

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

1.1 Khái niệm, hoạt động của Ngân Hàng Thương Mại

1.1.1 Khái niệm Ngân Hàng Thương Mại:

Trong nền kinh tế hàng hóa hiện đại, nơi mà một số người có nguồn tiền nhàn rỗi, trong khi những người khác lại cần nguồn tiền đó để đầu tư hoặc tiêu dùng. Theo quy luật cung cầu, hai bên này sẽ gặp nhau để trao đổi. Ngân hàng thương mại đóng vai trò là trung gian, kết nối những người có tiền với những người cần tiền, giúp quá trình này diễn ra một cách hiệu quả và tiện lợi hơn. Người cần tiền có thể vay với chi phí hợp lý, còn người có tiền nhàn rỗi thì có thể kiếm được lợi nhuận từ khoản tiền của mình. Điều này làm cho sự ra đời và phát triển của các Ngân hàng thương mại trở thành một yếu tố tất yếu và quan trọng trong nền kinh tế.

Vậy Ngân hàng thương mại là gì? Theo pháp lệnh Ngân hàng 1990 xác định: “Những tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi từ khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng tiền đó để cho vay, thực hiện nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán được gọi là Ngân hàng thương mại”.

Luật các Tổ chức tín dụng 2010 được thông qua là sự thay đổi và mở rộng so với định nghĩa cũ trong Pháp lệnh Ngân hàng 1990. Luật các Tổ chức tín dụng 2010 được định nghĩa như sau: “Ngân hàng thương mại là loại hình Ngân hàng được thực hiện tất cả các hoạt động Ngân hàng và các hoạt động kinh doanh khác theo quy định nhằm mục tiêu lợi nhuận”.

1.1.2 Đặc điểm kinh doanh của Ngân Hàng Thương Mại:

Vốn và tiền vừa đóng vai trò là phương tiện để thực hiện các hoạt động kinh doanh, vừa là mục tiêu cuối cùng của các hoạt động này. Ngân hàng tham gia vào nhiều lĩnh vực và ngành nghề khác nhau, nhưng hoạt động chính của họ là sử dụng vốn của người khác thông qua việc huy động vốn. Trong quá trình kinh doanh, các ngân hàng có mối quan hệ mật thiết với nhau, cả trong nước và quốc tế, thể hiện qua hiện tượng liên kết trong hệ thống Ngân hàng. Ngoài ra, các sản phẩm Ngân hàng cũng có mối quan hệ chặt chẽ với nhau, không thể tách rời từng sản phẩm hoặc nhóm sản phẩm để đánh giá hiệu quả kinh doanh một cách độc lập. Điều này nhấn mạnh sự

phức tạp và tính kết nối của hoạt động Ngân hàng, nơi mà sự hợp tác và liên kết giữa các Ngân hàng và sản phẩm là yếu tố quan trọng để đạt được hiệu quả kinh doanh.

Về các đặc điểm của Ngân hàng thương mại, thì Ngân hàng thương mại là một tổ chức kinh doanh trong lĩnh vực tiền tệ - tín dụng với mục đích kiếm lời; Ngân hàng thương mại là một loại hình hoạt động với rủi ro cao; hoạt động Ngân hàng thương mại là một hoạt động kinh doanh có điều kiện.

1.1.3 Chức năng của Ngân Hàng Thương Mại:

Theo nghiên cứu về Ngân hàng thương mại, với tính chất đặc biệt là kinh doanh tiền tệ do đó Ngân hàng thương mại có ba chức năng cơ bản, đó là:

- Chức năng trung gian tín dụng

Để thực hiện chức năng này thì NHTM đóng vai trò là “cầu nối” giữa những người có tiền nhàn rỗi và những người cần vốn.

Chức năng trung gian tín dụng hoạt động thông qua huy động vốn và cho vay. Về việc huy động vốn thì Ngân hàng sẽ nhận tiền gửi tiết kiệm, tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi kỳ hạn của các cá nhân hay tổ chức và đây cũng là nguồn vốn để Ngân hàng cung cấp các khoản vay. Còn về việc cho vay thì Ngân hàng sẽ lấy số tiền huy động được để cấp tín dụng có các cá nhân, doanh nghiệp có nhu cầu. Ngân hàng có các khoản vay như vay ngắn hạn, trung hạn và dài hạn. Các khoản vay này sẽ tùy vào mục đích sử dụng cũng như khả năng trả nợ của người đi vay. Với chức năng trung gian tín dụng, NHTM đã góp phần to lớn đó là tạo lợi ích cho tất cả các bên tham gia, bao gồm người gửi tiền, người vay tiền và cả Ngân hàng, đồng thời cũng thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

- Chức năng trung gian thanh toán

NHTM đóng vai trò như một "thủ quỹ" cho các doanh nghiệp và cá nhân, thực hiện các giao dịch thanh toán theo yêu cầu của khách hàng, chẳng hạn như trích tiền từ tài khoản tiền gửi để thanh toán hàng hóa, dịch vụ, hoặc nhận tiền vào tài khoản từ việc bán hàng và các khoản thu khác.

Chức năng trung gian thanh toán này có tác động tích cực đến toàn bộ nền kinh tế. NHTM cung cấp nhiều phương tiện thanh toán tiện lợi như séc, ủy nhiệm chi, thẻ tín dụng, thẻ thanh toán... giúp khách hàng dễ dàng thực hiện các giao dịch mà không cần phải lo lắng về việc giữ tiền mặt. Điều này không chỉ tiết kiệm chi phí và thời

gian cho khách hàng mà còn đảm bảo an toàn trong các giao dịch. Đồng thời, chức năng này thúc đẩy sự lưu thông tiền tệ, tăng tốc độ lưu chuyển vốn và đẩy nhanh quá trình thanh toán, góp phần phát triển kinh tế. Việc thanh toán không dùng tiền mặt cũng giúp giảm lượng tiền mặt trong lưu thông, tiết kiệm các chi phí liên quan đến in ấn, bảo quản, và quản lý tiền mặt.

Đối với NHTM, chức năng này không chỉ mang lại lợi nhuận từ việc thu phí thanh toán mà còn tăng nguồn vốn cho vay, đồng thời là cơ sở để NHTM thực hiện chức năng tạo tiền, từ đó nâng cao hiệu quả kinh doanh và phát triển ngân hàng.

- Chức năng tạo tiền

NHTM thực hiện chức năng tạo tiền gửi thanh toán thông qua sự kết hợp giữa chức năng trung gian tín dụng và chức năng trung gian thanh toán. Cụ thể, NHTM sử dụng số tiền huy động được từ khách hàng để cho vay, và khoản vay này sau đó được sử dụng cho các mục đích đầu tư, sản xuất, và tiêu dùng. Tuy nhiên, số dư trên tài khoản tiền gửi thanh toán của khách hàng vẫn được coi là một phần của tiền giao dịch và có thể được sử dụng bởi khách hàng. Điều này chỉ ra rằng, khi NHTM nhận tiền gửi mà chưa cho vay, thì chưa có việc tạo tiền xảy ra. Chỉ khi Ngân hàng bắt đầu cho vay, quá trình tạo tiền mới diễn ra. Tuy nhiên, để thực sự tạo ra tiền gửi thanh toán, NHTM cần thực hiện thêm chức năng trung gian thanh toán bằng cách mở tài khoản thanh toán cho khách hàng, và số tiền trên tài khoản này cũng được tính vào tổng lượng tiền giao dịch trong nền kinh tế.

Chức năng tạo tiền gửi thanh toán của NHTM không chỉ đáp ứng nhu cầu thanh toán và chi trả của xã hội mà còn làm tăng phương tiện thanh toán trong nền kinh tế. Nó cũng chỉ ra mối quan hệ chặt chẽ giữa tín dụng Ngân hàng và lưu thông tiền tệ, vì khối lượng tín dụng mà NHTM cho vay sẽ làm tăng khả năng tạo tiền của ngân hàng, từ đó lượng tiền cung ứng trong nền kinh tế cũng tăng theo.

Qua phân tích này, có thể thấy rằng các chức năng của NHTM có mối quan hệ chặt chẽ và bổ trợ lẫn nhau. Chức năng trung gian tín dụng là nền tảng cơ bản, tạo điều kiện cho các chức năng khác như trung gian thanh toán và tạo tiền. Khi NHTM thực hiện tốt các chức năng này, không chỉ giúp tăng nguồn vốn mà còn mở rộng hoạt động tín dụng, góp phần vào sự phát triển và ổn định của nền kinh tế.

1.1.4 Hoạt động chủ yếu của Ngân Hàng Thương Mại:

Như đã nêu trong định nghĩa, hoạt động của NHTM còn được nêu ra và quy định chi tiết hơn trong Luật Các Tổ chức tín dụng 2010. Chương III của Luật Các Tổ chức tín dụng 2010 nêu ra các hoạt động của Ngân hàng thương mại bao gồm:

- Huy động vốn: Ngân hàng thương mại huy động vốn thông qua các hình thức tiền gửi của khách hàng như tài khoản thanh toán, tiết kiệm, chứng chỉ tiền gửi và các sản phẩm tiền gửi khác.
- Cho vay và đầu tư: Ngân hàng thương mại cung cấp các khoản vay và các dịch vụ tài chính liên quan, nhằm hỗ trợ cho các cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức. Đây là một hoạt động chính của ngân hàng thương mại, giúp cho việc vận hành của kinh tế được thuận lợi hơn.
- Dịch vụ thanh toán và dịch vụ khác: Bên cạnh việc huy động vốn và cho vay, ngân hàng thương mại cũng cung cấp dịch vụ thanh toán, chuyển khoản, ngoại hối, lưu ký giữ chứng khoán và các dịch vụ khác nhằm hỗ trợ khách hàng và xúc tiến quá trình phát triển kinh tế.
- Tư vấn tài chính và quản lý rủi ro: Ngân hàng thương mại còn có vai trò tư vấn về tài chính và quản lý rủi ro cho các cá nhân, tổ chức có nhu cầu, từ đó giúp họ có được quyết định tài chính hợp lý và hiệu quả.
- Dịch vụ bảo lãnh và trái phiếu: Cung cấp các dịch vụ bảo lãnh và phát hành các loại trái phiếu nhằm hỗ trợ cho nhu cầu đầu tư và hoạt động tài chính của các khách hàng.
- Quản lý vốn và dịch vụ quản lý tài sản: Ngân hàng thương mại tham gia vào việc quản lý tài sản của khách hàng, giúp khách hàng tối ưu hóa tài nguyên tài chính, vốn đầu tư, nhằm mang lại lợi ích cao nhất cho họ.

Đây là những hoạt động chủ yếu của ngân hàng thương mại, được thực hiện để đáp ứng nhu cầu tài chính của cộng đồng và phát triển kinh tế của đất nước. Những hoạt động này có vai trò rất quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển bền vững của nền kinh tế và hỗ trợ cho sự nghiệp kinh doanh của cá nhân và tổ chức. (Nguồn: GS. TS. Nguyễn Văn Tiến – Giáo trình nguyên lý & nghiệp vụ NHTM)

1.2 Hoạt động cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng Thương Mại

1.2.1 Khái niệm và đặc điểm cho vay tiêu dùng:

- Khái niệm về hoạt động cho vay tiêu dùng

Hoạt động cho vay tiêu dùng được định nghĩa: “Một hình thức cấp tín dụng, theo đó tổ chức tín dụng giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích và thời hạn nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc hoàn trả cả gốc và lãi được xem là cho vay”.

- Đặc điểm về hoạt động cho vay tiêu dùng
 - Khách hàng vay: chủ yếu là các cá nhân có thu nhập ổn định, chẳng hạn như những người lao động. Đây là nhóm khách hàng chính của hoạt động cho vay tiêu dùng, vì họ có khả năng chi trả và đáp ứng yêu cầu tín dụng của Ngân hàng.
 - Mục đích vay: Các khoản vay tiêu dùng thường nhằm đáp ứng nhu cầu cá nhân như sửa chữa nhà cửa, du học, mua sắm ô tô hoặc các hàng hóa khác. Những khoản vay này không xuất phát từ mục đích kinh doanh mà chủ yếu phục vụ cho tiêu dùng.
 - Lãi suất vay: Lãi suất cho vay tiêu dùng thường cao hơn so với cho vay doanh nghiệp do quy mô các khoản vay thường nhỏ, tài sản đảm bảo giá trị thấp hoặc không có tài sản đảm bảo. Điều này khiến Ngân hàng phải tính toán mức lãi suất cao hơn để bù đắp rủi ro.
 - Nhu cầu vay: Nhu cầu vay tiêu dùng của khách hàng phụ thuộc vào tính cách cá nhân và tình hình phát triển kinh tế. Khi nền kinh tế tăng trưởng và thu nhập ổn định, nhu cầu tiêu dùng và vay tiêu dùng tăng cao. Ngược lại, khi kinh tế suy thoái hoặc lạm phát, nhu cầu tiêu dùng và vay tiêu dùng giảm đi.
 - Nguồn trả nợ: Nguồn trả nợ chính của khách hàng vay tiêu dùng thường là tiền lương hoặc thu nhập từ hoạt động kinh doanh/sản xuất. Trong trường hợp khách hàng mất khả năng chi trả, Ngân hàng sẽ sử dụng tài sản thế chấp hoặc tài sản hình thành từ vốn vay để thu hồi nợ.

Qua đó, có thể thấy cho vay tiêu dùng là một hoạt động mang lại nhiều lợi nhuận cho Ngân hàng, nhưng cũng đi kèm với nhiều rủi ro và chi phí quản lý cao. Các yếu tố như môi trường, kinh tế, văn hóa, tình trạng sức khỏe của khách hàng và khả năng

trả nợ đều ảnh hưởng đến rủi ro của Ngân hàng. Việc thu thập thông tin tài chính của khách hàng thường gặp khó khăn, khiến Ngân hàng phải đầu tư nhiều vào công tác thẩm định, xét duyệt, và quản lý hồ sơ vay, đặc biệt khi số lượng khoản vay lớn nhưng giá trị nhỏ. Tóm lại, hoạt động cho vay tiêu dùng mặc dù có tiềm năng lợi nhuận nhưng cũng đòi hỏi Ngân hàng phải quản lý rủi ro một cách chặt chẽ và hiệu quả.

1.2.2 Phân loại:

Các hình thức cho vay tiêu dùng mà các Ngân hàng đang áp dụng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, đa dạng hóa danh mục đầu tư, thu hút khách hàng, và tăng trưởng lợi nhuận trong môi trường cạnh tranh như hiện nay. Bao gồm các tiêu chí phân loại cho vay tiêu dùng như sau:

- Căn cứ vào thời gian vay

Cho vay ngắn hạn: Thời gian vay dưới 12 tháng, chủ yếu phục vụ nhu cầu tiêu dùng ngắn hạn của cá nhân và hộ gia đình, rủi ro cho Ngân hàng khá thấp.

Cho vay trung hạn: Thời gian vay từ 12 đến 60 tháng, phục vụ các nhu cầu vốn dài hạn hơn như mua sắm hàng hóa có giá trị lớn hoặc sửa chữa nhà cửa.

Cho vay dài hạn: Thời gian vay trên 60 tháng, đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, mua đất đai. Cho vay dài hạn thường tiềm ẩn nhiều rủi ro đối với Ngân hàng.

- Căn cứ vào mục đích sử dụng

Cho vay bất động sản: Dành cho khách hàng có nhu cầu xây dựng, sửa chữa, hoặc nâng cấp nhà ở, cũng như hỗ trợ tài chính khi gặp khó khăn.

Cho vay mua sắm hàng hóa và dịch vụ: Đáp ứng nhu cầu chi tiêu, mua sắm tiện nghi sinh hoạt trong gia đình như điện thoại, ô tô, đồ gia dụng, hoặc thanh toán các dịch vụ như giáo dục, y tế, du lịch.

- Căn cứ vào hình thức đảm bảo

Cho vay có tài sản đảm bảo: Yêu cầu người vay cung cấp tài sản thế chấp như nhà cửa, đất đai, xe cộ, hoặc có sự bảo lãnh của bên thứ ba. Hình thức này áp dụng cho khách hàng chưa có uy tín hoặc lần đầu giao dịch với Ngân hàng.

Cho vay không có tài sản đảm bảo: Người vay không cần tài sản thế chấp nhưng phải dựa vào uy tín cá nhân hoặc chấp nhận lãi suất cao hơn. Thường áp dụng cho những khách hàng có việc làm và thu nhập ổn định.

- Căn cứ vào phương thức hoàn trả

Cho vay trả góp: Người vay hoàn trả khoản vay theo kỳ hạn cố định đã thỏa thuận trong hợp đồng. Đây là loại hình cho vay có rủi ro cao và lãi suất thường cao nhất.

Cho vay trả một lần: Người vay phải hoàn trả toàn bộ khoản vay cùng với lãi suất khi hợp đồng đến hạn.

- Căn cứ theo đối tượng vay

Cho vay cá nhân: Là những khoản cho vay được cung cấp cho các cá nhân nhằm phục vụ nhu cầu tiêu dùng cũng như mua sắm của họ.

Cho vay hộ gia đình: Là những khoản cho vay được cung cấp cho các hộ gia đình nhằm đáp ứng được những nhu cầu chung cho cả gia đình.

1.2.3 Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả tín dụng:

Chất lượng cho vay tiêu dùng được hiểu là sự thành công của khoản vay khi nó mang lại lợi ích cho cả hai phía: Ngân hàng và người vay. Một khoản vay có chất lượng tốt khi nó không chỉ giúp Ngân hàng đạt được lợi nhuận thông qua lãi suất mà còn giúp người tiêu dùng hoặc doanh nghiệp sử dụng khoản vay đó hiệu quả, tạo ra lợi nhuận hoặc đạt được mục tiêu kinh doanh.

Thông thường, khi nói đến nâng cao chất lượng cho vay, người ta thường nghĩ ngay đến việc giảm thiểu rủi ro cho Ngân hàng trong quá trình cho vay để đạt được mục tiêu đã đề ra. Việc nâng cao chất lượng cho vay tiêu dùng được thể hiện ở nhiều khía cạnh như: tăng quy mô các khoản vay, đảm bảo an toàn khi cho vay, việc thu hồi các khoản nợ.... Để đánh giá chất lượng cho vay của một Ngân hàng thì ta có thể xem xét, căn cứ vào các chỉ tiêu như sau:

- Doanh số cho vay cá nhân

Doanh số cho vay phản ánh tổng số tiền Ngân hàng cho khách hàng vay trong một thời kỳ nhất định (tháng, quý, năm).

Doanh số này không xét đến việc khách hàng đã trả nợ hay chưa, mà chỉ tập trung vào tổng số khoản vay phát sinh trong giai đoạn đó.

- Tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng

Dư nợ là chỉ tiêu phản ánh tổng số tiền mà khách hàng vẫn còn nợ Ngân hàng tại một thời điểm nhất định và mức độ tăng trưởng dư nợ cho thấy khả năng mở rộng tín dụng của Ngân hàng.

Mức độ tăng trưởng tuyệt đối CVTD = $\text{Dư nợ cho vay năm nay} - \text{Dư nợ cho vay năm trước}$.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng doanh số} = \left(\frac{\text{Doanh số CVTD năm nay}}{\text{Doanh số CVTD năm trước}} - 1 \right) \times 100$$

Để xác định được dư nợ, Ngân hàng sẽ so sánh giữa hai chỉ tiêu doanh số cho vay và doanh số thu nợ:

- Doanh số CVTD phản ánh quy mô tuyệt đối của hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng trong một khoảng thời gian nhất định. Khi tốc độ doanh số CVTD tăng lên, điều này cho thấy Ngân hàng đã mở rộng hoạt động tín dụng, cho vay nhiều hơn so với năm trước. Đây là dấu hiệu tích cực cho thấy Ngân hàng đang gia tăng khả năng cung cấp vốn cho người tiêu dùng và đáp ứng nhu cầu thị trường. Ngược lại, nếu tốc độ doanh số giảm, điều đó có nghĩa là Ngân hàng đang thu hẹp hoạt động cho vay, có thể do nhiều nguyên nhân như chính sách thắt chặt tín dụng hoặc nhu cầu vay giảm.
- Doanh số thu nợ phản ánh số tiền mà khách hàng đã hoàn trả cho Ngân hàng trong một thời kỳ nhất định, bao gồm cả gốc lẫn lãi. Chỉ tiêu này cho thấy khả năng khách hàng trả nợ đúng hạn. Nếu doanh số thu nợ tăng cao, nó thể hiện rằng khách hàng đang trả nợ đúng hạn, tình hình tài chính của khách hàng ổn định và Ngân hàng đang giảm thiểu rủi ro. Trường hợp doanh số thu nợ tăng đột ngột có thể phản ánh việc Ngân hàng đẩy mạnh thu hồi nợ quá hạn hoặc thực hiện các biện pháp thu hồi nợ sớm khi nhận thấy dấu hiệu rủi ro từ phía khách hàng. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro mất vốn và bảo vệ tài chính của Ngân hàng.

$$\text{Tốc độ tăng trưởng dư nợ CVTD} = \left(\frac{\text{Dư nợ CVTD kỳ này}}{\text{Dư nợ CVTD kỳ trước}} - 1 \right) \times 100$$

- Chỉ tiêu quay vòng vốn cho vay tiêu dùng

Vòng quay vốn cho vay tiêu dùng phản ánh khả năng thu hồi vốn nhanh chóng và hiệu quả của Ngân hàng. Chỉ số này càng cao, chứng tỏ Ngân hàng có thể xoay vòng vốn nhanh và giảm thiểu tình trạng ứ đọng vốn. Điều đó một mặt tạo điều kiện cho khách hàng có thể tiếp xúc với vốn Ngân hàng một cách nhanh chóng hơn, mặt khác làm tăng hiệu quả sử dụng vốn của Ngân hàng giúp tạo thêm nhiều lợi nhuận.

$$\text{Vòng quay của vốn CVTD} = \frac{\text{Doanh số CVTD}}{\text{Dư nợ CVTD}}$$

- Nợ quá hạn

Nợ quá hạn là khoản nợ mà khách hàng không trả đúng hạn theo hợp đồng tín dụng. Tỷ lệ nợ quá hạn là chỉ tiêu quan trọng, phản ánh mức độ rủi ro của Ngân hàng.

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

Tỷ lệ nợ quá hạn là một chỉ tiêu quan trọng để đánh giá mức độ rủi ro trong hoạt động tín dụng của Ngân hàng. Nó cho biết tỷ lệ phần trăm của các khoản nợ đã đến hạn nhưng chưa được khách hàng thanh toán, trên tổng dư nợ cho vay của Ngân hàng. Nếu tỷ lệ nợ quá hạn thấp, điều này thể hiện khả năng kiểm soát rủi ro tín dụng tốt, nghĩa là Ngân hàng có chất lượng tín dụng cao và hoạt động cho vay an toàn. Ngược lại, nếu tỷ lệ này cao, nó phản ánh nguy cơ Ngân hàng có thể mất vốn một phần hoặc toàn bộ đối với các khoản vay, và điều đó gây ảnh hưởng tiêu cực đến tình hình tài chính và hoạt động của Ngân hàng. Theo quy định của Ngân hàng Nhà nước, tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ vượt quá 7% bị xem là yếu kém, cho thấy Ngân hàng đang gặp khó khăn trong việc quản lý rủi ro tín dụng. Ngược lại, nếu tỷ lệ này dưới 5%, Ngân hàng được đánh giá có nghiệp vụ tín dụng tốt, quản lý nợ hiệu quả và chất lượng cho vay cao.

Tỷ lệ nợ khó đòi trên tổng dư nợ quá hạn là chỉ tiêu phản ánh mức độ nghiêm trọng của các khoản nợ quá hạn. Khi khách hàng không thể trả nợ đúng hạn, Ngân hàng thường gia hạn thêm thời gian để khách hàng có cơ hội trả nợ. Tuy nhiên, nếu sau thời gian gia hạn mà khách hàng vẫn không thanh toán được, các khoản nợ này sẽ được coi là nợ khó đòi. Chỉ số này giúp Ngân hàng đánh giá khả năng thu hồi các khoản nợ quá hạn, từ đó có thể điều chỉnh các biện pháp quản lý nợ phù hợp. Việc giữ tỷ lệ nợ khó đòi ở mức thấp là một yếu tố quan trọng trong việc bảo đảm an toàn tín dụng, vì nó giúp Ngân hàng hạn chế tổn thất và duy trì chất lượng tín dụng ở mức ổn định.

- Thu nhập từ hoạt động cho vay tiêu dùng

Thu nhập từ CVTD là chỉ tiêu quan trọng nhất trong việc đánh giá chất lượng của hoạt động cho vay tiêu dùng. Tỷ trọng thu nhập từ CVTD trong tổng thu nhập từ hoạt động cho vay phản ánh mức độ đóng góp của hoạt động này vào doanh thu chung của Ngân hàng.

$$\text{Tỷ trọng thu nhập} = \frac{\text{Thu nhập từ hoạt động CVTD}}{\text{Tổng thu nhập từ hoạt động cho vay của Ngân hàng}} \times 100$$

Ngoài ra, ta còn có thể sử dụng các chỉ tiêu khác để đánh giá chất lượng CVTD của một Ngân hàng như: chỉ tiêu cơ cấu tín dụng, chỉ tiêu về tỷ lệ an toàn vốn tối thiểu..., các chỉ tiêu định tính như: công tác thẩm định cho vay, quy chế cho vay, thời gian cho vay... Vì vậy khi xem xét, đánh giá chất lượng CVTD không chỉ nên xem xét một chỉ tiêu nào cả mà phải đánh giá một cách tổng quát nhất.

1.2.4 Vai trò của dịch vụ cho vay tiêu dùng:

- Đối với Ngân hàng

Tăng cường mối quan hệ khách hàng: Cho vay tiêu dùng tạo cơ hội để Ngân hàng xây dựng và củng cố mối quan hệ với khách hàng. Điều này giúp Ngân hàng mở rộng các dịch vụ khác như huy động tiền gửi và dịch vụ thanh toán, tạo ra một hệ sinh thái dịch vụ toàn diện.

Tăng cường khả năng cạnh tranh: Dịch vụ cho vay tiêu dùng là một công cụ marketing hiệu quả, giúp Ngân hàng gia tăng khả năng cạnh tranh và chiếm lĩnh thị phần trên thị trường tài chính. Đặc biệt, nó giúp Ngân hàng nhỏ hoặc mới thành lập cạnh tranh với các Ngân hàng lớn, vốn đã có sẵn uy tín và thị phần.

Đa dạng hóa hoạt động kinh doanh: Cho vay tiêu dùng giúp Ngân hàng đa dạng hóa hoạt động kinh doanh, từ đó tăng lợi nhuận và giảm thiểu rủi ro. Lãi suất cao hơn so với cho vay doanh nghiệp cũng góp phần không nhỏ vào tổng lợi nhuận của Ngân hàng, đặc biệt là với các Ngân hàng có quy mô nhỏ.

Tăng cường nguồn thu nhập: Mảng cho vay tiêu dùng mang lại nguồn thu nhập ổn định và tiềm năng cho Ngân hàng, nhất là khi cạnh tranh trong lĩnh vực cho vay doanh nghiệp trở nên khó khăn do hạn chế về quy mô vốn.

- Đối với khách hàng

Đáp ứng nhu cầu vốn kịp thời: Cho vay tiêu dùng giúp khách hàng đáp ứng ngay lập tức nhu cầu chi tiêu, đặc biệt là các nhu cầu cấp bách mà không cần phải chờ đợi tích lũy đủ số tiền.

Nâng cao chất lượng cuộc sống: Khách hàng có thể sử dụng các tiện ích và mua sắm sản phẩm mong muốn ngay lập tức, từ đó nâng cao chất lượng cuộc sống. Điều

này trở nên quan trọng hơn trong bối cảnh nền kinh tế phát triển, khi nhu cầu tiêu dùng và mua sắm ngày càng cao.

Lãi suất hợp lý và phương thức trả nợ linh hoạt: Vay tiêu dùng tại Ngân hàng thường có lãi suất hợp lý hơn và phương thức trả nợ linh hoạt so với các hình thức vay "nóng" bên ngoài thị trường. Điều này giúp giảm bớt gánh nặng tài chính cho khách hàng.

Qua đây cho thấy, vai trò của cho vay tiêu dùng đóng vai trò quan trọng trong việc hỗ trợ nhu cầu tài chính của khách hàng đồng thời giúp Ngân hàng nâng cao hiệu quả hoạt động và khả năng cạnh tranh.

1.2.5 Sự cần thiết phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng:

- Đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của cá nhân

Dịch vụ cho vay cá nhân giúp đáp ứng nhu cầu tài chính của từng cá nhân trong xã hội. Những khoản vay này có thể được sử dụng để mua sắm, chi trả học phí, khám chữa bệnh, hoặc đầu tư vào các dự án cá nhân. Khi nền kinh tế phát triển, nhu cầu tiêu dùng và chi tiêu của người dân tăng lên, đòi hỏi các dịch vụ tài chính phải linh hoạt và đa dạng để đáp ứng.

- Tăng cường khả năng tiếp cận tài chính

Phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng giúp tăng cường khả năng tiếp cận tài chính của các đối tượng khác nhau trong xã hội, đặc biệt là những người không có đủ tài sản thế chấp hoặc thu nhập ổn định. Điều này giúp giảm bớt khoảng cách tài chính giữa các tầng lớp dân cư, tạo điều kiện cho mọi người đều có cơ hội phát triển kinh tế cá nhân và gia đình.

- Thúc đẩy tăng trưởng kinh tế

Cho vay tiêu dùng đóng góp vào sự phát triển chung của nền kinh tế. Khi người dân có thể vay vốn dễ dàng hơn, họ sẽ chi tiêu và đầu tư nhiều hơn, từ đó thúc đẩy sản xuất và tiêu dùng. Điều này tạo ra hiệu ứng lan tỏa, thúc đẩy sự phát triển của các ngành công nghiệp và dịch vụ liên quan.

- Khuyến khích tiết kiệm và đầu tư

Dịch vụ cho vay tiêu dùng cũng giúp khuyến khích người dân tiết kiệm và đầu tư. Khi có nhu cầu tài chính, thay vì tiêu dùng ngay lập tức, người dân có thể vay vốn và

duy trì tiền tiết kiệm để sinh lời. Điều này không chỉ giúp họ quản lý tài chính cá nhân hiệu quả hơn mà còn góp phần vào sự phát triển bền vững của nền kinh tế.

- Giảm thiểu tín dụng đen

Phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng chính thức giúp giảm thiểu tình trạng tín dụng đen và các hình thức cho vay nặng lãi. Khi các Ngân hàng và các tổ chức tài chính cung cấp những dịch vụ cho vay minh bạch và hợp lý, người dân sẽ không cần phải tìm đến các nguồn tín dụng không chính thức, từ đó giảm thiểu rủi ro tài chính và các vấn đề xã hội liên quan.

- Tăng cường quản lý rủi ro tài chính

Các dịch vụ cho vay cá nhân phát triển sẽ giúp các ngân hàng và tổ chức tài chính cải thiện khả năng quản lý rủi ro. Thông qua việc đánh giá tín dụng và khả năng trả nợ của từng cá nhân, các tổ chức này có thể đưa ra các quyết định cho vay hợp lý, giảm thiểu rủi ro tín dụng và nợ xấu.

Vì vậy, phát triển dịch vụ cho vay tiêu dùng là cần thiết để đáp ứng nhu cầu tài chính ngày càng tăng của xã hội, thúc đẩy tăng trưởng kinh tế, và nâng cao khả năng tiếp cận tài chính cho mọi người dân. Điều này không chỉ mang lại lợi ích cho cá nhân mà còn góp phần vào sự phát triển bền vững và cân đối của nền kinh tế.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG TẠI PGD ĐỒ XUÂN HỢP - NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN VIỆT NAM THƯƠNG TÍN

2.1 Tổng quan về Ngân Hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

2.1.1 Lịch sử và phát triển:

Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (tên tiếng Anh: VietNam Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank. Tên viết tắt: Vietbank). Đã xây dựng và phát triển được 17 năm đây là những dấu son rực rỡ cho triết lý kinh doanh trên nền tảng của chữ TÍN, đúng như tên gọi Ngân hàng Việt Nam Thương Tín.

Quá trình hình thành và phát triển của Vietbank:

Năm 2007: Ngày 02/02/2007, Vietbank được thành lập tại Sóc Trăng với vốn điều lệ ban đầu là 200 tỷ đồng. Sau chỉ một năm, vốn điều lệ đã tăng lên gấp 5 lần.

Năm 2009: Vietbank mở rộng nhanh chóng với việc khai trương các chi nhánh tại Hà Nội và các thành phố lớn trên toàn quốc, đánh dấu sự tăng tốc phát triển của Ngân hàng.

Năm 2013: Tòa nhà Vietbank tại Hà Nội chính thức đi vào hoạt động, đánh dấu bước phát triển quan trọng tại khu vực miền Bắc.

Năm 2015: Khánh thành trụ sở mới tại TP.HCM với tổng diện tích trên 15.000 m², đồng thời tiếp tục mở rộng chi nhánh và phòng giao dịch ở miền Trung, Tây Nguyên, miền Tây và Đông Nam Bộ.

Năm 2016: Vietbank chuyển đổi thành công 19 Quỹ tiết kiệm lên thành phòng giao dịch tại TP.HCM, Hà Nội, Khánh Hòa và Bà Rịa - Vũng Tàu. Vốn điều lệ cũng tăng lên 3.249 tỷ đồng.

Năm 2017: Vietbank nâng cấp hệ thống Core Banking với Ngân sách đầu tư hơn 4 triệu USD và vốn điều lệ được tăng lên 4.105 tỷ đồng.

Năm 2019: Mã chứng khoán VBB của Vietbank chính thức được giao dịch trên thị trường UpCom, đánh dấu một cột mốc quan trọng trong quá trình hội nhập và nâng cao thương hiệu Vietbank. Vốn điều lệ tăng lên 4.190 tỷ đồng.

Năm 2020: Trong bối cảnh khó khăn của dịch Covid-19, Vietbank mở mới 5 chi nhánh thành công.

Năm 2021: Mặc dù đại dịch ảnh hưởng nghiêm trọng đến nền kinh tế và các đợt giãn cách xã hội, Vietbank vẫn duy trì hoạt động và phát triển kinh doanh, đồng thời đảm bảo an sinh cho nhân viên và hỗ trợ cộng đồng.

Năm 2022; Vietbank ghi dấu ấn với tổng tài sản trên 110.000 tỷ đồng, vốn điều lệ hơn 5.000 tỷ đồng, đội ngũ nhân lực gần 2.600 người và mạng lưới hoạt động với 118 Trung tâm kinh doanh trên toàn quốc.

Năm 2023: Vietbank được vinh danh với nhiều giải thưởng uy tín như Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á 2023, Thương hiệu mạnh - Phát triển bền vững 2023, Top 100 nhà tuyển dụng hàng đầu Việt Nam năm 2023, và nhiều giải thưởng khác. Những giải thưởng này chứng minh sự tín nhiệm của khách hàng, đối tác và cổ đông đối với Vietbank.

Qua các năm, Vietbank đã không ngừng mở rộng và nâng cao chất lượng dịch vụ, chứng tỏ sự phát triển bền vững và vị thế ngày càng vững chắc trên thị trường tài chính.



Hình 2.1: Logo của Vietbank

Ý nghĩa của logo VietBank:

- Về biểu tượng

Biểu tượng của logo VietBank là dòng chữ “VB” được lồng ghép khéo léo trong hình lục giác tượng trưng cho sự vững trãi, bền chặt, kiên định của ngân hàng phát triển với thời gian.

Hai chữ “VietBank” được ngân hàng sử dụng 2 màu sắc khác nhau, Viet là màu xanh mang ý nghĩa khát vọng vươn xa của ngân hàng. Còn Bank là màu đỏ, thể hiện sự may mắn, nhiệt huyết, tận tâm và khát khao vươn lên của Ngân hàng.

- Về màu sắc

Logo VietBank sử dụng 03 màu chủ đạo: đỏ, xanh dương và trắng.

Màu đỏ: Thể hiện sự may mắn, nhiệt huyết và khát vọng vươn xa của Ngân hàng

Màu xanh dương: Mang lại cảm giác dễ chịu, thân thiện và sự chuyên nghiệp của Ngân hàng VietBank

Màu vàng: Thể hiện sự thịnh vượng, đẳng cấp riêng biệt. (Nguồn: Thông tin tại Vietbank – PDG Đỗ Xuân Hợp)

2.1.2 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi:

- Tầm nhìn chiến lược

Trở thành Ngân hàng bán lẻ uy tín hàng đầu tại Việt Nam, hoạt động theo phương châm: "Tăng Trưởng - An Toàn - Bền Vững - Hiệu Quả"

- Sứ mệnh

Tối ưu hóa mọi mặt hoạt động nhằm mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng, đối tác, nhà đầu tư và đội ngũ cán bộ nhân viên. Vietbank cam kết tích cực đóng góp và đồng hành cùng sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội.

- Giá trị cốt lõi

Uy Tín: Cam kết giữ trọn uy tín là kim chỉ nam trong mọi hành động của Vietbank. Sự hài lòng và tín nhiệm của khách hàng, đối tác và cổ đông là thước đo cho sự thành công và phát triển của Ngân hàng.

Chất Lượng: Vietbank không ngừng đổi mới sáng tạo để cung ứng các sản phẩm, dịch vụ và giải pháp tài chính tối ưu, đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng. Ngân hàng tập trung vào việc cải tiến liên tục để nâng cao chất lượng dịch vụ và sản phẩm.

Nhân Sự: Đội ngũ nhân sự là tài sản quý giá và là nhân tố cốt lõi trong sự phát triển của Vietbank. Ngân hàng chú trọng xây dựng đội ngũ nhân sự có năng lực chuyên môn cao và đạo đức nghề nghiệp tốt, nhằm tạo ra giá trị đặc trưng và lợi thế cạnh tranh bền vững. (Nguồn: Thông tin tại Vietbank – PDG Đỗ Xuân Hợp)

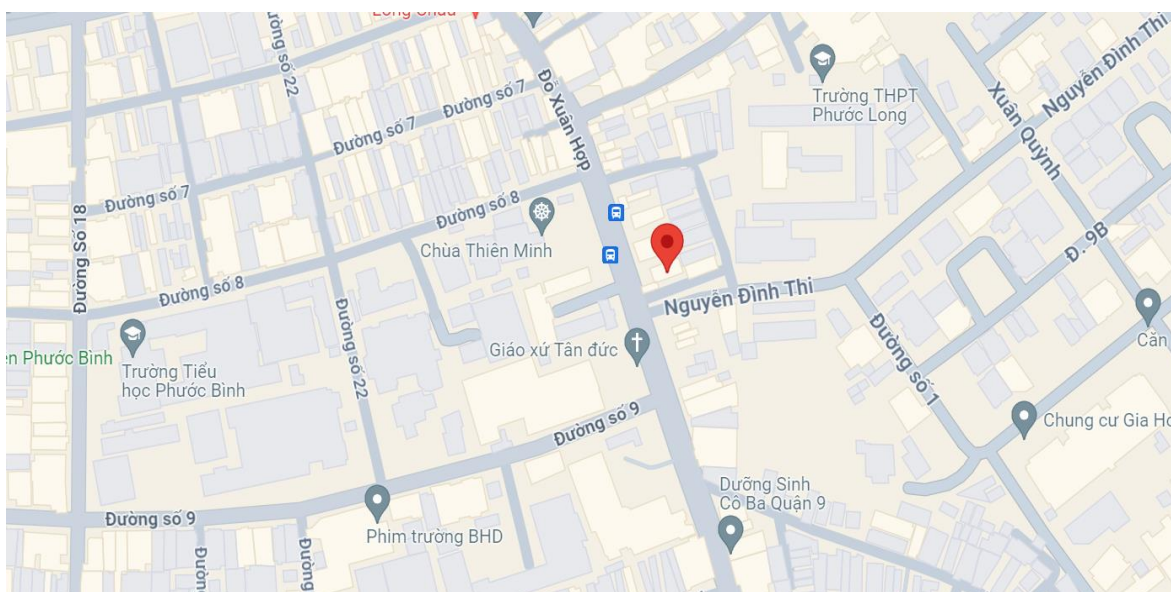
2.2 Giới thiệu về Ngân hàng Việt Nam Thương Tín – PGD Đỗ Xuân Hợp

Ngân hàng Việt Nam Thương Tín – PGD Đỗ Xuân Hợp được thành lập vào ngày 25 tháng 5 năm 2019, tiền thân là PGD Thanh Đa sau đó được chuyển về 519 Đỗ Xuân Hợp, khu phố 6, P. Phước Long, Tp.Thủ Đức, TP.Hồ Chí Minh – tuyến giao thông quan trọng kết nối các dòng xe từ Xa lộ Hà Nội qua Nguyễn Duy Trinh đến

cảng Cát Lái và vành đai 2. Với mật độ dân cư và lượng xe qua lại hàng ngày rất lớn, nhu cầu về dịch vụ tài chính Ngân hàng cao. PGD Đỗ Xuân Hợp được đầu tư về cơ sở vật chất hiện đại, áp dụng khoa học công nghệ mới, đội ngũ cán bộ nhân viên giỏi về chuyên môn, thân thiện với khách hàng... chắc chắn khi đi vào hoạt động sẽ đáp ứng được những yêu cầu phát triển về dịch vụ tài chính Ngân hàng cho người dân trên địa bàn.

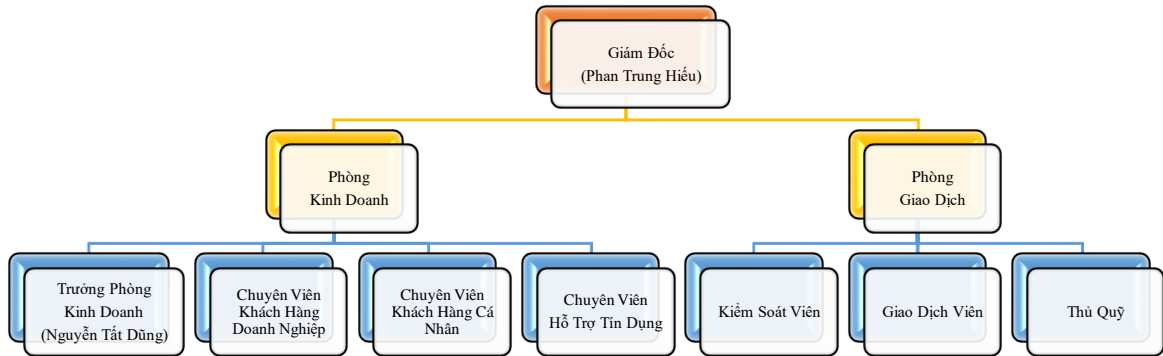
Đặc biệt, năm 2018 là năm cực kỳ khó khăn cho các Ngân hàng trong việc mở rộng phát triển mạng lưới bởi sự siết chặt của Ngân hàng Nhà nước nhằm đảm bảo các Ngân hàng thương mại hoạt động một cách an toàn và hiệu quả. Nhưng nhờ sự nỗ lực trong việc đáp ứng các tiêu chuẩn năng lực tài chính, năng lực quản trị, điều hành, hoạt động an toàn, hiệu quả và kết quả Vietbank được Ngân hàng Nhà nước cấp phép mở mới 5 chi nhánh và 13 phòng dịch vụ Vietbank dự kiến sẽ hoàn tất khai trương 18 điểm trước 30/06/2019.

Song song với việc mở rộng mạng lưới, Vietbank tiếp tục khai trương nhiều trụ sở mới chuyên địa điểm, ngoài PGD Đỗ Xuân Hợp còn có rất nhiều các trung tâm kinh doanh khác đều được xây dựng khang trang, hiện đại, vị trí giao thông thuận lợi đáp ứng nhu cầu dịch vụ Ngân hàng cho khách hàng, gia tăng sự thuận tiện và đưa thương hiệu Vietbank đến gần hơn với khách hàng. (Nguồn: Thông tin tại Vietbank – PDG Đỗ Xuân Hợp)



Hình 2.2: Vị trí PGD Đỗ Xuân Hợp

2.2.1 Cơ cấu tổ chức của Ngân Hàng Việt Nam Thương Tín - PGD Đổ Xuân Hợp:



Hình 2.3: Sơ đồ tổ chức

(Nguồn: Thông tin tại Vietbank – PDG Đổ Xuân Hợp)

Giám đốc: là người quyết định mọi hoạt động của phòng giao dịch, chỉ đạo các kế hoạch kinh doanh, đồng thời chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi quyết định của mình

Phòng kinh doanh: Thực hiện công tác quản lý nguồn vốn theo quy chế của Ngân hàng Việt Nam Thương Tín PGD Đổ Xuân Hợp. Tìm kiếm khách hàng và tìm hiểu nhu cầu của khách hàng để tư vấn các sản phẩm về tín dụng của Ngân hàng cho khách hàng. Khi khách hàng có nhu cầu về tín dụng sẽ đánh giá và thẩm định khách hàng để thực hiện quá trình cho vay. Xử lý các loại chứng từ, hồ sơ cho vay. Quản lý tín dụng, quan tâm khách hàng cũ và tìm kiếm thêm khách hàng mới. Tư vấn giải đáp những thắc mắc từ phía khách hàng. Lập các báo cáo về công tác tín dụng, báo cáo sơ kết và tổng kết tình hình hoạt động kinh doanh.

Phòng giao dịch viên: Khi khách hàng tìm đến Ngân hàng thì phòng giao dịch viên có nhiệm vụ phải tiếp đón khách hàng và tư vấn hỗ trợ khách hàng, phải luôn giữ gìn tác phong để giữ mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

2.2.2 Tổng quan về tình hình nhân sự tại Ngân hàng Việt Nam Thương Tín - PGD Đỗ Xuân Hợp:

Bảng 2.1: Tình hình nhân sự

CHỈ TIÊU		SỐ LƯỢNG	TỶ LỆ
TRÌNH ĐỘ HỌC VẤN	Trên đại học	1	7,69%
	Đại học	9	69,23%
	Cao đẳng	3	23,08%
GIỚI TÍNH	Nam	8	61,54%
	Nữ	5	38,46%
ĐỘ TUỔI	Dưới 25	3	23,08%
	25 – 40	7	53,85%
	Trên 40	3	23,08%

(Nguồn: Thông tin tại Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp)

Nhận xét:

Dựa vào bảng 2.1, ta thấy:

Về trình độ học vấn: Nhìn vào bảng thì ta thấy được trình độ đại học chiếm tỷ lệ cao nhất (khoảng 69,23%), cho thấy không chỉ riêng Vietbank mà tất cả các Ngân hàng khác ưu tiên lựa chọn người có học vấn từ bậc đại học trở lên. Vì đất nước ta ngày càng phát triển nên trình độ dân trí được nâng cao hơn dẫn đến ưu tiên trình độ đại học khi tuyển nhân sự là điều hợp lý.

Về giới tính: Nhìn vào bảng thì ta thấy được nhân viên nam chiếm tỷ lệ khá cao (khoảng 61,54%) tại PGD, nhân viên nữ chiếm tỷ lệ khá thấp (khoảng 38,46%) và được tuyển dụng tại phòng giao dịch viên là chủ yếu.

Về độ tuổi: độ tuổi dưới 25 và trên 40 chiếm tỷ lệ bằng nhau (chiếm khoảng 23,08%), còn đối với độ tuổi 25 – 40 chiếm cao nhất (khoảng 53,85%) cho thấy môi trường làm việc tại Ngân hàng phải năng động, trẻ trung, linh hoạt và có kinh nghiệm sẽ dễ thích nghi hơn.

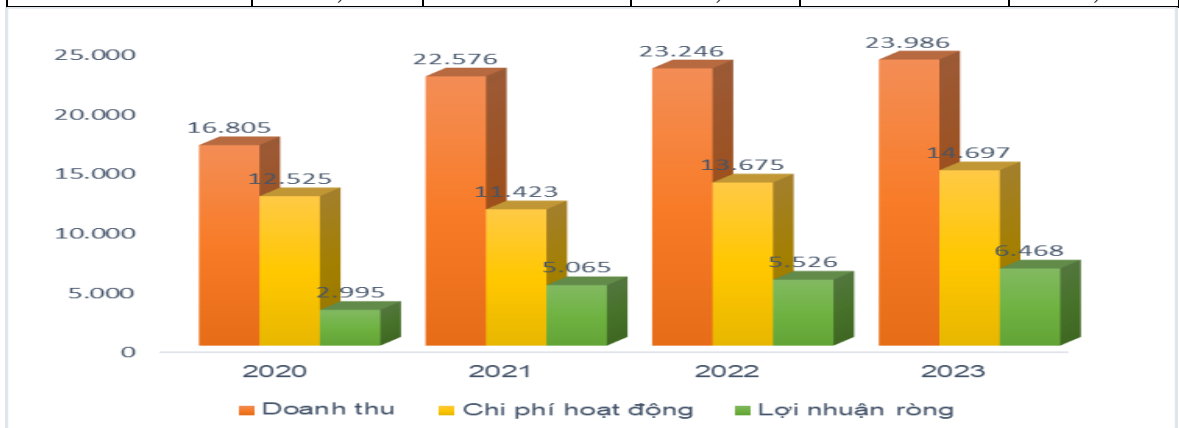
2.2.3 Tình hình hoạt động của Ngân Hàng Việt Nam Thương Tín PGD Đỗ Xuân Hợp trong những năm qua:

Đvt: Triệu đồng

Bảng 2.2: Tình hình hoạt động giai đoạn 2020 – 2023

CHỈ TIÊU	2020	2021	2022	2023
Tổng tài sản	915.051	1.033.772	1.113.066	1.382.580
Doanh thu	16.805	22.576	23.246	23.986
Chi phí hoạt động	12.525	11.423	13.675	14.697
Lợi nhuận trước thuế	3.583	6.368	6.561	8.119
Lợi nhuận ròng	2.995	5.065	5.526	6.468

SO SÁNH		SO SÁNH		SO SÁNH	
2020 – 2021		2021 – 2022		2022 – 2023	
CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ
118.721	12,97%	79.294	7,67%	269.514	24,21%
5.771	34,34%	670	2,97%	740	3,18%
-1.102	-8,80%	2.252	19,71%	1.022	7,47%
2.785	77,73%	193	3,03%	1.558	23,75%
2.070	69,12%	461	9,10%	942	17,05%



Biểu đồ 2.1: Tình hình hoạt động của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp)

Doanh thu của PGD đã tăng không ngừng qua các năm. Cụ thể năm 2020, doanh thu đạt 16.805 triệu đồng. Năm 2021, doanh thu tăng đạt 22.576 triệu đồng, chênh

lệch khá cao khoảng 5.771 triệu đồng tương ứng 34,34% so với năm trước. Sang năm 2022, doanh thu của PGD tiếp tục tăng và đạt mức 23.246 triệu đồng, so với năm 2021 thì khoảng chênh lệch là 670 triệu đồng tương ứng với 2,97%. Năm 2023, doanh thu lại tiếp tục tăng cao đạt mức 23.986 triệu đồng, hơn doanh thu năm 2022 là 740 triệu đồng, tăng 3,18% so với năm trước.

Tổng chi phí hoạt động của PGD có tăng có giảm nhưng đa số các năm đều tăng chỉ có năm 2021 thấp nhất trong các năm. Cụ thể, năm 2020, chi phí hoạt động của VietBank tại PGD Đỗ Xuân Hợp là 12.525 triệu đồng. Năm 2021, chi phí hoạt động là 11.423 triệu đồng, giảm 8,8% so với năm 2020, tức là giảm 1.102 triệu đồng. Nhưng năm 2022, chi phí hoạt động của PGD tăng 13.675 triệu đồng, cho thấy chênh lệch với năm 2021 cũng khá cao khoảng 2.252 triệu đồng tương ứng 19,71%. Năm 2023, chi phí hoạt động là 14.697 triệu đồng, tăng 1.022 triệu đồng so với năm 2022, tương ứng 7,47%.

Qua tốc độ gia tăng của doanh thu và chi phí, ta thấy tốc độ gia tăng của lợi nhuận ròng cũng ngày càng cao. Cụ thể năm 2020, lợi nhuận đạt 2.995 triệu đồng. Năm 2021, lợi nhuận tăng đột biến và đạt 5.065 triệu đồng, tức là tăng 2.070 triệu đồng so với năm 2020, tương ứng 69,12%. Năm 2022, lợi nhuận tiếp tục tăng đạt 5.526 triệu đồng, so với năm 2021 thì lợi nhuận tăng khoảng 461 triệu đồng tương ứng với 9,10% so với năm trước. Năm 2023, lợi nhuận lại tăng cao đạt 6.468 triệu đồng, tăng khoảng 942 triệu đồng so với năm 2022, tương ứng 17,05% so với năm trước.

Nhìn chung nền kinh tế và ngành Ngân hàng Việt Nam qua các năm phải đối mặt với nhiều khó khăn và thử thách nhưng Vietbank vẫn có mức tăng trưởng cực kỳ ấn tượng. Đặc biệt là thành quả của năm 2023 thể hiện rõ ở kết quả hoạt động kinh doanh với những con số tích cực, năm 2023 là năm có những chỉ tiêu cao nhất trong các năm còn lại. Qua đó, hướng tới năm 2024 Vietbank sẽ tiếp tục kiên định với định hướng của mình là trở thành một Ngân hàng bán lẻ hàng đầu Việt Nam với chiến lược phát triển ổn định, bền vững và nâng cao chất lượng tài sản có sinh lời cũng như tuân thủ theo các quy định của Nhà nước.

2.3 Tình hình nguồn vốn của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín PGD Đổ Xuân Hợp

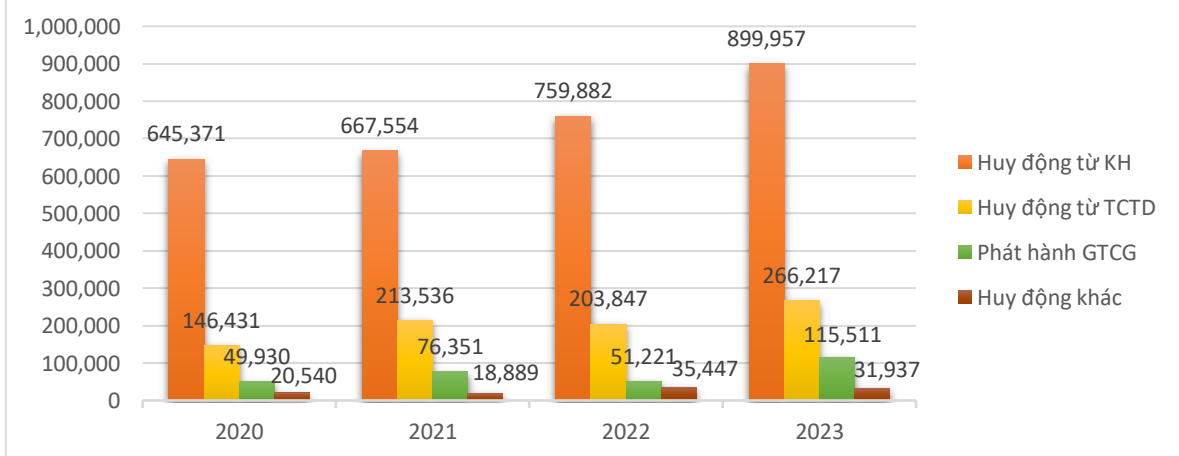
2.3.1 Cơ cấu nguồn vốn:

Đvt: Triệu đồng

Bảng 2.3: Cơ cấu nguồn vốn giai đoạn 2020 – 2023

CHỈ TIÊU	2020	2021	2022	2023
TỔNG	862.272	976.330	1.050.397	1.313.622
Hình thức huy động				
Huy động từ KH	645.371	667.554	759.882	899.957
Huy động từ TCTD	146.431	213.536	203.847	266.217
Phát hành GTCG	49.930	76.351	51.221	115.511
Huy động khác	20.540	18.889	35.447	31.937

SO SÁNH		SO SÁNH		SO SÁNH	
2020 – 2021		2021 – 2022		2022 – 2023	
CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ
114.058	13,23%	74.067	7,59%	263.225	25,06%
22.183	3,44%	92.328	13,83%	140.075	18,43%
67.105	45,83%	-9.689	-4,54%	62.370	30,60%
26.421	52,92%	-25.130	-32,91%	64.290	125,51%
-1.651	-8,04%	16.558	87,66%	-3.510	-9,90%

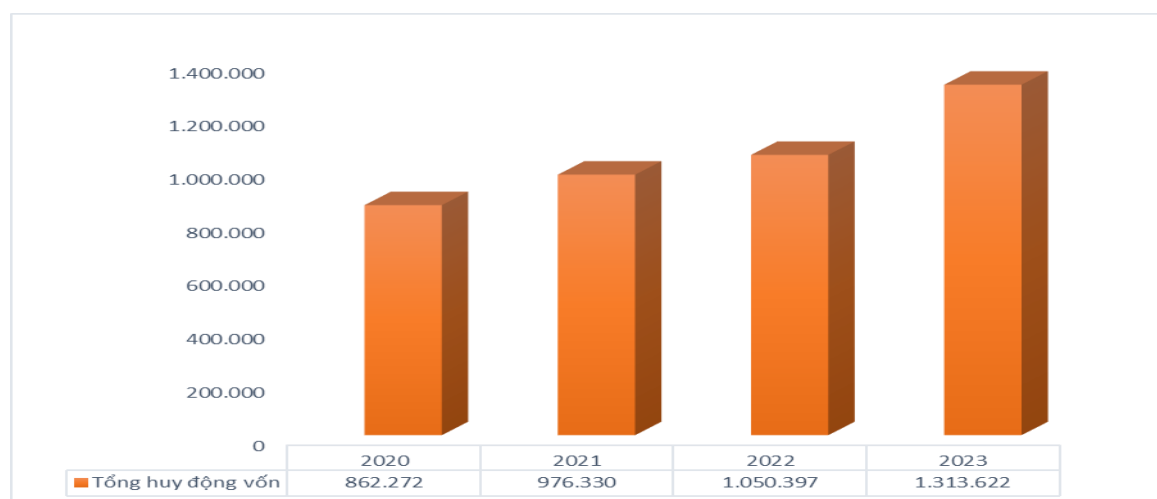


Biểu đồ 2.2: Cơ cấu vốn huy động của Vietbank – PGD Đổ Xuân Hợp

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank – PGD Đổ Xuân Hợp)

Nguồn huy động vốn của Vietbank được huy động từ khách hàng, huy động từ TCTD, phát hành GTCG và các hình thức huy động khác. Trong đó, hình thức huy động từ khách hàng tăng đều hàng năm và chiếm tỷ lệ cao nhất trong tất cả nguồn vốn huy động ở giai đoạn 2020 - 2023. Nguyên nhân là do khách hàng, bao gồm đối tượng khách hàng doanh nghiệp và khách hàng cá nhân, có nguồn vốn nhàn rỗi tương đối thường xuyên, cũng là đối tượng phục vụ chủ yếu và đông đảo của Vietbank – một Ngân hàng bán lẻ. Bên cạnh đó, các TCTD có số lượng nguồn vốn nhiều nhưng họ xem việc gửi tiết kiệm là sự lựa chọn sinh lợi cuối cùng nên số tiền huy động từ TCTD cũng khá thấp. Ngoài ra, GTCG chủ yếu được phát hành bởi Chính phủ và Vietbank, không phổ biến và cũng không có sức hấp dẫn đối với đa số dân cư do lãi suất thấp (GTCG của Chính phủ) và mức độ tin cậy không cao (GTCG do Vietbank phát hành).

2.3.2 Vốn huy động của PGD Đỗ Xuân Hợp:



Biểu đồ 2.3: Vốn huy động của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp

Qua biểu đồ 2.3 cho thấy, vốn huy động của Vietbank tăng không ngừng qua các năm. Cụ thể năm 2020, vốn huy động đạt 862.272 triệu đồng. Năm 2021, vốn huy động đạt 976.330 triệu đồng, so với năm 2020 vốn huy động tăng 114.058 triệu đồng tương ứng với 13,23%. Vào năm 2022, vốn huy động tiếp tục tăng lên và đạt 1.050.397 triệu đồng, tăng 74.067 triệu đồng so với năm 2021 tương ứng với 7,59%. Đặc biệt năm 2023, vốn huy động tăng cao nhất đạt 1.313.622 triệu đồng, tăng khoảng 263.225 triệu đồng tương ứng 25,06% so với năm trước. Tình hình kinh tế ngày càng thuận lợi nên nguồn vốn huy động tăng cao sẽ giúp làm giảm bớt lãi suất cho vay.

Điều này giúp cho các khách hàng vay tiền với chi phí thấp hơn, khuyến khích đầu tư và tiêu dùng và thúc đẩy sự phát triển kinh tế. Cũng từ vốn huy động cao thì khả năng cạnh tranh cũng tăng vì Ngân hàng có nhiều vốn sẽ cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng hơn, cạnh tranh với các Ngân hàng khác để thu hút được nhiều khách hàng hơn. Còn giúp cho tính thanh khoản tốt hơn, đảm bảo khả năng chi trả và rút tiền của khách hàng, tạo sự an tâm và tin tưởng từ phía các khách hàng. Nguồn vốn mạnh mẽ còn giúp tăng cường quản lý rủi ro và Ngân hàng có thể xây dựng các quỹ dự phòng để bảo vệ các khách hàng và cả Ngân hàng trước các biến động kinh tế không mong muốn. Vốn huy động cao giúp Ngân hàng có thể đầu tư vào công nghệ và cải tiến dịch vụ, nâng cao trải nghiệm khách hàng, từ đó tạo được sự hài lòng và duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

Như vậy, nguồn vốn huy động tăng cao không chỉ giúp Ngân hàng hoạt động hiệu quả hơn mà còn mang lại nhiều lợi ích cho khách hàng và nền kinh tế nói chung.

2.4 Quy trình cho vay tiêu dùng tại Ngân Hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – PGD Đỗ Xuân Hợp

2.4.1 Quy trình cho vay tiêu dùng tại Vietbank:

Quy trình cấp tín dụng tại Vietbank gồm các bước cơ bản sau:

- Bước 1: Tiếp thị, thu nhập các hồ sơ và đề xuất nhu cầu

Tại bước này, Vietbank thực hiện tìm kiếm, tiếp thị những khách hàng, hướng dẫn khách hàng hoàn tất hồ sơ, thủ tục theo quy định của Ngân hàng. Trong một số trường hợp, công tác thẩm định và phê duyệt khoản vay có thể được thực hiện tại bước này.

- Bước 2: Thẩm định tín dụng

Vietbank sẽ tiến hành xác minh và thẩm định hồ sơ khách hàng, làm cơ sở cho cấp thẩm quyền phê duyệt.

- Bước 3: Phê duyệt tín dụng

Vietbank phân định các hạn mức phê duyệt cấp tín dụng cho từng khách hàng cá nhân và còn phải tùy vào những đặc điểm của từng khoản cấp tín dụng cụ thể.

- Bước 4: Tiến hành thủ tục công chứng và ký kết hợp đồng tín dụng

Sau các bước ở trên, Ngân hàng và khách hàng sẽ tiến hành ký kết hợp đồng tín dụng và hợp đồng bảo đảm tiền vay (nếu có).

Khách hàng tới phòng công chứng để công chứng các hợp đồng có liên quan. Vì tài sản thế chấp phải đăng ký công chứng và đăng ký giao dịch đảm bảo để hoàn thiện thủ tục bảo đảm cho vay.

- **Bước 5: Giải ngân**

Sau khi ký hợp đồng thế chấp tài sản đảm bảo tại cơ quan có thẩm quyền, nhân viên tín dụng nhận và nhập kho đầy đủ các giấy tờ bản chính về tài sản đảm bảo.

Nhân viên tiếp tục hướng dẫn khách hàng điền vào nội dung của hợp đồng tín dụng và giấy nhận nợ. Cho khách hàng ký và đóng dấu, sau đó nhân viên sẽ kiểm tra lại thẩm quyền chữ ký và con dấu của khách hàng, kiểm tra lại toàn bộ hồ sơ và trình lên giám đốc ký.

Cuối cùng, phương thức giải ngân sẽ tùy thuộc vào nội dung cam kết của hợp đồng tín dụng, Ngân hàng sẽ giao tiền đến cho khách hàng.

- **Bước 6: Quản lý và thu hồi nợ**

Vietbank có trách nhiệm quản lý và theo dõi khoản vay thường xuyên và liên tục nhằm đảm bảo khoản vay luôn trong tình trạng nợ tốt.

- **Bước 7: Tắt toán và lưu hồ sơ**

Sau khi khách hàng hoàn tất nghĩa vụ thanh toán các khoản dư nợ (bao gồm vốn gốc, lãi và các phí phát sinh), Vietbank tiến hành tắt toán hồ sơ của khách hàng.

Cuối cùng, Vietbank sẽ tiến hành lưu trữ hồ sơ theo đúng quy định của Ngân hàng.
(*Nguồn: Thông tin tại Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp*)

2.4.2 Nguyên tắc và điều kiện vay vốn:

- **Nguyên tắc vay vốn**

Khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích đã thỏa thuận trong hợp đồng tín dụng.

Khách hàng phải thanh toán các khoản dư nợ đúng hạn.

Tiền vay được phát bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản theo mục đích sử dụng trong hợp đồng tín dụng.

- **Điều kiện vay vốn**

Khách hàng là cá nhân có hộ khẩu cư trú tại TP.HCM.

Khách hàng phải có thu nhập ổn định và đảm bảo khả năng trả nợ vay.

Các khách hàng có năng lực pháp luật dân sự và hành vi dân sự để chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.

Cuối cùng, khách hàng có tài sản thế chấp, cầm cố đảm bảo cho khoản vay hoặc được bên thứ ba có tài sản đứng ra bảo lãnh theo quy định của Ngân hàng.

2.4.3 Các sản phẩm cho vay tiêu dùng của Vietbank:

Cho vay tiêu dùng không có tài sản đảm bảo: dành cho những khách hàng có nguồn thu nhập ổn định từ lương. Số tiền vay tối đa là 300 triệu đồng, thời hạn cho vay tối đa 60 tháng theo phương thức trả góp gốc và lãi trả đều hàng tháng, như vậy sẽ làm giảm được áp lực trả nợ của khách hàng.

Cho vay hỗ trợ du học: dành cho những khách hàng có nhu cầu vay vốn để thanh toán học phí và các sinh hoạt phí cho du học sinh. Mức cho vay tối đa 100% nhu cầu vốn thanh toán học phí và sinh hoạt phí, thời hạn tối đa là 20 năm và theo phương thức trả góp.

Cho vay hỗ trợ mua nhà: dành cho các khách hàng từ đủ 18 tuổi trở lên có nhu cầu mua căn hộ, nhà ở hoặc đất nền. Số tiền vay tối đa là 100% nhu cầu vốn và thời hạn vay tối đa là 240 tháng. Khách hàng được thế chấp căn hộ, nhà ở hoặc đất nền thuộc dự án ngay khi có hợp đồng mua bán. Phương thức trả nợ linh hoạt, phù hợp với tài chính của khách hàng.

Cho vay xây dựng và sửa chữa: được áp dụng cho các khách hàng có nhu cầu xây dựng và sửa chữa nhà để ở, cho thuê hoặc làm cơ sở kinh doanh. Mức cấp tín dụng lên đến 100% nhu cầu vốn, thời hạn phù hợp với nhu cầu của khách hàng theo phương thức trả góp và Ngân hàng sẽ giải ngân theo tiến độ thi công xây dựng và sửa chữa.

Cho vay hỗ trợ mua xe: được áp dụng cho các khách hàng có nhu cầu mua xe, mức tín dụng được cấp là 100% nhu cầu vốn, thời hạn cho vay của Ngân hàng phù hợp với nhu cầu của khách hàng. Ngân hàng sẽ cho vay theo phương thức cho vay từng lần và phương thức trả nợ là lãi trả hàng tháng, gốc trả hàng tháng/quý. (Nguồn: Thông tin tại Vietbank – PGD Đổ Xuân Hợp)

**2.5 Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng của Ngân hàng TMCP Việt Nam
Thương Tín - PGD Đỗ Xuân Hợp giai đoạn 2020 – 2023:**

2.5.1 Tình hình cho vay của PGD:

Đvt: Triệu đồng

Bảng 2.4: Tình hình cho vay giai đoạn 2020 – 2023

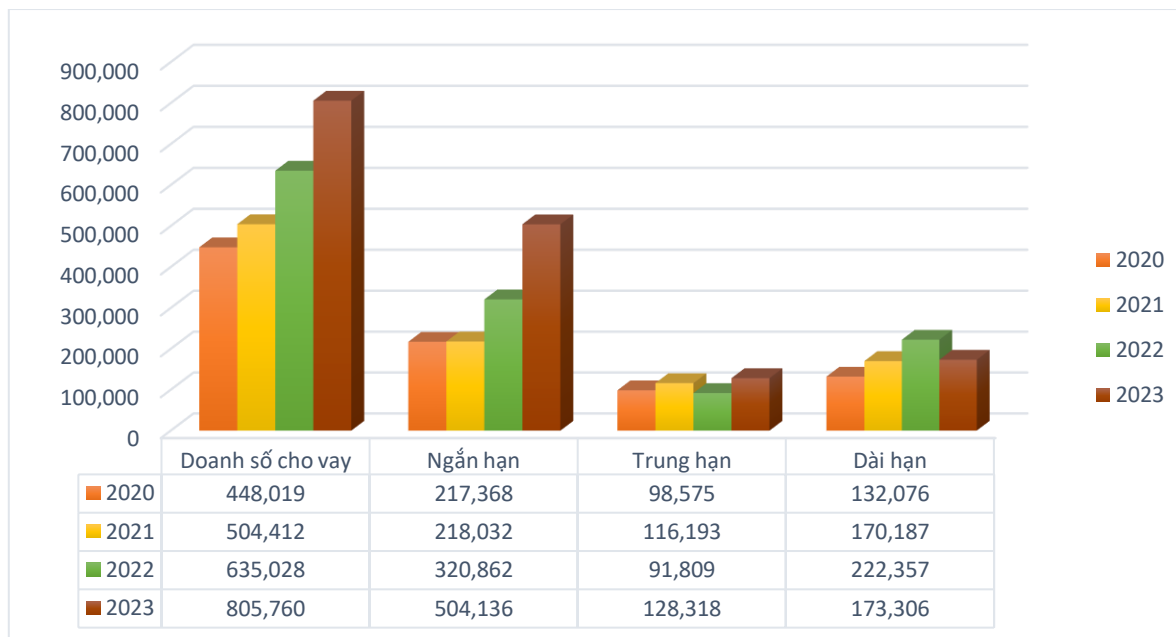
CHỈ TIÊU	2020	2021	2022	2023
Doanh số cho vay	448.019	504.412	635.028	805.760
Ngắn hạn	217.368	218.032	320.862	504.136
Trung hạn	98.575	116.193	91.809	128.318
Dài hạn	132.076	170.187	222.357	173.306

SO SÁNH 2020 - 2021		SO SÁNH 2021 - 2022		SO SÁNH 2022 – 2023	
CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ
56.393	12,59%	130.616	25,89%	170.732	26,89%
664	0,31%	102.830	47,16%	183.274	57,12%
17.618	17,87%	-24.384	-20,99%	36.509	39,77%
38.111	28,86%	52.170	30,65%	-49.051	-22,06%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp)

Từ số liệu trên cho ta thấy, doanh số cho vay của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – PGD Đỗ Xuân Hợp liên tục tăng trong bốn năm. Cụ thể, năm 2020 tổng doanh số cho vay đạt 448.019 triệu đồng. Năm 2021, doanh số cho vay là 504.412 triệu đồng, tăng hơn so với năm 2020 là 56.393 triệu đồng tương ứng với 12,59%. Vào năm 2022, doanh số cho vay tiếp tục tăng đạt 635.028 triệu đồng, so với năm 2021 thì chênh lệch khá cao khoảng 130.616 triệu đồng tương ứng 25.89% so với năm trước. Cuối cùng là năm 2023 thì doanh số cho vay đạt doanh số cao nhất trong tất cả các năm là 805.760 triệu đồng, chênh lệch với năm 2022 khoảng 170.732 triệu đồng tương ứng 26,89% so với năm trước. Qua phân tích cho thấy, nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân ngày càng tăng cao. Bên cạnh đó, Ngân hàng cũng đang tạo điều kiện thuận lợi cho các khách hàng tiếp cận nguồn vốn của Ngân hàng, đẩy

manh khuyến khích khách hàng sử dụng những sản phẩm mới góp phần tích cực vào việc tăng cao doanh số cho vay và quy mô hoạt động của Ngân hàng.



Biểu đồ 2.4: Tình hình cho vay của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp

Về cho vay ngắn hạn: khi nói đến hoạt động cho vay của Ngân hàng thì cho vay ngắn hạn luôn được quan tâm hàng đầu. Vì vậy cho vay ngắn hạn của PGD Đỗ Xuân Hợp chiếm tỷ trọng cao nhất trong 3 danh mục cho vay. Cụ thể năm 2020, số tiền cho vay ngắn hạn là 217.368 triệu đồng. Năm 2021, cho vay ngắn hạn tăng lên 218.032 triệu đồng, cho thấy khoảng chênh lệch là 664 triệu đồng tương ứng 0,31% so với năm 2020. Năm 2022, cho vay ngắn hạn tiếp tục tăng cao đạt 320.862 triệu đồng, tăng khoảng 102.830 triệu đồng so với năm 2021 tương ứng với 47,16%. Đến năm 2023, cho vay ngắn hạn cũng tăng cao và doanh số cao nhất trong tất cả các năm là 504.136 triệu đồng, tăng khoảng 183.274 triệu đồng tương ứng 57,12% so với năm 2022.

Cho vay trung hạn: mục đích nhằm đầu tư vào các tài sản cố định như mua nhà, mua đất.... Tại Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp, hầu hết tỷ lệ cho vay trung hạn đều đứng sau cho vay ngắn hạn. Từ năm 2020, doanh số cho vay trung hạn là 98.575 triệu đồng. Sang năm 2021, cho vay trung hạn đạt 116.193 triệu đồng, so với năm 2020 thì chênh lệch khoảng 17.618 triệu đồng tương ứng với 17,87%. Sang năm 2022, cho vay trung hạn giảm xuống còn 91.809 triệu đồng, giảm khoảng 24.384 triệu đồng tương ứng 20,99% so với năm 2021. Đến năm 2023, số tiền cho vay trung hạn tăng

lại và chiếm cao nhất 128.318 triệu đồng, tăng cao khoảng 36.509 triệu đồng tương ứng 39,77% so với năm 2022.

Cho vay dài hạn: là khoản vay trên 5 năm, các khoản vay này thường dùng để đáp ứng nhu cầu xây dựng nhà, mua xe có quy mô lớn... Vì các khoản vay này có thời hạn khá lâu nên rủi ro rất cao dẫn đến cho vay dài hạn luôn chiếm tỷ lệ cũng tương đối thấp. Cụ thể năm 2020, cho vay dài hạn chiếm 132.076 triệu đồng. Năm 2021, cho vay dài hạn tăng đạt 170.187 triệu đồng, cho thấy năm 2021 tăng 38.111 triệu đồng tương ứng với năm 2020 là 28,86%. Sang năm 2022, cho vay dài hạn tiếp tục tăng đạt 222.357 triệu đồng, so với năm 2021 tăng khoảng 52.170 triệu đồng tương ứng 30,65%. Đến năm 2023, cho vay dài hạn giảm xuống còn 173.306 triệu đồng, giảm khoảng 49.051 triệu đồng tương ứng 22,06% so với năm 2022.

Qua bảng 3.1, có thể thấy tình hình cho vay của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp nhìn chung tăng trưởng, cả 3 danh mục cho vay ngắn hạn, cho vay trung hạn và cho vay dài hạn đều tăng cao. Nhưng do nguồn vốn của Ngân hàng có hạn nên Ngân hàng đã hạn chế cho vay trung hạn và dài hạn để tập trung trong cho vay ngắn hạn. Do đó, ta có thể thấy cho vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao nhất, Ngân hàng cũng đã có những định hướng đúng đắn trong công tác cho vay cũng như quản lý nguồn vốn của Ngân hàng. Mặc khác, PGD đã tạo được lòng tin đối với các khách hàng cũ cũng như các khách hàng mới nên họ giao dịch với Ngân hàng ngày càng nhiều.

2.5.2 Tình hình thu nợ của PGD:

Dvt: Triệu đồng

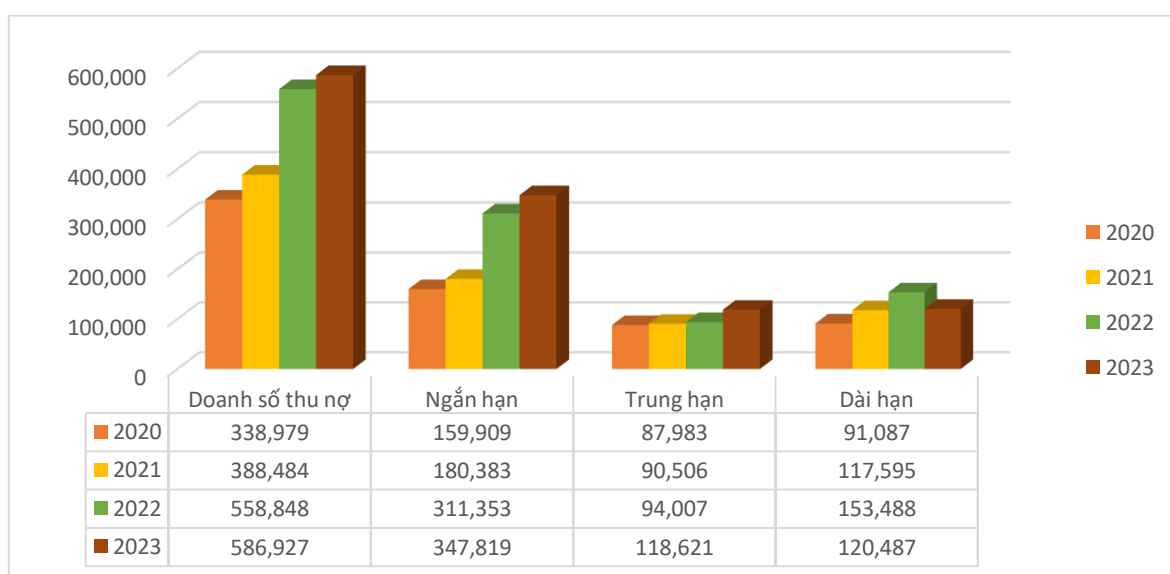
Bảng 2.5: Tình hình thu nợ giai đoạn 2020 – 2023

CHỈ TIÊU	2020	2021	2022	2023
Doanh số thu nợ	338.979	388.484	558.848	586.927
Ngắn hạn	159.909	180.383	311.353	347.819
Trung hạn	87.983	90.506	94.007	118.621
Dài hạn	91.087	117.595	153.488	120.487

SO SÁNH		SO SÁNH		SO SÁNH	
2020 - 2021		2021 - 2022		2022 - 2023	
CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ
49.505	14,60%	170.364	43,85%	28.079	5,02%
20.474	12,80%	130.970	72,61%	36.465	11,71%
2.523	2,87%	3.501	3,87%	24.615	26,18%
26.508	29,10%	35.893	30,52%	-33.001	-21,50%

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank – PGD Đồn Xuân Hợp)

Qua số liệu trên cho thấy, tình hình thu nợ của Ngân hàng ở giai đoạn năm 2020 – năm 2023 liên tục tăng đều. Cụ thể năm 2020, tổng doanh số thu nợ đạt 338.979 triệu đồng. Năm 2021 doanh số thu nợ đạt 388.484 triệu đồng, so với năm 2020 doanh số thu nợ tăng 49.505 triệu đồng tương ứng với 14,60%. Vào năm 2022, doanh số thu nợ tiếp tục tăng lên và đạt 558.848 triệu đồng, tăng 170.364 triệu đồng so với năm 2021 tương ứng với 43,85%. Đặc biệt năm 2023, doanh số thu nợ tăng cao nhất đạt 586.927 triệu đồng, tăng khoảng 28.079 triệu đồng tương ứng 5,02% so với năm trước.



Biểu đồ 2.5: Tình hình thu nợ của Vietbank – PGD Đồn Xuân Hợp

Về doanh số thu nợ ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao nhất và tăng liên tục qua các năm cho thấy một tín hiệu vui từ hoạt động này. Cụ thể năm 2020, doanh số thu nợ ngắn hạn đạt 159.909 triệu đồng. Năm 2021, doanh số thu nợ ngắn hạn tăng đạt 180.383 triệu đồng, chênh lệch khoảng 20.474 triệu đồng tương ứng 12,80% so với năm trước. Vào năm 2022, doanh số thu nợ ngắn hạn của PGD tăng đột biến và đạt mức 311.353

triệu đồng, so với năm 2021 thì khoảng chênh lệch khá cao là 130.970 triệu đồng tương ứng với 72,61%. Năm 2023, doanh số thu nợ ngắn hạn lại tiếp tục tăng cao đạt mức 347.819 triệu đồng, hơn doanh thu năm 2022 là 36.465 triệu đồng, tăng 11,71% so với năm trước.

Doanh số thu nợ trung hạn của PGD tăng liên tục qua các năm cũng đạt doanh số khá cao. Cụ thể năm 2020, doanh số thu nợ trung hạn của VietBank tại PGD Đỗ Xuân Hợp là 87.983 triệu đồng. Năm 2021, doanh số thu nợ trung hạn là 90.506 triệu đồng, tăng 2,87% so với năm 2020, tức là tăng 2.523 triệu đồng. Sang năm 2022, doanh số thu nợ trung hạn của PGD tăng 94.007 triệu đồng, cho thấy chênh lệch với năm 2021 cũng khá cao khoảng 3.501 triệu đồng tương ứng 3,87%. Đến năm 2023, doanh số thu nợ trung hạn chiếm cao nhất là 118.621 triệu đồng, tăng 24.615 triệu đồng so với năm 2022, tương ứng 26,18%.

Cuối cùng, doanh số thu nợ dài hạn của PGD có tăng có giảm qua các năm nhưng nhìn chung là tăng khá cao, cao hơn cả doanh số thu nợ trung hạn. Cụ thể năm 2020, doanh số thu nợ dài hạn đạt 91.087 triệu đồng. Năm 2021, doanh số thu nợ dài hạn tăng khá cao đạt 117.595 triệu đồng, tức là tăng 26.508 triệu đồng so với năm 2020, tương ứng 29,10%. Năm 2022, doanh số thu nợ dài hạn tiếp tục tăng đạt 153.488 triệu đồng, so với năm 2021 thì doanh số thu nợ dài hạn tăng khoảng 35.893 triệu đồng tương ứng với 30,52% so với năm trước. Nhưng đến năm 2023, doanh số thu nợ dài hạn lại giảm còn 120.487 triệu đồng, giảm khoảng 33.001 triệu đồng so với năm 2022, tương ứng giảm 21,50% so với năm trước.

Nhìn chung, tình hình thu nợ đạt được kết quả khá khả quan, là tín hiệu báo trước đáng mừng cho những năm sắp tới. Điều này cho thấy Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp luôn duy trì được sự tăng trưởng ổn định và đảm bảo khả năng thu nợ của Ngân hàng. Ta thấy doanh số thu nợ ngắn hạn đều tăng qua các năm, vì thời hạn ngắn nên khách hàng có thể thanh toán nợ nhanh chóng. Điều này cho thấy công tác thu hồi nợ của PGD trong giai đoạn năm 2020 – năm 2023 tương đối hiệu quả, góp phần vào việc định hướng phát triển của Ngân hàng nói chung và cho vay ngắn hạn nói riêng. Tuy nhiên, đối với doanh số thu nợ trung hạn và dài hạn vẫn còn gặp một số khó khăn nhưng PGD đã cố gắng hạn chế cho vay đối với khách hàng trung hạn và dài hạn,

cũng có thể khách hàng không thanh toán nợ nhanh là do khách hàng gặp một số khó khăn trong công việc.

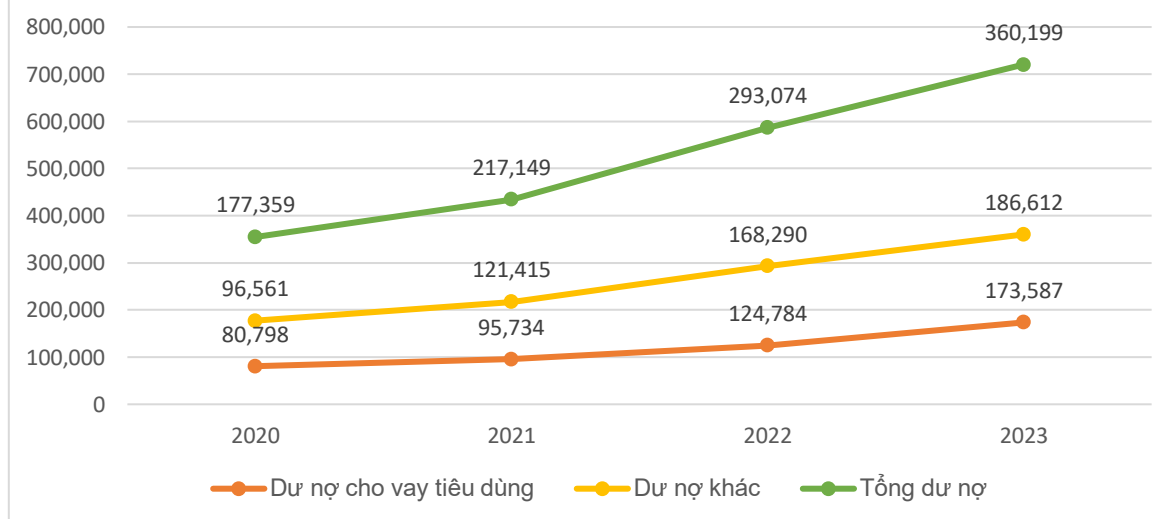
2.5.3 Tình hình dư nợ cho vay của PGD:

Đvt: Triệu đồng

Bảng 2.6: Tình hình dư nợ giai đoạn 2020 – 2023

CHỈ TIÊU	2020	2021	2022	2023
Dư nợ cho vay tiêu dùng	80.798	95.734	124.784	173.587
Dư nợ khác	96.561	121.415	168.290	186.612
Tổng dư nợ	177.359	217.149	293.074	360.199

SO SÁNH		SO SÁNH		SO SÁNH	
2020 - 2021		2021 - 2022		2022 - 2023	
CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ
14.936	18,49%	29.050	30,34%	48.803	39,11%
24.854	25,74%	46.875	38,61%	18.322	10,89%
39.790	22,43%	75.925	34,96%	67.125	22,90%



Biểu đồ 2.6: Tình hình dư nợ của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp)

Nhìn vào bảng 3.3 có thể thấy qua bốn năm từ năm 2020 – năm 2023, ta có thể thấy dư nợ cho vay tiêu dùng qua bốn năm đều tăng. Năm 2020, dư nợ cho vay tiêu dùng là 80.798 triệu đồng. Năm 2021, dư nợ cho vay tiêu dùng tăng đạt 95.734 triệu đồng, tức là tăng 14.936 triệu đồng so với năm 2020, tương ứng 18,49%. Năm

2022, dư nợ cho vay tiêu dùng tiếp tục tăng đạt 124.784 triệu đồng, so với năm 2021 thì dư nợ cho vay tiêu dùng tăng khoảng 29.050 triệu đồng tương ứng 30,34% so với năm trước. Đến năm 2023, dư nợ cho vay tiêu dùng chiếm cao nhất trong các năm là 173.587 triệu đồng, tăng khoảng 48.803 triệu đồng so với năm 2022, tương ứng tăng 39,11% so với năm trước.

Qua đó, cho thấy dư nợ cho vay tiêu dùng ngày càng tăng cao qua các năm thì nền kinh tế cũng ngày càng phát triển. Bên cạnh đó, thì TP.HCM cũng là một trong những thành phố phát triển, đứng đầu cho việc thu hút được nhiều nhà đầu tư dẫn đến mức lương và đời sống của người dân được cải thiện nên nhu cầu tiêu dùng cũng tăng cao. Từ đó, dư nợ vay tiêu dùng càng ngày càng tăng cao.

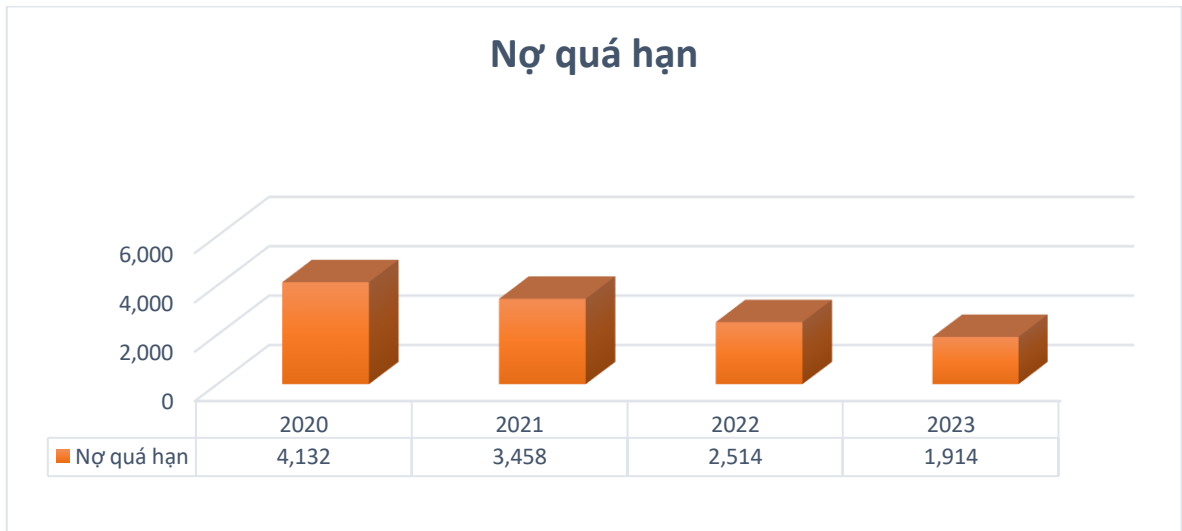
2.5.4 Tình hình nợ quá hạn của PGD:

Đvt: Triệu đồng

Bảng 2.7: Tình hình nợ quá hạn giai đoạn 2020 – 2023

CHỈ TIÊU	2020	2021	2022	2023
Dư nợ cho vay tiêu dùng	80.798	95.734	124.784	173.587
Nợ quá hạn	4.132	3.458	2.514	1.914

SO SÁNH		SO SÁNH		SO SÁNH	
2020 - 2021		2021 - 2022		2022 – 2023	
CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ	CHÊNH LỆCH	TỶ LỆ
14.936	18,49%	29.050	30,34%	48.803	39,11%
-674	-16,31%	-943	-27,29%	-600	-23,86%



Biểu đồ 2.7: Tình hình nợ quá hạn của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp
(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp)

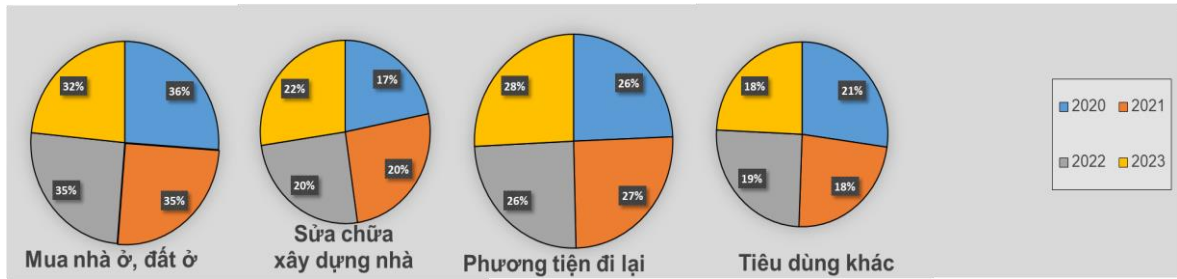
Từ bảng 3.4, có thể nói Ngân hàng đã đạt được một thành tích rất tốt trong việc giảm tỷ lệ nợ quá hạn. Cụ thể năm 2020, nợ quá hạn của Vietbank tại PGD Đỗ Xuân Hợp là 4.132 triệu đồng. Năm 2021, nợ quá hạn là 3.458 triệu đồng, giảm 16,31% so với năm 2020, tức là giảm 674 triệu đồng. Sang năm 2022, nợ quá hạn của PGD tiếp tục giảm còn 2.514 triệu đồng, cho thấy chênh lệch với năm 2021 cũng khá cao khoảng 943 triệu đồng tương ứng giảm 27,29%. Đến năm 2023, nợ quá hạn giảm mạnh còn 1.914 triệu đồng, giảm 600 triệu đồng so với năm 2022, tương ứng giảm 23,86% so với năm trước. Qua đây, chúng tôi công tác thẩm định khách hàng trước khi cho vay cũng như trong quá trình theo dõi khách hàng vay chặt chẽ của nhân viên tín dụng đã góp phần tích cực vào việc thu nợ của khách hàng.

2.5.5 Tình hình các sản phẩm cho vay trên dư nợ cho vay tiêu dùng:

Đvt: Triệu đồng

Bảng 2.8: Tình hình các sản phẩm cho vay giai đoạn 2020 – 2023

CHỈ TIÊU	2020		2021		2022		2023	
	SỐ TIỀN	TỶ LỆ	SỐ TIỀN	TỶ LỆ	SỐ TIỀN	TỶ LỆ	SỐ TIỀN	TỶ LỆ
Dư nợ cho vay tiêu dùng	80.798	100%	95.734	100%	124.784	100%	173.587	100%
Mua nhà ở, đất ở	28.976	36%	33.104	35%	43.309	35%	55.858	32%
Sửa chữa, xây dựng nhà	13.946	17%	19.595	20%	24.611	20%	37.575	22%
Phương tiện đi lại	21.173	26%	26.032	27%	33.028	26%	48.169	28%
Tiêu dùng khác	16.703	21%	17.003	18%	23.835	19%	31.985	18%



Biểu đồ 2.8: Cơ cấu các sản phẩm cho vay của Vietbank – PGD Đổ Xuân Hợp
(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank – PGD Đổ Xuân Hợp)

Qua bảng số liệu và hình trên, có thể thấy được cơ cấu cho vay tiêu dùng theo mục đích sử dụng vốn của Vietbank – PGD Đổ Xuân Hợp thay đổi liên tục và ở tất cả sản phẩm đều có xu hướng tăng. Điều này có thể thấy rõ nhất nhu cầu sử dụng vốn vay của khách hàng cá nhân ở Vietbank là dùng để mua nhà ở và đất ở, sửa chữa và xây dựng nhà, phương tiện đi lại, cuối cùng là tiêu dùng khác. Trong suốt giai đoạn 2020 – 2023, hoạt động cho vay tiêu dùng luôn tăng trưởng không ngừng qua các năm.

Hiện nay khách hàng vay tiêu dùng ở Vietbank – PGD Đổ Xuân Hợp chủ yếu là để mua nhà ở, đất ở. Cụ thể năm 2020, vay mua nhà ở và đất ở là 28.976 triệu đồng chiếm 36% trong tổng cho vay tiêu dùng, đến năm 2021 doanh số tăng 33.104 triệu đồng nhưng tỷ trọng giảm chỉ chiếm 35%. Sang năm 2022, doanh số vẫn tiếp tục tăng cao là 43.309 triệu đồng và tỷ trọng vẫn chiếm 35% và năm 2023 tỷ trọng chỉ còn 32%. Tiếp đến cho vay sửa chữa và xây dựng nhà thì doanh số lại cũng tăng liên tục, về doanh số năm 2020 là 13.946 triệu đồng chiếm 17%, đến năm 2021 doanh số tăng đạt 19.595 triệu đồng chiếm 20%. Khi đến năm 2022 doanh số lại tiếp tục tăng đạt 24.611 triệu đồng chiếm 20% trong tổng cho vay tiêu dùng nhưng đến năm 2023 thì doanh số tăng mạnh đạt 37.575 triệu đồng chiếm 22%. Còn về vay mua sắm phương tiện đi lại thì nhìn chung là vẫn còn tăng qua các năm. Cụ thể năm 2020, doanh số đạt 21.173 triệu đồng chiếm 26% đến năm 2021 tiếp tục tăng 26.032 triệu đồng và chiếm tỷ lệ 27%. Đến năm 2022, doanh số tăng đạt 33.028 triệu đồng chiếm 26% tăng cũng không đáng kể với những năm trước đó. Sang năm 2023, doanh số tăng mạnh đạt 48.169 triệu đồng và chiếm 28% trên tổng cho vay tiêu dùng.

Qua đó cho thấy cơ cấu cho vay của Ngân hàng chưa hợp lý, khoảng cách giữa các loại cho vay tiêu dùng còn chênh lệch nhau khá lớn. Nhu cầu cho vay mua nhà ở và đất ở hiện tại rất cao song doanh số cho vay trong lĩnh vực này lại cũng cao không

kém, Ngân hàng cho vay chủ yếu là sửa chữa và xây dựng nhà còn nhiều hạn chế, vì giá nguyên vật liệu xây dựng tăng cao làm ảnh hưởng đến tiến độ thực hiện công trình hoặc nguồn cung nhà ở tại các địa phương còn khan hiếm nên dẫn đến nhiều khách hàng không muốn vay tiêu dùng về sửa chữa và xây dựng nhà ở là vậy. Ngoài ra, do hoạt động cho vay các phương tiện đi lại trong thời gian này còn chứa rất nhiều bất cập. Tuy nhiên trong tương lai Ngân hàng sẽ mở rộng thêm nhiều các sản phẩm tiêu dùng để có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng về mọi mặt và có thể nâng cao được năng lực cạnh tranh với các Ngân hàng khác trên cùng địa bàn.

2.5.6 Vòng quay vốn tín dụng:

Đvt: Triệu đồng

Bảng 2.9: Vòng quay vốn tín dụng giai đoạn 2020 – 2023

CHỈ TIÊU	2020	2021	2022	2023
Doanh số thu nợ	338.979	388.484	558.848	586.927
Tổng dư nợ	177.359	217.149	293.074	360.199
Vòng quay vốn tín dụng	1,9113	1,7890	1,9068	1,6295

(Nguồn: Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của Vietbank – PGD Đổ Xuân Hợp)

Vòng quay vốn tín dụng của Vietbank – PGD Đổ Xuân Hợp giai đoạn 2020 – 2023 tăng trưởng không đều qua các năm, lần lượt là năm 2020 đạt 1,9113 vòng nhưng lại giảm xuống còn 1,7890 vòng vào năm 2021; đến năm 2022 tăng lên lại 1,9068 vòng nhưng khi đến năm 2023 thì giảm xuống còn 1,6295 vòng. Qua đó, cho thấy việc tăng trưởng luân chuyển vốn của Ngân hàng tăng không mạnh và không hiệu quả. Do sự tăng giảm không ổn định nên Ngân hàng cần chú trọng hơn đến công tác thu hồi vốn bằng cách quan tâm đến công tác cho vay, thực hiện cho vay đúng quy trình và thẩm định khi cho vay để nâng cao hiệu quả sử dụng vốn.

2.6 Đánh giá chung về những thành tựu đạt được và những hạn chế tại Ngân Hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – PGD Đổ Xuân Hợp

2.6.1 Những thành tựu đạt được:

Thứ nhất, về cơ bản thì Vietbank – PGD Đổ Xuân Hợp đã hoàn thành tốt các kế hoạch hoạt động kinh doanh đã đặt ra như chú trọng tập trung tăng trưởng dư nợ phát triển kinh tế theo định hướng Ngân hàng Nhà nước, đạt được mức tăng trưởng khá ấn tượng nhờ vào cơ cấu khách hàng và đặc biệt là chiến lược chăm sóc khách hàng hiệu quả.

Thứ hai, vấn đề về chất lượng tài sản và độ an toàn trong cho vay được Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp cũng rất chú trọng công tác kiểm tra, xét duyệt trước khi quyết định cho vay. Theo dõi chặt chẽ tình hình sử dụng vốn và tài chính của khách hàng để phát hiện sớm và điều chỉnh các dấu hiệu rủi ro, đặc biệt với các khoản vay trung và dài hạn. Nhờ vậy mà chất lượng cho vay tiêu dùng được cải thiện thông qua kiểm tra và giám sát hiệu quả, đồng thời mở rộng tín dụng và tăng vòng quay vốn tín dụng. Vietbank cũng có chiến lược phân tán rủi ro tín dụng bằng cách đa dạng hóa đối tượng vay và loại hình cho vay. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro tín dụng chung của Ngân hàng và tăng cường sự ổn định tài chính.

Thứ ba, về chiến lược phát triển nguồn nhân lực, Vietbank luôn chú trọng các chính sách đào tạo và thu hút nhân tài. Đội ngũ cán bộ có chuyên môn, tinh thần trách nhiệm cao trong công việc. Ngoài ra, đơn vị còn thường xuyên tổ chức các chương trình dã ngoại nhằm gắn kết và tạo sự thấu hiểu giữa đội ngũ cán bộ. Ngân hàng có Trung tâm học tập là công trình đầu tư theo chuẩn quốc tế với không gian thoáng đãng và trang bị công nghệ hiện đại, từ đó tạo ra một môi trường tiện nghi cho quá trình học tập và đào tạo chuyên sâu nghiệp vụ của đội ngũ cán bộ.

2.6.2 Những hạn chế:

Mặc dù trong những năm qua vẫn tăng trưởng mạnh, hoạt động cho vay tiêu dùng cá nhân vẫn chưa thực sự tương xứng với tiềm năng của PGD, thể hiện qua các chỉ tiêu:

- Thứ nhất, quy mô cho vay tiêu dùng

Về quy mô cho vay tiêu dùng còn nhỏ bé, dư nợ và tỷ trọng cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ còn thấp, chưa tương xứng với tiềm năng của PGD cũng như thị trường. Theo phân tích ở trên ta thấy mặc dù dư nợ cho vay tiêu dùng qua các năm đều có sự tăng trưởng về số tuyệt đối, tuy nhiên tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng/tổng dư nợ của PGD còn thấp trong khi nhu cầu cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân trên địa bàn ngày càng tăng cao.

- Thứ hai, quy trình cấp tín dụng

Về quy trình cấp tín dụng của Vietbank vẫn còn khá phức tạp, nhiều giai đoạn trong quy trình yêu cầu nhiều giấy tờ nên đôi khi làm tốn nhiều thời gian cho khách hàng. Hạn chế trên xuất phát từ việc khách hàng cung cấp những nguồn thông tin

mang tính một chiều và không đầy đủ, từ đó gây khó khăn trong việc thẩm định hồ sơ cấp tín dụng dẫn đến kéo dài thêm thời gian xác minh thông tin của khách hàng.

- Thứ ba, sản phẩm cho vay tiêu dùng

Sản phẩm cho vay tiêu dùng tuy đa dạng và phong phú nhưng chưa có sản phẩm nổi trội và đặc trưng riêng cho dòng sản phẩm cho vay tiêu dùng của Vietbank. Cũng như các Ngân hàng khác, Vietbank chỉ phát triển mạnh ở các sản phẩm lâu đời như: cho vay sửa chữa nhà ở; mua phương tiện đi lại, cho vay du học, cho vay xuất khẩu lao động.... Do đó, chưa thể đáp ứng được hết các nhu cầu của người dân hiện nay nên Vietbank cần có chiến lược marketing sáng tạo để thu hút được khách hàng đến với Ngân hàng hơn.

- Thứ tư, công tác chăm sóc khách hàng

Mặc dù Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp đã áp dụng chính sách chăm sóc khách hàng nhưng hiệu quả của các chính sách này vẫn chưa cao. Các vấn đề chính cần lưu ý bao gồm: Một số khách hàng tiềm năng vẫn chưa biết đến Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp. Điều này chỉ ra rằng việc triển khai chính sách chăm sóc khách hàng còn thiếu hiệu quả và cần cải thiện. Đặc biệt các chuyên viên tín dụng chưa thực sự chủ động trong việc tìm kiếm khách hàng mới. Họ thường chỉ tiếp xúc với khách hàng hiện tại hoặc khách hàng chủ động đến ngân hàng, chưa linh hoạt trong việc mở rộng mạng lưới khách hàng. Còn trong quy trình cho vay tiêu dùng hiện tại chưa được tối ưu hóa để thu hút và phục vụ các khách hàng tiềm năng. Sự thiếu linh hoạt và năng động trong công việc của chuyên viên tín dụng có thể hạn chế khả năng tiếp cận và mở rộng cơ sở khách hàng. Và cuối cùng khi chính sách chăm sóc khách hàng không được áp dụng triệt để, khách hàng có thể cảm thấy không được quan tâm và coi trọng. Điều này ảnh hưởng tiêu cực đến sự gắn bó lâu dài với ngân hàng và có thể gây khó khăn trong việc duy trì mối quan hệ với khách hàng cũ cũng như tìm kiếm khách hàng mới.

2.6.3 Nguyên nhân hạn chế:

- Nguyên nhân chủ quan

Một là, nguồn nhân lực

Mặc dù Ngân hàng có chiến lược phát triển nguồn nhân lực nhưng số lượng nguồn nhân lực ở PGD Đỗ Xuân Hợp còn khá hạn chế không đáp ứng đủ nhu cầu và khối

lượng công việc của PGD. Một cán bộ tín dụng phải đảm nhiệm nhiều nghiệp vụ khác nhau, gây khó khăn trong việc quản lý và xử lý các khoản vay và việc thiếu chuyên môn hóa làm giảm hiệu quả trong thẩm định và thu hồi nợ, ảnh hưởng đến khả năng xử lý các khoản vay quy mô lớn và nâng cao chất lượng dịch vụ.

Hai là, hoạt động marketing chưa được đẩy mạnh

Nhìn chung hoạt động marketing ở PGD còn thụ động, yếu kém và chưa có chiến lược rõ ràng chủ yếu dựa vào các công cụ có sẵn từ Vietbank mà chưa có chiến lược phát triển riêng biệt. Hiện tại, khách hàng chủ yếu là những người đã gắn bó lâu năm với Ngân hàng hoặc được giới thiệu bởi người thân, bạn bè. Việc tìm kiếm khách hàng mới chưa được chú trọng và thực hiện hiệu quả.

Ba là, sản phẩm không có sự đa dạng và chưa thu hút đối với khách hàng

Sản phẩm cho vay tiêu dùng hiện tại của PGD còn đơn giản và thiếu sự khác biệt so với các Ngân hàng khác, không đủ để thu hút khách hàng mới. Bên cạnh đó, lãi suất cho vay tiêu dùng của PGD thường cao hơn so với các loại hình cho vay khác và mức lãi suất này có thể làm giảm sự hấp dẫn đối với khách hàng.

Ngoài ra, khách hàng chưa nhận được nhiều tiện ích khi đến với Ngân hàng từ dịch vụ cho vay tiêu dùng, mối quan hệ với Ngân hàng chỉ giới hạn ở việc vay tiền và thanh toán nợ.

- Nguyên nhân khách quan
 - Môi trường kinh tế

Trong giai đoạn 2020 - 2023, tình hình kinh tế có nhiều biến động phức tạp, cùng với đại dịch Covid-19 và biến đổi khí hậu, ảnh hưởng nghiêm trọng đến sự tăng trưởng kinh tế. Chưa bao giờ trong lịch sử nhiều quốc gia trải qua cuộc khủng hoảng kép về kinh tế, chính trị và y tế, gây thiệt hại nặng nề về cả kinh tế và xã hội. Làm bất động sản đóng băng, tỷ giá vàng lên cao, xăng chạm ngưỡng mức cao nhất trong các năm, lãi suất liên tục biến động, chỉ số giá tiêu dùng tăng cao, hàng loạt các DN phá sản,... Điều đó đã phần nào ảnh hưởng đến hoạt động tiêu dùng của người dân cũng như ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của NHTM.

- Môi trường pháp lý

Hiện tại, có nhiều vấn đề pháp lý liên quan đến hoạt động cho vay tiêu dùng, bao gồm quy định về hợp đồng vay, quyền và nghĩa vụ của các bên, cũng như việc thực

thi các cam kết. Tuy nhiên, hệ thống các văn bản quy phạm pháp luật hiện hành về cho vay tiêu dùng còn chưa đầy đủ và rõ ràng, dẫn đến khó khăn trong việc áp dụng và xử lý các vấn đề phát sinh. Do đó, các Ngân hàng cũng chưa mạnh dạn phát triển sâu về cho vay tiêu dùng. Tất cả những vấn đề trên đều ảnh hưởng tới doanh số cho vay tiêu dùng của Ngân hàng.

– Môi trường cạnh tranh

Sau khi Việt Nam gia nhập WTO, hàng loạt Ngân hàng cổ phần đã ra đời và hoạt động hiệu quả. Điều này đã tạo ra một môi trường cạnh tranh mạnh mẽ trong lĩnh vực tài chính, đặc biệt là cho vay tiêu dùng. Các Ngân hàng cổ phần như Sacombank, Techcombank, ACB.... có hoạt động cho vay tiêu dùng phát triển mạnh mẽ. Họ thường xuyên tung ra sản phẩm mới và các chương trình khuyến mãi hấp dẫn để thu hút khách hàng. Bên cạnh đó, các Ngân hàng thường có danh mục sản phẩm cho vay tiêu dùng rất đa dạng, đáp ứng nhiều nhu cầu khác nhau của khách hàng. Điều này cho phép họ tạo ra sự khác biệt rõ rệt so với các Ngân hàng khác. Và các Ngân hàng này không bị ràng buộc bởi nhiều chính sách hạn chế, nên có thể linh hoạt hơn trong việc thiết kế sản phẩm và các chương trình khuyến mãi. Điều này tạo ra sự cạnh tranh lớn đối với PGD Đỗ Xuân Hợp trong việc phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng. Để cạnh tranh hiệu quả, PGD Đỗ Xuân Hợp cần phải cập nhật và điều chỉnh các sản phẩm và dịch vụ cho vay tiêu dùng của mình để đáp ứng nhu cầu thị trường.

CHƯƠNG 3: MỤC TIÊU, ĐỊNH HƯỚNG VÀ GIẢI PHÁP

3.1 Mục tiêu cho vay tiêu dùng tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – PGD Đỗ Xuân Hợp trong 5 năm tiếp theo

Mục tiêu trong những năm này của Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín – PGD Đỗ Xuân Hợp là áp dụng công nghệ trong xây dựng và triển khai nhiều sản phẩm cho vay tiêu dùng đến với khách hàng, Ngân hàng sẽ đẩy mạnh hoạt động cho vay tiêu dùng để tăng dư nợ cho khách hàng, sử dụng công cụ hỗ trợ và quy trình tiêu chuẩn hóa để giảm thiểu yếu tố chủ quan trong công tác thẩm định tín dụng, giảm áp lực tác nghiệp bằng cách phân chia công việc rõ ràng và chuyên môn hóa các nhiệm vụ liên quan đến bán hàng và thẩm định tín dụng, cuối cùng là rút ngắn thời gian xử lý và giảm số lượng thủ tục cần thiết lại.

3.2 Định hướng phát triển cho vay tiêu dùng

Những năm gần đây Vietbank – PGD Đỗ Xuân Hợp đang có xu hướng phát triển khá tốt đó là nhờ việc bám sát và thực hiện chủ trương do Ngân hàng TMCP đặt ra. Trong 5 năm này, Vietbank sẽ tập trung phát triển đa dạng và đầy đủ tất cả các sản phẩm cho vay khách hàng cá nhân để có thể đáp ứng tối đa nhu cầu của khách hàng. Nhưng Vietbank có lựa chọn tập trung phát triển một số sản phẩm chiến lược như: cho vay mua, sửa chữa nhà, đất nền; cho vay mua căn hộ, đất dự án; cho vay mua ô tô.

Về việc kiểm soát rủi ro: Vietbank định hướng phát triển chiều rộng nhưng cũng phải đi đôi với phát triển chiều sâu, giữ tỷ lệ nợ quá hạn cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân trên tổng dư nợ tín dụng ở mức dưới 1%.

Cuối cùng, về sản phẩm tín dụng: Ngân hàng sẽ cung cấp một danh mục sản phẩm tín dụng đa dạng và hấp dẫn, đáp ứng nhu cầu của từng đối tượng khách hàng. Đối với cải tiến chất lượng và tiện ích của các sản phẩm tín dụng truyền thống thì Ngân hàng thông qua việc đơn giản hóa quy trình nghiệp vụ và thủ tục giao dịch với một môi trường giao dịch thân thiện, vui vẻ để nâng cao trải nghiệm của khách hàng. Ngân hàng đã phát triển và cung cấp các sản phẩm tín dụng hiện đại để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Ngân hàng còn cung cấp thêm ứng dụng công nghệ hiện đại để cung cấp các sản phẩm dịch vụ tài chính cá nhân trọn gói, tạo thuận lợi cho khách hàng.

3.3 Các giải pháp

Để khắc phục những tồn tại ở chương 2, em có đề xuất một số giải pháp cụ thể như:

3.3.1 Tăng cường hoạt động marketing:

Ngày nay marketing đã trở thành một xu hướng phát triển trong kinh doanh Ngân hàng hiện đại và ngày càng trở nên quan trọng, được xem là chìa khóa thành công trong nền kinh tế thị trường. Do đó, PGD chủ yếu tập trung vào các hoạt động quảng cáo trên các phương tiện truyền thông; còn các hoạt động nghiên cứu thị trường, khách hàng,... còn mờ nhạt. Để phát huy hết hiệu quả của công tác marketing, Vietbank cần có một đội ngũ quản lý có tư duy kinh doanh mới, lấy quan điểm marketing làm chủ đạo, nghiên cứu thị trường và tìm kiếm khách hàng kỹ lưỡng, từ đó thực sự nắm bắt được nhu cầu của khách hàng, thay đổi của thị trường nhằm đưa ra những chính sách linh hoạt hướng đến mục tiêu trong tương lai của Ngân hàng.

Chẳng hạn như hiện nay, Vietbank nên tổ chức những buổi hội thảo gặp mặt các khách hàng của mình, kết hợp lắng nghe ý kiến của khách hàng về các sản phẩm và sẵn tiện giới thiệu các sản phẩm mới của Ngân hàng đến với các khách hàng mới lẫn khách hàng cũ; xây dựng chương trình khuyến mãi hấp dẫn như đưa ra các ưu đãi về lãi suất thấp hơn, miễn phí phí dịch vụ trong thời gian đầu, hoặc tặng quà khi vay để thu hút khách hàng mới cũng như các khách hàng cũ; Vietbank có thể tận dụng các kênh truyền thông số như mạng xã hội, email marketing và quảng cáo trực tuyến để tiếp cận và tương tác với khách hàng tiềm năng cũng như chạy các chiến dịch quảng cáo có mục tiêu cụ thể để tối ưu hóa chi phí....

Qua đó, sẽ giúp cho khách hàng luôn nhớ về thương hiệu của Vietbank và cũng nâng cao được hình ảnh của Ngân hàng.

3.3.2 Đơn giản hóa các thủ tục cho vay tiêu dùng:

Thủ tục cho vay hiện tại quá phức tạp và không linh hoạt, gây e ngại cho khách hàng, đặc biệt là khi vay những khoản vốn nhỏ. Chính vì vậy, PGD cần phải đơn giản hóa các thủ tục cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng để quá trình cho vay tiêu dùng diễn ra thuận lợi.

Đơn giản hóa thủ tục bằng cách như sử dụng công nghệ số để tự động hóa quy trình xét duyệt, giúp rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ và giảm thiểu các sai sót, khách hàng có thể nộp hồ sơ và theo dõi tiến trình trực tuyến; giảm bớt các loại giấy tờ

không cần thiết, chỉ yêu cầu các tài liệu quan trọng như căn cước công dân, hợp đồng lao động, và sao kê tài khoản Ngân hàng và Ngân hàng hãy chấp nhận bản điện tử của các tài liệu này.... Tuy nhiên, đơn giản hóa phải đi kèm với nâng cao năng lực thẩm định cũng như chất lượng vốn vay để quá trình đơn giản hóa thủ tục được thực hiện mang lại hiệu quả lớn nhất và tốt nhất, tránh được rủi ro tín dụng.

3.3.3 Đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng:

Đây là một chiến lược quan trọng nhằm tăng cường khả năng tiếp cận và thu hút nhiều đối tượng khách hàng hơn. Để đạt được điều này, các Ngân hàng cần mở rộng danh mục sản phẩm và dịch vụ, đặc biệt là các dịch vụ phi tín dụng để giúp tăng sự tiện ích và trải nghiệm của khách hàng.

Việc đẩy mạnh phát triển các sản phẩm phi tín dụng như Mobile banking, Internet banking, online tiền gửi, tiền vay...tiến hành nghiên cứu và sớm đưa vào hệ thống thẻ ATM, thẻ tín dụng và các loại thẻ khác. Dịch vụ thanh toán tiện ích như: dịch vụ thanh toán lương qua Ngân hàng, dịch vụ thanh toán tiền điện, nước, điện thoại, truyền hình cáp qua thẻ Ngân hàng... Các tiện ích này giúp Ngân hàng tạo sự tiện lợi và dễ dàng cho khách hàng trong việc quản lý tài chính cá nhân hàng ngày. Các sản phẩm, dịch vụ phi tín dụng càng đa dạng, tiện ích sẽ thu hút được nhiều khách hàng, đặc biệt thu hút được nhiều khách hàng cá nhân vay tiêu dùng.

Còn về mở rộng đối tượng cho vay thì Ngân hàng nên tập trung vào nhóm khách hàng có thu nhập ổn định như cán bộ công chức, nhân viên văn phòng, công nhân viên chức. Những đối tượng này có khả năng trả nợ cao và ít rủi ro, từ đó Ngân hàng có thể phát triển thêm nhiều sản phẩm cho vay tiêu dùng như:

- Cho vay cưới hỏi: Hỗ trợ tài chính cho khách hàng trong các sự kiện quan trọng như đám cưới, giúp khách hàng giải quyết chi phí mà không lo ngại về vốn.
- Cho vay du lịch: Khách hàng có thể vay tiền để thực hiện các chuyến đi du lịch trong và ngoài nước, tạo ra trải nghiệm mới mẻ mà không cần phải chờ đến khi có đủ tiền. cán bộ công nhân viên chức có thu nhập ổn định. Đi theo đó là các dịch vụ cho vay cưới hỏi, đi du lịch, chữa bệnh...

- Cho vay chữa bệnh: Hỗ trợ vay vốn để thanh toán các chi phí y tế khi gặp khó khăn, giúp khách hàng giảm bớt gánh nặng tài chính trong tình huống khẩn cấp.

Việc đa dạng hóa sản phẩm cho vay tiêu dùng và mở rộng dịch vụ phi tín dụng sẽ giúp Ngân hàng không chỉ thu hút được nhiều khách hàng mới mà còn giữ chân được khách hàng hiện tại. Sự phát triển của các dịch vụ này cũng là một phần quan trọng để Ngân hàng cạnh tranh mạnh mẽ hơn trên thị trường tài chính ngày càng khốc liệt.

3.3.4 Tăng cường công tác chăm sóc khách hàng:

Chăm sóc khách hàng chưa bao giờ là một việc dễ dàng trong bất kỳ hoạt động kinh doanh nào, bởi rất khó chiều lòng được toàn bộ khách hàng khi sử dụng dịch vụ của Ngân hàng. Điều đó vừa là thách thức nhưng cũng lại là cơ hội cho các Ngân hàng có đội ngũ chăm sóc khách hàng tốt. Chăm sóc khách hàng tốt không chỉ là chăm sóc khách hàng trước và trong khi vay mà còn là chế độ hậu mãi và phục vụ khi khách hàng xảy ra vấn đề. Từ đó, Ngân hàng sẽ giữ được các khách hàng thân thiết và lâu năm, cũng như thu hút thêm được các khách hàng tiềm năng mới.

Đối với các khách hàng thân thiết và lâu năm, Ngân hàng nên thường xuyên hỏi thăm và chăm sóc đặc biệt, ví dụ như: gọi điện chúc mừng sinh nhật khách hàng, nhắn tin hỏi thăm hằng tháng, tặng quà vào các dịp lễ Tết, ...

Đối với các khách hàng đã sử dụng dịch vụ bên ngân hàng nhưng chưa trở thành khách hàng thân thiết thì CVKH phải thường xuyên gọi điện hỏi thăm, trò chuyện và kết bạn với khách để tạo sự thân thiết và lòng tin. Từ đó, những khách hàng này sẽ có thiện cảm với Ngân hàng và dần dần sử dụng dịch vụ của Ngân hàng nhiều hơn.

KẾT LUẬN

Trong quá trình thực hiện đề tài "Nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Đỗ Xuân Hợp - Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín giai đoạn 2020 - 2023", em đã tiến hành nghiên cứu sâu sắc về các khía cạnh quan trọng của hoạt động cho vay tiêu dùng trong Ngân hàng.

Từ việc phân tích dữ liệu thống kê, em đã có cái nhìn toàn diện về quy trình cho vay tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín – PGD Đỗ Xuân Hợp. Em đã thấy rằng sự chăm sóc khách hàng và quản lý rủi ro được đặt lên hàng đầu, và Ngân hàng đã đạt được nhiều thành công trong việc duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng và giảm thiểu rủi ro vay nợ.

Tuy nhiên, cũng có những thách thức mà Ngân hàng cần phải đối mặt, bao gồm sự cạnh tranh gay gắt từ các Ngân hàng khác, khủng hoảng kinh tế sau đại dịch Covid 19, sự biến đổi trong hành vi tiêu dùng của khách hàng và các vấn đề liên quan đến quản lý dữ liệu và công nghệ thông tin.

Để tiếp tục phát triển và duy trì vị thế cạnh tranh, chúng tôi đề xuất Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín – PGD Đỗ Xuân Hợp tăng cường các biện pháp quảng bá thương hiệu và nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua các dịch vụ số và tiện ích khác nhau. Đồng thời, cần có sự đầu tư mạnh mẽ vào công nghệ thông tin và phát triển nhân sự để đáp ứng được sự biến đổi nhanh chóng của thị trường và nhu cầu của khách hàng.

Tóm lại, việc nâng cao hoạt động cho vay tiêu dùng tại PGD Đỗ Xuân Hợp - Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín đã cung cấp cái nhìn sâu sắc về các thách thức và cơ hội trong lĩnh vực này. Em tin rằng với sự nỗ lực và cam kết, Ngân hàng có thể tiếp tục phát triển và cung cấp các dịch vụ tài chính chất lượng cao cho cộng đồng.

GIẤY ĐỀ NGHỊ CẤP TÍN DỤNG
(áp dụng đối với Khách hàng cá nhân)

1. Thông tin pháp lý của Bên vay

Họ và tên khách hàng		
Ngày sinh	05/07/1987	
Số CMND/Hộ chiếu		
Hộ khẩu thường trú		
Điện thoại	Di động :	Cố định
Địa chỉ hiện tại		
Nghề nghiệp/Công việc	Chủ doanh nghiệp: Công ty CP ĐT-XD và thương mại Thành Vương	
Họ tên vợ hoặc chồng (nếu có)		
Số CMND/Hộ chiếu		
Hộ khẩu thường trú		
Địa chỉ hiện tại	200/...	
Nghề nghiệp/Công việc	Chủ doanh nghiệp: Công ty CP ĐT-XD và thương mại Thành Vương	

2. Thông tin vay vốn

Tôi /chúng tôi đề nghị Vietbank cấp tín dụng với các nội dung cụ thể như sau:

I. Các hình thức cấp tín dụng	
1. Vay vốn	
<input checked="" type="checkbox"/> Vay từng lần	Số tiền: 2,600,000,000 đồng . Mục đích: Mua bất động sản. Thời hạn: 180 tháng

3. Phương thức giải ngân: chuyển khoản /tiền mặt

4. Phương thức trả nợ

Phương thức trả nợ lãi	<input checked="" type="checkbox"/> Hàng tháng	<input type="checkbox"/> Khác (vui lòng mô tả)
Phương thức trả nợ gốc	<input checked="" type="checkbox"/> Hàng tháng <input type="checkbox"/> 3 tháng/lần <input type="checkbox"/> Cuối kỳ	<input type="checkbox"/> Khác (vui lòng mô tả)
Nguồn trả nợ	Kinh doanh	
Gốc dự kiến trả mỗi kỳ (áp dụng đối với vay trả góp)	14,444,000 đồng/tháng	

5. Thông tin tài sản đảm bảo

(Handwritten signatures)

Tên tài sản bảo đảm ⁽¹⁾	Tên chủ sở hữu	Mối quan hệ của chủ sở hữu TSBD và khách hàng vay vốn	Tài sản hiện có đang bảo đảm cho nghĩa vụ vay vốn nào không? ⁽²⁾
		Chính chủ sở hữu	<input type="checkbox"/> Đang bảo đảm <input checked="" type="checkbox"/> Không

6. Nhu cầu sử dụng các sản phẩm dịch vụ khác của Vietbank:

Sản phẩm	Sử dụng	Nội dung
Tiền gửi	Ghi rõ tên sản phẩm	
Thanh toán quốc tế		

7. Cam kết của Bên vay và Chủ sở hữu TSBD

Tôi/Chúng tôi xin cam kết:

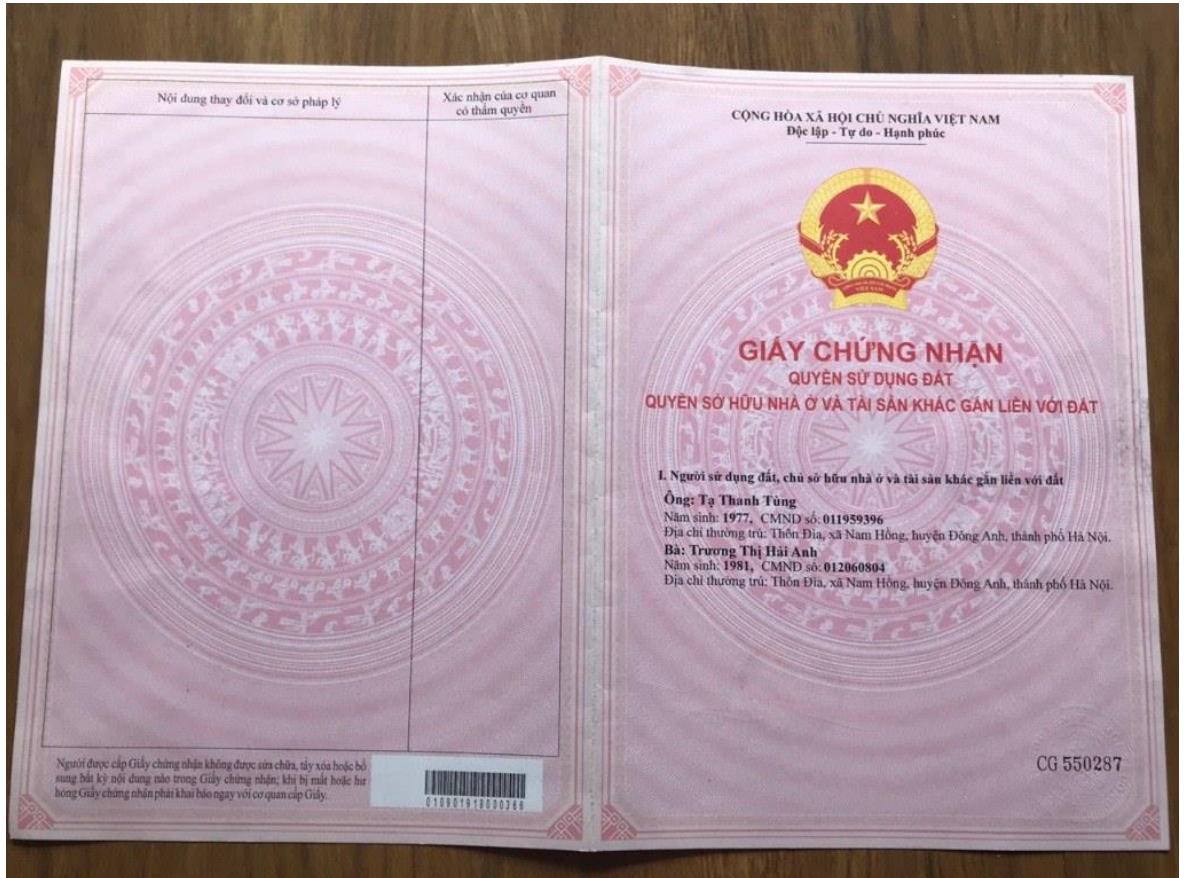
- Tất cả các thông tin trong Giấy đề nghị cấp tín dụng này và tất cả các giấy tờ mà Tôi/Chúng tôi cung cấp cho Ngân hàng là đầy đủ, chính xác, hợp pháp và đúng sự thật. Tôi/Chúng tôi chịu hoàn toàn trách nhiệm đối với bất kỳ thông tin sai lệch nào.
- Tôi/Chúng tôi đồng ý cho Ngân hàng sử dụng các thông tin về Chúng tôi và các khoản tín dụng của Chúng tôi bao gồm cả các thông tin từ các văn bản, các tài liệu do Chúng tôi cung cấp; các hợp đồng, văn bản ký kết giữa Chúng tôi và Ngân hàng để cung cấp cho các đơn vị có chức năng cung cấp dịch vụ thông tin tín dụng và/hoặc đánh giá tín nhiệm hoạt động hợp pháp tại Việt Nam, hoặc cung cấp cho các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật.

Ngày: 22/12/2021

Bên vay / Bên sở hữu TSBD

(Handwritten signatures and stamps)

– Giấy đề nghị cấp tín dụng



– Tài sản đảm bảo

TỜ TRÌNH CẤP TÍN DỤNG KHCN

(Áp dụng cấp tín dụng đối với Khách hàng cá nhân có mục đích vay Phục vụ đời sống)

A. THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

STT	Tiêu chí	Mục đích vay (*)	Mục đích cam kết đồng tài trợ (**)
1	Họ & tên		
2	Ngày sinh		
3	Giới tính	<input checked="" type="checkbox"/> Nam <input type="checkbox"/> Nữ	<input type="checkbox"/> Nam <input checked="" type="checkbox"/> Nữ
4	Quốc tịch	Việt Nam	Việt Nam
5	CMND/CCCD/ Hộ chiếu		
6	Địa chỉ HKTT/KT3		Huyện
7	Địa chỉ nơi ở hiện tại		P. Phú
8	Quan hệ với người vay	KH vay	Vợ KH vay
9	Tình trạng hôn nhân	<input checked="" type="checkbox"/> Đã lập gia đình <input type="checkbox"/> Chưa kết hôn <input type="checkbox"/> Ly hôn/góa	<input checked="" type="checkbox"/> Đã lập gia đình <input type="checkbox"/> Chưa kết hôn <input type="checkbox"/> Ly hôn/góa
10	Nghề nghiệp/ Công việc hiện tại	Chủ doanh nghiệp Công ty CP Đầu tư xây dựng và thương mại Thành Vượng	
11	Điện thoại		
12	Chấm điểm KH	Điểm: 96.76 hạng AAA	
13	Mã khách hàng vay (nếu có):		
14	Khoản cấp tín dụng lần này của Khách hàng	Khoản - Số tiền - Mục đích vay khác - Phương thức hàng tế Tài sản: + Thửa đất phường, quận 9, trđ. CSH: Ông Phạm Tự Thành + Tỷ lệ	
15	Tổng mức cấp tín dụng của Khách hàng tại Vietbank: /.		

B. TÌNH HÌNH QUAN HỆ TÍN DỤNG CỦA KHÁCH HÀNG, KH LIÊN QUAN TẠI CÁC TCTD (bao gồm Vietbank) VÀ GIAO DỊCH KH TẠI VIETBANK:

1. Tình hình quan hệ tín dụng của khách hàng, nhóm khách hàng liên quan tại Vietbank và các TCTD:

STT	Tên khách hàng	Mục đích vay	Mối quan hệ với khách hàng vay (*)	Dư nợ NH	Dư nợ TDH	Tổng dư nợ	Biện pháp đảm bảo (Thông tin TSBĐ) (**)	Giá trị
I	Shinhanbank							

CBKD: _____

CBTD: _____

GD.TTK: _____

Trang: 1/8

STT	Quy định của sản phẩm	Thực tế khách hàng	Nhận xét
	70 tuổi		<input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
2	Có nơi cư trú không cách Vietbank quá 40km	Địa chỉ cư trú cách VB Võ Văn Ngân dưới 40km	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
3	Nhóm nợ	Chưa từng phát sinh nợ nhóm 2	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
4	Nguồn thu nhập	KH có nguồn thu nhập từ SXKD kinh doanh hơn 12 tháng. Được chứng minh thông qua sao kê chuyển khoản	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
5	Mức cho vay	2,600trđ, không vượt quá 100% nhu cầu	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
6	Thời hạn cho vay	180 tháng theo đúng sản phẩm	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm
7	LTV	71.3%, theo sản phẩm BĐS loại 1: tối đa 80%	<input checked="" type="checkbox"/> Thỏa tiêu chí sản phẩm <input type="checkbox"/> Không thỏa tiêu chí sản phẩm

C. TÌNH HÌNH TÀI CHÍNH CỦA KHÁCH HÀNG:

Tài sản		Giá trị (tr.đ)	Nguồn vốn		Giá trị (tr.đ)
Tiền mặt, tiền gửi tại các TCTD		150	Vay ngắn hạn		59
Đầu tư/Góp vốn		1,500	Vay trung dài hạn		1,293
Phương tiện đi lại (*)		80	Các khoản phải trả khác		0
Bất động sản, động sản ... (**)		3,497	Nguồn vốn CSH		3,875
Tổng tài sản		5,227	Tổng nguồn vốn		5,227

Diễn giải:

- **Đầu tư/Góp vốn:** gồm khoản đầu tư vào Công ty CP đầu tư xây dựng và thương mại Thành Vương
- **Bất động sản:** Thửa đất số 716, TĐĐ số 1, P. Phú Hữu, TP. Thủ Đức, TPHCM.
- **Vay NH/TĐH:** đây là khoản vay tại Ngân hàng Shinhan – CN Hồ Chí Minh.

(*) (**) **Mô tả Tài sản tích lũy thuộc sở hữu của khách hàng và vợ/chồng khách hàng:**

STT	Loại TS	CSH	Mô tả tài sản	Giá trị TS	Thông tin tham khảo	Tình trạng
1						
Tổng cộng				3,497		

Tỷ lệ nợ/Tổng tài sản. Nhận xét về năng lực tài chính của KH 25%

D. PHƯƠNG ÁN VAY VỐN – NGUỒN TRẢ NỢ:

I. PHƯƠNG ÁN VAY VỐN:

a. Vay phục vụ tiêu dùng:

1. ĐỀ NGHỊ TÀI TRỢ

CRKD: _____ CBTĐ: _____ GD.TPKD: _____ Trang: 3/8

<input checked="" type="checkbox"/> Cấp tín dụng mới		<input type="checkbox"/> Tái cấp tín dụng		<input type="checkbox"/> Bổ sung thêm/cấp thêm tín dụng	
Số tiền vay	[Số tiền vay]				
Mục đích vay	Mua [Mục đích]				
Thời hạn vay	180 tháng				
Phương thức trả nợ	Gộp trả hàng tháng, lãi trả hàng tháng theo đơn vị thực tế				
Nhận xét phương án vay	<input checked="" type="checkbox"/> Xác thực <input checked="" type="checkbox"/> Hợp lý <input checked="" type="checkbox"/> Hợp pháp				
2. DIỄN GIẢI MỤC ĐÍCH SỬ DỤNG VỐN:					
TT	Khoản mục	Diễn giải			
1.	Mục đích mua/ nhận chuyển nhượng BĐS				
	Mua/nhận chuyển nhượng BĐS	Mua BĐS tại thửa đất số 650, tờ bản đồ số 31, Xã Trung Chánh, Huyện Hóc Môn, TP Hồ Chí Minh			
	Tình pháp lý của BĐS	<input checked="" type="checkbox"/> BĐS đã có GCN quyền sở hữu đất và tài sản gắn liền với đất			
	Kế hoạch sử dụng BĐS	Mua để làm tài sản tích lũy.			
	Tổng giá trị chuyển nhượng (GTCN)	- Tổng GTCN: 6.440.000.000 đồng			
	Đánh giá giá trị chuyển nhượng	<input checked="" type="checkbox"/> Hợp lý <input type="checkbox"/> Không hợp lý, lý do:.....			
	Kế hoạch nguồn vốn thực hiện	+ Vốn tự có	3.600.000.000 (56% GTCN)		
		+ Vốn vay	2.840.000.000 (44% GTCN)		

II. ĐÁNH GIÁ – CÂN ĐỐI NGUỒN TRẢ NỢ

1. Cân đối nguồn trả nợ

Stt	Nguồn thu nhập		Chi phí	
	Khoản mục	Thành tiền	Khoản mục	Thành tiền
1	Thu nhập từ cho thuê	-	1 Chi phí sinh hoạt	30
a	Từ BĐS hiện có	-	2 Cấp dưỡng	10
b	Từ lương	-	4 Chi phí trả nợ vay hiện hữu	-
2	Từ lương	-	5 Chi phí trả nợ vay (lần này)	38
3	Từ kinh doanh	114		
	Tổng thu:	114	Tổng chi:	82
	Cân đối Tổng thu – Tổng chi:			114-82= 32
	Tỷ lệ thu nhập DSC:			36%

*Chi phí trả nợ tại TCTD khác của KH bao gồm: khoản vay tại Ngân hàng Shinhan có TSBĐ là TSBĐ cho khoản vay lần này tại VietBank, và chi phí trả nợ thẻ TD nên TTKD chỉ tính chi phí trả nợ thẻ tín dụng. Khách hàng sẽ tắt toàn khoản vay tại Shinhan trước khi giải ngân khoản vay tại Vietbank.

2. Chi tiết Nguồn trả nợ như sau:

2.1 Nguồn thu từ hoạt động kinh doanh:

TT	Khoản mục	Diễn giải
1	Pháp lý hoạt động kinh doanh	Giấy đổi lương
2	Cơ sở SXKD, cửa hàng, ...	- Số lương

CBKD: _____ CBTĐ: *h* GD TTKD: *huant* Trang: 4/8

TT	Khoản mục	Diễn giải
		- Địa chỉ của doanh nghiệp, địa điểm bán hàng: Phường Long Thành, TP. Hồ Chí Minh - Địa chỉ kho hàng: xã Xuân Hòa, huyện Xuân Hòa, Tỉnh Tân Phú, Quảng Ngãi
3	MMTB chủ yếu	Máy CNC, máy cắt hồ sơ, máy...
4	Quy trình sản xuất	KH sản xuất và thương mại các sản phẩm được làm từ gỗ, tủ, bàn, giường, ghế các loại... thiết kế, thi công nội thất Cty nhận đơn đặt hàng => thiết kế bản vẽ gửi cho KH => tiến hành sản xuất tủ, bàn, giường, ghế... theo yêu cầu của khách hàng => thi công, lắp đặt cho khách hàng.
5	Nguyên liệu hàng hóa đầu vào	Đầu vào: KH mua ván, gỗ công nghiệp từ các công ty sản xuất.
6	Hàng hóa/Sản phẩm SXKD	- Loại hàng: thiết kế và thi công nội thất, sản xuất đồ dùng gia đình bằng gỗ - Nhu cầu thị trường: thường xuyên
7	Thị trường tiêu thụ chủ yếu	
8	Phương thức bán hàng, thu tiền	- Bán hàng tại cửa hàng, bán hàng qua các mối quan hệ cá nhân của chủ doanh nghiệp, mạng xã hội facebook, zalo. - Phương thức thanh toán chủ yếu là chuyển khoản qua tài khoản công ty và tài khoản cá nhân của chủ doanh nghiệp chiếm khoảng 70%-80%, tiền mặt chiếm 20%-30%.
9	Kinh nghiệm SXKD của khách hàng. Số lượng công nhân viên	- Thời gian kinh nghiệm kinh doanh: 8 năm - Số lượng công nhân viên: 10 người - Công ty hoạt động quy mô lẻ mặt tại các tỉnh miền Trung và BHXH.

Nhận xét/Đánh giá:

Quy mô cơ sở so với các hộ/cá nhân kinh doanh ở địa phương : Lớn Trung bình Nhỏ
 Tính khả mại của SP/hàng hóa trên thị trường : Cao Trung bình Thấp
 Khả năng quản lý, điều hành SXKD của khách hàng : Tốt Trung bình Yếu




Kết quả kinh doanh- tình hình tài chính

- **Đánh giá kết quả hoạt động kinh doanh:**

TT	Chỉ tiêu	Giá trị		Cơ sở xác định
		Hàng tháng	Hàng Năm	
a	Doanh thu	381	4,580	BCTC nội bộ năm 2021
b	Tổng chi phí	267	3,205	b1 + b2 + b3 + b4 + b5
b1	chi phí giá vốn hàng bán	177	2,125	BCTC nội bộ năm 2021 và phỏng vấn KH.
b2	chi phí điện nước, internet	5	60	
b3	chi phí nhân viên	50	600	
b4	chi phí khác	35	420	
c	Lợi nhuận	114	1,373	(a) - (b) - (c) - (d) + (e)
d	Thu nhập ghi nhận cho khách hàng	114	1,373	Căn cứ Giấy ĐKKD 0315476480

Nhận xét:

- Doanh thu chủ yếu chuyển khoản qua tài khoản công ty và tài khoản cá nhân của Ông Phạm Tự Thành, Bà Đỗ Thị Kiều Tiên trong năm 2021 là 3,205trđ phù hợp với BCTC nội bộ của cty.

CBKD:  CBTĐ:  GD TKD:  Trang 5/8

- BCTC thuê của công ty ghi nhận doanh thu 83trđ, do khách hàng của cty đa số là khách hàng cá nhân nên không có nhu cầu xuất hóa đơn VAT.

Nhận xét:

- Trong hoạt động kinh doanh của Kh không có vay vốn để kinh doanh. Nguồn vốn đầu tư cơ sở vật chất và duy trì hoạt động đều vốn tự có nên không bị mất cân đối vốn

E. TÀI SẢN BẢO ĐẢM:

1. Tài sản bảo đảm khác:

STT	Tên tài sản bảo đảm, CSH, mối quan hệ với khách hàng vay	Tuổi CSH	Trị giá	Mức cấp hiện hữu	Mức cấp lần này	LTV theo QĐ	LTV Đề xuất
1	Tên tài sản bảo đảm, CSH, mối quan hệ với khách hàng vay	34	3,497	-	2,600	80%	74.3%
Tổng cộng			3,497	-	2,600	80%	74.3%

Nhận xét/Đánh giá:

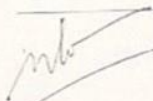
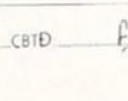
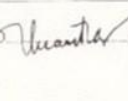
- Mục đích sử dụng của BĐS thế chấp
 - BĐS kinh doanh
 - BĐS không kinh doanh
 - BĐS hỗn hợp (diện tích kinh doanh..... m2, diện tích không kinh doanh m2).
- Căn cứ ghi nhận giá trị tài sản: theo thông báo kết quả định giá/chứng thư Theo KQĐG số 44582/2022/TBKQDG.BDS-DGTS ngày 10/01/2022.

F. NGOẠI LỆ QUY ĐỊNH, SẢN PHẨM (nếu có): Không có ngoại lệ so với sản phẩm

G. ĐỀ XUẤT

Từ các thông tin, phân tích đánh giá và nhận xét nêu trên, TTKD đề xuất cấp tín dụng đối với khách hàng Phạm Tự Thành theo Sản phẩm cho vay mua/nhận chuyển nhượng bất động sản dành cho khách hàng cá nhân như sau:

TT	Tiêu chí	Kiểm soát và đề xuất
1	Tổng mức cấp tín dụng của khách hàng	2,600,000,000 VNĐ
i.	Mức cấp lần này:	2,600,000,000 VNĐ
	Khoản cấp:	
-	Số tiền	2,600,000,000 VNĐ
-	Mục đích sử dụng vốn	Vay mua/nhận chuyển nhượng bất động sản
-	Mã mục đích trên FBE	Nhóm mục đích vay: CET0000045 Chi tiết: Mua, thuê, thuê mua nhà ở khác để ở.
-	Thời hạn cho vay	180 tháng Thời gian ân hạn: /.
-	Phương thức vay	Từng lần
-	Phương thức giải ngân	<input checked="" type="checkbox"/> Chuyển khoản <input type="checkbox"/> Tiền mặt%(Cơ sở đề xuất)
-	Phương thức trả nợ	Gốc trả đều hàng tháng – Lãi trả hàng tháng theo dư nợ thực tế
-	Lãi suất cho vay	Theo quy định Vietbank

 CRKD
  CBTĐ
  GD TTKD
 Trang: 6/8

TT	Tiêu chí	Kiến nghị và đề xuất
	- TTKD cam kết đảm bảo giám sát khách hàng sử dụng vốn đúng mục đích theo quy định của Vietbank NHNN và pháp luật. Khách hàng đủ khả năng trả nợ đúng hạn.	
	Ngày nhận hồ sơ đề nghị	Đã nhận đủ hồ sơ
	Ngày hoàn tất tờ trình	
CÁN BỘ KINH DOANH		
		Chữ ký Đang trong thời gian bán giao hồ sơ nghị việc.
CÁN BỘ THẨM ĐỊNH TÍN DỤNG		
		Chữ ký
Ý kiến của Giám Đốc TTKD		
<input checked="" type="checkbox"/> Đồng ý <input type="checkbox"/> Không đồng ý <input type="checkbox"/> Ý kiến khác:		
		Chữ ký

- Tờ trình cấp tín dụng KHCN

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Allen, L., & Saunders, A. (2016). Credit risk measurement: Developments over the last 20 years. *Journal of Banking & Finance*, 72(Supplement C), S20-S37.
2. <https://s.cafef.vn/upcom/vbb-ngan-hang-thuong-mai-co-phan-viet-nam-thuong-tin.chn>