua tài sản, vay góp vốn kinh doanh,...

Là cầu nối giao dịch với khách hàng về các dịch vụ thanh toán, thu nhận chi trả tiết kiệm, thu – chi tiền mặt,... đảm bảo an toàn, chính xác, kịp thời; quản lý và lưu trữ hồ sơ chứng từ tín dụng. Lập báo cáo định kỳ theo quy định về các mặt công tác, kết toán thống kê ngân quỹ chuyển về Hội Sở.

### 2.2.3 Quy trình cho vay khách hàng cá nhân



Sơ đồ 1: Quy trình tín dụng VIB

(Nguồn: Ngân hàng Quốc tế (VIB) – Chi nhánh Gò Vấp)

### ❖ **Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn**

- Nhận đơn vay và tài liệu:

Khách hàng nộp hồ sơ: Khách hàng nộp đơn vay và các tài liệu liên quan như giấy tờ tùy thân, chứng minh thu nhập, báo cáo tài chính, và tài liệu khác theo yêu cầu của ngân hàng.

Nhân viên tín dụng nhận hồ sơ: Nhân viên tín dụng hoặc nhân viên tiếp nhận hồ sơ tại ngân hàng sẽ tiếp nhận các tài liệu từ khách hàng.

- Kiểm tra tính đầy đủ của hồ sơ:

Xác minh các tài liệu: Nhân viên tín dụng kiểm tra xem hồ sơ có đầy đủ các tài liệu và thông tin cần thiết không. Điều này bao gồm việc đảm bảo rằng tất cả các giấy tờ yêu cầu đã được nộp và hợp lệ.

Kiểm tra thông tin cơ bản: Xác minh thông tin cá nhân của khách hàng, bao gồm họ tên, địa chỉ, số điện thoại, và các thông tin khác.

- Nhập dữ liệu vào hệ thống:

Nhập thông tin hồ sơ: Nhân viên tín dụng sẽ nhập thông tin từ hồ sơ vay vào hệ thống quản lý của ngân hàng để tiện cho việc theo dõi và xử lý sau này.

Tạo hồ sơ khách hàng: Hệ thống sẽ tạo hồ sơ khách hàng và gán mã số hồ sơ để theo dõi quá trình xét duyệt và quản lý vay.

- Xác nhận và thông báo:

Xác nhận tiếp nhận hồ sơ: Ngân hàng sẽ gửi thông báo xác nhận đã nhận hồ sơ vay cho khách hàng, bao gồm thông tin về các bước tiếp theo trong quy trình xét duyệt.

Cung cấp thông tin bổ sung (nếu cần): Nếu hồ sơ còn thiếu thông tin hoặc tài liệu, ngân hàng sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp thêm thông tin cần thiết.

### ❖ **Bước 2: Thẩm định điều kiện cho vay**

Khả năng tài chính: Đánh giá thu nhập, tài sản, và chi tiêu của khách hàng để xác định khả năng trả nợ. Thường yêu cầu chứng từ như bảng lương, sao kê tài khoản ngân hàng, hoặc báo cáo tài chính.

Lịch sử tín dụng: Xem xét điểm tín dụng và lịch sử vay vốn trước đó của khách hàng để đánh giá khả năng trả nợ và rủi ro tín dụng.

Mục đích vay: Xác định mục đích vay vốn có hợp lý không và liệu khách hàng có sử dụng khoản vay đúng mục đích hay không.

Tài sản đảm bảo: Đối với các khoản vay có tài sản đảm bảo, thẩm định giá trị và tính hợp pháp của tài sản đó..

### ❖ **Bước 3: Phân tích tín dụng**

Giai đoạn nhằm xác định các rủi ro có thể xảy ra hoặc biện pháp nhằm hạn chế tối đa các rủi ro này. Nội dung phân tích thông thường sẽ bao gồm:

Mức độ trung thực và sự chính xác của các dữ liệu khách hàng cung cấp

Lịch sử tín dụng, lịch sử thu nợ

Số lượng chi nhánh tổ chức tín dụng nơi khách hàng đang có dư nợ Phản ánh khả năng chi trả của khách hàng.

Trong quá trình thẩm định khoản vay, các cán bộ tín dụng của Ngân hàng sẽ tiến hành thu thập hồ sơ khách hàng để tiến hành thẩm định có cấp tín dụng cho khách hàng hay không? Trong quá trình tiến hành các thủ tục thẩm định bao gồm: thẩm định năng lực pháp luật dân sự, năng lực tài chính, nhân thân người vay; thẩm định về mục đích vay vốn, tính hợp pháp, khả năng thanh toán nợ. ..

### ❖ **Bước 4: Xét duyệt cho vay KHCN**

Sau quy trình phân tích xem xét nguồn vốn đã xong tiếp theo tới điều kiện và thời hạn lãi suất cho vay, nhân viên sẽ nộp lại báo cáo thẩm định và hồ sơ vay cho cấp trên để tiến hành thẩm định tiếp theo đó trình lên duyệt hồ sơ. Nhân viên phòng tín dụng có cơ sở dữ liệu phân tích và đưa ra quyết định hồ sơ này có cho vay không.

### ❖ **Bước 5: Kí kết hợp đồng và giải ngân**

Ký hợp đồng vay: Khi hồ sơ vay được duyệt, ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng sẽ soạn thảo hợp đồng vay. Hợp đồng này sẽ bao gồm các điều khoản và điều kiện cụ thể mà cả hai bên phải tuân thủ. Hợp đồng vay tiêu dùng sẽ bao gồm các thông tin cơ bản như:

- ✓ Thông tin cá nhân của khách hàng (họ tên, địa chỉ, nghề nghiệp).
- ✓ Mục đích sử dụng khoản vay.
- ✓ Giá trị khoản vay.
- ✓ Thời hạn tín dụng và thời hạn trả góp.
- ✓ Các hình thức bảo đảm (nếu có).

Nhân viên ngân hàng sẽ giải thích rõ các điều khoản của hợp đồng cho khách hàng, bao gồm quy định về thanh toán và các quyền lợi, nghĩa vụ của hai bên.

Giải ngân khoản vay: Sau khi hợp đồng được ký kết, ngân hàng sẽ tiến hành giải ngân khoản vay theo các điều khoản đã thỏa thuận.

Phương thức giải ngân: Khoản vay có thể được giải ngân vào tài khoản ngân hàng của khách hàng hoặc trả trực tiếp cho nhà cung cấp dịch vụ hoặc người bán, tùy thuộc vào mục đích vay.

Thông báo cho khách hàng: Phòng kinh doanh hoặc nhân viên ngân hàng sẽ thông báo cho khách hàng về việc khoản vay đã được giải ngân và cung cấp các thông tin liên quan đến kế hoạch trả nợ.

Kiểm tra và giám sát: Ngân hàng sẽ tiếp tục theo dõi để đảm bảo khoản vay được sử dụng đúng mục đích như đã đề xuất trong đơn vay.

Ngăn chặn gian lận: Nếu có dấu hiệu gian lận hoặc lừa đảo, ngân hàng có quyền từ chối hoặc đình chỉ khoản vay bất kỳ lúc nào và yêu cầu khách hàng hoàn trả số tiền đã giải ngân.

#### ❖ **Bước 6: Thu nợ và đưa ra phán quyết tín dụng mới**

Thông báo đến hạn thanh toán: Bộ phận thu hồi nợ của ngân hàng sẽ gửi thông báo đến khách hàng trước hoặc ngay tại thời điểm khoản vay đến hạn thanh toán. Thông báo này có thể được gửi qua email, tin nhắn, hoặc thư tín. Thông báo sẽ bao

gồm thông tin về số tiền cần thanh toán, bao gồm cả tiền lãi và phần gốc của khoản vay, và ngày đến hạn.

**Thanh toán khoản vay:** Khách hàng thanh toán: Khách hàng thực hiện thanh toán theo số tiền đã được quy định trong hợp đồng vay. Khoản thanh toán có thể được thực hiện qua chuyển khoản ngân hàng, thanh toán trực tuyến, hoặc các phương thức thanh toán khác theo quy định của ngân hàng. Ngân hàng ghi nhận khoản thanh toán vào tài khoản vay của khách hàng, cập nhật số dư còn nợ và điều chỉnh kế hoạch thanh toán nếu cần.

**Theo dõi và quản lý nợ:** Ngân hàng tiếp tục theo dõi các khoản thanh toán để đảm bảo rằng khách hàng thực hiện đúng kỳ hạn. Nếu khách hàng không thanh toán đúng hạn, ngân hàng sẽ thực hiện các biện pháp theo dõi nợ.

**Nhắc nhở và xử lý nợ xấu:** Nếu khách hàng không thanh toán sau nhiều lần nhắc nhở, ngân hàng có thể áp dụng các biện pháp như phạt trễ hạn, thu hồi nợ, hoặc chuyển hồ sơ nợ xấu cho các công ty thu hồi nợ.

**Hoàn tất hợp đồng vay:** Khi khoản vay được thanh toán đầy đủ, ngân hàng hoàn tất các thủ tục cần thiết để kết thúc hợp đồng vay. Nếu có tài sản thế chấp, ngân hàng sẽ giải phóng tài sản đó và cung cấp giấy tờ chứng nhận cho khách hàng.

**Cung cấp xác nhận:** Ngân hàng gửi xác nhận cho khách hàng về việc hoàn tất khoản vay và không còn nợ. Đối với trường hợp trả nợ trễ hoặc mất khả năng thanh toán thì Ngân hàng sẽ xem xét khả năng thanh toán để có các chính sách tín dụng mới tương ứng.

## **2.3 Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam**

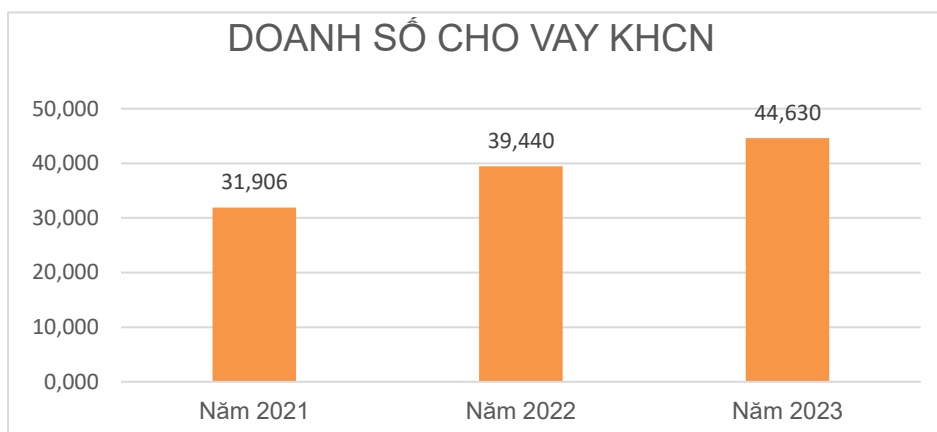
### **2.3.1 Phân tích tình hình doanh số cho vay khách hàng cá nhân giai đoạn 2021 – 2023**

Trong 3 năm gần đây Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) – Chi nhánh Gò Vấp đã đẩy mạnh cho vay KHCN không chỉ trong Gò Vấp mà cả ở những tỉnh lân

cận nhằm hỗ trợ cho khách hàng. Doanh số cho vay phản ánh kết quả về việc phát triển, mở rộng hoạt động cho vay và tốc độ tăng trưởng tín dụng ngân hàng.

❖ **Doanh số cho vay KHCN**

**ĐVT: Tỷ đồng**



**Biểu đồ 2.1: Doanh số cho vay KHCN giai đoạn 2021 – 2023**

(Nguồn: Báo cáo KQKD của VIB – Chi nhánh Gò Vấp)

Nhìn vào biểu đồ trên ta thấy DS cho vay KHCN của VIB giai đoạn 2021 – 2023 có chiều hướng gia tăng. DS cho vay năm 2021 đạt 31,906 tỷ đồng, năm 2022 đạt 39,440 tỷ đồng tăng 7,534 tỷ đồng so với năm 2021 và cũng trong năm này tỷ lệ chênh lệch giữa năm năm trước và năm sau tương đối tăng 24%. Đến năm 2023, DS cho vay KHCN đạt 44,630 tỷ đồng tăng 5,190 tỷ so với năm 2022 và tỷ lệ chênh lệch cũng tăng theo 13%. DS cho vay KHCN cũng chứng minh rằng nhu cầu vay vốn của khách hàng ngày càng tăng lên đã thể hiện được chính sách của ngân hàng dành niềm tin khách hàng đối với ngân hàng VIB.

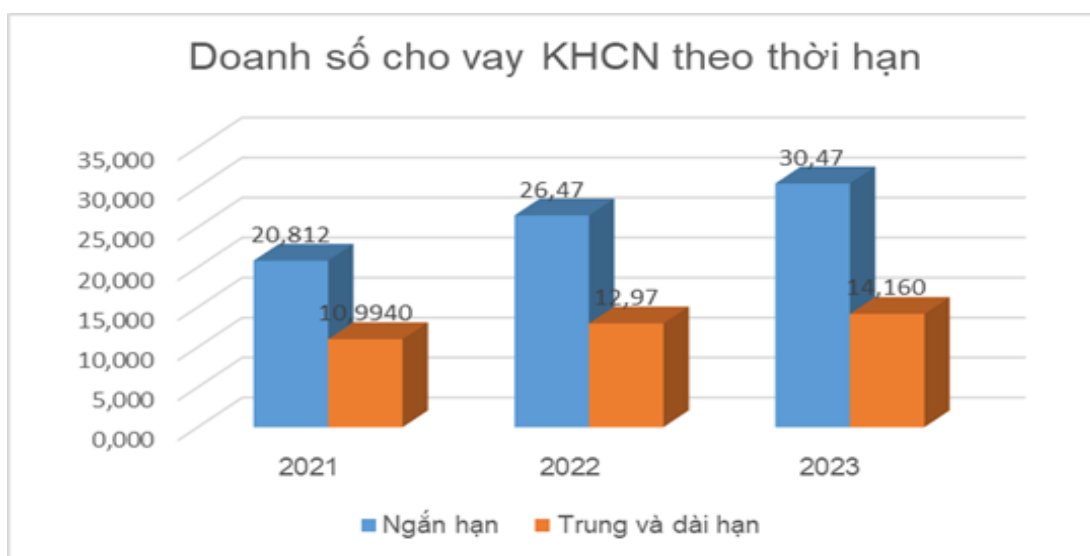
• **Cho vay theo thời hạn**

**ĐVT: Tỷ đồng**

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	2022 - 2021		2023 - 2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
<b>Theo thời hạn</b>										
Ngắn hạn	20,812	65%	26,470	67%	30,470	68%	5,658	27%	4,000	15%
Trung và dài hạn	10,994	34%	12,970	33%	14,160	32%	1,976	18%	1,190	9%

**Bảng 2.1: Doanh số cho vay KHCN theo thời hạn**

(Nguồn: Báo cáo KQKD của VIB – Chi nhánh Gò Vấp)



**Biểu đồ 2.2: Doanh số cho vay KHCN theo thời hạn**

Nhìn vào biểu đồ DS cho vay KHCN theo ngắn hạn, trung và dài hạn. Ta thấy được doanh số ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao hơn trung, dài hạn.

Năm 2021, cho vay ngắn hạn theo thời hạn là 20,812 tỷ đồng (tương đương 65%). Năm 2022, cho vay ngắn hạn KHCN theo thời hạn là 26,470 tỷ đồng (tương đương 67%). Năm 2023, cho vay ngắn hạn KHCN theo thời hạn là 30,470 tỷ đồng (tương đương 68%). Sự chênh lệch của năm 2022 – 2021 là 5,658 tỷ đồng (tương đương 27%) đến năm 2023 – 2022 là 4 tỷ đồng (tương đương 15%).

Năm 2021, cho vay trung - ngắn hạn theo thời hạn là 10,994 tỷ đồng (tương đương 34%). Năm 2022, cho vay trung – dài hạn theo thời hạn là 12,970 tỷ đồng (tương đương 33%). Năm 2023, cho vay trung – dài hạn theo thời hạn là 14,160 tỷ đồng (tương đương 32%). Sự chênh lệch của năm 2022 – 2021 cho vay trung – dài hạn là 1,976 tỷ đồng (tương đương 18%), năm 2023 – 2022 cho vay trung – dài hạn 1,190 tỷ đồng (tương đương 9%).

Ngắn hạn chiếm tới hơn 65% trở lên, và tỷ trọng trung – dài hạn chiếm 32% trở lên và tỷ trọng này càng tăng qua mỗi năm trong giai đoạn 2021 – 2023. Doanh số cho vay KHCN ngắn hạn ngày càng tăng (20,812 tỷ đồng lên đến 30,470 tỷ đồng năm 2023).

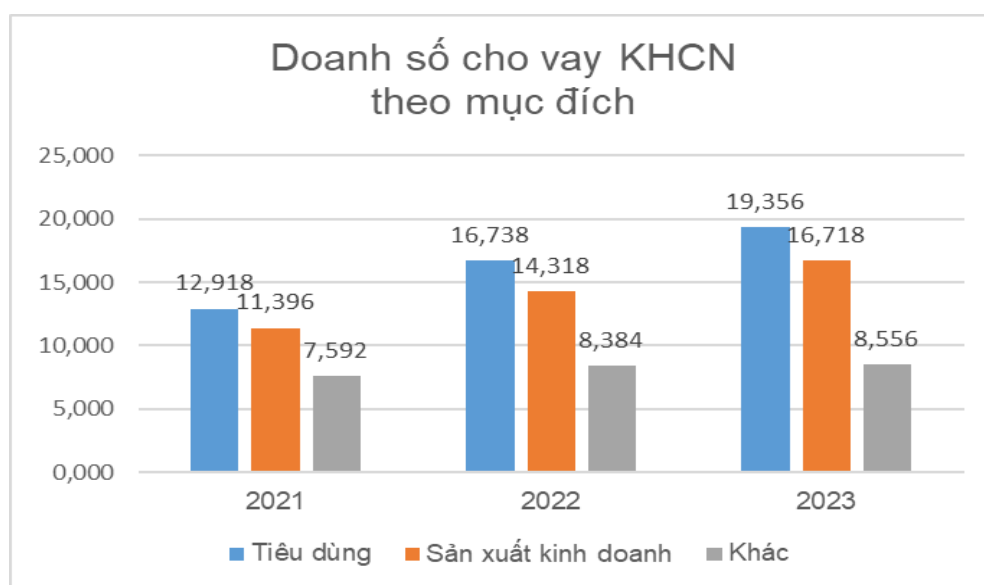
- **Cho vay theo mục đích sử dụng**

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	2022 - 2021		2023 - 2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
<b>Mục đích sử dụng</b>										
Tiêu dùng	12,918	40%	16,738	42%	19,356	43%	3,820	30%	2,618	16%
Sản xuất kinh doanh	11,396	36%	14,318	36%	16,718	37%	2,922	26%	2,400	17%
Khác	7,592	24%	8,384	21%	8,556	19%	0,792	10%	0,172	2%

**Bảng 2.2: Doanh số cho vay KHCN theo mục đích**

(Nguồn: Báo cáo KQKD của VIB – Chi nhánh Gò Vấp)



**Biểu đồ 2.3 Doanh số cho vay KHCN theo mục đích**

Doanh số cho vay KHCN theo mục đích sử dụng bao gồm cho vay tiêu dùng, cho vay sản xuất kinh doanh và cho vay khác.

Trong đó, doanh số cho vay tiêu dùng chiếm giá trị cao hơn trong doanh số cho vay KHCN theo mục đích giai đoạn 2021 – 2023. Từ năm 2021, cho vay tiêu dùng 12,918 tỷ đồng (tương đương 40%). Năm 2022, cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng 16,738 tỷ đồng (tương đương 42%); so với năm 2021, cho vay tiêu dùng tăng 3,820 tỷ đồng (tương đương 30%). Năm 2023, cho vay tiêu dùng là 19,356 tỷ đồng (tương đương 43%); so với năm 2022, cho vay tiêu dùng tăng 2,618 tỷ đồng (tương đương 16%).

Doanh số cho vay KHCN sản xuất kinh doanh theo mục đích qua 3 năm ngày càng tăng. Năm 2021, sản xuất kinh doanh có giá trị 11,396 tỷ đồng (tương đương 36%). Năm 2022, cho vay sản xuất kinh doanh có giá trị 14,318 tỷ đồng (tương đương

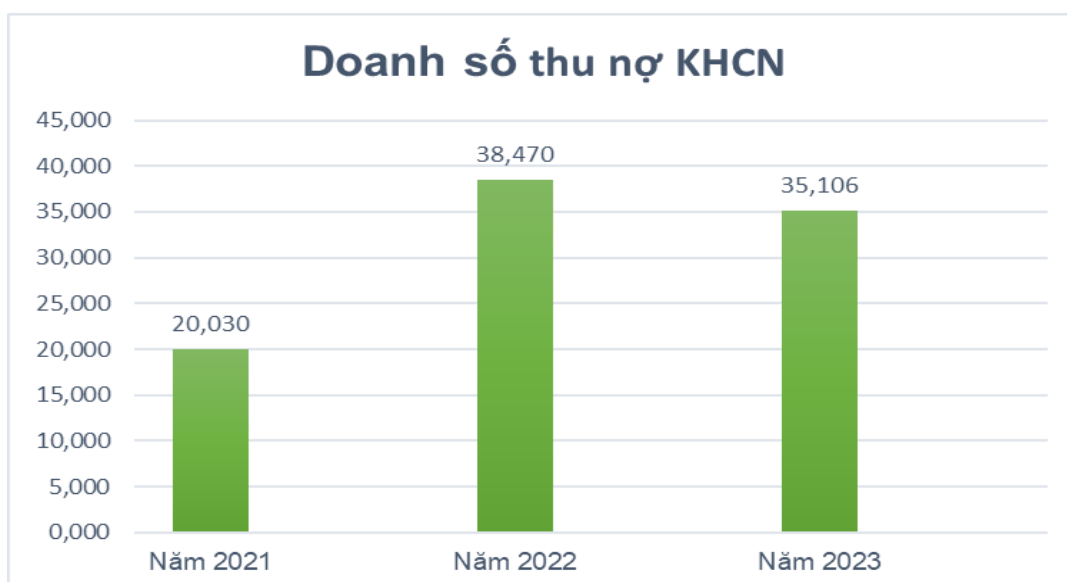
36%) so với năm 2021 tăng 3,820 tỷ đồng (tương đương 30%). Năm 2023, cho vay sản xuất kinh doanh là 16,718 tỷ đồng (tương đương 37%) so với năm 2022 tăng 2,922 tỷ đồng (tương đương 17%).

Doanh số cho vay KHCN cho vay khác có tăng năm 2021 là 7,592 tỷ đồng đến năm 2022, là 8,384 tỷ đồng và năm 2023 là 8,556 tỷ đồng.

### 2.3.2 Tình hình thu nợ cho vay khách hàng cá nhân

#### ❖ Doanh số thu nợ KHCN

ĐVT: Tỷ đồng



**Biểu đồ 2.4: Doanh số thu nợ KHCN giai đoạn 2021 – 2023**

(Nguồn: Báo cáo KQKD của VIB – Chi nhánh Gò Vấp)

Doanh số thu nợ KHCN của Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) giai đoạn 2021 – 2023 có xu hướng tăng qua các năm nhưng không ổn định. Doanh số thu nợ KHCN năm 2021 đạt 20,030 tỷ đồng, năm 2022 đạt 38,470 tỷ đồng, tăng 18,44 tỷ đồng (tương ứng 92%) so với năm 2021 đến năm 2023 đạt 35,106 tỷ đồng giảm 3,364 tỷ đồng (tương ứng giảm 9%) so với năm 2022. Nguyên nhân do nền kinh tế nước ta còn nhiều diễn biến bất ổn, ảnh hưởng đến công việc, sản xuất kinh doanh và thu nhập cá nhân của người dân. Điều này dẫn tới khách hàng của Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) gặp khó khăn trong thanh toán khoản tín dụng ngắn hạn. Trước tình hình này, ngân hàng đã tích cực thúc đẩy việc thu hồi nợ đối với những khoản vay đến hạn bằng các nghiệp vụ của nhân viên cán bộ.

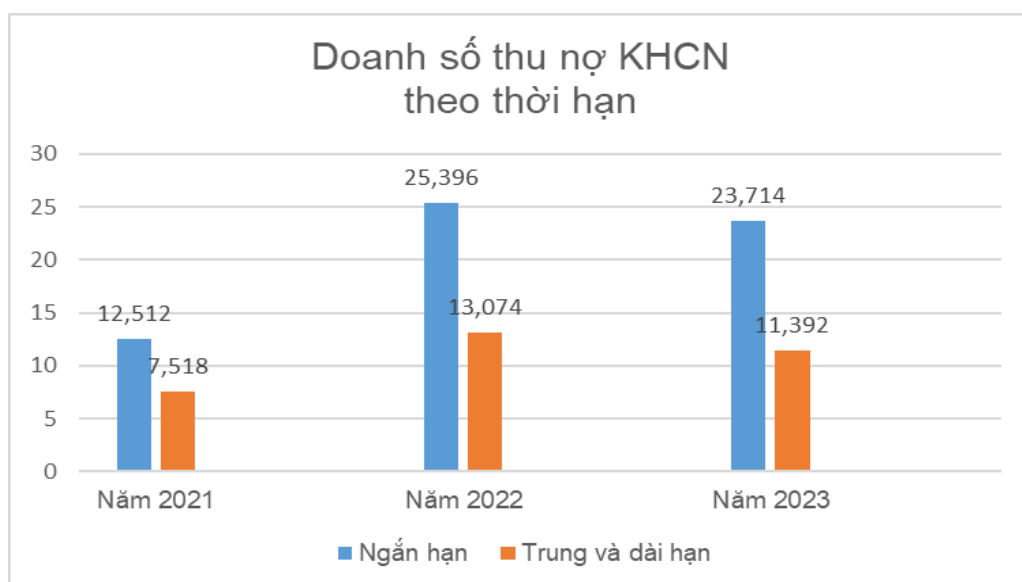
- **Doanh số thu nợ cho vay KHCN theo thời hạn**

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	2022 - 2021		2023 - 2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
<b>Theo thời gian</b>										
Ngắn hạn	12,512	62%	25,396	66%	23,714	68%	12,884	103%	-1,682	-7%
Trung và dài hạn	7,518	38%	13,074	34%	11,392	32%	5,556	74%	-1,682	-13%

**Bảng 2.3: Doanh số thu nợ KHCN theo thời hạn**

(Nguồn: Báo cáo KQKD của VIB – Chi nhánh Gò Vấp)



**Biểu đồ 2.5: Doanh số thu nợ KHCN theo thời hạn**

**Thu nợ cho vay KHCN ngắn hạn:** Thu nợ cho vay KHCN ngắn hạn có xu hướng tăng lên từ năm 2021 đến 2022 nhưng lại giảm nhẹ trong năm 2023. Năm 2021: Thu nợ đạt 12,512 tỷ đồng. Năm 2022: Thu nợ tăng lên 25,396 tỷ đồng, tăng 12,884 tỷ đồng (tương ứng tăng 103%) so với năm 2021. Năm 2023: Thu nợ đạt 23,714 tỷ đồng, giảm 1,682 tỷ đồng (tương ứng giảm 7%) so với năm 2022.

**Thu nợ cho vay KHCN trung – dài hạn:** Thu nợ cho vay trung-dài hạn cũng có xu hướng tăng qua các năm nhưng không ổn định, với sự biến động lớn trong giai đoạn này. Năm 2021: Thu nợ đạt 7,518 tỷ đồng. Năm 2022: Thu nợ tăng lên 13,074 tỷ đồng, tăng 5,556 tỷ đồng (tương ứng tăng 74%) so với năm 2021. Năm 2023: Thu nợ giảm xuống còn 11,392 tỷ đồng, giảm 1,682 tỷ đồng (tương ứng giảm 13%) so với năm 2022.

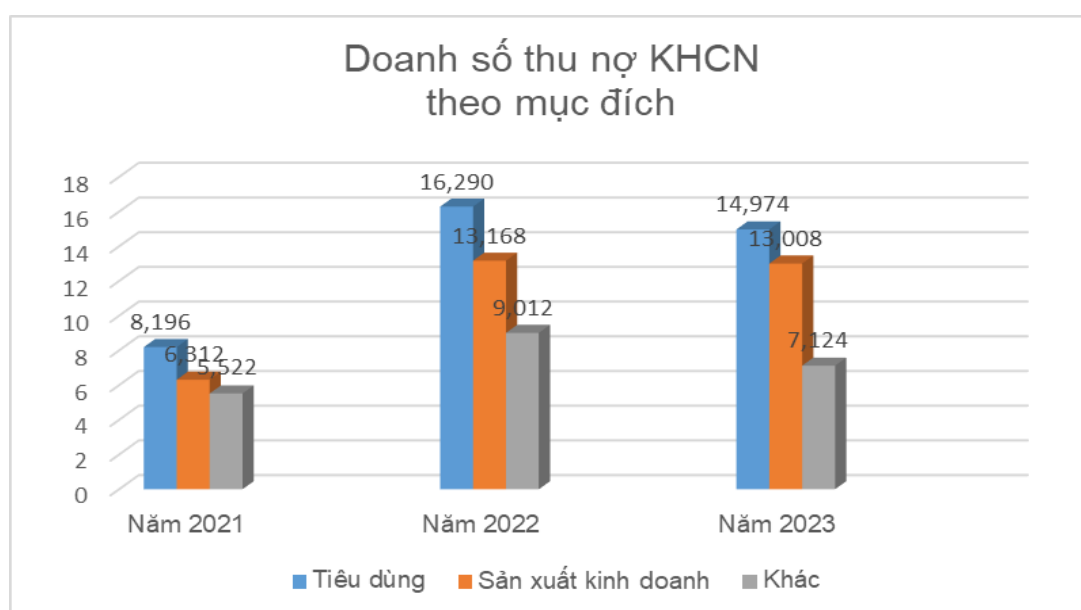
❖ **Doanh số thu nợ KHCN theo mục đích sử dụng**

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	2022 - 2021		2023 - 2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
<b>Mục đích sử dụng</b>										
Tiêu dùng	8,196	41%	16,290	3%	14,974	43%	8,094	99%	-1,316	-8%
Sản xuất kinh doanh	6,312	32%	13,168	34%	13,008	37%	6,856	109%	-0,16	-1%
Khác	5,522	28%	9,012	23%	7,124	20%	3,49	63%	-1,888	-21%

**Bảng 2.4: Doanh số thu nợ KHCN theo mục đích sử dụng**

(Nguồn: Báo cáo KQKD của VIB – Chi nhánh Gò Vấp)



**Biểu đồ 2.6: Doanh số thu nợ KHCN theo mục đích sử dụng**

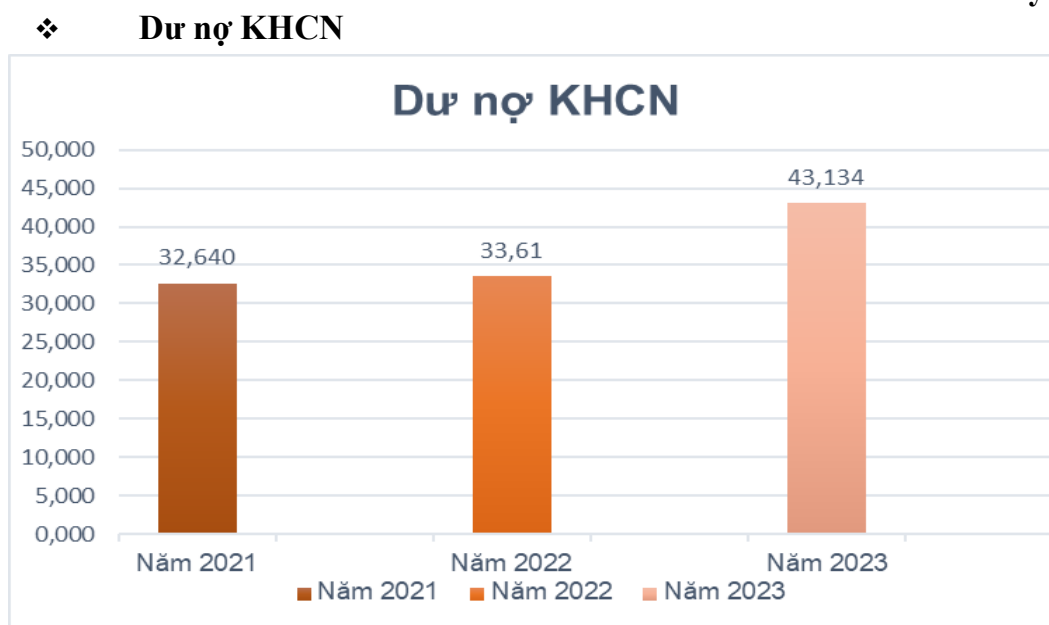
Thu nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng bao gồm tiêu dùng, sản xuất kinh doanh và mục đích khác. Trong đó thu nợ cho vay KHCN cho tiêu dùng chiếm tỷ trọng lớn và dư nợ vay KHCN cho sản xuất kinh doanh cũng có tỷ trọng tương đối lớn trong cơ cấu thu nợ cho vay KHCN.

Thu nợ cho vay KHCN cho tiêu dùng có xu hướng tăng. Năm 2021, thu nợ cho vay KHCN tiêu dùng đạt 8,196 tỷ đồng. Năm 2022, thu nợ cho vay KHCN đạt 16,290 tỷ đồng ( tăng 8,094 tỷ đồng, tương ứng tăng 99%) so với năm 2021. Năm 2023, thu nợ cho vay KHCN đạt 14,974 tỷ đồng (giảm 1,316 tỷ đồng, tương ứng giảm 8%) so với năm 2022.

Thu nợ cho vay KHCN cho sản xuất kinh doanh có xu hướng tăng. Năm 2021, thu nợ cho vay KHCN tiêu dùng đạt 6,312 tỷ đồng. Năm 2022, thu nợ cho vay KHCN đạt 13,168 tỷ đồng ( tăng 6,865 tỷ đồng, tương ứng tăng 109%) so với năm 2021. Năm 2023, thu nợ cho vay KHCN đạt 13,008 tỷ đồng (giảm 160 triệu đồng, tương ứng giảm 1%) so với năm 2022.

### 2.3.3 Tình hình dư nợ cho vay khách hàng cá nhân

ĐVT: Tỷ đồng



**Biểu đồ 2.: Dư nợ KHCN giai đoạn 2021 – 2023**

(Nguồn: Báo cáo KQKD VIB – Chi nhánh Gò Vấp)

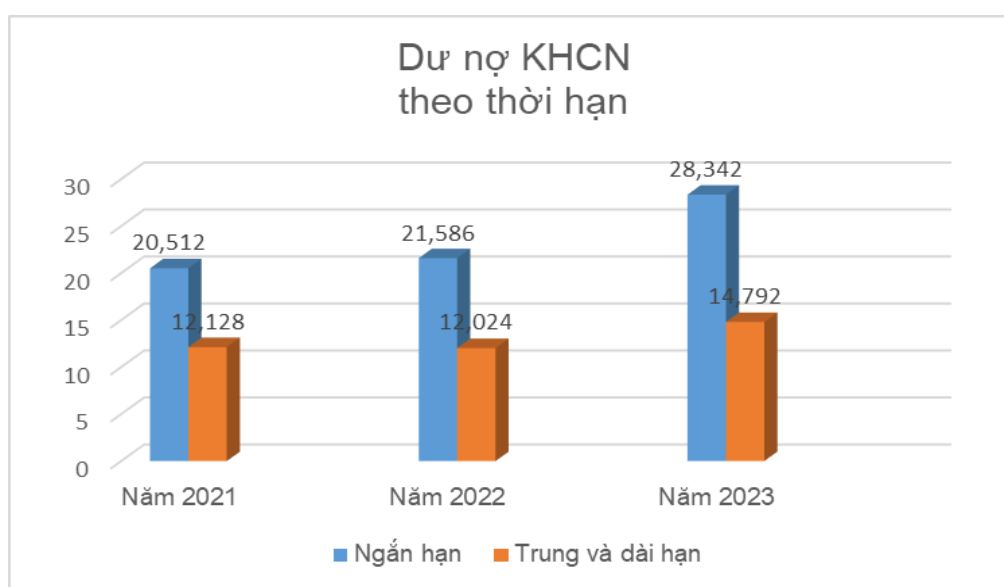
Dư nợ cho vay KHCN giai đoạn 2021 -2023 tăng đều qua các năm. Dư nợ năm 2021 đạt 32,640 tỷ đồng. Năm 2022, dư nợ đạt 33,610 tỷ đồng ( tăng 970 triệu đồng, tương ứng tăng 28%) so với năm 2021. Năm 2023, dư nợ đạt 43,134 tỷ đồng ( tăng 9,524 tỷ đồng, tương ứng tăng 28%) so với năm 2022. Việc dư nợ tăng làm một phần VIB thực hiện chỉ đạo của NHNN giảm lãi suất cho vay ngân hàng, khuyến khích người dân đến ngân hàng vay vốn, làm gia tăng dư nợ cho vay KHCN đây là dấu hiệu đáng mừng cho ngân hàng.

#### ❖ **Dư nợ KHCN theo thời hạn:**

Chỉ tiêu	2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	2022 - 2021		2023 - 2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
<b>Theo thời hạn</b>										
Ngắn hạn	20,512	63%	21,586	64%	28,342	66%	1,074	5%	6,756	31%
Trung và dài hạn	12,128	37%	12,024	36%	14,792	34%	-0,104	-1%	2,768	23%

**Bảng 2.5: Dự nợ KHCN theo thời hạn**

(Nguồn: Báo cáo KQKD của VIB – Chi nhánh Gò Vấp)

**Biểu đồ 2.8: Dự nợ KHCN theo thời hạn**

Dự nợ cho vay KHCN theo thời hạn bao gồm dự nợ ngắn hạn và dự nợ trung – dài hạn. Trong đó, dự nợ KHCN cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn vì khách hàng chủ yếu vay ngắn hạn, đồng thời các khoản vay trung – dài hạn đến hạn thanh khoản.

Dự nợ cho vay KHCN ngắn hạn có giá trị tăng qua từng năm. Năm 2021, dự nợ cho vay KHCN ngắn hạn đạt 20,512 tỷ đồng (tương đương 63%). Năm 2022, dự nợ cho vay KHCN ngắn hạn đạt 21,586 tỷ đồng (tương đương 64%) so với 2021 tăng 1,074 tỷ đồng (tương đương tăng 5%). Năm 2023, dự nợ cho vay KHCN ngắn hạn đạt 28,342 tỷ đồng (tương đương 66%) so với năm 2022 tăng 6,756 tỷ đồng (tương đương tăng 31%).

Dự nợ cho vay KHCN trung – dài hạn tăng qua các năm nhưng chưa ổn định. Năm 2021, dự nợ cho vay KHCN trung – dài hạn đạt 12,218 tỷ đồng. Năm 2022, dự

nợ cho vay KHCN trung – dài hạn đạt 12,024 tỷ đồng (giảm 194 triệu đồng, tương đương giảm 1%) so với năm 2021. Năm 2023, dư nợ cho vay KHCN trung – dài hạn đạt 14,792 tỷ đồng (tương đương 34%) so với năm 2022 (tăng 2,768 tỷ đồng, tương đương tăng 23%)

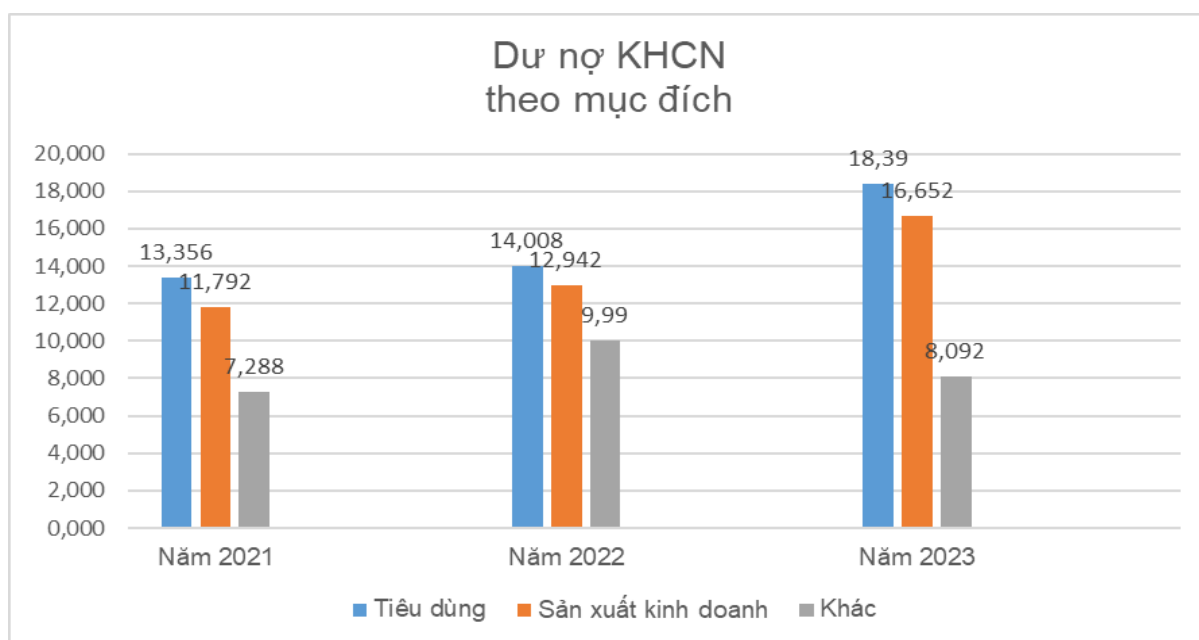
❖ **Dư nợ KHCN theo mục đích sử dụng:**

ĐVT: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021		Năm 2022		Năm 2023		Chênh lệch			
	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	Giá trị	Tỷ lệ	2022 - 2021		2023 - 2022	
							Tuyệt đối	Tương đối	Tuyệt đối	Tương đối
<b>Theo mục đích</b>										
Tiêu dùng	13,356	41%	14,008	42%	18,390	43%	0,652	5%	4,382	31%
Sản xuất kinh doanh	11,792	36%	12,942	39%	16,652	39%	1,150	10%	3,71	29%
Khác	7,288	22%	9,99	30%	8,092	19%	2,702	37%	-1,9	-19%

**Bảng 2.6: Dư nợ KHCN theo mục đích sử dụng**

(Nguồn: Báo cáo KQKD của VIB – Chi nhánh Gò Vấp)



**Biểu đồ 2.9: Dư nợ KHCN theo mục đích sử dụng**

❖ **Dư nợ cho vay KHCN cho tiêu dùng**

Năm 2021: Dư nợ đạt 8,196 tỷ đồng.

Năm 2022: Dư nợ tăng lên 16,290 tỷ đồng, tăng 8,094 tỷ đồng (tương ứng tăng 99%) so với năm 2021.

Năm 2023: Dư nợ giảm xuống 14,974 tỷ đồng, giảm 1,316 tỷ đồng (tương ứng giảm 8%) so với năm 2022.

❖ **Dư nợ cho vay KHCN cho sản xuất kinh doanh**

Năm 2021: Dư nợ đạt 6,312 tỷ đồng.

Năm 2022: Dư nợ tăng lên 13,168 tỷ đồng, tăng 6,865 tỷ đồng (tương ứng tăng 109%) so với năm 2021.

Năm 2023: Dư nợ giảm nhẹ xuống 13,008 tỷ đồng, giảm 160 triệu đồng (tương ứng giảm 1%) so với năm 2022.

❖ **Dư nợ mục đích sử dụng khác**

Tăng không ổn định: Dư nợ cho các mục đích sử dụng khác có xu hướng tăng không ổn định và giảm về tỷ trọng trong giai đoạn 2021 – 2023.

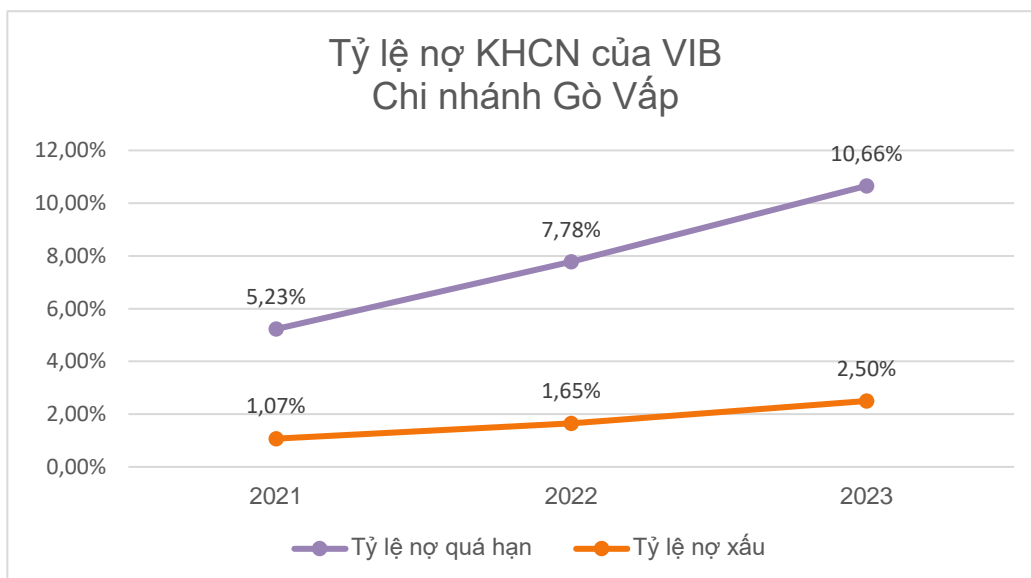
**2.3.4 Phân loại nợ quá hạn và nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân**

**ĐVT: Tỷ đồng**

<b>BẢNG PHÂN LOẠI NỢ KHCN</b>						
	<b>2021</b>		<b>2022</b>		<b>2023</b>	
	<b>Giá trị</b>	<b>Tỷ trọng (%)</b>	<b>Giá trị</b>	<b>Tỷ trọng (%)</b>	<b>Giá trị</b>	<b>Tỷ trọng (%)</b>
<b>Nhóm 1 (Nợ đủ tiêu chuẩn)</b>	<b>30,584</b>	<b>93,70%</b>	<b>32,850</b>	<b>97,74%</b>	<b>38,538</b>	<b>89,34%</b>
<b>Nhóm 2 (Nợ cần chú ý)</b>	1,356	4,15%	2,060	6,13%	3,518	8,16%
<b>Nhóm 3 (Nợ dưới tiêu chuẩn)</b>	218	0,67%	302	0,90%	590	1,37%
<b>Nhóm 4 (Nợ nghi ngờ)</b>	126	0,39%	210	0,62%	312	0,72%
<b>Nhóm 5 (Nợ có khả năng mất vốn)</b>	6	0,02%	42	0,12%	176	0,41%
<b>Nợ quá hạn (nhóm 2 đến nhóm 5)</b>	<b>1,706</b>	<b>5,23%</b>	<b>2,614</b>	<b>7,78%</b>	<b>4,596</b>	<b>10,66%</b>
<b>Nợ Xấu (nhóm 3 đến nhóm 5)</b>	<b>350</b>	<b>1,07%</b>	<b>554</b>	<b>1,65%</b>	<b>1,078</b>	<b>2,50%</b>
<b>Tổng dư nợ</b>	<b>32,640</b>	<b>100%</b>	<b>33,610</b>	<b>100%</b>	<b>43,134</b>	<b>100%</b>
<b>Tỷ lệ nợ quá hạn</b>		5,23%		7,78%		10,66%
<b>Tỷ lệ nợ xấu</b>		1,07%		1,65%		2,50%

**Bảng 2.7: Nhóm phân loại nợ KHCN của VIB – Chi nhánh Gò Vấp**

(Nguồn: Báo cáo KQKD của VIB – Chi nhánh Gò Vấp)



**Biểu đồ 2.10: Tỷ lệ nợ KHCN VIB – Chi nhánh Gò Vấp**

#### ❖ Tỷ lệ nợ xấu

Về nợ xấu (nhóm 3 đến nhóm 5) qua 3 năm có xu hướng tăng nhưng không vượt quá 5% trong giai đoạn 2021 – 2023. Cụ thể, trong năm 2021 nợ xấu chiếm 1% so với giá trị 350 tỷ đồng. Đến năm 2022, nợ xấu tăng lên 1,09% so với giá trị 365 tỷ đồng. Năm 2023, nợ xấu chiếm tỷ trọng 2,5% so với giá trị 1,078 tỷ đồng. Nguyên nhân của mức tăng trưởng mạnh trên là vì kinh tế khó khăn, tình hình sản xuất kinh doanh biến động suy giảm lợi nhuận, doanh thu, vì vậy nguồn trả nợ không được bảo đảm, cũng như tình hình khó khăn chung của nền kinh tế và không trả nợ đúng hạn. Ngoài ra, còn do khả năng thẩm định các phương án/dự án kinh doanh, thẩm định khả năng trả nợ của khách hàng không tốt, chưa kiểm soát tốt việc sử dụng vốn vay làm tăng số nợ xấu tăng.

Năm 2023 là một năm nền kinh tế Việt Nam nói chung và Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) nói riêng gặp khó khăn, nhờ sự chỉ đạo sát sao của Thủ tướng, sự phối hợp của các Bộ, ngành, góp phần duy trì tốc độ tăng trưởng. Bên cạnh đó, phải đề cập đến công tác thẩm định các phương án sản xuất kinh doanh, quản lý sử dụng vốn vay cũng như công tác thu nợ được tiến hành khá tốt, không gây tác động tiêu cực tới kết quả kinh doanh của ngân hàng.

#### ❖ Tỷ lệ nợ quá hạn

Dựa trên số liệu từ bảng 2.7 về tỷ lệ nợ quá hạn của Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) – Chi nhánh Gò Vấp từ năm 2021 đến năm 2023, có thể nhận thấy xu hướng và thay đổi trong chất lượng nợ của chi nhánh này như sau:

Tỷ lệ nợ quá hạn qua các năm

❖ **Năm 2021:**

Tỷ lệ nợ quá hạn: 5,23% tổng dư nợ.

Phân loại nợ quá hạn:

- ✓ Nợ cần chú ý: 4,13% tổng dư nợ.
- ✓ Nợ dưới tiêu chuẩn: 0,67% tổng dư nợ.
- ✓ Nợ nghi ngờ: 0,39% tổng dư nợ.
- ✓ Nợ có khả năng mất vốn: 0,02% tổng dư nợ.

❖ **Năm 2022:**

Tỷ lệ nợ quá hạn: Tăng lên 7,78% tổng dư nợ, tăng 2,55% so với năm 2021.

Phân loại nợ quá hạn:

- ✓ Nợ cần chú ý: 6,13% tổng dư nợ (tăng 2% so với năm 2021).
- ✓ Nợ dưới tiêu chuẩn: 0,9% tổng dư nợ (tăng 0,23% so với năm 2021).
- ✓ Nợ nghi ngờ: 0,62% tổng dư nợ (tăng 0,23% so với năm 2021).
- ✓ Nợ có khả năng mất vốn: 0,12% tổng dư nợ (tăng 0,1% so với năm 2021).

❖ **Năm 2023:**

Tỷ lệ nợ quá hạn: Tăng lên 7,16%, tăng 2,87% so với năm 2022.

Phân loại nợ quá hạn:

- ✓ Nợ cần chú ý: 10,65% tổng dư nợ (tăng 2,87% so với năm 2022).
- ✓ Nợ dưới tiêu chuẩn: 8,16% tổng dư nợ (tăng 2,03% so với năm 2022).
- ✓ Nợ nghi ngờ: 0,41% tổng dư nợ (tăng 0,29% so với năm 2022).
- ✓ Nợ có khả năng mất vốn: 0,72% tổng dư nợ (tăng 0,1% so với năm 2022).

## **2.4 Đánh giá thực trạng cho vay khách hàng cá nhân của Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam – Chi nhánh Gò Vấp**

### **2.4.1 Thành tựu đạt được**

Với những số liệu đã phân tích ở trên có thể thấy được trong ba năm qua Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam – Chi nhánh Gò Vấp đã đạt được những kết quả như sau:

Doanh số cho vay tăng nhưng không liên tục trong ba năm qua. Điều này cho thấy ngân hàng luôn có những khoản vay nhiều nhưng tập trung vào cho vay ngắn hạn để thu hồi các khoản vay nhanh chóng.

Tổng dư nợ tăng cho vay KHCN tăng. Số dư nợ cho vay luôn đứng vị trí tăng trưởng cao trong hoạt động chi nhánh. Có tác động không nhỏ làm tăng tổng dư nợ góp phần vào thành tích cho vay của chi nhánh.

#### **2.4.2 Một số hạn chế**

Nợ xấu cho vay khách hàng cá nhân tăng: tỷ trọng nợ xấu trong giai đoạn 2021 – 2023 từ 1,07% tăng lên 2,5%. Tỷ lệ nợ xấu chưa vượt qua mức 3% theo quy định NHNN.

Nợ quá hạn cho vay khách hàng cá nhân tăng: tỷ trọng nợ quá hạn trong giai đoạn 2021 – 2023 tăng lên cao từ 5,23% đến 10,66%. Tỷ lệ nợ quá hạn vượt trên mức 10% đến 15% là cao.

#### **2.4.3 Nguyên nhân hạn chế**

Nguyên nhân khách quan là do bị ảnh hưởng bởi kinh tế, người đi vay sản xuất còn gặp khó khăn trong việc trả nợ đúng hạn, khả năng trả nợ của khách hàng còn thấp. Nguyên nhân chủ quan của ngân hàng là do việc thanh tra, kiểm soát việc sử dụng vốn vay ngân hàng của khách hàng chưa được thực hiện nghiêm túc, chưa phát hiện và xử lý kịp thời các vi phạm; tài sản đảm bảo khách hàng bán để trả nợ ngân hàng không thể thực hiện được việc tuân thủ quy định của bên vay. Không giám sát chặt chẽ tuân thủ trong suốt thời hạn sử dụng nguồn vay vốn.

Công tác kiểm soát nợ cho vay chưa sát sao và thu hồi nợ công tác cho vay còn nhiều mặt khó khăn. Ngân hàng Quốc tế (VIB) đã còn hạn chế rủi ro. Dẫn đến khả năng trả nợ của khách hàng còn hạn chế.

# **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC TẾ VIỆT NAM (VIB) – CHI NHÁNH GÒ VẤP**

## **3.1 Một số giải pháp nâng cao, phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quốc tế (VIB) – Chi nhánh Gò Vấp.**

### **3.1.1 Ngăn ngừa và xử lý nợ quá hạn**

Nợ quá hạn của chi nhánh còn ở mức khá cao so với ngân hàng trong khu vực. Sau khi xác định nợ quá hạn trong tổng dư nợ, hoạt động cho vay có thể được đánh giá thông qua nợ quá hạn của Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) – Chi nhánh Gò Vấp đang có dấu hiệu tiêu cực và tăng dần tỷ trọng, ngân hàng đứng trước rủi ro cho vay

Để giảm thiểu nợ quá hạn, ngân hàng cần tập trung vào đánh giá hồ sơ khách hàng vì các khoản vay hợp lệ tốt hơn, đồng nghĩa với việc giám sát quy trình cho vay và thu hồi nợ của khách hàng. Công việc kiểm tra chất lượng không làm phức tạp quá trình, nhưng cần phải nâng cao chất lượng cho vay. Khi đó ngân hàng mới có thể giảm tỷ lệ nợ quá hạn xuống mức cho phép.

Đánh giá khả năng thu hồi nợ và xác định rõ nợ quá hạn, nợ tiềm ẩn rủi ro, nợ đã xử lý rủi ro thực hiện cơ cấu lại nợ. Ngân hàng cần kiểm soát định kỳ và rà soát từng loại tài sản thế chấp, tài sản thế chấp và hiện trạng đã được xử lý thu hồi theo quy định.

### **3.1.2 Thường xuyên thanh tra, kiểm soát hoạt động cho vay**

Dư nợ của ngân hàng còn khá lớn và còn nhiều rủi ro trong công tác quản lý, phát hiện lạm dụng vốn, hoạt động kinh doanh và thu hồi nợ kém hiệu quả. Để giải quyết vấn đề này, Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) – Chi nhánh Gò Vấp cần chú ý đến công tác thanh tra, kiểm soát tránh rủi ro, nâng cao hiệu quả cho vay công tác thanh tra, giám sát nhân viên tắc trách, vô trách nhiệm, làm thất thoát ngân sách và uy tín của ngân hàng. Ngân hàng cần đảm bảo quy trình, thủ tục, chính sách được thực hiện nghiêm túc, an toàn cho khách hàng và uy tín ngân hàng.

### **3.1.3 Tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp**

Duy trì tỷ lệ xấu kiểm soát dưới 2.5%, ngân hàng cần thực hiện biện pháp: Thẩm định kỹ lưỡng trước khi cho vay để đảm bảo rằng khách hàng có khả năng trả nợ điều này phải kiểm tra lịch sử cho vay, thu nhập và khả năng tài chính của khách hàng. Tránh tập trung vào nhóm khách hàng ngành nghề cụ thể nào đó để giảm thiểu rủi ro ngân hàng đa dạng ngành nghề và mở rộng phạm vi khách hàng cho vay. Trong quá trình cho vay nhân viên theo dõi tình trạng các khoản vay và phát hiện dấu hiệu có khả năng dẫn đến nợ xấu từ đó có những biện pháp xử lý kịp thời.

### **3.1.4 Đẩy mạnh công tác kiểm soát nợ cho vay**

Để nâng cao chất lượng kiểm soát nợ ngân hàng cần có tiêu chuẩn rõ ràng, kiểm tra kỹ lưỡng từng khách hàng. Khách hàng nào từng (hoặc sắp) rơi vào tình trạng nợ xấu hay nợ quá hạn ngân hàng phải quan tâm tránh những rủi ro cho vay. Kiểm soát nợ nhằm phòng chống những rủi ro phát sinh trong hoạt động ngân hàng, để đảm bảo công tác này nhân viên ngân hàng phải tuân thủ đúng theo quy định pháp luật thực hiện chiến lược chính sách đảm bảo an toàn hiệu quả hoạt động.

## **3.2 Kiến nghị**

### **3.2.1 Kiến nghị đối với Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) – Chi nhánh Gò Vấp.**

- Ngân hàng cần hướng dẫn khách hàng thực hiện theo quy trình cho vay phù hợp, có đầy đủ tài liệu để hướng dẫn khách hàng thực hiện từng bước, quy trình thực hiện giao dịch trên website của ngân hàng. Để khách hàng lựa chọn được các gói vay phù hợp hơn.

- Tổ chức các lớp tập huấn định kỳ và đánh giá năng lực nghiệp vụ định kỳ đối với cán bộ ngân hàng để nâng cao khả năng xử lý linh hoạt các tình huống phát sinh

- Nâng cao dịch vụ khách hàng bằng cách tập trung và đáp ứng các yêu cầu của khách hàng đồng thời tiếp tục nuôi dưỡng mối quan hệ với các khách hàng lâu năm. Đồng thời, vun đắp các mối quan hệ đồng thời tích cực theo đuổi nhóm khách hàng mới.

- Nâng cao khả năng chấp nhận và xử lý tiền gửi tiết kiệm tại nhà cho khách hàng cao cấp, đảm bảo mức phí ở mức hợp lý.

- Để nâng cao sức cạnh tranh với các ngân hàng thương mại, cần đa dạng hoá nhiều sản phẩm, dịch vụ mới, khuyến khích khách hàng vay và gửi tiết kiệm. Việc áp dụng máy móc, thiết bị tiên tiến sẽ hỗ trợ nhân viên ngân hàng thực hiện quy trình nghiệp vụ chuẩn xác hơn, qua đó nâng cao mức độ an toàn cho cả ngân hàng và khách hàng.

- Ngoài ra, việc tăng cường các biện pháp kiểm tra, kiểm soát định kỳ trong ngân hàng sẽ cho phép phát hiện nhanh chóng các vi phạm cũng như ngăn ngừa và duy trì hoạt động lành mạnh của ngân hàng.

### **3.2.2 Kiến nghị đối với Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.**

Ngân hàng Nhà nước phải tăng cường giám sát, thanh tra các ngân hàng đồng thời quản lý hoạt động của các ngân hàng thương mại trong một thời hạn nhất định nhằm hạn chế rủi ro, xác định nguyên nhân gốc rễ để giải quyết những tồn tại. Ngoài ra, Ngân hàng Nhà nước cần thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo.

Để nâng cao trình độ quản lý Tài chính và Ngân hàng, việc đào tạo và hội thảo toàn diện về các thông tư quyết định là rất cần thiết. Điều quan trọng là phải xem xét và đánh giá lại các văn bản, quyết định được đề xuất liên quan đến tình hình hiện tại.

Kinh tế vĩ mô đóng một vai trò quan trọng trong việc điều chỉnh các quy định để phù hợp với các biến động kinh tế. Điều quan trọng là thông tin tin dụng phải được đảm bảo tin cậy, được thu thập nhanh chóng, chính xác, phù hợp với tình hình thực tế và cung cấp kịp thời cho các ngân hàng thương mại để hỗ trợ họ trong quá trình ra quyết định kinh doanh.

### **3.2.3 Kiến nghị đối với Nhà nước và Chính phủ.**

- Ổn định kinh tế vĩ mô và tạo môi trường kinh doanh thuận lợi: Nhà nước cần triển khai các chính sách nhằm duy trì sự ổn định kinh tế vĩ mô, chẳng hạn như kiểm soát lạm phát, ổn định tỷ giá, và quản lý nợ công hiệu quả. Một môi trường kinh doanh thông thoáng, với các quy định minh bạch và dễ tiếp cận, sẽ khuyến khích sự phát triển của các doanh nghiệp và từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của các ngân hàng.

- Xây dựng hệ thống pháp luật đồng bộ và phù hợp với thị trường: Cần có những cơ chế, chính sách pháp luật rõ ràng và thống nhất, phù hợp với điều kiện kinh tế thị trường hiện tại. Điều này sẽ giúp tăng cường hiệu quả kinh doanh của hệ thống ngân hàng và hỗ trợ khách hàng cá nhân và doanh nghiệp trong việc tiếp cận vốn tín dụng một cách thuận lợi.

- Cải cách chính sách về quyền sở hữu tài sản: Cần xem xét và điều chỉnh các quy định liên quan đến quyền sở hữu tài sản để đảm bảo ngân hàng có thể dễ dàng định giá và quản lý tài sản bảo đảm. Việc này không chỉ giúp tăng cường quy trình hoạt động tín dụng mà còn bảo vệ lợi ích của ngân hàng, giảm thiểu rủi ro liên quan đến nợ xấu và nợ quá hạn. Việc đảm bảo quyền sở hữu rõ ràng cũng giúp khách hàng cảm thấy an tâm hơn khi tham gia vào các hoạt động tín dụng với ngân hàng.

## KẾT LUẬN

Qua quá trình nghiên cứu và phân tích thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quốc tế (VIB) – Chi nhánh Gò Vấp, có thể thấy rằng việc nâng cao hiệu quả hoạt động tín dụng đối với khách hàng cá nhân là vô cùng cần thiết và quan trọng.

Tuy nhiên, bên cạnh những kết quả đạt được của Ngân hàng TMCP Quốc tế Việt Nam (VIB) – Chi nhánh Gò Vấp còn gặp nhiều khó khăn môi trường kinh doanh trong việc mở rộng hoạt động cho vay KHCN.

Nghiên cứu đề tài: “Nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam (VIB)– Chi nhánh Gò Vấp giai đoạn 2021 – 2023” dựa trên cơ sở lý luận và thực trạng hoạt động cho vay KHCN tại VIB – Chi nhánh Gò Vấp, được sự hướng dẫn của cô giáo ThS. Trần Thị Thủy cùng với các cán bộ tín dụng của VIB Gò Vấp em đã đi vào phân tích và ra đạt được về mặt hạn chế từ đó đưa ra một số giải pháp, để nâng cao hiệu quả hoạt động đối với phía Ngân hàng.

Do thời gian và năng lực nghiên cứu có hạn, đồng thời hạn chế và tài liệu nhiều vấn đề phân tích em chưa đi sâu vào được để viết bài hoàn chỉnh hơn nữa. Em không thể nào trách khỏi những hạn chế, thiếu sót và rất mong được sự đóng góp ý kiến của thầy cô, bạn bè nhằm giúp em hoàn thiện về đề tài nghiên cứu của mình.

Em xin cảm ơn!

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Giáo trình ngân hàng thương mại 2023, Đại học kinh tế quốc dân, PGS.TS Phan Thị Thu Hà
2. Website Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam, giới thiệu  
<https://www.vib.com.vn/vn/about-vib/qua-trinh-phat-trien>
3. Ngân hàng TMCP Quốc tế - Chi nhánh Gò Vấp phòng Kinh doanh 2021 – 2023, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2021.
4. Ngân hàng TMCP Quốc tế - Chi nhánh Gò Vấp phòng Kinh doanh 2021 – 2023, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2022.
5. Ngân hàng TMCP Quốc tế - Chi nhánh Gò Vấp phòng Kinh doanh 2021 – 2023, báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh năm 2023.
6. Ngân hàng TMCP Quốc tế - Chi nhánh Gò Vấp phòng Kinh doanh tóm tắt chính sách cho vay hiện hành.
7. Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam 2021 - 2022, Báo cáo thường niên 2021.
8. Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam 2021 - 2022, Báo cáo thường niên 2022.
9. Ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam 2021 - 2022, Báo cáo thường niên 2023

