

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 KHCN tại NHTM

1.1.1. Khái niệm về cho vay KHCN

Cho vay KHCN là hình thức cấp tín dụng cho các cá nhân có nhu cầu vay vốn để sản xuất, đầu tư kinh doanh hoặc phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng của khách hàng. Trong đó, Ngân hàng sẽ cam kết và ký thỏa thuận giải ngân một số tiền nhất định cho khách hàng để sử dụng vào đúng mục đích được xác định trong một khoảng thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc là phải hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi trong thời gian đã được xác định.

Thông thường, Ngân hàng sẽ yêu cầu khách hàng cung cấp thông tin tài chính, khả năng trả nợ và tài sản đảm bảo (nếu có) trước khi cấp vay. Các hình thức cho vay cá nhân phổ biến bao gồm vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay mua ô tô và vay đầu tư. Lãi suất và điều kiện vay sẽ được Ngân hàng quy định dựa trên hồ sơ và tình trạng tài chính của khách hàng.

1.1.2. Đặc điểm về cho vay KHCN

Đối tượng cho vay KHCN thường là cá nhân hoặc hộ gia đình đang có nhu cầu vay vốn với mong muốn để đầu tư, kinh doanh hay phục vụ các mục đích tiêu dùng nhưng mức thu nhập phải từ trung bình trở lên của cá nhân, hộ gia đình đó.

Các dạng chính của thời hạn cho vay là: Ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Thời gian cho vay ở đây không cố định mà tùy thuộc vào mục đích vay vốn như: Cho vay nhằm mục đích đầu tư hoặc kinh doanh thì là cho vay với thời gian ngắn hạn, còn đối với cho vay nhằm phục vụ cho các mục đích tiêu dùng cá nhân thì thời gian cho vay sẽ là trung hạn và dài hạn.

Do có quy mô lớn nên chi phí cho vay của KHCN thường cao hơn so với KHDN. Vì số lượng cho vay nhiều nên sẽ tốn nhiều chi phí cho việc tuyển dụng nguồn nhân sự nhằm tìm kiếm, phục vụ khách hàng một cách nhanh chóng, chính xác từ việc lập hồ sơ, thẩm định, xét duyệt, giải ngân và thu nợ.

Bên cạnh đó, các NHTM cần phải bỏ chi phí để chạy các chương trình giới thiệu, quảng cáo những sản phẩm, dịch vụ hiện có tại Ngân hàng nhằm mở rộng thị trường và tăng doanh số cho vay KHCN.

Cho vay KHCN thường có rủi ro cao vì đối tượng khách hàng cho vay ở đây là cá nhân và các hộ gia đình nên nguồn thu nhập cũng như tài chính có thể thay đổi. Do có các tác động từ tài chính, công việc và sức khỏe của khách hàng nên rủi ro của hoạt động cho vay này khá cao. Dẫn tới rủi ro cho Ngân hàng vì việc trả nợ của khách hàng không có tài sản đảm bảo mà được trả trực tiếp vào lương của khách hàng.

Việc trả nợ còn tùy thuộc vào ý chí của khách hàng, nếu khách hàng có khả năng chi trả nhưng không muốn hoặc không có ý định trả nợ cho Ngân hàng, điều này làm tăng tỷ lệ nợ không thu hồi được và giảm lợi nhuận của Ngân hàng. Hơn nữa, tình trạng này có thể gây áp lực tài chính cho Ngân hàng, ảnh hưởng đến khả năng cấp tín dụng cho các khách hàng khác và làm giảm uy tín của Ngân hàng trên thị trường.

Cho vay KHCN phát sinh nhiều chi phí làm cho lãi suất cho vay KHCN cao hơn so với KHDN. Vì quy mô của các khoản vay không lớn, ở mức bình thường nhưng chi phí về quản lý nhân sự, thời gian và thẩm định ở đây lại rất lớn nên Ngân hàng phải tính toán và đưa ra mức lãi suất phù hợp để bù đắp các chi phí đó.

1.1.3. Vai trò cho vay KHCN

❖ Đối với nền kinh tế

Cho vay KHCN có vai trò quan trọng trong việc góp phần thúc đẩy các hoạt động tiêu dùng, sản xuất, đầu tư kinh doanh của các cá nhân, hộ gia đình. Làm cho nền kinh tế tăng trưởng và phát triển theo một chiều hướng tích cực. Đây cũng là hoạt động đóng vai trò gián tiếp trong việc đem nguồn tài chính đáp ứng cho nhu cầu về vốn của nền kinh tế. Làm giảm các chi phí về mở rộng thị trường, hàng hóa, dịch vụ.

Các khoản vay KHCN giúp cá nhân đầu tư vào các nhu cầu cá nhân như mua nhà, mua ô tô, đầu tư vào việc giáo dục hay kinh doanh. Điều này tạo ra các việc làm mới, tăng thu nhập và gia tăng sự đóng góp vào nền kinh tế. Hoạt động cho vay

KHCN là nguồn thu nhập chính của ngành tài chính, từ đó nâng cao sự ổn định và khả năng hoạt động của các tổ chức tài chính.

Vai trò của hoạt động cho vay KHCN không chỉ cung cấp tài chính mà còn tác động sâu vào nền kinh tế quốc gia, thúc đẩy phát triển bền vững và gia tăng sự thịnh vượng của xã hội. Tuy nhiên, việc quản lý rủi ro và đảm bảo tính bền vững của hoạt động này là điều cần thiết để tránh những tác động tiêu cực đến nền kinh tế.

❖ **Đối với Ngân hàng**

Đây là một trong những hoạt động cốt lõi của Ngân hàng, cho vay KHCN mang lại thu nhập lãi suất ổn định và lớn cho Ngân hàng. Đây là nguồn tài chính cơ bản để duy trì và phát triển các hoạt động kinh doanh khác của Ngân hàng. Bằng cách cho vay KHCN, Ngân hàng có thể đa dạng hóa các danh mục tín dụng và giảm thiểu rủi ro. Điều này giúp Ngân hàng phân bổ tài nguyên vốn một cách hiệu quả và tối ưu hóa lợi nhuận.

Hoạt động cho vay KHCN là một cơ hội giúp Ngân hàng mở rộng và duy trì quan hệ lâu dài với khách hàng, làm tăng khả năng huy động và các hoạt động khác. Bằng cách cung cấp các sản phẩm tài chính phù hợp, dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt, Ngân hàng có thể xây dựng niềm tin từ phía khách hàng. Từ đó giành được ưu thế trong thị trường và cạnh tranh hiệu quả với các đối thủ. Điều này có thể giúp Ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng mới và tăng doanh thu.

Khi Ngân hàng thực hiện cho vay một cách chuyên nghiệp và có trách nhiệm, họ có thể thu hút được nhiều khách hàng mới và đáp ứng nhu cầu tài chính của xã hội một cách tích cực. Hoạt động cho vay KHCN cũng góp phần vào sự phát triển và mở rộng của Ngân hàng, từ đó tạo ra các cơ hội nghề nghiệp và phát triển cho nhân viên, cải thiện công nghệ và quy trình hoạt động.

❖ **Đối với KHCN**

Xã hội ngày càng phát triển làm cho nhu cầu tiêu dùng ngày càng tăng. Từ đó những khách hàng thiếu vốn bắt đầu có nhu cầu vay vốn, cho nên việc lựa chọn một Ngân hàng có chất lượng tín dụng tốt sẽ thu hút được nhiều khách hàng. Ngân hàng

hỗ trợ, tạo điều kiện cho khách hàng về nguồn vốn, giúp khách hàng nâng cao chất lượng cuộc sống bằng việc cải thiện điều kiện sống, mua sắm hàng hóa, dịch vụ tiện ích và mở rộng quy mô hoạt động, nhờ vậy mà Ngân hàng có nguồn lợi nhuận mang về.

Bằng cách hỗ trợ tài chính cho các hoạt động như tiêu dùng và đầu tư, KHCN đóng góp và sự phát triển kinh tế xã hội chung, từ đó tạo ra cơ hội việc làm, tăng cường sản xuất và tiêu dùng.

Việc vay tiền và trả nợ đúng hạn giúp cá nhân xây dựng và duy trì lịch sử tín dụng một cách tích cực. Điều này rất là quan trọng trong tương lai, khi cần vay tiền cho các mục đích khác, khách hàng có thể được các tổ chức tài chính tin tưởng và cung cấp điều kiện vay ưu đãi hơn. Những khách hàng vay vốn sẽ có một phần áp lực trả nợ định kỳ cho Ngân hàng cho nên sẽ hoạt động, kinh doanh có hiệu quả hơn nhằm thu lợi nhuận và trả nợ cho Ngân hàng.

1.1.4. Phân loại cho vay KHCN

❖ Căn cứ theo thời hạn cho vay

Cho vay ngắn hạn: Là khoản vay mà tại đây có thời hạn cho vay tới 12 tháng và đây là hình thức cho vay chủ yếu để khách hàng đáp ứng được các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn.

Cho vay trung hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 12 tháng và tối đa 60 tháng. Với mục đích vay chủ yếu là mở rộng quy trình sản xuất kinh doanh, xây dựng thêm các dự án với quy mô nhỏ và mua các tài sản cố định.

Cho vay dài hạn: Là các khoản vay có thời hạn cho vay trên 60 tháng. Với mục đích như xây dựng nhà, sân bay, các xí nghiệp...

❖ Căn cứ theo mục đích sử dụng vốn vay

Cho vay kinh doanh: Là hình thức cho vay của các tổ chức tín dụng đối với các doanh nghiệp, dự án đầu tư và các chủ thể kinh doanh.

Cho vay tiêu dùng: Là hình thức cho vay nhằm mục đích đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân trước khi họ có khả năng chi trả, góp phần làm tăng mức sống, môi trường sống của khách hàng. Ví dụ: Mua xe, mua nhà,...

❖ **Căn cứ theo tài sản đảm bảo**

Cho vay có tài sản đảm bảo (cho vay thế chấp): Là hình thức cho vay khi khách hàng vay vốn phải có tài sản để thế chấp, cầm cố dựa trên các hình thức đảm bảo đó để cho vay.

Cho vay không có tài sản đảm bảo (cho vay tín chấp): Là hình thức cho vay không có tài sản đảm bảo cho khoản vay đó, thay vào đó sẽ dựa trên những khách hàng tốt, mức độ uy tín, tình hình tài chính cao, thu nhập mạnh để quyết định cho vay mà không cần đến bên thứ hai.

❖ **Căn cứ theo phương thức cho vay**

Cho vay từng lần: Đây là hình thức cho những khách hàng vay không có nhu cầu vay thường xuyên và không có điều kiện để được cấp hạn mức. Khách hàng dùng số vốn này để tham gia vào một số giai đoạn của chu kì kinh doanh.

Cho vay theo hạn mức tín dụng: Là hình thức cho vay mà Ngân hàng cấp một hạn mức tín dụng nhất định cho khách hàng. Hạn mức cấp tín dụng dựa trên hình thức kinh doanh và nhu cầu vay của khách hàng.

Cho vay theo dự án đầu tư: Thực hiện đối với khách hàng có nhu cầu vay vốn để đầu tư, sản xuất kinh doanh và dịch vụ theo quy định.

Cho vay hợp vốn: Là hình thức vay vốn của một nhóm tổ chức tín dụng nhằm mục đích là vay với một dự án chung của khách hàng.

Cho vay trả góp: Là việc khách hàng sẽ thực hiện nghĩa vụ trả nợ bao gồm lãi vay và số nợ gốc để trả trong nhiều lần đã thỏa thuận trong hợp đồng đã ký giữa 2 bên.

Cho vay hạn mức thấu chi: Đây là hình thức mà Ngân hàng cho phép khách hàng vay được chi vượt quá số dư trong tài khoản thanh toán của mình, đến một giới hạn và thời gian nhất định.

1.1.5. Nguyên tắc cho vay KHCN

Nguyên tắc sử dụng vốn vay đúng mục đích theo đúng thỏa thuận trong hợp đồng cho vay: là việc khách hàng phải sử dụng khoản vay đúng với mục đích đã được xác định và nêu rõ trong hợp đồng vay. Điều này đảm bảo rằng khoản vay được sử dụng vào đúng mục đích như đã cam kết, ví dụ như đầu tư vào dự án cụ thể hay mục đích kinh doanh nào đó, và không sử dụng mục đích cá nhân hoặc không liên quan. Thường xuyên báo cáo và cung cấp thông tin liên quan đến sử dụng vốn vay để Ngân hàng có thể giám sát và đánh giá hiệu quả sử dụng vốn. Việc tuân thủ nguyên tắc này không chỉ giúp duy trì mối quan hệ tốt đẹp với Ngân hàng mà còn giảm thiểu rủi ro pháp lý và tài chính. Ngoài ra, nếu không tuân thủ, người vay có thể phải chịu các hình phạt hoặc hậu quả nghiêm trọng từ phía Ngân hàng, bao gồm việc phải trả lại toàn bộ số tiền vay trước thời hạn.

Một nguyên tắc cần tuân thủ nữa là hoàn trả nợ gốc và lãi theo đúng thỏa thuận trong hợp đồng cho vay: yêu cầu khách hàng phải thực hiện đầy đủ và đúng hạn các nghĩa vụ tài chính đã cam kết trong hợp đồng vay. Theo đó người vay phải thanh toán số tiền gốc mượn theo lịch trả định kỳ trong hợp đồng. Đây là khoản tiền thực sự mượn từ Ngân hàng và cần phải được hoàn trả trước khi hết thời hạn hợp đồng. Ngoài việc trả nợ gốc, người vay cũng phải thanh toán lãi suất được tính trên số tiền vay. Lãi suất có thể là cố định hoặc thay đổi theo thời gian, tùy thuộc vào điều khoản đã thỏa thuận trong hợp đồng. Cho nên việc thanh toán cả nợ gốc và lãi suất phải tuân thủ đúng lịch và cách thức quy định trong hợp đồng vay. Điều này giúp duy trì tính minh bạch và tránh các tranh chấp phát sinh. Nếu người vay không tuân thủ các điều khoản trong hợp đồng, Ngân hàng có quyền áp dụng các biện pháp như thu phạt, hoặc thậm chí là thu hồi tài sản thế chấp để bù đắp khoản nợ chưa được thanh toán.

1.2. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN

1.2.1. Nhân tố khách quan

❖ Môi trường kinh tế

Nền kinh tế thị trường hiện đang có sức ảnh hưởng đến mọi hoạt động, bao gồm hoạt động cho vay KHCN cũng đang phải gánh chịu những ảnh hưởng đó. Nền kinh tế đang ngày càng tăng trưởng, phát triển tác động đến các tổ chức tài chính, Ngân hàng cũng như nhu cầu vay vốn KHCN cũng phát triển theo, việc không thể thiếu bây giờ là phải mở rộng các loại hình dịch vụ và các loại hình cho vay.

Khách hàng vay vốn sẽ làm cải thiện được chất lượng cuộc sống, đây là điều kiện để phát triển các hoạt động cho vay như tiêu dùng, sản xuất kinh doanh hoặc đầu tư. Công nghệ thông tin được xem là một phần tất yếu trong hoạt động cho vay, vì khi nền kinh tế phát triển thì ứng dụng này cũng cần được chú trọng đầu tư phát triển để từ đó có thể mang lại những sản phẩm mới có chức năng và ứng dụng cao, giúp Ngân hàng phần nào giảm được chi phí và tăng lợi nhuận để hoạt động cho vay được phát triển hơn. Ngược lại, khi nền kinh tế bị suy thoái dẫn đến hạn chế về mặt cho vay KHCN. Bên cạnh đó cũng không thể thiếu được sự cạnh tranh giữa các NHTM nên Ngân hàng cần phải tìm biện pháp để đáp ứng các nhu cầu khác nhau của từng đối tượng khách hàng.

❖ Môi trường chính trị

Môi trường chính trị ổn định là điều kiện để tạo tiền đề cho hoạt động cho vay của Ngân hàng, làm cho khách hàng có niềm tin và sự tin tưởng từ đó gia tăng khả năng cho vay và giảm rủi ro tín dụng.

Ngược lại, nếu môi trường chính trị bất ổn, biến động, xung đột hoặc thay đổi về chính sách sẽ làm giảm niềm tin của các tổ chức cho vay, làm gia tăng rủi ro tín dụng, ảnh hưởng đến hoạt động cho vay của Ngân hàng và hoạt động kinh doanh của khách hàng. Việc thu hồi nợ của Ngân hàng cũng trở nên khó khăn hơn.

Do đó, môi trường chính trị ổn định được xem là yếu tố quan trọng để thúc đẩy hoạt động cho vay KHCN trong một nền kinh tế.

❖ **Môi trường pháp lý**

Môi trường pháp lý ảnh hưởng rất lớn đến hoạt động cho vay đối với KHCN và các NHTM vì được quy định bởi các quy định pháp luật ban hành. Có thể nói đây là các quy định về mức độ an toàn, hoạt động này phải được thay đổi liên tục theo sự phát triển của nền kinh tế và hệ thống các Ngân hàng. Từng thay đổi của các quy định sẽ làm ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến hoạt động của Ngân hàng, đặc biệt là hoạt động cho vay KHCN vì hoạt động này của Ngân hàng tác động tới việc tuân thủ các quy định của pháp luật. Tạo môi trường pháp luật để Ngân hàng thấy thuận lợi, an toàn và hiệu quả khi ra các quyết định cho vay.

❖ **Khách hàng**

Thu nhập của khách hàng: Tình trạng thu nhập, nợ nần hiện tại và các khoản tiết kiệm hay đầu tư có thể đảm bảo việc trả nợ là vấn đề được đưa ra để quan tâm khi xét hạn mức cấp tín dụng vì nó liên quan đến khả năng, mức độ trả nợ của khách hàng. Ngân hàng sẽ chấp nhận cho khách hàng vay vốn khi khách hàng đáp ứng được các yêu cầu về năng lực tài chính, cũng như thu nhập của khách hàng là tỷ lệ nợ phải trả định kỳ dựa trên tổng thu nhập của người đi vay.

Chuẩn mực đạo đức của khách hàng: Các chuẩn mực đạo đức trong việc cung cấp dịch vụ tài chính cũng có thể tác động lớn tới hoạt động cho vay KHCN. Đây là yếu tố khách quan khi cho khách hàng vay vốn xem khách hàng có trả nợ tốt hay không. Việc này cần đòi hỏi nhân sự phải dựa vào kinh nghiệm của mình sau khi thẩm định khách hàng, từ đó kết luận xem khách hàng có ý thức được việc trả nợ đầy đủ và đúng thời gian quy định trong khoản vay của khách hàng.

❖ **Cạnh tranh giữa các Ngân hàng**

Áp lực cạnh tranh giữa các Ngân hàng hiện nay đang diễn ra gay gắt không chỉ ở những Ngân hàng trong nước mà còn có sự cạnh tranh giữa các Ngân hàng nước ngoài vì ngành Ngân hàng đang được phát triển mạnh, cần quan tâm và tìm hiểu để

biết được các đối thủ cạnh tranh sau đó đưa ra các biện pháp ứng biến một cách hợp lý.

Sự cạnh tranh giữa các Ngân hàng có thể dẫn đến việc giảm lãi suất cho vay nhằm thu hút khách hàng. Điều này có thể làm giảm lợi nhuận hoặc tác động đến mức độ rủi ro của các khoản vay.

Các tổ chức tín dụng có thể cạnh tranh bằng việc cải thiện và linh hoạt các điều kiện cho vay như mức độ bảo đảm, thời hạn vay và các khoản phí đi kèm. Điều này có thể sẽ ảnh hưởng đến lựa chọn và sự hài lòng của khách hàng.

Cạnh tranh có thể thúc đẩy các tổ chức tín dụng cải tiến và dịch vụ tiện ích liên quan tới khoản vay như hỗ trợ khách hàng, công nghệ và quản lý tài chính cá nhân. Để giành lấy khách hàng, các tổ chức có thể phát triển, cải tiến các công nghệ, sản phẩm mới đa dạng và ứng dụng cao nhằm đáp ứng được nhu cầu của khách hàng.

Cạnh tranh có thể tác động tới chiến lược tiếp thị và phát triển khách hàng của các tổ chức tín dụng, bao gồm cả việc xây dựng thương hiệu và quản lý mối quan hệ với khách hàng.

1.2.2 Nhân tố chủ quan

❖ Nguồn vốn của Ngân hàng

Nguồn vốn của Ngân hàng đóng vai trò quan trọng đối với hoạt động của NHTM, là cơ sở để quyết định, tổ chức toàn bộ hoạt động trong kinh doanh của Ngân hàng. Là nơi bắt nguồn cho hoạt động kinh doanh, vốn tự có càng lớn quyết định hoạt động tín dụng càng mạnh và khả năng sinh lời của NHTM. Đảm bảo được khả năng thanh toán, độ an toàn, độ tin cậy. Đây cũng là một trong những yếu tố liên quan tới mức độ cạnh tranh và mở rộng thêm quy mô hoạt động của Ngân hàng. Vì vậy đây là nhân tố không thể thiếu để tác động tới hoạt động cho vay dành cho KHCN. Nguồn KHCN được xem là khá cao, nên khi có nhu cầu vay vốn nhìn chung họ sẽ tìm Ngân hàng có mức độ uy tín để làm việc. Cho nên Ngân hàng cần xây dựng và đảm bảo được mức độ uy tín của mình để có thể lôi kéo được khách hàng về vay vốn tại Ngân hàng.

❖ **Lãi suất cho vay**

Khi khách hàng có nhu cầu vay vốn, điều đầu tiên khách hàng muốn hướng tới đó là lãi suất cho vay thấp, phù hợp với thị trường. Lãi suất thấp sẽ giúp thu hút được một lượng lớn khách hàng, tuy nhiên cần phải có sự tính toán, điều chỉnh lãi suất sao cho phù hợp với Ngân hàng, hệ thống Ngân hàng và lợi nhuận của Ngân hàng. Đảm bảo rằng lợi nhuận mang lại đủ để thanh toán mọi chi phí, rủi ro mà không làm mất đi nguồn khách hàng.

❖ **Quy trình cho vay**

Chất lượng cho vay phụ thuộc vào việc lập ra một quy trình cho vay đảm bảo và thực hiện tốt các bước trong quy trình cho vay cũng như sự phối hợp chặt chẽ giữa các bước. Quy trình cho vay bao gồm 3 giai đoạn chính:

Xét đề nghị vay của khách hàng và thực hiện cho vay: ở giai đoạn này chất lượng cho vay phụ thuộc vào công tác thẩm định khách hàng, thẩm định dự án, phương án sản xuất kinh doanh và việc chấp hành các quy định về điều kiện thủ tục cho vay.

Kiểm tra giám sát quy trình sử dụng vốn vay: việc kiểm tra, giám sát mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng sẽ giúp Ngân hàng hạn chế được các khoản vay không sử dụng đúng mục đích, những khoản vay tiềm ẩn nhiều rủi ro.

Thu nợ và thanh lý: sự linh hoạt của Ngân hàng trong việc thu nợ sẽ giúp Ngân hàng giảm được những rủi ro, hạn chế những khoản nợ quá hạn, nâng cao chất lượng cho vay.

❖ **Cơ sở vật chất của Ngân hàng**

Cơ sở vật chất của Ngân hàng, như các Chi nhánh và văn phòng, cần được đầu tư và phát triển bền vững để đáp ứng nhu cầu mở rộng, cải thiện dịch vụ, đủ sức chứa để tiếp nhận và phục vụ lượng khách hàng tăng lên nhờ hoạt động cho vay. Không đủ sức chứa có thể làm giảm khả năng phục vụ và tăng thời gian xử lý hồ sơ.

Hệ thống công nghệ thông tin phải đáp ứng các yêu cầu về xử lý thông tin, bảo mật dữ liệu và quản lý rủi ro trong quá trình cho vay. Sự cập nhật hiệu quả của hệ

thống ảnh hưởng trực tiếp đến trải nghiệm khách hàng và quản lý rủi ro của Ngân hàng.

Cơ sở vật chất cần có các biện pháp bảo vệ vật lý và điện tử để đảm bảo an toàn về thông tin cá nhân và tài sản của khách hàng, từ đó tạo lòng tin cho người vay và cải thiện hình ảnh thương hiệu của Ngân hàng.

❖ **Nhân viên Ngân hàng**

Nhân viên Ngân hàng là người trực tiếp thẩm định khoản vay cho khách hàng. Cho nên Ngân hàng cần chú trọng trong việc tuyển dụng nhân viên có chọn lọc, có trình độ chuyên môn, có năng lực, có đạo đức nghề nghiệp và tác phong làm việc phải thật nghiêm túc. Thường xuyên cho nhân viên tham gia các khóa học, đào tạo chuyên môn và nghiệp vụ của Ngân hàng. Giúp mang lại hiệu quả cao trong công việc trong việc xử lý công việc một cách nhanh chóng, giải quyết được những tình huống bất ngờ và tránh được những rủi ro không đáng có trong hoạt động cho vay, thu hồi nợ.

Thái độ nhân viên cũng ảnh hưởng rất lớn đến danh tiếng của Ngân hàng. Mỗi khách hàng khi đến trải nghiệm dịch vụ Ngân hàng đều mong muốn nhân viên phải luôn vui vẻ, tươi cười và chào đón khách hàng một cách nồng nhiệt để tạo không gian thoải mái cho cả hai bên. Như vậy thì khách hàng mới có mong muốn đến giao dịch tại Ngân hàng thêm nhiều lần tiếp theo.

KẾT LUẬN CHƯƠNG 1:

Trong chương 1 tác giả đã trình bày cơ sở lý luận về hoạt động cho vay KHCN NHTM đã là một phần thể hiện lý thuyết cho vay KHCN. Trong đó, cũng có đề cập tới các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay KHCN, từ đó thấy được tầm quan trọng và sự tăng trưởng hoạt động cho vay KHCN của NHTM. Giúp em có thêm kiến thức để phân tích rõ hơn về các hoạt động của NHTM.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH QUANG TRUNG

2.1. Giới thiệu tổng quan về MBBank - Chi nhánh Quang Trung

2.1.1. Lịch sử hình thành và phát triển của MBBank - Chi nhánh Quang Trung

- Ngày thành lập: 01/03/2006
- Địa chỉ: 170 Quang Trung, phường 10, Quận Gò Vấp, TPHCM
- Người đại diện theo pháp luật: Ông Nguyễn Đức Chính
- Số điện thoại: 028 3989 4936
- Số Fax: 028 3989 2961

Hình 2.1. Logo của MBBank – Chi nhánh Quang Trung



(Nguồn: <https://www.mbbank.com.vn/home>)

MBBank - Chi nhánh Quang Trung tọa lạc tại địa chỉ 170 Quang Trung, Phường 10, quận Gò Vấp, được thành lập vào ngày 01/03/2006 cùng với chi nhánh Bắc Sài Gòn. Ở đây là nơi diễn ra các hoạt động giao dịch thường ngày và thực hiện đầy đủ các chức năng, nghiệp vụ của một NHTM như cho vay, thanh toán, huy động tiền gửi...

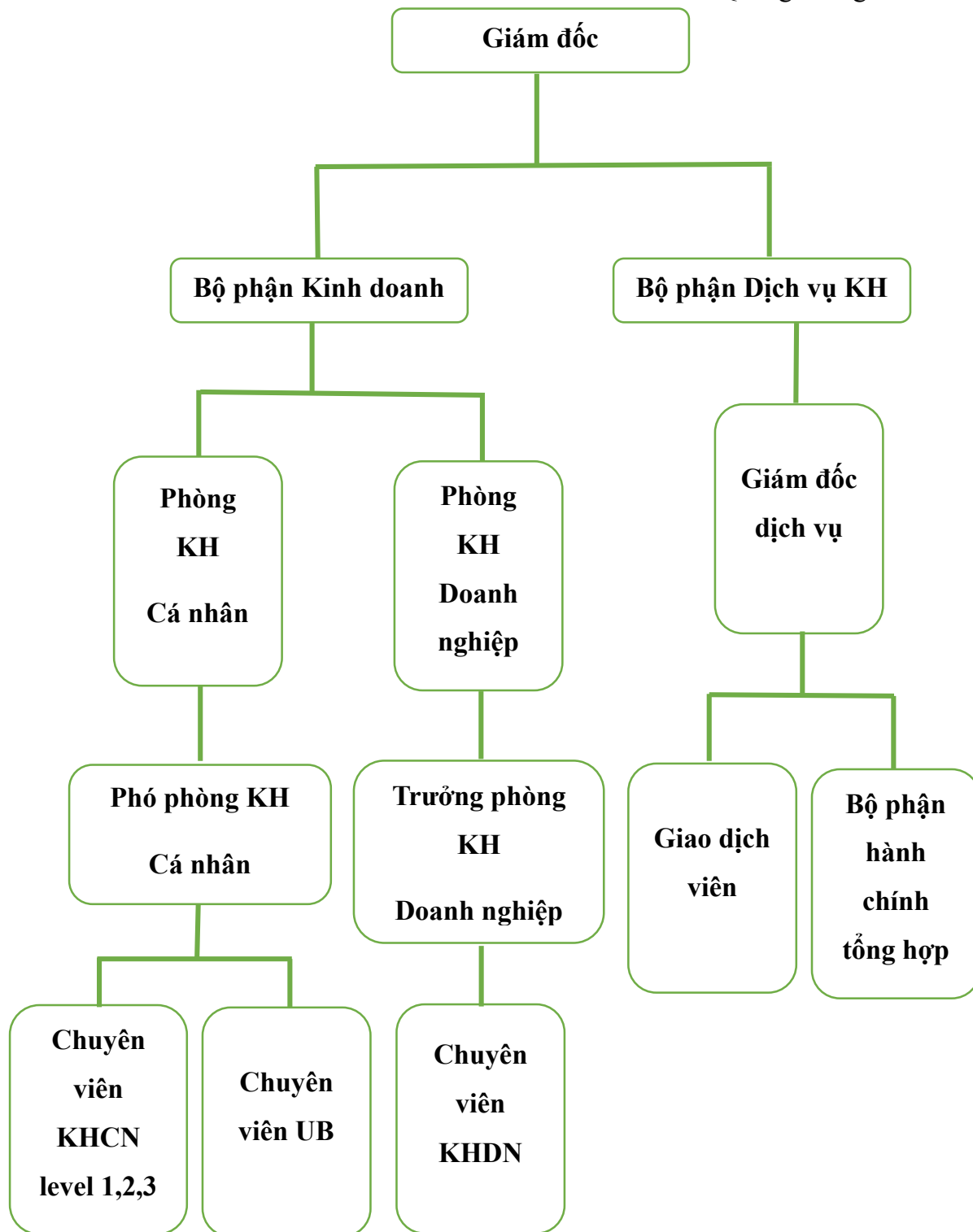
Sau hơn 18 năm thành lập đến nay thì Ngân hàng Quân Đội - Chi nhánh Quang Trung đã không ngừng nỗ lực và phát triển theo mục tiêu của từng ngành. Vào năm

2021, MBBank - Chi nhánh Quang Trung đã tổ chức kỷ niệm 18 năm hoạt động và phát triển của phòng giao dịch. Trong 18 năm qua đã có sự thay đổi trong công tác tổ chức và chất lượng, Chi nhánh Quang Trung đã mang đến nhiều loại hình sản phẩm, dịch vụ và chất lượng đến với từng khách hàng từ khách hàng cá nhân, hộ kinh doanh đến những khách hàng tổ chức, doanh nghiệp uy tín không chỉ trên địa bàn TP Hồ Chí Minh mà còn ở các tỉnh thành lân cận khác. Trong suốt những năm qua, mức độ uy tín của Chi nhánh Quang Trung ngày càng được nâng cao và phát triển tốt hơn để có thể đưa các sản phẩm, dịch vụ tốt nhất đến với mọi khách hàng.

2.1.2. Sơ đồ tổ chức tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Quang Trung gồm có hơn 25 cán bộ, nhân viên và mô hình hoạt động tại các phòng bao gồm: 1 Giám đốc Chi nhánh, 1 Giám đốc dịch vụ, 2 cán bộ quản lý (Phó phòng KHCN - Trưởng phòng KHDN), chuyên viên KHCN, chuyên viên KHDN, giao dịch viên, chuyên viên tư vấn và chuyên viên hành chính nhân sự được khái quát theo sơ đồ sau:

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



Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội - Chi nhánh Quang Trung

2.1.3. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Giám đốc chi nhánh: Giám đốc là lãnh đạo và có chức vụ cao nhất trong chi nhánh, người có nhiệm vụ quản lý và điều phối tất cả các hoạt động của chi nhánh. Triển khai các kế hoạch, chiến lược, mục tiêu và đảm bảo được doanh thu và lợi nhuận đã đưa ra. Có quyền quyết định những việc như là tổ chức, khen thưởng, kỷ luật, bổ nhiệm, bãi nhiệm các cán bộ, nhân viên cũng như việc xử lý, kiến nghị với các cấp có thẩm quyền và xử lý các cá nhân, tổ chức vi phạm các quy định của chi nhánh. Xây dựng đội ngũ nhân viên có năng lực và đáp ứng được nhu cầu công việc.

Bộ phận kinh doanh: là bộ phận chịu trách nhiệm quản lý và thực hiện các hoạt động liên quan đến việc tạo ra doanh số bán hàng và mang lại lợi nhuận. Bộ phận kinh doanh ở đây là: Phòng Khách hàng cá nhân và Phòng Khách hàng doanh nghiệp.

Bộ phận dịch vụ khách hàng: Gồm các giao dịch viên và dịch vụ khách hàng, thực hiện việc cung cấp dịch vụ cho khách hàng trước, trong và sau khi mua hàng trực tiếp tại quầy giao dịch. Bao gồm các giao dịch về tiền mặt, phi tiền mặt, hỗ trợ làm thẻ, giải đáp các thắc mắc còn tồn đọng của khách hàng và các công việc khác theo quy định tại MBBank Quang Trung nhằm đáp ứng được toàn bộ nhu cầu, mong muốn của khách hàng.

Phòng khách hàng cá nhân: Có nhiệm vụ tiếp cận, liên hệ trực tiếp với khách hàng để tư vấn, bán các sản phẩm của Ngân hàng. Các sản phẩm như là các khoản vay, gửi tiết kiệm hoặc thẻ vay nợ. Đây là bộ phận có chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân chăm sóc, tiếp nhận, phân loại và kiểm tra hồ sơ của khách hàng trước khi chuyển cho bộ phận thẩm định.

Phòng khách hàng doanh nghiệp: Đây là bộ phận tiếp xúc với khách hàng là tổ chức, doanh nghiệp SME và các doanh nghiệp lớn với nhiệm vụ là cung cấp, giới thiệu các sản phẩm, dịch vụ về tín dụng, các hoạt động huy động vốn, tín dụng, mua bán ngoại tệ cho KHDN.

Giám đốc dịch vụ: là người quản lý, điều hành và giám sát hoạt động liên quan tới dịch vụ của khách hàng. Có trách nhiệm chính là quản lý kho quỹ, tiền, TSDB, giấy

tờ có giá và thực hiện ký duyệt các văn bản, giao dịch liên quan đến dịch vụ của khách hàng (định danh khách hàng, giao dịch tiền mặt và phi tiền mặt,...). Đảm bảo mang lại sự hài lòng và duy trì mối quan hệ tốt đẹp giữa khách hàng và chi nhánh Ngân hàng

Phó phòng KHCN: Thiết lập các mục tiêu kinh doanh, chịu trách nhiệm về kết quả hoạt động kinh doanh của phòng KHCN. Trực tiếp tham gia, xử lý nợ quá hạn của phòng.

Trưởng phòng KHDN: Xây dựng, triển khai, quản lý các kế hoạch của phòng KHDN. Thẩm định hồ sơ tín dụng của doanh nghiệp, khảo sát tình hình và cấp hạn mức tín dụng. Mở các lớp đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ cho nhân viên.

Giao dịch viên: Là người hỗ trợ, thực hiện các giao dịch cho khách hàng tại các phòng giao dịch, chi nhánh của Ngân hàng.

2.2. Các sản phẩm cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.1. Các sản phẩm cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

STT	Tên sản phẩm	Đặc Điểm
1	Cho vay mua nhà đất thổ cư/ chung cư dự án cho người trẻ	<ul style="list-style-type: none"> - Thời hạn cho vay: Tối đa 240 tháng - Mức cho vay: 80% giá trị TSĐB (Hình thành từ vốn vay hoặc tài sản đảm bảo độc lập là quyền sử dụng đất, nhà ở,...) - Phương thức cho vay: Cho vay từng lần - Phương thức giải ngân: Giải ngân phong tỏa hoặc trực tiếp cho bên bán. - Chủ thể sử dụng tài sản từ vốn vay: Khách hàng, bố mẹ hoặc con của khách hàng.
2	Cho vay nhà đổi nhà	<ul style="list-style-type: none"> - Thời hạn cho vay: Tối đa 420 tháng - Mức cho vay: 80% giá trị TSĐB (Hình thành từ vốn vay hoặc tài sản đảm bảo độc lập là quyền sử dụng đất, nhà ở,...)

		<ul style="list-style-type: none"> - Phương thức cho vay: Cho vay từng lần - Phương thức giải ngân: Giải ngân phong tỏa hoặc trực tiếp cho bên bán. - Chủ thể sử dụng tài sản từ vốn vay: Khách hàng, bố mẹ hoặc con của khách hàng
3	Cho vay xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở	<ul style="list-style-type: none"> - Thời hạn cho vay: Tối đa 180 tháng - Mức cho vay: 80% giá trị TSDB (Hình thành từ vốn vay hoặc tài sản đảm bảo độc lập là quyền sử dụng đất, nhà ở,...) - Phương thức cho vay: Cho vay từng lần - Phương thức giải ngân: Giải ngân phong tỏa hoặc trực tiếp cho bên bán. - Chủ thể sử dụng tài sản từ vốn vay: Khách hàng, bố mẹ hoặc con của khách hàng
4	Cho vay SXKD ngắn hạn	<ul style="list-style-type: none"> - Thời hạn cho vay: Tối đa 24 tháng - Mức cho vay: 80% nhu cầu vốn - Lãi suất ưu đãi từ 6,5% - Trả nợ: + Gốc: Theo từng kế ước nhận nợ (Cuối kỳ/định kỳ) + Lãi: Trả định kỳ/ cùng kỳ trả gốc - TSDB: Bất động sản, ô tô, giấy tờ có giá
5	Cho vay SXKD trung, dài hạn	<ul style="list-style-type: none"> - Lãi suất ưu đãi: Từ 6,5% - Giải ngân nhanh trên App MBBank - Số tiền cho vay: Tối đa 80% nhu cầu vay vốn - Trả nợ: - Gốc: Theo từng kế ước nhận nợ (cuối kỳ/ định kỳ) - Lãi: Trả định kỳ/ cùng kỳ trả gốc

		<ul style="list-style-type: none"> - TSDB: Bất động sản, ô tô, Giấy tờ có giá
6	Cho vay mua ô tô	<ul style="list-style-type: none"> - Thời hạn cho vay: 84 tháng - Lãi suất chỉ từ 7,5%/năm - Tỷ lệ cho vay lên tới 80% giá trị xe bao gồm thuế/ lệ phí khi thế chấp bằng bất động sản, 75% giá trị xe bao gồm thuế/ lệ phí tùy vào loại xe khách hàng chọn. - Phê duyệt tự động: Có kết quả sau 5 phút khi đăng ký thông tin vay qua App MBBank - Khách hàng theo dõi khoản vay, trả nợ dự kiến, trả nợ một phần/ tất toán khoản vay trên App MBBank
7	Cho vay tiêu dùng có TSDB	<ul style="list-style-type: none"> - Vay vốn trực tiếp trên App MBBank - Thời gian vay: Tối đa 84 tháng - Mức cho vay: Tối đa 80% nhu cầu vốn và không vượt quá 03 tỷ đồng - Thủ tục đơn giản, xử lý nhanh chóng
8	Cho vay tín chấp	<ul style="list-style-type: none"> - Thời hạn cho vay: Tối đa 60 tháng - Mức cho vay: Tối đa 800 triệu đồng - Thủ tục đơn giản, xử lý nhanh chóng - Trả nợ linh hoạt, phù hợp với dòng tiền của khách hàng
9	Cho vay cầm cố giấy tờ có giá	<ul style="list-style-type: none"> - Mức cho vay: Tối đa 100% giá trị giấy tờ có giá - Thời hạn cho vay và trả gốc lãi linh hoạt, phù hợp với nhu cầu của khách hàng. - Lãi suất ưu đãi và cạnh tranh

		<ul style="list-style-type: none"> - Thủ tục đơn giản, thuận tiện, xử lý hồ sơ nhanh chóng trong vòng 30 phút.
10	Cho vay tín chấp dành cho cán bộ công nhân viên chức nhà nước	<ul style="list-style-type: none"> - Vay không cần tài sản đảm bảo - Mức cho vay: Tối thiểu 20 triệu đồng – 500 triệu đồng - Thời hạn cho vay: Tối đa 60 tháng - Khi được phê duyệt khoản vay thì khách hàng được tặng bảo hiểm. - Phương thức trả nợ phù hợp và linh hoạt với dòng tiền của khách hàng
11	Cho vay thấu chi/ Cho vay rút vốn nhanh khách hàng cá nhân	<ul style="list-style-type: none"> - Thời hạn duy trì hạn mức: Tối đa 12 tháng - Lãi suất cạnh tranh - Mức cho vay có TSDB: Tối đa 5 tỷ VND
12	Cấp hạn mức tín chấp dành cho quân nhân	<ul style="list-style-type: none"> - Hạn mức cho vay: Tối đa 1 tỷ VND, phụ thuộc vào cấp bậc và thu nhập hàng tháng của quân nhân - Thời hạn cho vay: Tối đa 60 tháng - Bổ sung giấy tờ chứng minh mục đích sử dụng vốn: 30 ngày sau giải ngân
13	Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán	<ul style="list-style-type: none"> - Thời gian cho vay: Từ ngày phát sinh giao dịch khớp lệnh bán chứng khoán đến trực ngày thanh toán (ngày t+2) 01 ngày làm việc - Mức cho vay: Tối đa bằng tiền bán chứng khoán (khi đã trừ phí giao dịch và lãi vay) - Lãi suất cho vay cạnh tranh
14	Cho vay cổ phần hóa	Mức cho vay:

		<ul style="list-style-type: none"> - Đối với cổ phiếu ưu đãi: Tối đa 100% tổng giá trị cổ phần theo giá bán ưu đãi - Đối với cổ phiếu đăng ký tự do: Tối đa 50% tổng giá trị cổ phần theo giá đầu thực tế - Thời hạn cho vay: Tối đa 36 tháng - Thủ tục, thời gian xử lý hồ sơ đơn giản và nhanh chóng - Tài sản bảo đảm đa dạng: Cổ phiếu hình thành từ vốn vay hoặc Giấy tờ có giá, Sổ/Thẻ tiết kiệm, Hợp đồng tiền gửi, Bất động sản, Ô tô độc lập với vốn vay.
--	--	---

(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

2.3. Kết quả hoạt động kinh doanh của MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.2. Kết quả kinh doanh của MBBank - Chi nhánh Quang Trung

(ĐVT: Tỷ đồng)

CHỈ TIÊU \ NĂM	NĂM			2021 - 2022		2022 – 2023	
	2021	2022	2023	Giá trị	% thay đổi	Giá trị	% thay đổi
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)

Theo bảng 2.2, cho thấy kết quả kinh doanh của MBBank - Chi nhánh Quang Trung trong 3 năm qua, ở giai đoạn này nền kinh tế thị trường còn đang chịu ảnh hưởng của đại dịch Covid 19. Nhưng có thể thấy rằng tốc độ phát triển của Ngân hàng ngày càng được đi lên, có thể thấy đây là kết quả của sự nỗ lực không ngừng nghỉ, có cố gắng và có kế hoạch của Ngân hàng trong suốt cả quá trình.

Về kết quả kinh doanh có thể thấy doanh thu năm 2021 đã đạt được 65,1 tỷ đồng, do một phần tối ưu các khoản chi phí nên còn 18,1 tỷ đồng nên lợi nhuận của chi nhánh đạt được là 47 tỷ đồng. Qua tới năm 2022, nền kinh tế của thế giới và Việt Nam khá trì trệ, tỷ lệ tăng trưởng và việc làm còn thấp, lạm phát gia tăng. Một phần tác động đến ảnh hưởng của Ngân hàng. Tuy nhiên với sự nỗ lực của các cán bộ nhân viên MBBank - Chi nhánh Quang Trung cùng với sự quản lý chặt chẽ và có hiệu quả của các cấp lãnh đạo đã giúp cho doanh thu của chi nhánh đạt 84 tỷ đồng tăng 18,9 tỷ đồng tương đương với 29,03% so với 2021, cho thấy Ngân hàng đang mở rộng hoạt động kinh doanh, gia tăng trong nhu cầu sản phẩm, dịch vụ và triển khai các chiến lược kinh doanh có hiệu quả. Chi phí năm 2022 có tăng nhưng không đáng kể so với năm 2021 cụ thể tăng 7,9 tỷ đồng tương đương 43,65%, có thể do Ngân hàng đầu tư vào mở rộng hoạt động, tăng chi phí sản xuất hoặc tăng chi phí tiếp thị. Dẫn đến lợi nhuận thu về được 58 tỷ đồng tăng 11 tỷ đồng tương đương tăng 23,40% so với năm 2021.

Đến năm 2023, tình hình kinh doanh của chi nhánh có tiến triển tốt với doanh số thu về. Theo như số liệu ở bảng, tổng doanh số của chi nhánh năm 2023 đạt 123,7 tỷ đồng tăng 39,7 tỷ đồng tương đương tăng 47,26% so với năm 2022. Doanh thu tăng thì cũng kéo theo chi phí tăng 20,7 tỷ đồng tương đương tăng 79,62% so với năm 2022. Lợi nhuận đem lại được 77 tỷ đồng tăng 19 tỷ đồng tương đương tăng 32,76% so với năm 2022.

Từ đây có thể thấy rằng nền kinh tế đang trong giai đoạn khó khăn, các doanh nghiệp và công ty cũng rơi vào tình trạng eo hẹp, tốc độ tăng trưởng có phần giảm sút. Nhưng Ngân hàng đã lên kế hoạch và tiếp cận được các khách hàng có nguồn lực, nguồn thu nhập tốt. Doanh thu tăng trưởng mạnh mẽ, cho thấy sự mở rộng và cải thiện trong hoạt động kinh doanh. Chi phí cũng tăng nhanh chóng, cho thấy sự đầu tư mở rộng quy mô hoặc chi phí tăng trong quá trình hoạt động. Làm cho lợi nhuận tăng đều qua các năm, cho thấy Ngân hàng đã có khả năng duy trì lợi nhuận tốt dù chi phí tăng. Sự gia tăng lợi nhuận tương đối nhanh hơn tỷ lệ tăng chi phí cho thấy sự quản lý hiệu quả hoặc khả năng tăng doanh thu tốt hơn. Ngân hàng TMCP Quân Đội

- Chi nhánh Quang Trung là một trong những lựa chọn hàng đầu của khách hàng vì độ uy tín, chất lượng của Ngân hàng mang lại cho khách hàng.

2.4. Quy định về cho vay KHCVN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Theo nguyên tắc hoạt động cho vay KHCVN: Số tiền mà khách hàng vay sẽ được Ngân hàng giải ngân theo hình thức tiền mặt hoặc chuyển khoản theo đúng mục đích sử dụng vốn đã được thỏa thuận trong hợp đồng giữa hai bên. Và có trách nhiệm theo dõi, hoàn trả khoản vay bao gồm số tiền gốc và lãi đúng thời gian đã thỏa thuận trước đó.

Đối với khách hàng vay là pháp nhân, cá nhân Việt Nam:

Pháp nhân phải có năng lực pháp luật dân sự. Các cá nhân, chủ doanh nghiệp, đại diện của hộ gia đình, đại diện của tổ hợp tác phải có năng lực hành vi dân sự và năng lực pháp luật

Đối với Khách hàng vay là pháp nhân và cá nhân nước ngoài:

Phải có năng lực hành vi dân sự và pháp luật dân sự theo đúng quy định pháp luật của nước mà pháp nhân đó có quốc tịch và cá nhân đó là công dân, nếu pháp luật nước ngoài được Bộ Luật Dân Sự của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, các quy định của văn bản pháp luật Việt Nam hoặc điều ước quốc tế mà nước Cộng Hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam tham gia và ký kết. Bên cạnh đó, Ngân hàng phải:

Sử dụng vốn vay có mục đích hợp pháp; Trong thời hạn trả nợ phải có khả năng tài chính để đảm bảo cho việc trả nợ đúng hạn; Có các dự án đầu tư, các phương án kinh doanh, sản xuất mang tính khả thi và đem lại hiệu quả.

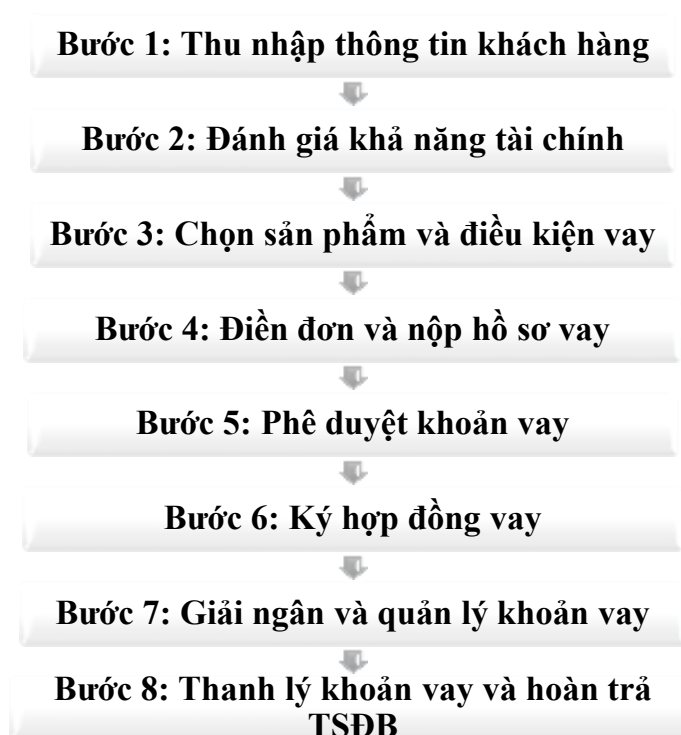
Số tiền cho vay sẽ: Dựa vào nhu cầu vay vốn mà khách hàng được vay với số tiền phù hợp. Tỷ lệ cho vay tối đa của các Ngân hàng so với giá trị tài sản đảm bảo của khách hàng sau khi được thẩm định.

Theo lãi suất cho vay: Lãi suất cho vay sẽ do khách hàng và các tổ chức tín dụng thỏa thuận và phù hợp với quy định. Lãi suất được áp dụng đối với các khoản nợ gốc quá hạn do hai bên thỏa thuận và ký kết trong hợp đồng tín dụng không được quá 150% lãi suất được áp dụng trong thời hạn cho vay

Theo thời hạn cho vay: Hai bên sẽ căn cứ vào chu kỳ kinh doanh, sản xuất, thời gian thu hồi vốn của dự án, khả năng trả nợ của khách hàng và nguồn vốn cho vay của tổ chức tín dụng từ đó sẽ thoả thuận về thời hạn cho vay. Thời hạn cho vay không quá thời hạn hoạt động theo quyết định thành lập hoặc giấy phép hoạt động tại Việt Nam được áp dụng đối với pháp nhân Việt Nam và nước ngoài; Còn thời hạn cho vay không vượt quá thời hạn được phép sinh sống, hoạt động tại Việt Nam sẽ được áp dụng đối với các cá nhân nước ngoài.

2.5. Quy trình về cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Sơ đồ 2.2. Quy trình cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung



(Nguồn: MBBank Phòng KHCN - Chi nhánh Quang Trung)

❖ Bước 1: Thu nhập thông tin khách hàng

Ngân hàng bắt đầu quy trình cho vay bằng việc tiếp nhận yêu cầu của khách hàng. Tại bước này, Ngân hàng thu thập các thông tin cơ bản như tên, địa chỉ, số CMND/CCCD, và nghề nghiệp để xác thực danh tính và đánh giá sơ bộ về tình hình tài chính của khách hàng. Ngân hàng cũng cung cấp thông tin về các sản phẩm vay có sẵn để khách hàng có thể lựa chọn phù hợp với nhu cầu của mình.

❖ **Bước 2: Đánh giá khả năng tài chính**

Sau khi nhận thông tin cơ bản, Ngân hàng tiến hành đánh giá khả năng tài chính của Khách hàng. Điều này bao gồm việc xem xét thu nhập, chi tiêu, nợ hiện tại và lịch sử tín dụng để xác định khả năng trả nợ của Khách hàng. Đánh giá giúp Ngân hàng hiểu rõ hơn về tình hình tài chính của Khách hàng và khả năng hoàn trả khoản vay.

❖ **Bước 3: Chọn sản phẩm và điều kiện vay**

Dựa trên đánh giá khả năng tài chính, Ngân hàng sẽ tư vấn và hỗ trợ khách hàng chọn sản phẩm vay phù hợp. Khách hàng sẽ được thông báo về các điều kiện vay như lãi suất, hạn mức vay, thời hạn vay và các yêu cầu khác. Việc lựa chọn sản phẩm đúng sẽ giúp khách hàng đạt được mục tiêu tài chính một cách hiệu quả nhất.

❖ **Bước 4: Điền đơn và nộp hồ sơ vay**

Khách hàng điền vào mẫu đơn vay và chuẩn bị hồ sơ cần thiết theo yêu cầu của Ngân hàng, bao gồm giấy tờ tùy thân, chứng minh thu nhập và các tài liệu liên quan. Hồ sơ hoàn chỉnh sẽ được nộp cho Ngân hàng để tiếp tục xem xét và xử lý. Việc nộp hồ sơ đầy đủ và chính xác là rất quan trọng để tránh sự chậm trễ trong quá trình xét duyệt.

❖ **Bước 5: Phê duyệt khoản vay**

Ngân hàng tiến hành xem xét hồ sơ vay và đưa ra quyết định phê duyệt. Quá trình này bao gồm việc thẩm định chi tiết các thông tin trong hồ sơ, đánh giá mức độ rủi ro và kiểm tra khả năng hoàn trả khoản vay của khách hàng. Quyết định phê duyệt sẽ căn cứ vào các yếu tố tài chính và chính sách của Ngân hàng.

❖ **Bước 6: Ký hợp đồng vay**

Sau khi khoản vay được phê duyệt, khách hàng và Ngân hàng sẽ tiến hành ký hợp đồng vay. Hợp đồng này sẽ nêu rõ các điều kiện vay, bao gồm lãi suất, kỳ hạn vay, lịch trả nợ và các cam kết khác. Ký kết hợp đồng chính thức là bước quan trọng

đề hoàn tất thủ tục cho vay và đảm bảo rằng cả hai bên đều đồng thuận về các điều khoản.

❖ **Bước 7: Giải ngân và quản lý khoản vay**

Sau khi ký hợp đồng, Ngân hàng sẽ tiến hành giải ngân khoản vay theo phương thức đã thỏa thuận, có thể là chuyển khoản vào tài khoản của khách hàng hoặc thanh toán trực tiếp cho bên thứ ba. Ngân hàng sẽ tiếp tục quản lý khoản vay bằng cách theo dõi việc thanh toán của khách hàng và xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình vay vốn.

❖ **Bước 8: Thanh lý khoản vay và hoàn trả TSDB**

Khi khoản vay đã được hoàn trả đầy đủ, Ngân hàng sẽ tiến hành thanh lý khoản vay và thực hiện các thủ tục cần thiết để giải phóng tài sản đảm bảo (nếu có). Quá trình này bao gồm việc xác nhận việc trả nợ hoàn tất và trả lại tài sản thế chấp cho khách hàng (nếu có). Khách hàng sẽ nhận được giấy tờ chứng nhận hoàn tất nghĩa vụ vay vốn.

2.6. Thực trạng cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

2.6.1. Tình hình dư nợ cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

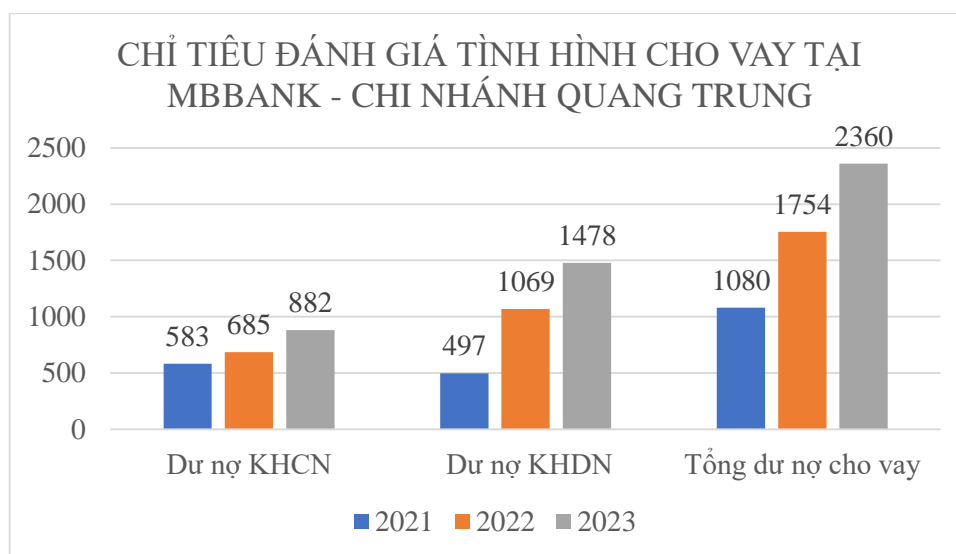
Bảng 2.3. Tình hình dư nợ cho vay tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU \ NĂM	NĂM			2021 - 2022		2022 – 2023	
	2021	2022	2023	Giá trị	% thay đổi	Giá trị	% thay đổi
Dư nợ KHCN	583	685	882	102	17,50%	197	28,76%
Dư nợ KHDN	497	1.069	1.478	572	115,09%	409	38,26%
Tổng dư nợ cho vay	1.080	1.754	2.360	674	62,40%	606	34,55%

(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

Đơn vị: Tỷ đồng



(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

Biểu đồ 2.1. Tình hình cho vay tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Sau những ảnh hưởng tiêu cực của đại dịch Covid 19, nền kinh tế bắt đầu phục hồi và tăng trưởng. Điều này đã thúc đẩy nhu cầu vay vốn từ cả cá nhân và doanh nghiệp. Ngân hàng đã mở rộng cho vay để hỗ trợ quá trình phục hồi, giúp khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vượt qua khó khăn tài chính và tận dụng cơ hội tăng trưởng. Nhìn chung dư nợ cho vay KHCN và KHDN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung có xu hướng tăng đều qua các năm, nhưng cũng thấy rõ hoạt động cho vay KHCN không phải là hoạt động chủ yếu. Cụ thể tổng dư nợ cho vay KHCN của chi nhánh năm 2022 là 685 tỷ đồng trong khi năm 2021 tổng dư nợ cho vay chỉ có 583 tỷ đồng, tăng 102 tỷ đồng tương đương 17,50%. Đến năm 2023, dư nợ cho vay KHCN có chút khởi sắc và tiến triển tốt hơn đạt 882 tỷ đồng, tăng 197 tỷ đồng so với năm 2022.

Trong đó, dư nợ cho vay KHDN tăng vượt bậc so với KHCN. Có thể thấy doanh nghiệp đã nhận thấy cơ hội kinh doanh mới và cần vốn để mở rộng hoặc đầu tư. Sự phục hồi kinh tế sau đại dịch có thể thúc đẩy doanh nghiệp mở rộng hoạt động đầu tư. Cụ thể vào năm 2022 dư nợ cho vay KHDN là 1.069 tỷ đồng tăng 572 tỷ so với năm 2021 và có phần giảm nhẹ vào năm 2023 nhưng vẫn cho thấy sự mở rộng và ổn định bền vững. Mặc dù vẫn có sự tăng trưởng, có thể lãi suất đã bắt đầu tăng nhẹ, làm cho chi phí vay vốn cao hơn và do đó giảm tốc độ tăng trưởng của dư nợ. Cụ thể

là năm 2023 dư nợ KHDN là 1.478 tỷ đồng, tăng 409 tỷ đồng so với năm 2022. Từ đó so sánh được năm 2023 dư nợ cho vay có phần thấp hơn 2022. Sau những ảnh hưởng tiêu cực của đại dịch Covid 19, nền kinh tế bắt đầu phục hồi và tăng trưởng. Điều này đã thúc đẩy nhu cầu vay vốn từ cả KHCCN và KHDN. Ngân hàng có thể đã mở rộng cho vay để hỗ trợ quá trình phục hồi, giúp KHCCN và KHDN vượt qua khó khăn tài chính và tận dụng cơ hội tăng trưởng. Tiếp tục phục hồi, kéo theo sự tăng trưởng thu nhập và khả năng chi trả của cá nhân. Điều này có thể khiến nhiều người cảm thấy tự tin hơn trong việc vay vốn.

Năm 2022 dư nợ cho vay tăng 674 tỷ đồng so với năm 2021. Tổng dư nợ tăng mạnh trong giai đoạn này cho thấy sự phục hồi nhanh chóng của nền kinh tế và sự gia tăng nhu cầu vay mượn từ KHCCN và KHDN. Ngân hàng có thể đã thực hiện chính sách cho vay tích cực để hỗ trợ nền kinh tế, điều này làm tăng tổng dư nợ cho vay. Nhưng qua năm 2023, sau giai đoạn phục hồi mạnh mẽ, tốc độ tăng trưởng có thể giảm lại khi nền kinh tế đạt đến một mức ổn định hơn và nhu cầu vay mượn không còn tăng nhanh như trước nên chỉ tăng 606 tỷ đồng so với năm 2022.

Từ các số liệu được phân tích ở trên cho thấy, dù bị ảnh hưởng không nhỏ bởi tình hình kinh tế nhưng tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung đều có sự tăng trưởng trong dư nợ cho vay từ năm 2021 đến 2023 có thể được lý giải bằng bối cảnh kinh tế phục hồi sau đại dịch, chính sách tiền tệ hỗ trợ, tăng trưởng kinh tế mạnh mẽ, và sự thay đổi trong cơ cấu cho vay của tổ chức. Các yếu tố này đã tạo điều kiện thuận lợi cho sự mở rộng trong hoạt động cho vay, dẫn đến sự gia tăng đáng kể trong dư nợ của cả KHCCN và KHDN. Mặc dù sự gia tăng trong dư nợ cho vay phản ánh sự phát triển tích cực, tổ chức cũng cần tiếp tục theo dõi và quản lý rủi ro để đảm bảo sự bền vững trong hoạt động cho vay của mình trong tương lai.

2.6.2. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.4. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU \ NĂM	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị	% thay đổi	Giá trị	% thay đổi
Ngắn hạn	205,36	241,6	302	36,24	17,65%	60,4	25%
Trung hạn	60,59	70,4	88	9,81	16,19%	17,6	25%
Dài hạn	317,05	373	492	55,95	17,65%	119	31,90%
Dư nợ cho vay KHCN	583	685	882	102	17,50%	197	28,76%

(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

Dựa vào bảng 2.4, có thể thấy dư nợ cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung có chiều hướng tăng qua các năm. Dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn bao gồm dư nợ cho vay KHCN ngắn hạn, dư nợ cho vay KHCN trung hạn và dư nợ cho vay KHCN dài hạn. Trong đó, dư nợ cho vay KHCN dài hạn chiếm tỷ trọng lớn nhất vì phần lớn khách hàng chủ yếu vay dài hạn mua nhà nhằm ổn định cuộc sống nhưng vẫn đảm bảo có thể trả được các khoản vay và lãi từ Ngân hàng. Cho vay ngắn hạn tăng qua các năm, phản ánh sự phục hồi mạnh mẽ trong nền kinh tế và nhu cầu vay vốn của khách hàng. Vào năm 2021 dư nợ cho vay KHCN ngắn hạn là 205,36 tỷ đồng, qua năm 2022 là 241,6 tỷ đồng, tăng 36,24 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương 17,65%. Nhưng qua tới năm 2023 dư nợ cho vay ngắn hạn là 302 tỷ đồng, tăng 60,4 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương 25%, gần tăng gấp đôi so với năm 2021. Sự gia tăng này có thể được lý giải bởi nhu cầu cấp bách về vốn ngắn hạn để phục vụ các nhu cầu chi tiêu tức thời và vốn lưu động, đặc biệt trong bối cảnh nền

kinh tế phục hồi sau đại dịch Covid 19. Các KHDN và KHCN đã tìm kiếm nguồn vốn nhanh chóng để khôi phục hoạt động và đáp ứng nhu cầu tiêu dùng hàng ngày.

Cho vay trung hạn có phần tăng nhưng chưa ổn định qua các năm 2021, 2022 và 2023 như sau: 60,59 tỷ đồng, 70,4 tỷ đồng và 88 tỷ đồng. Ở năm 2022 tăng 9,81 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương 16,19%. Tới năm 2023 tăng 17,6 tỷ đồng so với năm 2022 và tương đương 25%. Sự tăng trưởng này cho thấy nhu cầu vốn trung hạn để đầu tư vào các dự án hoặc hoạt động cần thời gian hoàn vốn từ trung bình đến dài hạn, như mở rộng cơ sở hạ tầng hoặc mua sắm tài sản trung bình. Đây có thể là kết quả của sự phục hồi trong hoạt động kinh doanh và sự tự tin tăng lên trong triển khai các kế hoạch phát triển.

Nhìn số liệu có thể thấy rằng cho vay dài hạn đang chiếm tỷ trọng cao nhất tại MB Bank - Chi nhánh Quang Trung. Năm 2021 dư nợ cho vay dài hạn là 317,05 tỷ đồng, qua năm 2022 là 373 tỷ đồng, tăng 55,95 tỷ đồng, tương đương 17,65%. Không chỉ dừng lại ở đó, tới năm 2023 dư nợ là 492 tỷ đồng, tăng 119 tỷ đồng so với năm 2022. Sự gia tăng mạnh mẽ này phản ánh nhu cầu cao về vốn dài hạn cho các dự án đầu tư lớn, mở rộng sản xuất, hoặc mua sắm tài sản cố định. Điều này có thể liên quan đến việc các doanh nghiệp đang thực hiện các dự án mở rộng quy mô hoặc đầu tư vào công nghệ và cơ sở hạ tầng để chuẩn bị cho sự tăng trưởng lâu dài trong bối cảnh kinh tế phục hồi và phát triển.

Tổng dư nợ cho vay KHCN cũng đã tăng từ 583 tỷ đồng lên 882 tỷ đồng, với tỷ lệ tăng trưởng 17,50% trong giai đoạn 2021-2022 và 28,76% trong giai đoạn 2022-2023. Sự gia tăng này cho thấy sự phục hồi trong nhu cầu vay vốn từ KHCN, có thể là do sự cải thiện trong điều kiện tài chính của người tiêu dùng, cũng như nhu cầu gia tăng về các khoản vay tiêu dùng cá nhân như mua nhà, xe, hoặc đầu tư cá nhân. Sự gia tăng tổng dư nợ cho vay trong bối cảnh nền kinh tế phục hồi sau đại dịch Covid 19 cho thấy Ngân hàng đã điều chỉnh chiến lược cho vay để đáp ứng nhu cầu tài chính đa dạng. Chính sách tiền tệ hỗ trợ và lãi suất thấp cũng đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy nhu cầu vay mượn. Các biện pháp kích thích kinh tế và sự gia tăng niềm tin tiêu dùng đã góp phần vào sự gia tăng này. Ngân hàng cần tiếp tục theo dõi và

điều chỉnh các chiến lược cho vay để duy trì sự phát triển bền vững, đồng thời quản lý rủi ro một cách hiệu quả để đảm bảo sự ổn định trong tương lai.

2.6.3. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.5. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU \ NĂM	NĂM			2021 - 2022		2022 - 2023	
	2021	2022	2023	Giá trị	% thay đổi	Giá trị	% thay đổi
Cho vay tiêu dùng	60,59	70,4	88	9,81	16,19%	17,6	25%
Cho vay mua BĐS	317,05	373	492	55,95	17,65%	119	31,90%
Cho vay hộ kinh doanh	205,36	241,6	302	36,24	17,65%	60,4	25%
Cho vay khác	0	0	0	0	0	0	0
Dư nợ cho vay KHCN	583	685	882	102	17,50%	197	28,76%

(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

Từ bảng 2.5, cho vay theo mục đích sử dụng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung thì cho vay mua BĐS chiếm tỷ trọng lớn nhất trong các sản phẩm cho vay của Ngân hàng. Cụ thể, doanh số cho vay BĐS năm 2021 là 317,05 tỷ đồng, sau đó tiếp tục tăng trưởng vào năm 2022 đạt được 373 tỷ đồng và năm 2023 đạt được doanh số cho vay là 492 tỷ đồng. Năm 2021, doanh số cho vay BĐS tăng lên 55,95 tỷ đồng tăng khoảng 17,65%, sang năm 2023 tốc độ tăng trưởng của doanh số cho vay BĐS tăng gần gấp đôi mở mức tăng 119 tỷ đồng, tăng trưởng 31,90%. Tuy nền kinh tế nói chung và BĐS nói riêng có nhiều biến động nhưng doanh số cho vay về BĐS vẫn có sự tăng trưởng mạnh. Lý do là người dân mong muốn có cuộc sống ổn định trong tương lai để có thể “An cư lạc nghiệp”. Một trong những nguyên nhân phải kể đến

nữa là việc vay vốn Ngân hàng để mua nhà đất để ở và sinh sống, làm việc thường là những khoản vay dài hạn với lãi suất thấp, việc này giúp khách hàng dễ dàng trong việc thanh toán khoản vay đúng hạn.

Doanh số cho vay tiêu dùng của chi nhánh có sự tăng nhẹ qua các năm. Cụ thể tăng 9,81 tỷ đồng so với năm 2021, tăng trưởng 16,19%. Bước qua năm 2023, doanh số cho vay tiêu dùng là 88 tỷ đồng, tăng 17,6 tỷ đồng so với năm 2022, tăng trưởng 25%. Đây là hoạt động cho khách hàng vay vốn có mục đích để đáp ứng các nhu cầu của khách hàng như mua sắm, tiêu dùng cá nhân.

Sản phẩm cho vay hộ kinh doanh đang có xu hướng tăng, năm 2021 doanh số cho vay là 205,36 tỷ đồng và 241,6 tỷ đồng vào năm 2022, tăng 36,24 tỷ đồng tăng trưởng 17,65% so với năm 2021, không chỉ vậy, qua năm 2023 doanh số tăng 60,4 tỷ đồng tăng trưởng 25% so với năm 2022. Việc tăng doanh số của hộ kinh doanh cho thấy nền kinh tế đang dần được hồi phục, tăng trưởng và phát triển theo chiều hướng tích cực.

2.6.4. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.6. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU \ NĂM	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị	% thay đổi	Giá trị	% thay đổi
Có TSĐB	583	685	882	102	17,50%	197	22,34%
Không có TSĐB	0	0	0	0	0	0	0
Dư nợ cho vay KHCN	583	685	882	102	17,50%	197	22,34%

(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

Từ bảng 2.6, có thể thấy tình hình cho vay KHCN có TSDB của chi nhánh có xu hướng tăng qua các năm. Còn cho vay không có TSDB ở MBBank - Chi nhánh Quang Trung lại không có bởi đây được coi là một loại hình vay không có bảo đảm, điều này sẽ làm tăng nguy cơ rủi ro cho Ngân hàng nếu khách hàng không thể trả nợ. Vì vậy MBBank - Chi nhánh Quang Trung chỉ tập trung cho khách hàng vay vốn có TSDB để giảm thiểu rủi ro tín dụng. Việc có TSDB giúp Ngân hàng có thể đảm bảo được quyền lợi của mình trong trường hợp khách hàng không thể trả nợ. Nếu khách hàng không thanh toán được khoản vay, Ngân hàng có thể thu hồi nợ và xử lý TSDB để thu hồi lại số tiền đã cho vay. Điều này giúp Ngân hàng giảm thiểu khả năng mất mát.

Có thể thấy cho vay KHCN có TSDB ở năm 2021 của chi nhánh là 583 tỷ đồng, qua năm 2022 là 685 tỷ đồng, tăng 102 tỷ đồng tương đương 17,50% so với năm 2021. Không chỉ dừng lại ở đó, qua năm 2023 cho vay KHCN có TSDB là 882 tỷ đồng, tăng 197 tỷ đồng, tương đương 22,34% so với năm 2022. Cho vay KHCN có TSDB có sự tăng trưởng qua các năm, và tăng mạnh qua năm 2023. Điều này cho thấy sự phát triển và mạnh mẽ của chi nhánh, cùng với việc làm giảm rủi ro và tăng cường khả năng cung cấp dịch vụ tài chính cho khách hàng.

2.6.5. Doanh số cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.7. Doanh số cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU \ NĂM	NĂM			2021 - 2022		2022 - 2023	
	2021	2022	2023	Giá trị	% thay đổi	Giá trị	% thay đổi
Doanh số cho vay KHCN	701,44	876,8	1.096	175,36	25%	219,2	25%
Doanh số cho vay KHDN	1.374,56	1.881,2	2.708	506,64	36,86%	826,8	43,95%
Tổng doanh số cho vay	2.076	2.758	3.804	682	32,85%	1.046	37,93%

(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

Doanh số cho vay là tổng giá trị các khoản vay mà một ngân hàng hoặc tổ chức tài chính cấp cho khách hàng trong một khoảng thời gian nhất định, thường là trong một tháng, quý, hoặc năm. Đây là một chỉ số quan trọng để đánh giá hoạt động kinh doanh của Ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng, phản ánh mức độ tín dụng được cung cấp ra thị trường.

Sự gia tăng doanh số cho vay tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung từ năm 2021 đến 2023 là kết quả của sự kết hợp giữa nhiều yếu tố bên trong lẫn bên ngoài. Sự phục hồi kinh tế, tăng trưởng thu nhập cá nhân, chính sách tín dụng linh hoạt, cải tiến sản phẩm và quy trình, chiến lược tiếp thị hiệu quả, và ứng dụng công nghệ tiên tiến đều đóng góp vào sự tăng trưởng bền vững của doanh số cho vay. Những yếu tố này không chỉ giúp MBBank - Chi nhánh Quang Trung đạt được mức tăng trưởng ổn định mà còn nâng cao sự hài lòng của khách hàng và củng cố vị thế cạnh tranh của Ngân hàng trên thị trường tài chính.

Theo dữ liệu từ bảng 2.7 ta thấy, tổng doanh số cho vay của chi nhánh trong năm 2021 đạt 2.076 tỷ đồng sang năm 2022 mức doanh số cho vay đạt mức 2.758 tỷ đồng tăng lên thêm 682 tỷ đồng tương đương với mức tăng trưởng 32,85% so với năm 2021. Trong năm 2023 thì doanh số cho vay của chi nhánh đạt được là 3.804 tỷ đồng tăng thêm 1.046 tỷ đồng, tương đương tăng trưởng 37,93% so với năm 2022. Trong tổng doanh số cho vay bao gồm các khoản cho vay đối với KHCN và cho vay đối với KHDN. Nhưng nhìn chung, khoản vay của KHDN sẽ lớn hơn so với KHCN do các doanh nghiệp sẽ cần nguồn vốn nhiều hơn để đầu tư và phát triển doanh nghiệp của họ.

Như vậy theo bảng trên, doanh số cho vay KHDN năm 2021 là 1.374,56 tỷ đồng và năm 2022 là 1.881,2 tỷ đồng tăng thêm 506,64 tỷ đồng, tương đương tăng lên 36,86% so với năm 2021. Năm 2023 doanh số cho vay KHDN đạt được 2.708 tỷ đồng tăng thêm 826,8 tỷ đồng, tương đương tăng lên 43,95% so với năm 2022. Doanh nghiệp là đối tượng thường xuyên cần vay vốn ngân hàng hơn là các cá nhân. Vì doanh nghiệp lúc nào cũng cần phải đảm bảo được nguồn vốn để duy trì sản xuất kinh doanh, đồng thời phát triển doanh nghiệp ngày một lớn mạnh.

Trong giai đoạn 2021- 2023 là giai đoạn diễn ra đại dịch Covid 19 và suy thoái kinh tế sau đại dịch nên thời điểm này là thời điểm vô cùng khó khăn của các doanh nghiệp. Làm sao các doanh nghiệp có thể duy trì được qua giai đoạn khó khăn này trong khi nền kinh tế đang bị suy thoái, các doanh nghiệp chỉ còn cách vay vốn Ngân hàng để có thể trụ vững qua giai đoạn khó khăn sau đó mới bắt đầu phát triển lại khi nền kinh tế phục hồi. Chính vì vậy, nên trong giai đoạn khó khăn này doanh số cho vay KHDN của MBBank - Chi nhánh Quang Trung vẫn ngày càng tăng trưởng. Tuy số phần trăm tăng trưởng không quá nổi bật nhưng nó vẫn là con số đáng mừng trong giai đoạn nền kinh tế của cả nước đang trong giai đoạn đi xuống.

Theo số liệu trên, bên cạnh doanh số cho vay KHDN tăng thì doanh số cho vay KHCN cũng tăng trong giai đoạn này. Theo đó, doanh số cho vay KHCN trong năm 2021 là 701,44 tỷ đồng, năm 2022 doanh số cho vay KHCN đạt được 876,8 tỷ đồng tăng thêm 175,36 tỷ đồng tương đương với tăng thêm 25% so với năm 2021. Đến năm 2023, doanh số cho vay KHCN đạt được 1.096 tỷ đồng tăng thêm 219,2 tỷ đồng tương đương tăng thêm 25% so với năm 2022. Các đối tượng KHCN trong giai đoạn này chủ yếu là để duy trì việc kinh doanh hộ gia đình hoặc để san sẻ cho cuộc sống chi tiêu cá nhân, bên cạnh đó cũng có một số ít là sử dụng vào mục đích khác như mua nhà ở... Trong giai đoạn kinh tế khó khăn thì KHDN hay KHCN thì cũng rơi vào hoàn cảnh khó khăn như nhau. Doanh nghiệp sẽ cần số vay vốn nhiều hơn còn cá nhân sẽ cần số vốn ít hơn để duy trì và phục hồi kinh tế - tài chính của mình. Các cá nhân có thể vay vốn để duy trì qua giai đoạn thất nghiệp hoặc cũng có thể là duy trì cơ sở kinh doanh nhỏ lẻ của mình. Tất cả các nguyên nhân vay vốn trong giai đoạn này đều nhằm mục đích duy trì cuộc sống và ngày càng ổn định kinh tế.

Qua số liệu về doanh số cho vay của MBBank - Chi nhánh Quang Trung cho thấy quá trình nỗ lực làm việc của toàn bộ đội ngũ nhân viên của MBBank - Chi nhánh Quang Trung là khá nhiều. Dù trong hoàn cảnh khó khăn, thì MBBank - Chi nhánh Quang Trung vẫn đưa ra các chính sách phù hợp để đưa nguồn vốn của ngân hàng đến các đối tượng cần vay vốn. Từ sự nỗ lực làm việc và không ngừng cố gắng đó đã đưa MBBank - Chi nhánh Quang Trung đã mang lại những con số doanh số cho vay đáng mong đợi. Mặc dù vẫn không quá cao nhưng cũng là một tín hiệu tích

cực so với mặt bằng chung. Những con số đó đã phần nào phản ánh được sự dẫn dắt tài tình của các vị lãnh đạo tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung và sự làm việc chăm chỉ của các cán bộ nhân viên giúp cho chi nhánh vẫn ngày một tăng trưởng dù trong giai đoạn kinh tế cả nước không mấy tích cực.

2.6.6. Doanh số cho vay KHCN theo thời hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.8. Doanh số cho vay KHCN theo thời hạn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: Tỷ đồng

NĂM CHỈ TIÊU	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị	% thay đổi	Giá trị	% thay đổi
Doanh số cho vay ngắn hạn	380,12	447,2	559	67,08	17,65%	111,8	25%
Doanh số cho vay trung hạn	182,175	260,25	347	78,075	42,86%	86,75	33,34%
Doanh số cho vay dài hạn	139,145	169,35	190	30,205	21,71%	20,65	12,19%
Tổng doanh số cho vay KHCN	701,44	876,8	1.096	175,36	25%	219,2	25%

(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

Doanh số cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung giai đoạn 2021 - 2023 có xu hướng tăng. Doanh số cho vay KHCN bao gồm: Doanh số cho vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Theo như số liệu trình bày ở bảng 2.8, thì doanh số cho vay ngắn hạn đang cao nhất và chiếm ưu thế tại Ngân hàng. Ngân hàng chủ yếu

tập trung vào cho vay ngắn hạn, hạn chế cho vay trung và dài hạn để phòng ngừa các rủi ro.

Năm 2021, cho vay ngắn hạn là 380,12 tỷ đồng, sau đó tiếp tục tăng trưởng vào năm 2022 là 447,2 tỷ đồng và năm 2023 đạt được doanh số cho vay là 559 tỷ đồng. Năm 2021, doanh số cho vay ngắn hạn tăng 67,08 tỷ đồng so với năm 2022, tương đương 17,65%, sang năm 2023 tốc độ tăng trưởng tăng 111,8 tỷ đồng so với năm 2022 và tương đương với 25%.

Về doanh số cho vay trung hạn, ta có thể thấy doanh số này thấp hơn so với cho vay ngắn hạn, tuy nhiên ở năm 2022 doanh số lại tăng nhiều hơn so với cho vay ngắn hạn. Cụ thể, ở năm 2021 doanh số cho vay ngắn hạn là 182,175 tỷ đồng, năm 2022 doanh số cho vay ngắn hạn là 260,25 tỷ đồng, tăng 78,075 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương 42,86%, còn cho vay ngắn hạn chỉ tăng 67,08% thấp hơn doanh số cho vay trung hạn. Tới năm 2023, doanh số cho vay ngắn hạn là 347 tỷ đồng, tăng 86,75 tỷ đồng, tương đương 33,34%, về năm này thì doanh số cho vay trung hạn có phần thấp hơn cho vay ngắn hạn. Nhưng cũng thấy được tốc độ tăng trưởng của cho vay Trung hạn.

Năm 2021, doanh số cho vay dài hạn là 139,145 tỷ đồng, năm 2022 là 169,35 tỷ đồng, tăng 30,305 tỷ đồng tương đương với 21,27%. Qua năm 2023, doanh số cho vay là 190 tỷ đồng, tăng 20,65 tỷ đồng, tương đương với 12,19% và thấp hơn so với năm 2022.

Tổng doanh số cho vay KHCN có xu hướng tăng dần trong giai đoạn từ năm 2021-2023. Năm 2021, doanh số cho vay của phòng KHCN là 701,44 tỷ đồng sang năm 2022 doanh số cho vay tăng lên 876,8 tỷ đồng (tức là tăng 175,36 tỷ đồng, tăng khoảng 25%). Vào năm 2023 doanh số cho vay KHCN tiếp tục tăng lên con số 1.096 tỷ đồng, tăng gần 220 tỷ đồng so với năm 2022, tỷ trọng tăng trưởng lên tới 25%. Dù doanh số cho vay KHCN tăng trưởng ở mức ổn định, nhưng nhìn chung con số tăng trưởng ấy cũng khá là ấn tượng trong hoàn cảnh tình hình kinh tế đang gặp phải khó khăn.

2.6.7. Doanh số cho vay KHCN theo mục đích sử dụng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.9. Doanh số cho vay KHCN theo mục đích sử dụng tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU \ NĂM	2021	2022	2023	2021 – 2022		2022 – 2023	
				Giá trị	% thay đổi	Giá trị	% thay đổi
Cho vay tiêu dùng	182,175	260,25	347	78,075	42,86%	86,75	33,34%
Cho vay mua BĐS	139,145	169,35	190	30,205	21,71%	20,65	12,19%
Cho vay hộ kinh doanh	380,12	447,2	559	67,08	17,65%	111,8	25%
Cho vay khác	0	0	0	0	0	0	0
Tổng doanh số cho vay KHCN	701,44	876,8	1.096	175,36	25%	219,2	25%

(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

Doanh số cho vay khách hàng cá nhân theo mục đích sử dụng thường được phân loại theo các mục đích cụ thể mà khách hàng sử dụng khoản vay đó. Báo cáo doanh số cho vay theo mục đích sử dụng giúp các Ngân hàng và tổ chức tài chính hiểu rõ hơn về xu hướng và nhu cầu của khách hàng, từ đó có thể điều chỉnh sản phẩm và dịch vụ của mình một cách hiệu quả hơn. Tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung thì việc cho vay KHCN theo mục đích sử dụng được chia thành 3 nhóm bao gồm: cho vay tiêu dùng, cho vay mua bất động sản và cho vay hộ kinh doanh.

Theo bảng dữ liệu trên cho thấy, doanh số cho vay hộ kinh doanh chiếm tỷ trọng cao nhất trong 3 sản phẩm cho vay theo mục đích sử dụng của MBBank - Chi nhánh Quang Trung. Theo đó, doanh số cho vay hộ kinh doanh năm 2021 là 380,12 tỷ đồng sang năm 2022 doanh số cho vay hộ kinh doanh tăng lên 17,65% tức là tăng thêm 67,08 tỷ đồng so với năm 2022, suy ra doanh số cho vay hộ kinh doanh năm 2022 đạt được 447,2 tỷ đồng. Trong năm 2023, doanh số cho vay hộ kinh doanh đạt ở mức 559 tỷ đồng, tăng thêm 111,8 tỷ đồng tức là tăng thêm 25% do với năm 2022. Cho vay hộ kinh doanh thường dành cho các hộ kinh doanh cá thể, hộ gia đình có hoạt động kinh doanh nhỏ lẻ hoặc sản xuất kinh doanh. Hộ kinh doanh thường là các doanh nghiệp nhỏ, không có tư cách pháp nhân, nhưng có đăng ký kinh doanh với cơ quan nhà nước. Hình thức cho vay này đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ và phát triển các doanh nghiệp nhỏ, thúc đẩy kinh tế địa phương và tăng cường sự ổn định tài chính cho các hộ kinh doanh. Trong giai đoạn 2021 – 2023 là giai đoạn bùng nổ của đại dịch Covid 19 và khủng hoảng kinh tế nên các hộ kinh doanh rất cần nguồn vốn để duy trì việc sản xuất kinh doanh để có thể ổn định cuộc sống.

Theo bảng số liệu trên, doanh số cho vay tiêu dùng và doanh số cho vay mua BĐS có chỉ số vay ngang nhau, do trong giai đoạn kinh tế khó khăn này khá ít người vay vốn để tiêu dùng và mua BĐS do nguồn thu hàng tháng của họ khó để đảm bảo trả lãi hàng tháng của Ngân hàng. Vay tiêu dùng là loại vay không nhằm mục đích đầu tư hay kinh doanh, mà chủ yếu phục vụ cho các nhu cầu chi tiêu hàng ngày, mua sắm, du lịch, học tập, hoặc trang trải các chi phí khác trong cuộc sống. Còn vay mua bất động sản thường là các khách hàng vay tiền để mua các tài sản bất động sản như nhà ở, căn hộ, đất đai, hoặc các loại bất động sản khác. Các khoản vay này đều có chung rủi ro là khi khách hàng không đảm bảo được chi tiêu, tài chính cá nhân của mình sẽ dễ dẫn đến việc khó khăn trong trả tiền hàng tháng cho Ngân hàng. Theo số liệu thu thập từ MBBank - Chi nhánh Quang Trung, doanh số cho vay tiêu dùng trong năm 2021 đạt 182,175 tỷ đồng, đến năm 2022 chỉ số này tăng đến 260,25 tỷ đồng, tăng lên 78,075 tỷ đồng tương đương với việc tăng thêm 42,86% so với năm 2021. Đến năm 2023 doanh số cho vay tiêu dùng đạt mức 347 tỷ đồng, tăng thêm 86,75 tỷ đồng tương đương tăng trưởng thêm 33,34% so với năm 2022.

Còn đối với doanh số cho vay mua BĐS của MBBank - Chi nhánh Quang Trung cũng có tăng trưởng nhưng không nhiều so với các khoản vay theo mục đích sử dụng khác, vì ngoài lý do không đảm bảo được khả năng trả nợ còn thêm rủi ro mất quyền sở hữu tài sản mà bản thân vay vốn để sở hữu. Theo bảng trên, doanh số cho vay mua BĐS trong năm 2021 đạt 139,145 tỷ đồng, sang năm 2022 thì doanh số cho vay mua BĐS đạt được 169,35 tỷ đồng tức tăng thêm 30,205 tỷ đồng tương đương với tăng trưởng 21,71% so với năm 2021. Sang năm 2023, doanh số cho vay mua BĐS dành cho KHCCN đạt được 190 tỷ đồng, tức tăng thêm 20,65 tỷ đồng tương đương tăng thêm 12,19% so với năm 2022. Tuy doanh số cho vay tiêu dùng và doanh số cho vay mua bất động sản thấp hơn doanh số cho vay hộ kinh doanh, nhưng nhìn chung vẫn là một con số khá quan trọng cho chi nhánh trong giai đoạn kinh tế đang gặp biến động.

Khi kinh tế khó khăn, người dân có thể gặp nhiều thách thức về tài chính như thất nghiệp, giảm thu nhập, hoặc tăng chi phí sinh hoạt. Việc cho vay theo mục đích tiêu dùng, vay mua nhà hoặc sửa chữa nhà cửa giúp họ có được nguồn tài chính cần thiết để duy trì cuộc sống và đáp ứng các nhu cầu cấp bách. Bên cạnh đó, vay kinh doanh giúp các doanh nghiệp nhỏ và hộ kinh doanh có thêm nguồn vốn để duy trì hoạt động, tiếp tục sản xuất, hoặc mở rộng kinh doanh trong hoàn cảnh khó khăn.

Từ những con số chỉ doanh số cho vay theo mục đích sử dụng trên cho thấy, trong giai đoạn kinh tế khó khăn diễn ra nhưng MBBank - Chi nhánh Quang Trung vẫn nỗ lực hoạt động, cung cấp các dịch vụ cho vay phù hợp với mục đích sử dụng của KHCCN, từ đó vừa mang lại lợi ích cho khách hàng vừa mang lại lợi nhuận cho chi nhánh. Các tổ chức lãnh đạo phối hợp cùng đội ngũ cán bộ nhân viên đưa ra các chính sách phù hợp đối với từng khách hàng từ đó giúp tăng thêm lòng tin của khách hàng đối với MBBank - Chi nhánh Quang Trung. Bên cạnh đó, việc đẩy mạnh cho vay trong giai đoạn này còn đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ người dân và doanh nghiệp vượt qua khủng hoảng, đồng thời duy trì sự ổn định và phát triển của nền kinh tế.

2.6.8. Doanh số cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.10. Doanh số cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU \ NĂM	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị	% thay đổi	Giá trị	% thay đổi
Có TSDB	701,44	876,8	1.096	175,36	25%	219,2	25%
Không có TSDB	0	0	0	0	0	0	0
Tổng doanh số cho vay KHCN	701,44	876,8	1.096	175,36	25%	219,2	25%

(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

Cho vay KHCN theo hình thức bảo đảm bao gồm 2 loại là cho vay có TSDB và cho vay không có TSDB mà tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung chỉ có cho vay một loại cho vay theo hình thức bảo đảm duy nhất là cho vay có TSDB. Cho vay có TSDB là một loại hình cho vay trong đó khoản vay được bảo đảm bằng tài sản của người vay. Tài sản này có thể là bất động sản, ô tô, sổ tiết kiệm, hoặc các loại tài sản có giá trị khác. Hình thức này thường giúp cho Ngân hàng giảm thiểu rủi ro vì nếu người vay không thể trả nợ, ngân hàng có quyền thu giữ và bán tài sản để thu hồi nợ. Một phần hình thức vay này cũng sẽ tối ưu hóa quyền lợi của khách hàng khi lãi suất vay ở hình thức này sẽ thấp hơn so với hình thức vay không có TSDB. Hạn mức mà KHCN vay được từ khoản vay này cũng sẽ cao hơn do có tài sản thế chấp.

Theo số liệu từ bảng trên ta thấy, doanh số cho vay KHCN có TSDB ở MBBank - Chi nhánh Quang Trung qua các năm cũng có biến động tăng dần nhưng không quá lớn. Tuy trong giai đoạn nền kinh tế của cả nước đang trên đà suy thoái nhưng doanh số cho vay KHCN có TSDB vẫn tăng là một biểu hiện đáng mừng. Theo đó, doanh số cho vay KHCN có TSDB năm 2021 là 701,44 tỷ đồng sang năm 2022

mức doanh số này đạt được là 876,8 tỷ đồng tăng 175,36 tỷ đồng tương đương với việc tăng trưởng 25% so với năm 2021. Bước đến năm 2023, doanh số cho vay KHCN có TSDB đạt được là 1.096 tỷ đồng tăng thêm 219,2 tỷ đồng tương đương tăng lên 25% so với năm 2022. Với phần trăm tăng trưởng ổn định thể hiện được năng suất làm việc hiệu quả của chi nhánh. Bên cạnh đó, khách hàng trong giai đoạn này phần nào đó cũng cần có nguồn vốn để thay đổi cuộc sống một cách ổn định hơn qua giai đoạn khó khăn. Việc có TSDB có giá trị cao cũng phần nào giúp cho khách hàng tiếp cận được vốn vay với hạn mức cao hơn từ đó phát triển việc làm ăn của cơ sở kinh doanh của mình từ đó giúp nền kinh tế ngày càng được phục hồi và phát triển trở lại. Tuy khoản cho vay đối với KHCN có TSDB có nhiều mặt lợi cho cả khách hàng và chi nhánh ngân hàng nhưng vẫn phải chú ý đến vấn đề quản lý TSDB, nhắc nhở và thu hồi nợ của khách hàng một cách khéo léo và đúng thời hạn để đảm bảo quyền lợi của đôi bên đến khi kết thúc khoản vay.

2.6.9. Doanh số thu nợ cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.11. Doanh số thu nợ cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: Tỷ đồng

CHỈ TIÊU \ NĂM	2021	2022	2023	2021 - 2022		2022 - 2023	
				Giá trị	% thay đổi	Giá trị	% thay đổi
Doanh số thu nợ KHCN	465,8	548	685	82,2	17,65%	137	25%
Doanh số thu nợ KHDN	530,2	642	784	111,8	21,09%	142	22,12%
Tổng doanh số thu nợ	996	1.190	1.469	194	19,48%	279	23,45%

(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

Doanh số thu nợ còn được gọi là doanh thu từ việc thu nợ, là tổng giá trị các tài khoản mà một tổ chức tài chính như Ngân hàng, công ty tài chính thu được từ công việc thu nợ từ các khoản vay trước đó. Trong những năm gần đây, nền kinh tế đã bị tác động bởi đại dịch covid 19 để lại, nhưng vẫn có sự cải thiện phục hồi và tăng trưởng. Sự gia tăng thu nhập cá nhân, nhu cầu tiêu dùng cao hơn và điều kiện tài chính cũng có sự cải thiện và làm thúc đẩy khả năng thanh toán nợ của khách hàng.

Ở bảng 2.11, cho thấy rõ tình hình thu nợ của chi nhánh tăng qua các năm. Năm 2022, doanh số thu nợ phòng KHCN là 548 tỷ đồng, trong khi năm 2021 doanh số thu nợ của phòng KHCN là 465,8 tỷ đồng. Năm 2022 giá trị tăng lên 82,2 tỷ đồng, tăng trưởng 17,65% so với năm 2021. Bước vào giai đoạn 2022-2023, doanh số thu nợ phòng KHCN vào năm 2023 thu về được 685 tỷ đồng, tăng thêm 137 tỷ đồng khoảng 25% so với năm 2022

Tăng trưởng kinh tế có thể đã dẫn đến sự mở rộng và tăng trưởng trong hoạt động kinh doanh của các doanh nghiệp. Sự gia tăng doanh thu và lợi nhuận của doanh nghiệp giúp họ có khả năng thanh toán nợ tốt hơn. Doanh số thu nợ KHDN ở năm 2021 là 530,2% tỷ đồng, ở năm 2022 là 642 tỷ đồng, tăng 111,8 tỷ đồng so với năm 2021. Và 784 tỷ đồng cho doanh số thu nợ KHDN vào năm 2023, tăng 111,8 tỷ đồng so với năm 2022. Nhìn chung qua các năm đều có sự tăng trưởng về doanh số thu nợ KHDN và tăng cao hơn so với KHCN.

Sự phục hồi kinh tế sau đại dịch có thể đã giúp cải thiện khả năng thanh toán của cả KHCN và KHDN, dẫn đến doanh số thu nợ cao hơn. Có thể thấy ở năm 2022 tổng doanh số thu nợ là 1.190 tỷ đồng tăng tăng 194 tỷ đồng, tương đương tăng 19,48% so với năm 2021. Bước qua năm 2023, tổng doanh số thu nợ là 1.469 tỷ đồng, tăng 279 tỷ đồng tương đương tăng 23,45% so với năm 2022. Tổng doanh số thu nợ đã tăng trưởng mạnh mẽ qua các năm, với sự cải thiện đáng kể trong cả giá trị tuyệt đối và tỷ lệ phần trăm thay đổi. Điều này có thể được giải thích bởi sự ổn định, phục hồi nền kinh tế, cải thiện trong chính sách, quy trình thu nợ, và sự mở rộng trong hoạt động kinh doanh.

Qua số liệu về doanh số thu nợ cho thấy, khả năng thanh toán nợ của khách hàng trong giai đoạn này có hiệu quả nhưng chưa được tốt lắm. Một phần do ảnh hưởng sau đại dịch Covid 19 vừa mới đi qua lại thêm tình hình kinh tế trì tuệ, mất ổn

định dẫn đến việc làm của khách hàng cũng mất cân bằng, các hoạt động kinh doanh đem lại lợi nhuận cho khách hàng cũng bị ảnh hưởng. Nhưng doanh số thu nợ vẫn có tăng trưởng do công tác thu hồi nợ, nhắc nhở và đôn đốc khách hàng một cách khéo léo vào những ngày gần đến hạn thanh toán khoản vay. Bên cạnh đó, ý thức thanh toán khoản vay của khách hàng cũng khá tốt nên việc thu nợ vẫn có tăng trưởng.

2.6.10. Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Bảng 2.12. Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Đơn vị: %

CHỈ TIÊU \ NĂM	NĂM			2021 - 2022	2022 – 2023
	2021	2022	2023	Giá trị thay đổi	Giá trị thay đổi
Tỷ lệ nợ quá hạn	0,71	0,81	2,3	0,1	1,49
Tỷ lệ nợ xấu	0,02	0,03	1,4	0,01	1,37

(Nguồn: MBBank - Chi nhánh Quang Trung)

Tỷ lệ nợ quá hạn của chi nhánh giai đoạn 2021 – 2023 tăng ở mức đáng kể. Cụ thể, ở năm 2021 tỷ lệ nợ quá hạn là 0,71%, qua năm 2022 là 0,81%, năm 2022 tăng 0,1% so với năm 2021. Nhưng qua tới năm 2023, tỷ lệ nợ quá hạn ở mức 2,3%, tăng 1,49% vượt bậc so với năm 2022. Điều này có thể thấy tỷ lệ nợ quá hạn ngày càng tăng do nền kinh tế giảm sút dẫn đến việc phát sinh thêm các chi phí. Làm cho khách hàng không có đủ nguồn tài chính để thanh toán khoản vay đúng hạn. Từ đó làm cho khách hàng bị nợ quá hạn dẫn đến tỷ lệ nợ quá hạn của Ngân hàng cũng tăng theo.

Tỷ lệ nợ xấu của chi nhánh ở giai đoạn 2021 – 2023 cũng tăng không kém so với tỷ lệ nợ quá hạn. Năm 2021 là 0,02% qua tới năm 2023 là 0,03% tăng nhẹ 0,01% so với năm 2021. Nhưng qua tới năm 2023, con số lên tới 1,4%, tức là tăng 1,37% ở mức khá cao so với năm 2022. Khi nền kinh tế đang bị suy thoái, việc thất nghiệp tăng cao có thể làm cho người vay khó trả nợ, dẫn tới khoản vay bị nợ quá hạn, sau

đó sẽ thành nợ xấu. Nếu tình trạng này diễn ra mà không có biện pháp khắc phục sẽ làm cho tỷ lệ nợ xấu tăng và Ngân hàng bị rủi ro về nguồn vốn.

Sự gia tăng này cho thấy tổ chức có thể đang đối mặt với vấn đề nghiêm trọng liên quan đến khả năng thanh toán của khách hàng và hiệu quả quản lý nợ. Nguyên nhân có thể bao gồm sự gia tăng khó khăn tài chính của khách hàng, yếu tố kinh tế bất lợi như lạm phát hoặc suy thoái, hoặc sự mở rộng cho vay mà không đánh giá đầy đủ rủi ro. Để khắc phục tình trạng này, Ngân hàng cần rà soát lại các chiến lược cho vay, cải thiện quy trình quản lý nợ, và áp dụng các biện pháp kiểm soát rủi ro hiệu quả hơn nhằm giảm thiểu tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu trong tương lai.

2.7. Đánh giá hoạt động cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

2.7.1. Các kết quả đạt được

Qua những phân tích ở trên cho thấy MBBank - Chi nhánh Quang Trung đã phát triển và cung cấp nhiều sản phẩm cho vay phù hợp với nhu cầu của KHCN, bao gồm vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay mua ô tô, vay sản xuất kinh doanh,... Là Ngân hàng uy tín, cùng với các sản phẩm mới đa dạng và chất lượng vô cùng tốt sẽ đáp ứng nhu cầu của các đối tượng khách hàng khác nhau, mang lại sự linh hoạt và lựa chọn cho khách hàng.

MBBank - Chi nhánh Quang Trung đang ngày càng phát triển mạnh mẽ, phát triển mạng lưới khách hàng, khách hàng vay có thể trở thành khách hàng thường xuyên sử dụng các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng, từ đó tăng cường sự trung thành và độ bền vững của khách hàng. Chính vì sự phát triển mạnh mẽ đó sẽ mang lại thuận lợi và an tâm cho khách hàng khi lựa chọn sử dụng các dịch vụ tại MBBank.

Mặc dù bị ảnh hưởng bởi đại dịch Covid 19, làm cho nền kinh tế bị trì trệ nhưng doanh thu các hoạt động của chi nhánh vẫn ghi nhận sự gia tăng liên tục trong tổng dư nợ cho vay KHCN, thể hiện sự mở rộng và phát triển của hoạt động cho vay. Đây là hoạt động cho vay mang lại nguồn thu nhập chủ yếu cho Ngân hàng từ lãi suất và các khoản phí liên quan. Khi tăng cường hoạt động cho vay, MBBank có thể tăng doanh số cho vay và doanh thu lãi suất từ các khoản vay cá nhân.

Việc cung cấp nguồn vốn cho KHCN thông qua hoạt động cho vay giúp thúc đẩy tiêu dùng, đầu tư và phát triển kinh tế xã hội nói chung. Đặc biệt là các khoản vay để mua nhà, mua ô tô, hoặc đầu tư vào doanh nghiệp cũng góp phần vào sự phát triển của các ngành công nghiệp khác.

2.7.2. Hạn chế và những nguyên nhân hạn chế

❖ Hạn chế

Sau khi nghiên cứu về hoạt động cho vay KHCN, tác giả nhận thấy còn hạn chế về việc thẩm định nguồn thu nhập để trả nợ của khách hàng. Đây là một bước khá quan trọng trong quy trình cho vay, nhưng cũng có thể gặp một số hạn chế trong việc xác minh. Đối với những khách hàng làm việc tự do và có nguồn thu nhập không chính thức, việc xác minh thu nhập có thể gặp khó khăn hơn so với người có công việc ổn định và minh bạch, hoặc có thể là sự thay đổi thu nhập do biến động công việc, tình hình kinh tế mà không được cập nhật kịp thời trong hồ sơ vay vốn làm cho việc đánh giá khả năng trả nợ khó khăn hơn. Cho nên Ngân hàng cần nghiên cứu các công cụ và hệ thống phân tích hiện đại để đánh giá chính xác nguồn thu nhập và khả năng trả nợ của khách hàng.

Hạn chế về mạng lưới khách hàng còn quá rộng tạo khó khăn trong việc phân luồng khách hàng. Vì không thể xác định rõ đối tượng mục tiêu. Điều này dẫn đến việc khó khăn trong việc tiếp cận và phục vụ khách hàng hiệu quả, làm giảm chất lượng dịch vụ và gia tăng chi phí. Để khắc phục, cần xây dựng các phân khúc khách hàng rõ ràng, áp dụng các công cụ phân tích dữ liệu để hiểu rõ nhu cầu và hành vi của từng nhóm khách hàng.

Bên cạnh đó, hạn chế về quy trình cho vay chưa được cập nhật nhanh. Quy trình hoạt động cho vay còn phức tạp làm cho các bước xử lý chậm hơn, gây phiền hà cho khách hàng và làm giảm trải nghiệm dịch vụ. Các quy trình cũ có thể làm giảm hiệu quả và tốc độ xử lý hồ sơ vay, khiến Ngân hàng mất cơ hội cạnh tranh với các đối thủ có quy trình tiên tiến hơn. Vì vậy cần nghiên cứu các phần mềm giúp cải thiện quy trình cho vay để khách hàng có thể trải nghiệm dịch vụ chính xác, nhanh chóng mà không tốn quá nhiều thời gian.

Trong giai đoạn này, tình hình kinh tế của cả nước nói chung đang rơi vào tình cảnh khó khăn nên việc quyết định vay vốn Ngân hàng của khách hàng vẫn còn hạn chế.

❖ Nguyên nhân của những hạn chế

Nguyên nhân chính của hạn chế trong việc thẩm định nguồn thu nhập để trả nợ của khách hàng là sự đa dạng và phức tạp của nguồn thu nhập cá nhân. Khách hàng có thể có nguồn thu nhập từ nhiều nguồn khác nhau như lương chính thức, thu nhập từ kinh doanh tự do, hoặc các khoản thu nhập bất thường như tiền thưởng, chiết khấu, và các khoản thu nhập không chính thức khác. Điều này làm cho quá trình thẩm định trở nên phức tạp hơn, đặc biệt là khi cần đánh giá tính ổn định và khả năng tái cơ cấu của nguồn thu nhập này trong tương lai. Do đó, các Ngân hàng thường phải áp dụng các phương pháp và tiêu chuẩn chặt chẽ để đảm bảo tính xác thực và đủ điều kiện của nguồn thu nhập khi thẩm định khoản vay của khách hàng.

Hạn chế về mạng lưới khách hàng quá rộng xuất phát từ nhiều nguyên nhân. Đầu tiên, việc thiếu định hướng chiến lược khiến doanh nghiệp không xác định rõ nhóm đối tượng mục tiêu, dẫn đến việc tiếp cận quá nhiều phân khúc khác nhau. Thêm vào đó, việc thiếu thông tin thị trường và công nghệ quản lý kém làm khó khăn trong việc phân tích nhu cầu và hành vi của khách hàng. Nguồn lực hạn chế cũng khiến doanh nghiệp không thể đầu tư vào nghiên cứu và phát triển mạng lưới khách hàng. Cuối cùng, chiến lược marketing không rõ ràng và sự thiếu phân công nhiệm vụ trong quản lý khách hàng càng làm trầm trọng thêm vấn đề, gây ảnh hưởng tiêu cực đến chất lượng dịch vụ và trải nghiệm của khách hàng.

Tiếp theo, nguyên nhân chính của hạn chế trong quy trình cho vay chưa được cập nhật liên tục là do sự thay đổi nhanh chóng trong môi trường kinh doanh và công nghệ Ngân hàng. Các quy trình cho vay thường phải tuân thủ các quy định pháp lý và chính sách nội bộ, nhưng điều này đôi khi không thể đáp ứng kịp thời các yêu cầu từ phía khách hàng và thị trường.

Hơn nữa sự phát triển của công nghệ và thay đổi trong hành vi người tiêu dùng cũng đòi hỏi các Ngân hàng phải điều chỉnh quy trình để tối ưu hóa trải nghiệm khách

hàng và cải thiện hiệu quả kinh doanh. Việc không cập nhật quy trình cho vay thường dẫn đến các thủ tục phức tạp, thời gian chậm trễ trong xét duyệt và có thể gây mất cơ hội kinh doanh.

Do đó, các Ngân hàng cần có chiến lược nâng cao năng lực quản lý rủi ro và áp dụng công nghệ thông tin vào quy trình vay để đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả hơn các yêu cầu của khách hàng trong môi trường kinh doanh ngày càng cạnh tranh và phát triển.

Kết luận chương 2:

Trong chương 2, tác giả đã giới thiệu về MBBank - Chi nhánh Quang Trung, bao gồm những sản phẩm, dịch vụ và quy trình cho vay KHCCN. Phân tích kết quả cũng như thực trạng của hoạt động cho vay KHCCN của MBBank - Chi nhánh Quang Trung. Đưa ra được những hạn chế và nguyên nhân của những hạn chế trong cho vay KHCCN. Sau đó, đề ra các giải pháp trong chương 3 để giúp MBBank - Chi nhánh Quang Trung hoạt động tốt hơn.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY CỦA NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI - CHI NHÁNH QUANG TRUNG

3.1. Định hướng phát triển của việc cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

Ngân hàng MBBank - Chi nhánh Quang Trung đã được trải qua với 18 năm hoạt động và phát triển mang lại những dấu ấn với những bước chuyển đột phá mạnh mẽ, theo đuổi các lĩnh vực chuyên đổi công nghệ số với mục tiêu đã được đặt ra là “ Trở thành Ngân hàng thuận tiện nhất ”. MBBank đang có các chiến lược xây dựng các mục tiêu “ Doanh nghiệp số dẫn đầu ” giai đoạn 2022 - 2026 để tăng tốc độ chuyển đổi số, thu hút được khách hàng và triển khai các mô hình kinh doanh mới trong năm 2024. Sau cuộc khủng hoảng của đại dịch Covid 19 diễn ra thì hoạt động gia tăng tín dụng vẫn đóng vai trò quan trọng nhất. Vì sự phục hồi để phát triển nền kinh tế và nhu cầu vay vốn để sản xuất, kinh doanh, tiêu dùng và những nhu cầu cấp thiết hiện nay rất là lớn.

Hoạt động cho vay hiện đang là hoạt động tín dụng nổi được quan tâm nhất tại MBBank, hiện tại số lượng khách hàng đang có nhu cầu vay vốn chiếm tỷ trọng cao, khách hàng vay vốn với mục đích chủ yếu là bổ sung nguồn vốn lưu động nhằm tăng việc mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh. Vì vậy mà Ngân hàng đã có những định hướng phát triển về hoạt động cho vay dành cho KHCN trong những năm tới như sau:

- + Trở thành một trong những Ngân hàng thuận tiện cho khách hàng là những cá nhân, hộ gia đình, hộ kinh doanh với những sản phẩm được tích hợp để cho vay ngắn hạn phục vụ cho việc sản xuất, đầu tư, kinh doanh.

- + Tạo điều kiện đến gần hơn khách hàng để giới thiệu cho khách hàng biết thêm về các sản phẩm tín dụng với lãi suất cho vay ưu đãi và phù hợp với nhu cầu vay vốn của Khách hàng.

- + Thực hiện công việc liên quan tới kiểm tra, thẩm định hồ sơ khách hàng theo đúng quy trình và chính xác, kiểm soát chất lượng cho vay, thu hồi nợ đúng hạn và

quy định theo hợp đồng đã ký giữa hai bên, tránh những rủi ro không mong muốn làm cho nợ quá hạn của chi nhánh tăng dẫn tới mức độ uy tín giảm.

3.2. Giải pháp nâng cao cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung

3.2.1. Đa dạng hóa sản phẩm cho vay KHCN

Phát triển các hoạt động cho vay bằng việc tiếp cận khách hàng để tìm hiểu các nhu cầu hiện có của khách hàng, nghiên cứu thị trường để xây dựng các chiến lược, phát triển sản phẩm, đặc biệt là các sản phẩm cho vay. Đưa các sản phẩm cho vay hiện có tới cho khách hàng biết và phát triển các sản phẩm vay đa dạng, phù hợp với nhu cầu khác nhau của khách hàng từ vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay mua ô tô, vay thẻ tín dụng. Các sản phẩm này nên đi kèm với các điều kiện linh hoạt như lãi suất cạnh tranh và thời gian vay dài hạn mà Ngân hàng áp dụng các sản phẩm cho vay KHCN phù hợp.

Bên cạnh đó, ngân hàng cần chú trọng đến việc tăng cường dịch vụ khách hàng bằng cách cung cấp tư vấn tài chính cá nhân và hỗ trợ sau vay, nhằm đảm bảo khách hàng có thể quản lý khoản vay một cách hiệu quả. Các chương trình khuyến khích và ưu đãi cho khách hàng có lịch sử tín dụng tốt cũng sẽ tạo động lực cho khách hàng duy trì thanh toán đúng hạn. Để hoàn thiện chiến lược này, ngân hàng cần phát triển các sản phẩm cho vay đặc thù theo nhu cầu của từng nhóm khách hàng, như vay cho sinh viên hoặc vay cho người thu nhập thấp, và áp dụng các giải pháp quản lý rủi ro hiệu quả để giảm thiểu nguy cơ nợ xấu.

Những nỗ lực này không chỉ làm phong phú thêm danh mục sản phẩm của ngân hàng mà còn nâng cao sự hài lòng và tin tưởng của khách hàng, đồng thời thúc đẩy tăng trưởng bền vững cho ngân hàng. Làm cho khách hàng có niềm tin, ấn tượng tốt về Ngân hàng về mức độ cho vay, sự an toàn, đa dạng của các loại hình dịch vụ và các tiện ích mà Ngân hàng mang lại.

3.2.2. Kiến nghị lãi suất cạnh tranh

Điều chỉnh chính sách lãi suất và các khoản phí phù hợp để thu hút khách hàng mà vẫn đảm bảo được lợi nhuận cho Ngân hàng. Nắm bắt được lãi suất của các tổ chức tín dụng, sau đó tính toán và điều chỉnh mức lãi suất phù hợp sau đó cung cấp

lãi suất hấp dẫn để thu hút khách hàng mới và duy trì khách hàng hiện tại. Việc này giúp cho Ngân hàng có được số lượng đông đảo khách hàng và hạn chế các rủi ro mức thấp nhất, bên cạnh đó còn bảo vệ được lợi nhuận của Ngân hàng.

Ngân hàng cần xem xét và cân nhắc các yếu tố về chi phí vốn, chi phí hoạt động và mục tiêu lợi nhuận để đảm bảo mức lãi suất không chỉ hợp lý mà còn hấp dẫn với khách hàng và cạnh tranh được trên thị trường.

Việc lãi suất của Ngân hàng khi được công bố trên các trang mạng hay các nền tảng thông tin đại chúng phải có tính xác thực, chính xác so với mức lãi suất thực tế ở trong giao dịch.

3.2.3. Quản lý và thu hồi nợ có hiệu quả

Gửi nhắc nhở thanh toán qua email, tin nhắn, hoặc gọi điện thoại. Cung cấp các tùy chọn thanh toán linh hoạt để giúp khách hàng dễ dàng thanh toán nợ. Áp dụng phân tích dữ liệu để dự đoán khả năng trả nợ và xác định các chiến lược thu hồi nợ. Sử dụng phần mềm quản lý nợ và các công cụ tự động hóa để nâng cao hiệu quả công việc

Thường xuyên xem xét và đánh giá về tình trạng hoạt động của khách hàng để xác định khả năng thanh toán. Xem xét tình trạng hoạt động, sản xuất kinh doanh hiện tại của khách hàng có ổn định không, hay đang trong quá trình tạm ngưng hoạt động để biết được khả năng trả nợ có đúng quy định, để tránh việc nợ quá hạn. Đặt các mốc cảnh báo khi khách hàng có dấu hiệu chậm thanh toán hoặc vi phạm các điều khoản hợp đồng.

Thực hiện các hành động ngay lập tức khi phát hiện dấu hiệu rủi ro. Nếu khách hàng có nguy cơ nằm trong diện không có khả năng chi trả các khoản vay cần báo cáo với lãnh đạo để đưa ra giải pháp và hướng giải quyết trước khi bị nợ quá hạn. Quy định các phương án xử lý nợ xấu, bao gồm việc thanh lý tài sản thế chấp hoặc khởi kiện, đánh giá định kỳ hiệu quả của các phương án xử lý nợ và điều chỉnh nếu cần.

Đào tạo nhân viên về kỹ năng giao tiếp, thương lượng và quản lý nợ để nâng cao hiệu quả thu hồi nợ, từ đó giảm thiểu tổn thất và duy trì sự ổn định tài chính.

3.2.4. Xây dựng các chính sách, ưu đãi cho vay KHCN

Cần xây dựng các chính sách ưu đãi dành cho khách hàng lâu năm, có uy tín và những khách hàng mới có nhu cầu vay vốn. Liên lạc với khách hàng làm duy trì mối quan hệ tốt và mang lại những trải nghiệm, lợi ích tốt đến với khách hàng. Nhân viên phải chủ động thăm dò, nắm bắt được sự khó khăn của khách hàng.

Thiết lập chính sách cho vay rõ ràng và dễ hiểu cho khách hàng. Quy định rõ về các thông tin lãi suất, khoản vay tối đa, thời hạn vay, các khoản phí và chi phí khác liên quan đến cho vay.

Cung cấp lãi suất hấp dẫn và cạnh tranh so với các đối thủ trên thị trường. Đưa ra các chương trình khuyến mãi đặc biệt hoặc lãi suất ưu đãi cho các đối tượng khách hàng nhất định.

Cung cấp nhiều loại hình sản phẩm vay để phù hợp với nhu cầu và tình huống tài chính của khách hàng, ví dụ vay mua nhà, vay mua xe, vay tiêu dùng cá nhân, vay sản xuất kinh doanh, vay thế chấp,...

Xác định một hạn mức tín dụng hợp lý dựa trên khả năng trả nợ của khách hàng và mức độ rủi ro. Có các quy định để đảm bảo rằng khách hàng không vay quá mức có thể chấp nhận được. Cung cấp các lựa chọn thanh toán linh hoạt như thanh toán gốc trước hạn hoặc các kỳ hạn thanh toán định kỳ phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng.

Giảm thiểu các thủ tục phức tạp và giấy tờ cần thiết để tăng tính hấp dẫn và thu hút khách hàng. Tạo điều kiện thuận lợi cho việc cho vay, đặc biệt là đối với những khách hàng có khả năng thanh toán tốt và lịch sử tín dụng tốt.

Cung cấp các chương trình khuyến mãi đặc biệt cho khách hàng lâu năm hoặc các đối tượng đặc biệt như người lao động ngoại tỉnh, khách hàng mới. Tạo ra các ưu đãi đặc biệt như miễn phí giao dịch, giảm lãi suất trong thời gian đầu, hoặc phí dịch vụ miễn phí.

Bằng cách thực hiện các chính sách và ưu đãi này một cách công bằng và minh bạch, Ngân hàng sẽ thu hút và giữ chân được khách hàng, đồng thời cũng đảm bảo việc cho vay được thực hiện một cách hiệu quả và bền vững.

3.2.5. Hoàn thiện công tác thẩm định tín dụng

Đảm bảo quy trình thẩm định tín dụng được đơn giản và tối ưu hóa để giảm thiểu thời gian xử lý và tăng tính năng hiệu quả thì các bước nên được chuẩn hóa rõ ràng và minh bạch. Sử dụng công nghệ tự động hóa quy trình thẩm định tín dụng, từ việc thu thập thông tin của khách hàng đến đưa ra quyết định cho vay.

Đầu tư vào đào tạo nhân viên để nâng cao năng lực chuyên môn và kỹ năng thẩm định tín dụng. Điều này bao gồm cả việc cập nhật các kiến thức về những sản phẩm tài chính mới và quy định pháp lý.

Thực hiện kiểm tra nội bộ định kỳ để đảm bảo tính minh bạch và tuân thủ quy trình thẩm định tín dụng, đồng thời ngăn ngừa các hàng vi gian lận. Điều chỉnh và cập nhật chính sách thẩm định tín dụng thường xuyên để phù hợp với biến động của thị trường và nhu cầu khách hàng.

3.2.6. Đẩy mạnh chăm sóc khách hàng

Việc chăm sóc khách hàng sau khi vay là một yếu tố quan trọng để duy trì sự hài lòng của khách hàng và xây dựng mối quan hệ lâu dài. Cần thiết lập và xây dựng một đội ngũ chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp để hỗ trợ khách hàng trong quá trình vay và sau khi vay. Đội ngũ này có thể thu thập phản hồi từ khách hàng để cải thiện sản phẩm và dịch vụ. Sử dụng các công cụ như khảo sát trực tuyến, đánh giá sản phẩm để thu thập thông tin phản hồi từ khách hàng. Bên cạnh đó còn giải đáp các thắc mắc của khách hàng và hỗ trợ khi xảy ra các vấn đề phát sinh nhằm gia tăng sự hài lòng và duy trì mối quan hệ lâu dài.

Để khuyến khích khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ của Ngân hàng, có thể áp dụng các chương trình đặc biệt như giảm lãi suất khi vay tiếp theo, các ưu đãi dành riêng cho khách hàng thân thiết. Tạo ra các chương trình thường xuyên và loại hình khuyến mãi để khách hàng cảm thấy được đánh giá cao và hứng thú.

Cung cấp các dịch vụ tốt để khách hàng cảm thấy được quan tâm và được hỗ trợ sau khi sử dụng sản phẩm và dịch vụ để Ngân hàng cải thiện mối quan hệ với khách hàng. Tăng cường niềm tin và trung thành của khách hàng, đồng thời tối ưu hóa kết quả kinh doanh.

3.2.7. Nâng cao trình độ nhân viên

Việc tuyển dụng và chọn lọc nhân viên có trình độ, kinh nghiệm, chuyên môn nghiệp vụ và đạo đức tốt mang lại lợi nhuận phát triển cho Ngân hàng. Vì đội ngũ nhân viên là những người tiếp xúc, làm việc trực tiếp với khách hàng cho nên Ngân hàng cần có các chính sách đào tạo nghiệp vụ, quy trình để nâng cao chất lượng lượng cho nhân viên. Để có được nguồn nhân lực như vậy MBBank cần thực hiện một số giải pháp sau:

Tuyển dụng những cá nhân có kinh nghiệm, chuyên môn, quy trình nghiệp vụ. Có đạo đức, trách nhiệm cao, khả năng thích ứng - nhạy bén trong công việc và học tập. Lựa chọn các vị trí phù hợp với cá nhân để họ có thể phát triển những thế mạnh vốn có.

Ngân hàng cần triển khai một loạt các giải pháp đồng bộ nhằm cải thiện kỹ năng và năng lực của đội ngũ nhân viên. Trước tiên, việc tổ chức các khóa đào tạo chuyên sâu về sản phẩm cho vay, quy trình cấp tín dụng và các kỹ năng bán hàng là rất quan trọng. Các chương trình đào tạo này không chỉ giúp nhân viên hiểu rõ hơn về các sản phẩm tài chính mà còn trang bị cho họ các kỹ năng mềm cần thiết, như giao tiếp hiệu quả và kỹ năng tư vấn khách hàng. Đặc biệt, các khóa học nên bao gồm đào tạo về cách sử dụng các công cụ và phần mềm mới nhất, giúp nhân viên nắm bắt công nghệ hiện đại và tối ưu hóa quy trình làm việc.

Chia sẻ kiến thức và kinh nghiệm giữa các nhân viên cũng là một phần quan trọng trong việc nâng cao trình độ. Tổ chức các buổi chia sẻ kinh nghiệm và xây dựng mạng lưới hỗ trợ giữa các phòng ban giúp tạo điều kiện thuận lợi cho việc trao đổi thông tin và học hỏi từ nhau. Khuyến khích nhân viên tham gia học tập suốt đời bằng cách tham gia các khóa học, hội thảo và chứng chỉ chuyên ngành sẽ giúp họ duy trì và nâng cao kỹ năng trong lĩnh vực tín dụng và ngân hàng. Những giải pháp toàn diện này sẽ không chỉ nâng cao trình độ của nhân viên mà còn góp phần cải thiện chất lượng dịch vụ, gia tăng sự hài lòng của khách hàng, và thúc đẩy sự phát triển bền vững của ngân hàng.

Bên cạnh đó, việc cập nhật thông tin về thị trường và xu hướng mới nhất là thiết yếu. Ngân hàng cần cung cấp cho nhân viên thông tin thường xuyên về sự thay

đôi trong quy định tín dụng, nhu cầu của khách hàng và các xu hướng thị trường, từ đó giúp họ đưa ra các quyết định chính xác hơn và tư vấn tốt hơn.

Để khuyến khích phát triển nghề nghiệp, ngân hàng nên xây dựng lộ trình thăng tiến rõ ràng và các chương trình thưởng động viên cho những nhân viên đạt thành tích cao. Đồng thời, việc cung cấp hỗ trợ liên tục từ cấp trên và thiết lập hệ thống giám sát cùng phản hồi sẽ giúp nhân viên nhận được sự hỗ trợ cần thiết để giải quyết các vấn đề và cải thiện hiệu suất làm việc.

3.3. Kiến nghị

3.3.1. Đối với Nhà nước

Ban hành các văn bản pháp luật để xây dựng môi trường pháp lý ổn định, là nền tảng vững chắc cho quyền lợi của người đi vay và Ngân hàng. Ban hành các chủ trương về biện pháp thúc đẩy tiêu dùng qua các kênh tiêu dùng, khuyến khích và thúc đẩy mọi người sử dụng các sản phẩm cũng như dịch vụ của Ngân hàng.

Nhà nước cần xác định, thúc đẩy và đưa ra các chính sách phát triển nền kinh tế. Nâng cao mức thu nhập, chất lượng cuộc sống của người dân, tạo công ăn việc làm để giảm bớt tình trạng thất nghiệp. Thúc đẩy tăng trưởng nền kinh tế, ngăn ngừa các hành vi lạm phát để đảm bảo hoạt động của Ngân hàng và KHCN.

Nhà nước cần đưa ra các quy định, biện pháp xử lý các hành vi tham nhũng của các cán bộ để không có tình trạng lạm dụng chức quyền xảy ra. Bên cạnh đó cần có các chính sách tuyên dương, khen thưởng các lãnh đạo, cán bộ xuất sắc để khuyến khích tinh thần trách nhiệm làm việc.

3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước

Sau khi trải qua cơn sốt đại dịch Covid 19 diễn ra, giãn cách kéo dài tình hình thế giới làm cho nền kinh tế cũng có nhiều biến động, các hoạt động trở nên trì trệ. Qua năm 2022 và cho tới thời điểm hiện tại thì nhiều mục tiêu đã được đặt ra để khôi phục nền kinh tế, đời sống được ổn định, kèm theo một số kiến nghị đối với NHNN và các ban ngành liên quan cần được thực hiện:

Thực hiện các chính sách tiền tệ phù hợp với nhu cầu thực tế của đất nước và gỡ bỏ được những khó khăn cho cá nhân và doanh nghiệp. Hỗ trợ các vấn đề liên

quan tới thời hạn trả nợ, lãi suất cho vay,... để khách hàng giảm bớt áp lực và khó khăn.

Để tạo cơ sở nền tảng của hoạt động cho vay của khách hàng cần hoàn thiện các hệ thống văn bản, quy định, thông tư liên quan đến tín dụng cho vay. Ngân hàng nhà nước xây dựng và hoàn thiện các chính sách tiền tệ, sử dụng linh hoạt và tối ưu các công cụ tiền tệ để có thể điều tiết hợp lý được lượng tiền lưu thông.

Giữa các Ngân thì cần có sự cạnh tranh công bằng và lành mạnh để phát huy được năng lực vốn có. Tăng mức độ công khai minh bạch, chính xác về mức lãi suất.

NHNN cần kiểm tra, giám sát các NHTM thường xuyên, nhằm chấn chỉnh các hành vi, vi phạm và những lỗi sai. Kịp thời khắc phục được những sai phạm, tạo sự bình đẳng trong việc cạnh tranh, phòng ngừa những rủi ro, tổn thất cho Ngân hàng.

3.3.3. Đối với MBBank

Cải tiến chất lượng về các dịch vụ, giảm bớt các bước trong quy trình phê duyệt, xử lý hồ sơ vay của khách hàng để nhanh gọn hơn, thích ứng với thay đổi của môi trường cạnh tranh, giúp cho nhân viên tiết kiệm được thời gian và đáp ứng đúng, đầy đủ nhu cầu của khách hàng.

Quan tâm đến việc đào tạo nhân lực về các kiến thức chuyên môn của từng loại nghiệp vụ. Bắt buộc chuyên viên phải nắm bắt, hiểu rõ được bản chất về từng loại sản phẩm của ngân hàng, thành thạo những tính năng của toàn bộ sản phẩm như: sản phẩm tín dụng, sản phẩm về app, thẻ tín dụng, huy động vốn, lãi suất,.. Chú trọng trong công cuộc thi đua, đưa ra các biện pháp khích lệ, động viên và chế độ khen thưởng giữa các cá nhân, phòng ban.

Để quy trình cho vay nhanh chóng và hoàn thiện thì chi nhánh cần chú trọng đến quá trình thẩm định cho vay, như việc thẩm định mức độ tin cậy của hồ sơ đề nghị vay vốn, khả năng tài chính và khả năng trả nợ của khách hàng. Khi đó việc duyệt hồ sơ sẽ dễ dàng, không làm mất quá nhiều thời gian của chuyên viên và khách hàng. Cũng như xem xét để điều chỉnh kỳ hạn trả nợ gốc và lãi phù hợp với khả năng chi trả của khách hàng.

Ngân hàng cần chú trọng trong việc nhắc nhở khách hàng thanh toán gốc và lãi qua sự thúc đẩy của hệ thống thông tin, cũng như thông qua chuyên viên KHCN thông báo về việc trả nợ qua App MBBank khi đến hạn thanh toán, tránh bị nợ quá hạn và nợ xấu. Ngân hàng cần đưa ra các kế hoạch trích lập dự phòng rủi ro và những biện pháp để ngăn chặn việc phát sinh nợ xấu.

Thực hiện các chính sách quảng cáo sản phẩm qua các trang mạng xã hội. thiết kế các tờ rơi, poster, có thông tin minh bạch, chính xác về thủ tục, hạn mức, lãi suất,... và các ưu đãi đi kèm khi vay vốn tại MBBank. Việc này giúp Ngân hàng mở rộng dữ liệu để có thể đánh giá được mức độ nhu cầu sử dụng vốn của những khách hàng tiềm năng. Do đó, MBBank cần xây dựng các phòng ban Marketing riêng, cùng với những nhân viên có chuyên ngành Marketing đảm bảo yêu cầu kiến thức và kinh nghiệm chuyên môn để mọi thứ được tốt hơn.

Cần lên kế hoạch điều tra khảo sát đối với những khách hàng cũ và khách hàng mới đã từng vay vốn tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung với mục đích muốn biết được khách hàng mong muốn gì, nhu cầu và kỳ vọng vay vốn như thế nào, bên cạnh đó còn cần thu nhập thông tin về đối thủ cạnh tranh trên địa bàn để thực hiện và đạt được các mục tiêu đã đặt ra trong năm tới.

Kết luận chương 3:

Nhìn chung, ở trong chương 3 tác giả đã trình bày các định hướng phát triển hoạt động cho vay KHCN tại MBBank - Chi nhánh Quang Trung. Bên cạnh đó tác giả còn đưa ra được nhiều giải pháp hạn chế rủi ro để nâng cao hoạt động cho vay KHCN tại Chi nhánh. Kèm theo một số kiến nghị nhằm mục đích mở rộng hoạt động cho vay KHCN từ đó làm tăng lợi nhuận và đem lại phát triển cho hoạt động kinh doanh của Chi nhánh.

KẾT LUẬN

Ngày nay, hoạt động cho vay để phục vụ cho người dân trong xã hội là vô cùng đa dạng, phục vụ đời sống, các hoạt động sản xuất kinh doanh tới các hoạt động phục vụ cho nhu cầu đời sống của mỗi người. Các Ngân hàng và các tổ chức tín dụng khác cũng ngày càng gia tăng sự cạnh tranh trong việc cho vay để thu hút số lượng đông đảo khách hàng về cho mình.

Việc tiếp tục nâng cao hoạt động cho vay KHCN tại MBBank cần tiếp tục đổi mới và hợp tác chặt chẽ với các bên liên quan như các cơ quan quản lý, khách hàng và các đối tác. Quan trọng hơn MBBank cần duy trì cam kết về chất lượng dịch vụ và bảo đảm tính minh bạch trong hoạt động, từ đó đem lại giá trị cao nhất cho khách hàng và cộng đồng. Bên cạnh đó MBBank nên tập trung vào đầu tư công nghệ để tối ưu hóa quy trình cho vay, từ đó cải thiện trải nghiệm khách hàng và tăng cường đáp ứng nhanh chóng. Bằng cách này, MBBank sẽ có thể xây dựng một nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong thời gian tới.

MB Bank là một trong những Ngân hàng có mức độ uy tín cao, quy trình cho vay chặt chẽ, luôn hướng đến lợi ích chung giữa Ngân hàng và khách hàng, luôn tạo cho khách hàng có niềm tin và yên tâm khi lựa chọn để sử dụng các sản phẩm, dịch vụ. Các hoạt động cho vay cũng vô cùng đa dạng và linh hoạt. Tuy nhiên, cho vay KHCN vẫn chưa được đẩy mạnh nhiều. MBBank cần nghiên cứu và xem xét thêm để đẩy mạnh các chính sách về cho vay KHCN để gia tăng được lượng khách hàng có nhu cầu và đem lại lợi nhuận nhiều hơn nữa trong hoạt động kinh doanh,

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Tài liệu tham khảo trong nước

- [1] Bài đăng về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội trên website:
<https://vi.wikipedia.org/>
- [2] Thái Thị Yến Nhi (2023), Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân Đội - Chi nhánh Thành phố Hồ Chí Minh, Khóa luận tốt nghiệp - Trường Đại học Nguyễn Tất Thành
- [3] Đinh Ngọc Lan Vy (2021), Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng thương mại Cổ phần Quân Đội - Phòng giao dịch Kỳ Đồng, Khóa luận tốt nghiệp - Trường Đại học Nguyễn Tất Thành
- [4] Bùi Tường Vũ(2019), Quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng chi nhánh Ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng, Bài đăng trên Thư viện pháp luật, <https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Tien-te-Ngan-hang/Thong-tu-39-2016-TT-NHNN-hoat-dong-cho-vay-cua-to-chuc-tin-dung-chi-nhanh-ngan-hang-nuoc-ngoai-338877.aspx>
- [5] Một số thông tin về Ngân hàng và sản phẩm của MBBank thông qua Website:
<https://www.mbbank.com.vn/>
- [6] Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội (MBBank) - Chi nhánh Quang Trung
- [7] PGS.TS. Trầm Thị Xuân Hương - ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc, Nghiệp vụ ngân hàng thương mại (2016)