

CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD Ở NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Tổng quan về NHTM

1.1.1 Khái niệm về NHTM

Một ngân hàng thương mại (NHTM) là một tổ chức tài chính hoạt động với mục tiêu để tạo ra lợi nhuận thông qua việc trao đổi tiền tệ. Các NHTM chủ yếu dựa vào số tiền gửi thường xuyên của khách hàng để đi cung cấp cho các dịch vụ. Doanh nghiệp có thể sử dụng các dịch vụ tài chính chính như tín dụng, thanh toán và chiết khấu. Là các tổ chức tín dụng hoạt động trong lĩnh vực kinh tế, các ngân hàng được phép tiến hành các giao dịch kinh doanh theo pháp luật kinh tế nhằm đem lại lợi nhuận.

Ngân hàng thương mại phải được đưa vào theo quy định và được phép hoạt động trong nhiều loại hình ngân hàng. Được phẩm, ngân hàng có thể nhận tiền gửi có kỳ hạn và tiền gửi không kỳ hạn từ khách hàng của mình. Đồng thời, ngân hàng ngân hàng cũng có thể tham gia vào hoạt động thanh toán, các hoạt động này liên quan đến việc mua tài sản giấy tờ như biên lai, chứng chỉ hoặc sổ nợ và thanh toán cho người bán với giá thấp hơn. Ngoài ra, các ngân hàng thương mại còn cung cấp các phương tiện thanh toán được sử dụng để hỗ trợ việc chuyển tiền và thanh toán hóa đơn của khách hàng. Để huy động tiền, họ có thể phát hành chứng chỉ nhận nợ với mục tiêu có thể thu hút các nhà đầu tư.

1.1.2 Khái niệm về cấp tín dụng và hình thức cấp tín dụng

Cấp tín dụng có thể hiểu 1 cách đơn giản là hạn mức mà khách hàng có thể vay theo một số hình thức nhất định. Có nhiều hình thức cấp tín dụng trên thị trường tùy vào mục đích sử dụng của khách hàng như: cấp tín dụng ngắn hạn, cấp hạn mức thấu chi, cho thuê tài chính,... Trong đó, loại hình cho thuê tài chính đang trở nên phổ biến, vì những lợi ích mà dịch vụ này mang đến cho khách hàng trong trung và dài hạn.

Các hình thức cấp tín dụng

Cho vay là loại hình thức cấp tín dụng, trong đó phía cho vay đưa hoặc cam kết sẽ cung cấp cho khách hàng đi vay một khoản tiền cụ thể nhằm để sử dụng vào đúng mục đích đã xác định trong một thời gian nhất định theo như thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả gốc và lãi.

Chiết khấu là giao dịch có kỳ hạn hoặc mua có bảo lưu quyền truy đòi các công cụ chuyển nhượng và các giấy tờ chứng từ có giá khác của người thụ hưởng trước khi đến ngày đáo hạn.

Cho thuê tài chính là một loại hình thức cấp tín dụng trung và dài hạn có thể được thực hiện thông qua một bảng hợp đồng cho thuê tài sản, trong đó bên cho thuê nhận quyền sở hữu tài sản thuộc quyền sở hữu của bên thuê. Bên thuê phải trả phí (bao gồm cả gốc và các chi liên quan) trong toàn bộ thời gian thuê.

Bao thanh toán là hình thức cấp tín dụng mà do tổ chức tín dụng cho bên phía bán hàng thông qua việc mua lại các khoản phải thu phát sinh từ việc mua, bán hàng hoá đã được thỏa thuận trong hợp đồng mua, bán hàng hoá giữa người mua và người bán.

Bảo lãnh ngân hàng là một loại hình thức cấp tín dụng mà trong đó tổ chức tín dụng cam kết với bên nhận bảo lãnh về việc tổ chức tín dụng sẽ thực hiện đầy đủ nghĩa vụ tài chính thay cho khách hàng khi khách hàng không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ nghĩa vụ đã được cam kết; khách hàng phải nhận nợ và hoàn trả cho tổ chức tín dụng theo thời hạn đã cam kết.

1.1.3 Đặc điểm của NHTM

Ngân hàng thương mại có những đặc điểm tiêu biểu sau:

Tài chính được trung gian bởi các ngân hàng thương mại.

Các ngân hàng thương mại cung cấp nhiều hoạt động và dịch vụ theo nhiều cách khác nhau.

Cách chính mà các ngân hàng thương mại huy động tiền là phát hành trái phiếu và kỳ phiếu và huy động tiền gửi. Sau đó, nguồn vốn này được sử dụng để cung cấp các tín dụng tài khoản cũng như các tài khoản vay phục vụ mục đích kinh doanh và sản xuất. Các NHTM cũng cung cấp các dịch vụ bổ sung như thanh toán, gửi tiền tiền, bảo lãnh và ủy thác.

Hoạt động cho vay và thanh toán của hệ thống ngân hàng có thể tạo ra nguồn tiền. Các ngân hàng thương mại là một bộ phận quan trọng trong cung tiền trong nền kinh tế thị trường và có tác động không nhỏ đến chính sách tiền tệ của NHTW.

Các ngân hàng thương mại có lượng tài sản lớn nhất trong toàn hệ thống.

1.1.4 Chức năng của NHTM

Trung gian tín dụng

Ngân hàng thương mại đóng vai trò trung gian giữa những người đang có nhu cầu vốn và những người có dư thừa vốn. Bằng cách tạo ra vốn và cung cấp khoản vay, NHTM tạo ra thuận lợi cho việc phân phối vốn cho nền kinh tế bằng cách tận dụng các nguồn vốn của các nhà đầu tư hiện chưa cần sử dụng đến. Với chức năng trung gian tín dụng, NHTM nhằm tạo ra lợi ích cho tất cả các bên có tham gia, đồng thời thúc đẩy tăng trưởng của nền kinh tế.

Trung gian thanh toán

Chức năng thanh toán có ý nghĩa tương đối quan trọng đối với xã hội. NHTM thay khách hàng thực hiện chức năng này bằng cách thực hiện các giao dịch hợp pháp và nhận yêu cầu. Khả năng thanh toán của ngân hàng đóng vai trò mang lại lợi ích cho người dân trong xã hội hiện đại cũng như các thế hệ trước. Chức năng này tạo điều kiện thúc đẩy quá trình kinh doanh, lưu chuyển hàng hóa và tăng tốc độ chuyển vốn.

Chức năng tạo tiền

Chức năng tạo tiền Phản ánh bản chất thực tế của ngân hàng thương mại với mục tiêu tạo ra lợi nhuận. Mỗi ngân hàng hoạt động đều có các đặc điểm riêng, đồng thời đưa ra lời khuyên về chức năng tạo tiền cho ngân hàng và kinh tế nền. Năng lực

tạo ra đủ tiền của các chính thức ngân hàng để thanh toán và giải quyết xung đột. Điều này làm tăng cường lượng tiền tệ sẵn có để chi trả cho việc lưu trữ thông tin và phát triển kinh tế.

1.1.5 Phân loại hoạt động cho vay.

Căn cứ vào thời hạn cho vay: Cho vay ngắn hạn; Cho vay trung hạn; Cho vay dài hạn

Căn cứ vào mục đích sử dụng vốn: Cho vay bất động sản; Cho vay công nghiệp; Cho vay thương mại và dịch vụ; Cho vay nông nghiệp; Cho vay cá nhân; Cho vay tổ chức tài chính khác; Cho thuê Theo đối tượng cho vay: Tín dụng vốn cố định; Tín dụng vốn lưu động

Căn cứ vào hình thức đảm bảo: Các tài khoản cho vay có bảo đảm bằng vật (các tài khoản cho vay có bảo đảm bằng tài sản); Đối với tài khoản vay có bảo đảm không có tài sản (khoản vay có bảo đảm).

Căn cứ vào phương thức hoàn trả: Cho vay trả góp; Cho vay phi trả góp; Cho vay hoàn trả theo yêu cầu theo nguồn xuất xứ tín dụng: Cho vay trực tiếp; cho vay gián tiếp.

Căn cứ vào hình thức cho vay: Thấu chi; Cho vay tiêu dùng cá nhân; cho vay dựa trên hạn mức tín dụng; Chiết khấu giấy tờ có giá; Tín dụng tuần hoàn; Tín dụng thuê mua; Tín dụng nhà ở; Mua khoản nợ của doanh nghiệp.

CHƯƠNG II: PHÂN TÍCH THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUÂN ĐỘI – PGD NGUYỄN TRI PHƯƠNG

2.1 Khái quát chung về quá trình hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân Đội

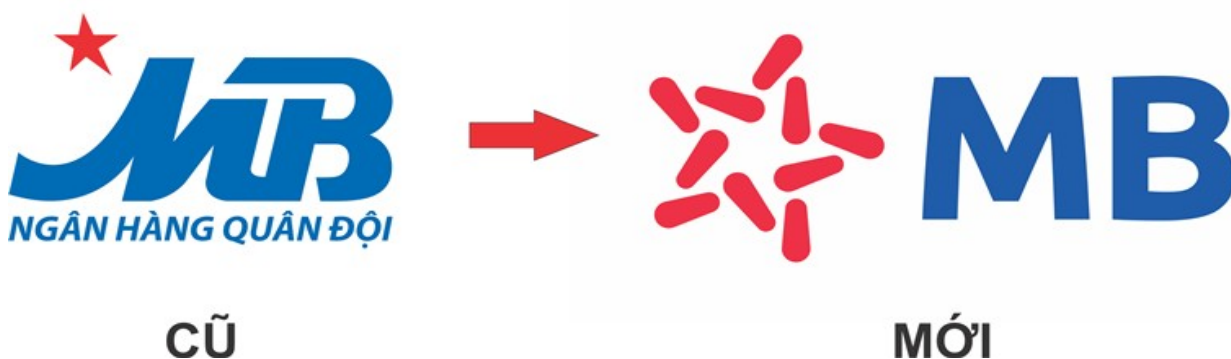
2.1.1 Thông tin chung

Ngân hàng TMCP Quân Đội (tên đầy đủ của tiếng Anh là Military Commercial Joint Stock Bank), hay còn biết tới là Ngân hàng Quân đội, viết tắt là MB, là một ngân hàng thương mại cổ phần của Việt Nam, là một doanh nghiệp trực thuộc Bộ Quốc phòng và đồng thời là hội viên của Hiệp hội Ngân hàng Việt Nam. Ngân hàng được tổ chức dưới hình thức Công ty cổ phần. Vốn điều lệ của MB do các cổ đông đóng góp. Tính đến cuối năm 2023, các cổ đông lớn của MB là Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân Đội (Viettel), Tổng Công ty Đầu tư và Kinh doanh vốn Nhà nước (SCIC), Tổng Công ty Trục thăng Việt Nam, Tổng Công ty Tân Cảng Sài Gòn. Ngân hàng hiện có các công ty con là Công ty TNHH Quản lý Nợ và Khai thác tài sản Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB AMC), Công ty Cổ phần Chứng khoán MB (MBS), Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ đầu tư MB (MB Capital), Công ty Tài chính TNHH MB Shinsei (Mcredit), Tổng Công ty Cổ phần Bảo hiểm Quân Đội (MIC) và Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ MB Ageas (MBAL).

- Tên đầy đủ bằng Tiếng Việt: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội
- Tên đầy đủ bằng Tiếng Anh: Military Commercial Joint Stock Bank
- Tên viết tắt: MB
- Mã chứng khoán: MBB
- Mã số thuế: 0100283873
- Ngày thành lập: 04/11/1994
- Vốn điều lệ: 52.140.841 triệu đồng
- Lĩnh vực: Tài chính

- Ngành nghề kinh doanh: Ngân hàng
- Trụ sở chính: Toà nhà MB, số 18 Lê Văn Lương, Phường Trung Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam
- Người đại diện pháp luật: Ông Lưu Trung Thái
- Điện thoại: 024 6266 1088
- Fax: 024 6266 1080
- Swift Code: MSCBVNVX
- Email: info@mbbank.com.vn
- Website: www.mbbank.com.vn

Tất cả Ngân hàng đều sở hữu một logo cho riêng mình, để thể hiện ý nghĩa tượng trưng cho Ngân Hàng. MB bank cũng không ngoại lệ và dưới đây là logo riêng của MB bank.



Hình 2.1: Logo trước và sau của ngân hàng TMCP Quân Đội MB

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương

Ngân hàng Quân Đội đã bắt đầu tiến hành nâng cấp logo mới kể từ sau ngày 4/11/2019 so với logo cũ trước đó. Theo như những lời chia sẻ từ đại diện của Ngân hàng Quân Đội rằng ý nghĩa của logo mới có hình ngôi sao được lấy cảm hứng từ ngôi sao trong quốc kỳ của nước Việt Nam ta, kế thừa và nâng cấp từ logo cũ.

Chữ MB được thiết kế theo hướng hiện đại, vững chãi, gọn hơn, ngay thẳng hơn

thể hiện sự chuyên nghiệp và sự đáng tin cậy. Logo của MB từ trước khi thay đổi đến khi thay.

Hiện nay, Ngân hàng TMCP Quân Đội đã có mạng lưới trải rộng khắp các vùng miền từ nam ra bắc với trên 100 chi nhánh và trên 190 điểm giao dịch trải dài khắp đất nước đều có gam màu đỏ và xanh thể hiện niềm tự hào về các giá trị vững vàng, kèm theo đó chính là sự trẻ trung, năng động và gần gũi với mọi người.

Trong logo mới của MB bank thì ngôi sao cũng được cải tiến thành các nhân tố kết hợp với nhau tạo thành và được đặt nghiêng, thể hiện như một người đang tiến lên phía trước. Cho thấy MB bank luôn đặt sự đoàn kết và tất cả cùng nhau phát triển, mỗi nhân viên ở ngân hàng Ngân hàng TMCP Quân Đội trưng cho một nhân tố cùng nhau tiến về phía trước để tạo ra một thương hiệu vững mạnh.

2.1.2 Lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân Đội:

- Giai đoạn từ năm 1994- 2004: Những ý tưởng ban đầu và bước đầu thành lập tổ chức tín dụng phục vụ doanh nghiệp quân sự với nhiệm vụ là sản xuất kinh doanh thời kỳ tiền hội nhập.
- Giai đoạn từ năm 2005 - 2009: Đánh dấu một giai đoạn chuyển mình quan trọng, tạo nền tảng cho sự tăng trưởng vượt bậc trong những năm tới.
- Giai đoạn từ năm 2010 - 2016: Năm 2010 là bước ngoặt quan trọng đối Ngân hàng TMCP Quân Đội khi đã ghi nhận MB bank trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu Việt Nam sau này.
- Từ năm 2017 đến nay: Đây là giai đoạn quan trọng trong việc triển khai chiến lược mới, trong đó Ngân hàng TMCP Quân Đội có định hướng tầm nhìn “Trở thành ngân hàng thuận tiện nhất” với mục tiêu trong Top 5 hệ thống Ngân hàng Việt Nam có hiệu quả kinh doanh và an toàn.

Trải qua gần 30 năm xây dựng và trưởng thành, MB ngày càng phát triển lớn mạnh, chuyển mình thành một tập đoàn tài chính đa năng với ngân hàng mẹ MB tại Việt Nam, nước ngoài (Lào, Campuchia) và các công ty thành viên (trong lĩnh vực chứng khoán, tài chính tiêu dùng, bảo hiểm, quản lý quỹ, bảo hiểm nhân thọ, quản lý tài

sản). Cùng với sự không ngừng tăng tốc chuyển đổi số và hướng tới mục tiêu mang tới cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất, MB đã khẳng định được thương hiệu và uy tín mình để mang đến những trải nghiệm tốt nhất cho khách hàng trong ngành dịch vụ tài chính tại Việt Nam. Sau gần 30 năm xây dựng và trưởng thành, gần đây MB đã được đánh giá là định chế tài chính vững vàng, đáng tin cậy, phát triển an toàn bền vững và có uy tín cao.

Một số thành tựu tiêu biểu của Ngân hàng TMCP Quân Đội trong những năm gần đây.

Trong nhiều năm hoạt động gần đây Ngân hàng đạt được nhiều thành tựu như: Là ngân hàng có tốc độ tăng trưởng thanh toán thẻ tín dụng dẫn đầu (2019), Là một trong bốn ngân hàng đạt thương hiệu quốc gia (2018), App MBBank là App ngân hàng số duy nhất cho khách hàng tại Việt Nam đạt danh hiệu “Sao Khuê 2019”, Đạt được Top 5 Ngân hàng thương mại Việt Nam uy tín (2019) và được vinh danh liên tiếp 2 lần là giải thưởng Ngân hàng (2018).

2.1.3 Tầm nhìn, sứ mệnh, giá trị cốt lõi, triết lý kinh doanh



Hình 2.2 Giá trị cốt lõi của Ngân hàng TMCP Quân Đội

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương

Tầm nhìn: Trở thành tập đoàn tài chính có chất lượng, an toàn, uy tín đứng hàng đầu Việt Nam.

Sứ mệnh: Luôn đặt sự phát triển của đất nước cùng với lợi ích của khách hàng lên hàng đầu. Giá trị cốt lõi của Ngân hàng: Đoàn kết – Kỷ luật – Tận tâm – Thực thi – Tin cậy – Hiệu quả.

Đoàn kết: tại MB, đoàn kết là ý chí duy nhất hướng tới mọi nỗ lực hướng tới mục tiêu chung. Sự đoàn kết chặt chẽ đảm bảo các mục tiêu đều rõ ràng và thống nhất trong mọi hoạt động

Kỷ luật: kỷ luật ở MB là thượng tôn pháp luật, luôn tuân thủ nghiêm ngặt các quy định của ngành và các chuẩn mực được MB lựa chọn, chấp hành nghiêm giúp MB giảm thiểu rủi ro, nâng cao đạo đức nghề nghiệp, năng suất và hiệu quả hoạt động.

Tận tâm: sự tận tâm được thể hiện qua việc phục vụ khách hàng tận tình trong công việc, vượt qua mọi khó khăn, nâng cao sự hài lòng của khách hàng.

Thực thi: sự hoàn thành nhanh chóng, chính xác và sáng tạo, thực thi nhanh hoàn thành công việc nhanh nhất và chính xác nhất.

Tin cậy: Sự tin cậy là giá trị cốt lõi tại MB, được thể hiện thông qua việc thực hiện các cam kết và tạo dựng niềm tin với khách hàng, cổ đông.

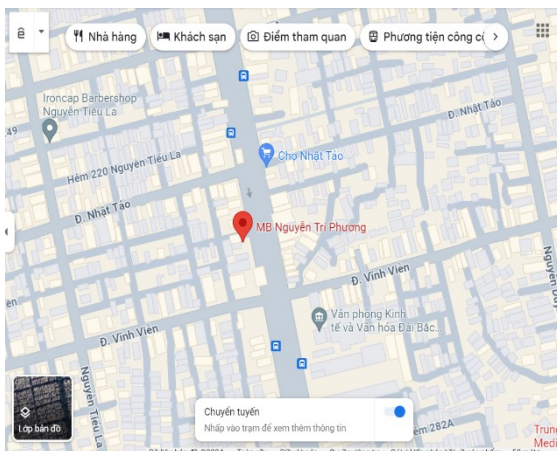
Hiệu quả: Hiệu quả tại MB là hoàn thành công việc được giao với kết quả đạt hoặc vượt hơn mức mong đợi, đáp ứng được tiến độ sớm hơn. Đem lại lợi ích cao nhất cho khách hàng và cổ đông.

Triết lý kinh doanh: Tận tâm tại Ngân hàng TMCP Quân Đội xoay quanh việc tạo ra giá trị gia tăng cho khách hàng, đối tác, cổ đông, cán bộ nhân sự và cộng đồng – xã hội.

2.2 Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương

- Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Phòng giao dịch Nguyễn Tri Phương

- Tên rút gọn: MB Nguyễn Tri Phương
- Ngày thành lập: 26/07/2010
- Ngành nghề kinh doanh: Hoạt động dưới sự uỷ quyền của Ngân hàng TMCP Quân Đội trong lĩnh vực Ngân hàng
- Địa chỉ: 431-433 Nguyễn Tri Phương, phường 8, quận 10, TP. Hồ Chí Minh
- Điện thoại: 028 3957 4900
- Fax: 028 3957 4909



Hình 2.3 Vị Trí của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương

PGD Nguyễn Tri Phương là một trong những điểm giao dịch của Ngân hàng TMCP Quân Đội nói chung và Ngân hàng TMCP Quân Đội trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh nói riêng được thành lập theo yêu cầu phát triển hoạt động kinh doanh của MB tuân thủ theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và đăng ký hoạt động theo quy định pháp luật.

MB Nguyễn Tri Phương được thành lập vào ngày 26/07/2010 tại địa chỉ 431- 433 Nguyễn Tri Phương, phường 8, quận 10, Thành phố Hồ Chí Minh, thuộc cấp quản lý của Chi nhánh Quận 5 (Chi nhánh Chợ Lớn cũ, vừa đổi tên vào đầu năm 2018).

Ngày 14/02/2019 đánh dấu một sự kiện trọng đại, bước ngoặt mới trong lịch sử hình thành và phát triển của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương khi chính thức được Hội đồng Quản trị, Ban lãnh đạo nâng cấp từ Phòng giao dịch lên thành Chi nhánh cùng với sự tăng trưởng về quy mô nhân sự và tổng tài sản.

PGD Nguyễn Tri Phương tự hào là một trong những chi nhánh/phòng giao dịch có tốc độ tăng trưởng mạnh qua từng năm và gặt hái được nhiều thành công với chiến lược phát triển toàn diện, mục tiêu mang lại lợi ích cho xã hội.

Trong năm 2022, MB Nguyễn Tri Phương đã vinh dự nhận được rất nhiều thành tựu từ Hội sở (HO) MB là “Tập thể vững mạnh toàn diện” (6 tháng đầu năm 2022), “Đơn vị có thời lượng học tập cao nhất hệ thống năm 2022”, “Tập Thể Lao Động Xuất Sắc Năm 2022”.

Trải qua hơn 13 năm hoạt động, PGD Nguyễn Tri Phương đang ngày càng lớn mạnh, tạo được hình ảnh đẹp và sự uy tín cao trong lòng của khách hàng. Với sản phẩm tốt, mang tính cạnh tranh và sự hoạt động hiệu quả của nhân sự tại PGD, MB Nguyễn Tri Phương đã, đang và sẽ tiếp tục nâng cao chất lượng dịch vụ của mình, hứa hẹn sẽ phát triển trong tương lai và mang đến cho khách hàng những trải nghiệm tốt nhất.

2.2.1 Nhiệm vụ và chức năng của Ngân hàng TMCP Quân Đội - PGD Nguyễn Tri Phương

2.2.1.1 Nhiệm vụ

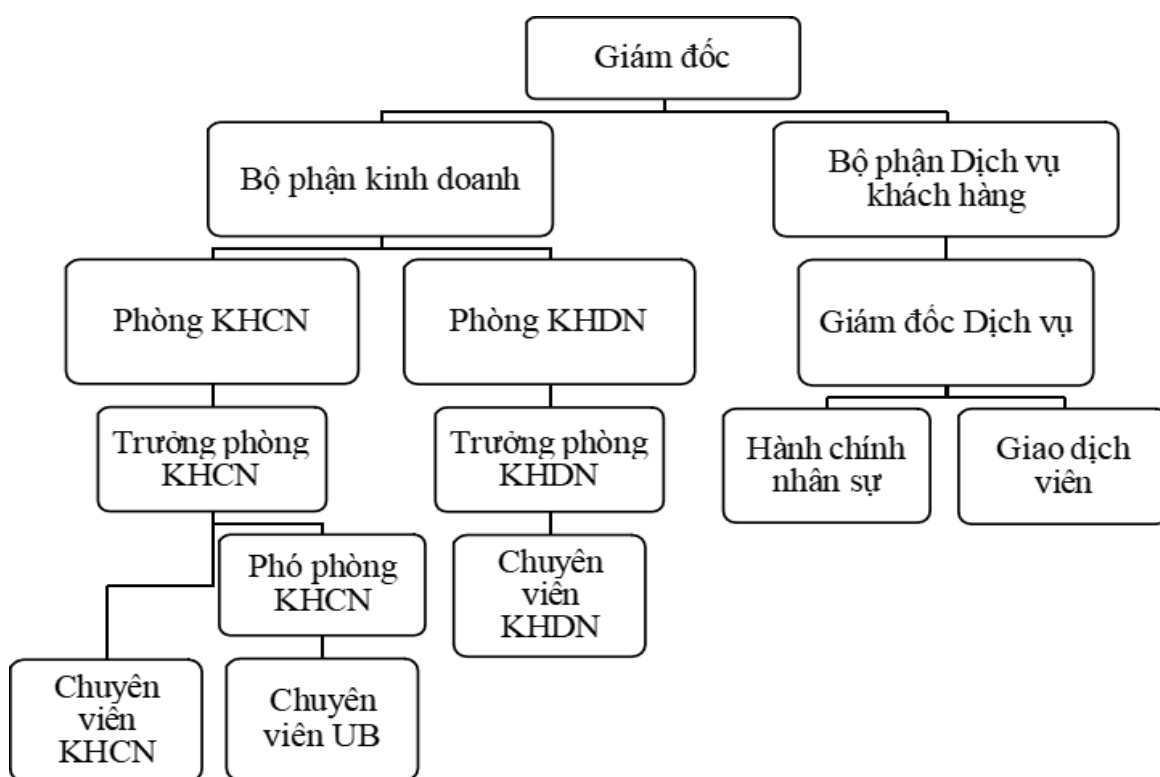
Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương hoạt động với nhiệm vụ chính: Trực tiếp kinh doanh tiền tệ, các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng, tín dụng và các hoạt động khác có liên quan nhằm mang lại lợi nhuận theo phân cấp của Ngân hàng.

2.2.1.2 Chức năng

Ngân hàng TMCP Quân Đội hoạt động với những chức năng chủ yếu bao gồm:

- Ngân hàng số
- Nhận tiền gửi dưới mọi hình thức
- Cho vay
- Dịch vụ thẻ
- Chuyển tiền, thanh toán
- Bảo hiểm nhân thọ
- Dịch vụ khác

2.2.2 Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương

2.2.3. Chức năng và nhiệm vụ của các phòng ban

Giám đốc chi nhánh

Giám đốc chi nhánh là người quản lý toàn bộ hoạt động của chi nhánh, có vai trò rất quan trọng trong việc điều hành, định hướng phát triển, triển khai kế hoạch kinh doanh và có quyền quyết định mọi công việc. Đồng thời chịu trách nhiệm về toàn bộ chi tiêu, doanh số trong thời gian nhận chức, những vấn đề có liên quan đến ngân hàng như: khen thưởng, kỷ luật... các cán bộ nhân viên tại chi nhánh.

Phòng Dịch vụ Khách hàng

Giám đốc dịch vụ là người quản lý, giám sát, điều phối bộ phận chăm sóc khách hàng tại sàn giao dịch. Thực hiện kế hoạch, chiến lược chào mời đối tác, duy trì mối quan hệ tốt đẹp giữa ngân hàng và khách hàng.

Giao dịch viên giữ vị trí làm việc tại quầy, tiếp nhận, xử lý, hạch toán giao dịch

của khách hàng tại quầy. Tìm hiểu về nhu cầu, giải đáp, hỗ trợ tư vấn khách hàng sử dụng các sản phẩm, dịch vụ tại ngân hàng.

Nhân viên hành chính nhân sự có nhiệm vụ giúp lãnh đạo ngân hàng thực hiện các công tác tổ chức cán bộ, đảm nhiệm công tác hành chính – tổng hợp. Thực hiện các công tác thanh tra, kiểm tra, giám sát, pháp chế theo quy định hiện hành. Quản lý, lưu trữ công văn, giấy tờ và sổ sách hành chính, con dấu. Phụ trách công tác thi đua và khen thưởng, kỷ luật cho toàn thể nhân viên ngân hàng. Tổ chức các cuộc họp, các sự kiện.

Phòng Khách hàng cá nhân (KHCN)

Phòng Khách hàng cá nhân có nhiệm vụ chăm sóc KHCN, quản lý sự phát triển và duy trì họ, tương tác với từng KHCN của đơn vị thông tin qua việc ghi âm và giải đáp thắc mắc. Những thắc mắc của khách hàng cũng như những thắc mắc về sản phẩm, dịch vụ phù hợp với nhu cầu của khách hàng đều được tư vấn trên. Quản lý, lưu trữ chứng từ, thông tin, lập báo cáo thống kê cho Giám đốc Chi nhánh về hoạt động tín dụng, vốn hóa nguồn lực và dịch vụ KHCN. Tham mưu cho Giám đốc về các vấn đề liên quan đến hoạt động kinh doanh sản phẩm, dịch vụ đối với từng cá nhân cụ thể và phát triển dịch vụ chăm sóc KHCN tại đơn vị.

Trưởng phòng Khách hàng cá nhân là người quản lý chất lượng nhân viên kinh doanh tại đơn vị, điều hành nhân sự là chuyên viên KHCN và chuyên viên UB. Là người trực tiếp tổ chức thực hiện các mục tiêu kinh doanh phát triển doanh số. Thực hiện phân tích, thẩm định, đề xuất cấp tín dụng, xem xét các hồ sơ cấp tín dụng. Phó phòng KHCN là người quản lý, điều hành nhân sự là chuyên viên UB.

Chuyên viên Khách hàng cá nhân là người Giữ nhiệm vụ quan trọng trong hoạt động tín dụng của Ngân hàng, thực hiện giới thiệu, tìm kiếm khách hàng, bán các loại sản phẩm, dịch vụ đối với KHCN như: huy động, cho vay, thanh toán, thẻ, bảo hiểm... Nhận hồ sơ, sắp xếp các bộ phận khác để hoàn thiện hồ sơ, cung ứng sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng. Chăm sóc khách hàng, thực hiện các công việc liên quan đến tiếp thị, tăng thị phần và đáp ứng yêu cầu của các bộ phận.

Phòng Khách hàng doanh nghiệp (KHDN)

Phòng Khách hàng Doanh nghiệp có nhiệm vụ tạo ra và phát triển các sản phẩm, dịch vụ cho khách hàng doanh nghiệp. Kiểm soát và lưu trữ các tài liệu, hồ sơ liên quan đến tín dụng doanh nghiệp, quản lý tài khoản và thông tin liên quan đến khách hàng doanh nghiệp. Tuân thủ chế độ báo cáo, thống kê và phân tích kê đầy đủ về các giao dịch tín dụng, thanh toán quốc tế, huy động vốn và dịch vụ kinh doanh cho khách hàng doanh nghiệp. Hoàn thành các nhiệm vụ khác liên quan đến phát triển mối quan hệ và chăm sóc khách hàng doanh nghiệp.

Trưởng phòng Khách hàng doanh nghiệp là người quản lý hoạt động kinh doanh KHDN, giao dịch, duy trì và mở rộng quan hệ với KHDN, tổ chức tiếp thị các sản phẩm dịch vụ của ngân hàng. Thực hiện phân tích thẩm định, đề xuất cấp tín dụng, xem xét hồ sơ cấp tín dụng.

Chuyên viên Khách hàng doanh nghiệp là người Trực tiếp đề xuất cấp tín dụng, giải ngân, phát hành bảo lãnh, kiểm tra kiểm soát việc sử dụng vốn vay, lập giấy đề nghị thu nợ theo yêu cầu của khách hàng là doanh nghiệp trình các cấp có thẩm quyền. Phụ trách các nghiệp vụ thanh toán Quốc tế. Giới thiệu, tư vấn, bán tất cả sản phẩm dịch vụ NHBL (bao gồm tín dụng và phi tín dụng).

Nhìn chung, giống với các CN, PGD của các ngân hàng thương mại khác, cơ cấu tổ chức tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương vẫn đảm bảo những phòng ban cơ bản như phòng hành chính, phòng Khách hàng cá nhân, phòng Khách hàng doanh nghiệp... Mỗi phòng ban đều được phân chia công việc một cách rõ ràng và chịu trách nhiệm về các công việc của phòng. Đồng thời, các phòng ban luôn hỗ trợ và giúp đỡ lẫn nhau trong công việc kinh doanh. Nhờ tập thể MB Nguyễn Tri Phương luôn đoàn kết, tận tâm và kỷ luật trong công việc mà hoạt động kinh doanh tại chi nhánh được vận hành một cách suôn sẻ, hiệu quả.

2.3 Cơ sở vật chất

PGD Nguyễn Tri Phương là toà nhà cao 6 tầng được trang bị đầy đủ tiện nghi hiện đại hỗ trợ nhu cầu cho hoạt động của đơn vị. Tầng trệt là không gian dành riêng để thực

hiện các giao dịch, giải đáp các thắc mắc, yêu cầu của khách hàng. Tầng thứ nhất, thứ hai, thứ ba là phòng họp và là không gian làm việc của các bộ phận, phòng ban. Tầng năm và cuối cùng là tầng sáu là không gian dùng để lưu trữ hồ sơ tại đơn vị. Các phòng làm việc trong tòa đều được các trang bị thiết yếu đầy đủ bàn ghế, tủ đồ, máy tính, máy scan, máy chiếu, bảng, đồ dùng văn phòng để phục vụ và hỗ trợ mọi người trong quá trình làm việc. Ngoài ra, để thuận tiện cho việc ăn uống nên ngân hàng đã sắp xếp lò vi sóng, tủ lạnh nhằm tạo sự tiện nghi cho các cán bộ nhân viên. Cơ sở vật chất luôn là yếu tố quan trọng nhằm tạo sự ấn tượng tích cực với khách hàng, nâng cao chất lượng phục vụ, tạo tiền đề cho sự phát triển của hoạt động kinh doanh tại đơn vị. Hiểu được điều này, MB luôn trang bị những thiết bị hiện đại cho nhân viên để làm việc và chăm sóc, phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

2.4 Lao động

Cơ cấu tổ chức nhân sự của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương bao gồm: 1 Giám đốc Chi nhánh, 1 Giám đốc Dịch vụ, 3 cán bộ quản lý, trong đó gồm 1 Trưởng phòng Khách hàng doanh nghiệp, 1 Trưởng phòng Khách hàng cá nhân (KHCN), 1 Phó phòng Khách hàng cá nhân. Ngoài ra, còn có 4 chuyên viên Khách hàng doanh nghiệp (KHDN), 7 chuyên viên Khách hàng cá nhân (KHCN), 1 giao dịch viên, 5 chuyên viên tư vấn (UB), 2 nhân viên hành chính nhân sự. Hiện nay, chi nhánh MB Nguyễn Tri Phương có 24 cán bộ nhân viên với đầy sự năng động, sáng tạo và có sự nhiệt huyết với nghề; các nhân viên có độ tuổi nằm trong khoản từ 23 đến 32 tuổi và 100% nhân sự tốt nghiệp cử nhân.

2.5 Giới thiệu hoạt động cho vay KHCN tại ngân hàng TMCP Quân Đội

2.5.1 Giới thiệu về cho vay KHCN

Cho vay khách hàng cá nhân tại MB dành cho những khách hàng nào có nhu cầu vay vốn dưới các phương thức: Cho vay từng lần, cho vay theo hạn mức tín dụng, cho vay thấu chi. Dưới đây sẽ có bảng mô tả về các phương thức và dòng thời gian khi cho vay đối với khách hàng tại ngân hàng MB.

Bảng 2.1: Phương thức và thời gian cho vay tối đa khi cho vay KHCN tại MB

- Cho vay từng lần	Thời gian cho vay
Phương thức cho vay	tối đa

+ CVBS VLĐ	12 tháng
+CV thực hiện dự án đầu tư	60 tháng
• CV để mua máy móc thiết bị • CV xây dựng nhà xưởng, sạp hàng • CV thuê/mua nhà xưởng, sạp hàng	84 tháng
	120 tháng
- CV theo hạn mức tín dụng	
+Thời hạn hiệu lực của HMTD	12 tháng
+Thời hạn CV của từng kế ước	06 tháng
- CV theo hạn mức thấu chi	12 tháng

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương

Thứ nhất, thời hạn cho vay không được vượt quá thời hạn còn lại của Giấy phép đăng ký kinh doanh đối với khách hàng có Giấy phép đăng ký kinh doanh.

Thứ hai, thời hạn cho vay tối đa không vượt quá 70% thời hạn còn lại của Hợp đồng thuê sạp hàng/Hợp đồng sử dụng sạp hàng đối với trường hợp TSBĐ là sạp hàng. Khách hàng là cá nhân khi đến ngân hàng MB vay thì thời hạn cho vay tối đa bằng 90% thời hạn còn lại của Hợp đồng thỏa thuận cho thuê sạp hàng/Hợp đồng sử dụng sạp hàng trong trường hợp Đơn vị quản lý sạp hàng cam kết tái ký hợp đồng/xác nhận quyền ưu tiên tiếp tục thuê sạp hàng của khách hàng bằng công văn hoặc bằng điều khoản có trong Hợp đồng thuê sạp hàng/Hợp đồng sử dụng sạp hàng. Mặt khác thì mức cho vay tối đa khi cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN tại : Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương cũng là một vấn đề đáng lưu ý.

**Bảng 2.2: Mức cho vay tối đa khi vay SXKD đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân
Đội – PGD Nguyễn Tri Phương**

	Mức CV tối đa
	Trên giá trị TSBĐ

Loại hình khách hàng	Trên tổng nhu cầu vốn	Sạp hàng	Bất động sản (BDS)	Phương tiện vận tải	GTCG
Khách hàng có đăng ký kinh doanh	80%	50%	70%	Theo quy định nhiệm vụ cho	Theo quy định NV cho vay cầm cố GTCG.
Khách hàng không có đăng ký kinh doanh	70% tối đa là 300 triệu đồng	Không cho vay		.	

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương

Khách hàng có thể trao đổi, thương lượng và lựa chọn ra phương thức giải ngân và thanh toán tùy theo nguyện vọng của mình với Ngân hàng. Khi hồ sơ vay vốn của khách hàng được chấp nhận.

Đối với giải ngân, khách hàng có thể nhận tiền giải ngân bằng 2 cách là: nhận mặt tiền tại ngân hàng hoặc bằng hình thức chuyển khoản. Còn đối với thanh toán, khách hàng có thể có nhiều cách thanh toán như:

- ✓ Tiền lãi trả hàng tháng.
- ✓ Gốc cuối kỳ vay ngắn hạn.
- ✓ Gốc và lãi trả định kỳ theo hàng tháng quý niên kim.
- ✓ Lãi giảm dần.

- ✓ Gốc thu tự động khi TK ghi có, lãi trả định kỳ 25 hàng tháng.

2.5.2 Đối tượng và điều kiện cho vay:

Đối tượng:

Thứ nhất, người vay phải là công dân có quốc tịch Việt Nam, cá nhân có độ tuổi ≥ 18 , có đầy đủ năng lực pháp luật, hành vi dân sự theo quy định của pháp luật và. Khách hàng phải là người đang cư trú và làm việc trên cùng địa bàn hoặc các địa bàn lân cận vay nhu cầu nhà ở tại địa bàn Chi nhánh, Phòng giao dịch cho vay. Họ phải là người sở hữu trực tiếp hoặc người đứng tên là bố, mẹ, chồng, vợ, con, hoặc anh/chị/em ruột của người đứng tên sẽ đứng tên chủ sở hữu nhà ở, quyền sử dụng đất được MB Bank chấp thuận cho vay để phục vụ nhu cầu sản xuất kinh doanh.

Thứ hai, khách hàng cá nhân có quốc tịch thuộc nước ngoài, phải là đối tượng được phép cư trú và sinh sống, làm việc và mua nhà tại lãnh thổ Việt Nam theo quy định của pháp luật Việt Nam.

Điều kiện:

Điều kiện chung khi vay là khách hàng phải có đủ năng lực chịu trách nhiệm về pháp lý và năng lực hành vi dân sự, hộ khẩu tại tỉnh/Thành phố nơi ngân hàng MB có trụ sở và có mở tài khoản thanh toán tại ngân hàng.

Về điều kiện riêng, khách hàng phải có giấy phép đăng ký kinh doanh còn hiệu lực cho các ngành nghề bắt buộc phải đăng ký, đồng thời phải thỏa mãn đầy đủ các yêu cầu của ngành nghề kinh doanh có điều kiện.

Khách hàng cần duy trì hoạt động kinh doanh ổn định và liên tục trong ít nhất 12 tháng, hoặc có nguồn thu nhập để trả nợ không phụ thuộc vào hoạt động sản xuất kinh doanh. Họ cũng cần có ít nhất 24 tháng kinh nghiệm và đặc biệt phải tuân thủ các quy định về phòng cháy chữa cháy.

2.5.3 Hồ sơ và thủ tục cho vay:

Khi đến Ngân hàng đề nghị vay vốn thì khách hàng phải có các hồ sơ, thủ tục vay vốn bao gồm:

Đơn đề nghị vay vốn kiêm phương án trả nợ (theo mẫu của MB), chứng minh nhân dân/căn cước công dân, hộ chiếu, hộ khẩu/sổ tạm trú, giấy đăng ký kết hôn, đối với khách hàng còn độc thân thì phải có giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, giấy đăng ký kinh doanh đối với những ngành nghề bắt buộc phải đăng ký kinh doanh, hoặc Biên lai nộp thuế, hoặc Xác nhận của UBND về hoạt động sản xuất kinh doanh... Ngoài ra, còn cần các giấy tờ thiết yếu khác cho các ngành nghề kinh doanh có điều kiện, kế hoạch kinh doanh hoặc dự án đầu tư, giấy tờ chứng minh khả năng trả nợ và tài liệu liên quan đến tài sản bảo đảm.

Bảng 2.3: Lãi suất tại ngân hàng MB

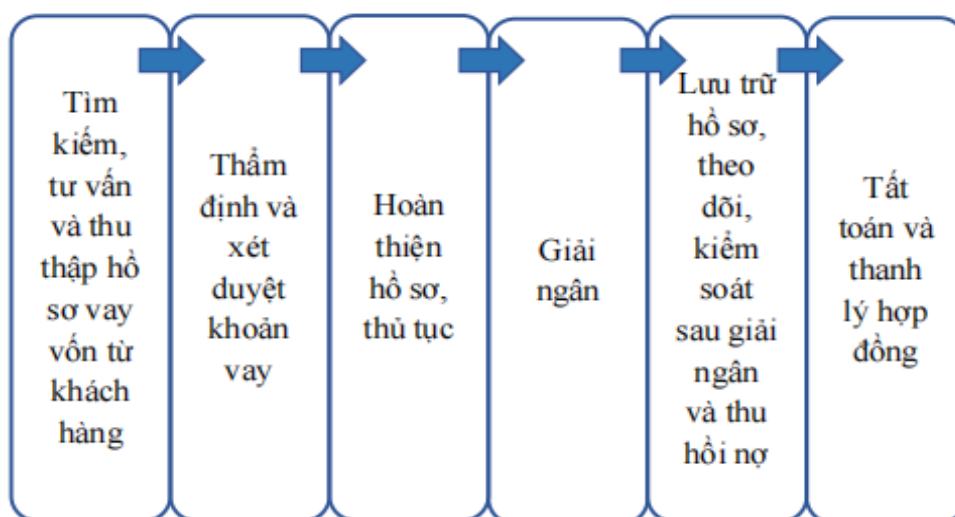
Đơn vị: %

STT	Xếp hạng tín dụng	Thời hạn khoản vay ≤ 01 năm		01 năm < Thời hạn khoản vay ≤ 05 năm		05 năm < Thời hạn khoản vay ≤ 07 năm		Thời hạn khoản vay > 07 năm	
		LS tối thiểu	Biên độ tối thiểu	LS tối thiểu	Biên độ tối thiểu	LS tối thiểu	Biên độ tối thiểu	LS tối thiểu	Biên độ tối thiểu
A	Cho vay								
1.1	Cho vay thông thường								
	AAA	9.3	2.5	9.80	3.10	10.00	3.30	10.20	3.50
	AA	9.4	2.9	9.90	3.20	10.10	3.40	10.30	3.60
	A	9.5	3.0	10.00	3.30	10.20	3.50	10.40	3.70
	BBB	10.1	3.4	10.60	3.70	10.80	3.90	11.00	4.10

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương

2.5.4. Quy trình cho vay của ngân hàng TMCP Quân Đội.

Hiện nay các bước thực hiện cho vay khách hàng cá nhân ở ngân hàng thương mại cổ phần đều có quy trình cho vay hầu như giống nhau và có các bước cơ bản như sau.



2.5.5 Lợi ích sản phẩm.

Khi khách hàng đến ngân hàng MB để vay thì sẽ được hỗ trợ vốn lớn hơn 80% giá trị tài sản và thấp nhất là 50% đối với khách hàng đã có đăng kí kinh doanh. Với phương thức là cho vay và thanh toán nợ phù hợp.

Khi khách hàng đến với ngân hàng MB để vay vốn hồ sơ sẽ được duyệt nhanh chóng nhất có thể trong vòng 3 đến 4 ngày làm việc, để khách hàng có được nguồn vốn kịp thời.

2.5.6 Tình hình dư nợ tín dụng

Theo thông tư 21/2010/TT-NHNN có nêu “khái niệm dư nợ tín dụng”, cụ thể tại phần thứ 2 phụ lục 3:

“Dư nợ tín dụng là toàn bộ số dư tại một thời điểm cụ thể của các khoản cấp tín dụng của tổ chức tín dụng cho cá nhân, tổ chức dưới hình thức sau đây:

Cho vay chiết khấu, tái chiết khấu các công cụ chuyển nhượng và các giấy tờ có giá khác; Cho thuê mua tài chính; Bao thanh toán; Các khoản trả cho cá nhân, tổ chức trong trường hợp cá nhân, tổ chức được bảo lãnh không thực hiện được nghĩa vụ của mình khi đến hạn thanh toán; Các nghiệp vụ cấp tín dụng khác được NHNN cho phép.”

Ngoài ra theo diễn đàn kinh tế: “Dư nợ tín dụng còn được gọi là dư nợ cho vay là số tiền ngân hàng cho khách hàng vay tính tại một thời điểm nào đó. Đây là khoản tiền

mà ngân hàng buộc phải thu hồi từ khách hàng. Dư nợ tín dụng còn là căn cứ để ngân hàng và các tổ chức kinh tế đánh giá uy tín của khách hàng.”

Nợ quá hạn

Theo Thông tư 21/2010/TT-NHNN tại Điều 2 khoản 11 có nêu: “Nợ quá hạn (Dư nợ gốc bị quá hạn) bao gồm:

Số dư nợ gốc bị chuyển nợ quá hạn theo quy định tại Điều 20 Thông tư này:

Số dư nợ gốc mà khách hàng không thanh toán hết nợ trước hạn khi tổ chức tín dụng kết thúc cho vay, thu hồi nợ trước hạn theo quy định tại khoản 1 Điều 21 Thông tư này”.

Theo thuật ngữ chuyên ngành: “Nợ quá hạn là khoản tiền mà cá nhân hay tổ chức vay

mượn nhưng lại không trả lại đúng theo thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng. Tất nhiên khoản nợ này bao gồm cả khoản lãi suất mỗi tháng và cả tiền gốc được tính trước đó”.

Nợ xấu

Theo quy định tại Điều 10 Thông tư 02/2013/TT-NHNN, sửa đổi bởi Điều 1 Thông tư 09/2014/TT-NHNN, các tổ chức tín dụng được thực hiện phân loại nợ theo 05 nhóm như sau:

Nhóm 1_ Nợ đủ tiêu chuẩn bao gồm: Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có khả năng thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi liên kế với các khoản nợ hợp lý theo đúng hạn mức.

Nhóm 2_ Nợ cần chú ý bao gồm: Các khoản nợ được tổ chức tín dụng và chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá là có đủ khả năng để thu hồi đầy đủ cả nợ gốc và lãi nhưng đã có dấu hiệu khách hàng suy giảm khả năng thanh toán nợ.

Nhóm 3_ Nợ dưới tiêu chuẩn bao gồm: Các khoản nợ được tổ chức tín dụng và chi nhánh ngân hàng nước ngoài đánh giá có khả năng thu hồi nợ gốc và lãi suất ở mức thấp, được coi là có khả năng bị suy giảm giá trị.

Nhóm 4_ Nợ nghi ngờ bao gồm: Các khoản nợ từ tổ chức tín dụng và chi nhánh ngân hàng nước ngoài được coi là có nguy cơ rủi ro cao.

Nhóm 5_ Nợ có khả năng mất vốn bao gồm: Các khoản nợ được tổ chức tín dụng, chi nhánh ngân hàng nước ngoài coi là không còn có khả năng thu hồi vốn và có khả năng bị mất vốn.

Nợ xấu được phân làm 3 loại: 3,4,5 và có số ngày quá hạn thanh toán từ 90 ngày trở lên.

Tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ tín dụng là tỷ lệ giữa nợ quá hạn trên tổng dư nợ tín dụng. Tỷ số này càng thấp chứng tỏ ngân hàng đang gặp thuận lợi trong việc kinh doanh vì chỉ số này thể hiện tỷ lệ phần trăm nợ của khách hàng có khả năng trễ hạn, ngược lại chỉ số này càng cao thì ngân hàng càng gặp bất lợi trong việc kinh doanh.

Tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ tín dụng là tỷ lệ phần trăm của nợ xấu trên tổng dư nợ tín dụng để đánh giá chất lượng cho vay, đồng thời cũng phần nào đó đã góp phần đánh giá chất lượng của tổ chức tín dụng. Tỷ lệ nợ xấu phản ánh đến chất lượng và mức độ nguy hiểm của danh mục cho vay mà ngân hàng sở hữu, số lượng đồng nợ của nợ xấu trên tổng số 100 đồng tài khoản cho vay.

Khi tỷ lệ càng cao so với trung bình ngành và có chiều hướng tăng cho thấy ngân hàng đang gặp bất lợi trong việc quản lý các khoản vay tín dụng, ngân hàng cần đề ra nhiều giải pháp phù hợp để quản lý và biện pháp phù hợp nhằm giảm mức nợ quá hạn. Cũng có trường hợp ngân hàng đề ra chính sách xóa nợ, thay đổi các phân loại của khoản nợ.

Tỷ lệ nợ xấu của một số ngân hàng thương mại tại Việt Nam vẫn trong khoản 0.98% đến gần 3% từ thống kê của một số trang web uy tín trong ngành ngân hàng.

2.6 Tình hình HĐKD của NHTM cổ phần quân đội – PGD Nguyễn Tri Phương giai đoạn 2021-2023

2.6.1 Một số kết quả HĐKD tại Ngân hàng TMCP Quân Đội– PGD Nguyễn Tri Phương giai đoạn 2021-2023

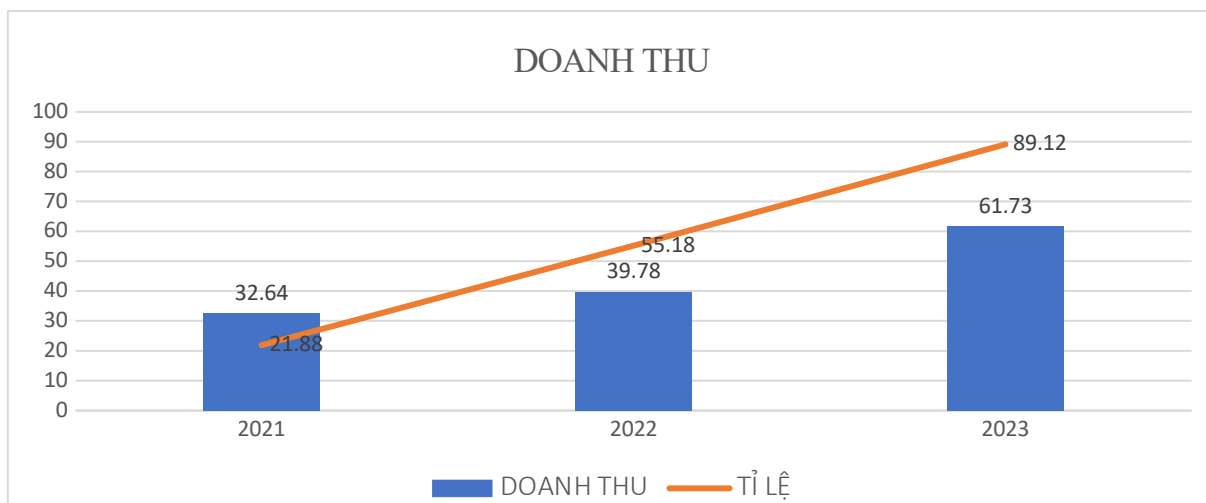
Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương hướng đến sự tối đa hoá lợi nhuận trong hoạt động kinh doanh. Doanh thu và chi phí là hai yếu tố chính cấu thành nên lợi nhuận. Vì thế, đơn vị chú trọng trong công tác quản lý các quy trình hoạt động, giảm thiểu những chi phí cũng là cách ngân hàng tăng lợi nhuận.

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch					
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022		2023/2021	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Doanh thu	32,64	39,78	61,73	7,14	21,88	21,95	55,18	29,09	89,12
Chi phí	13,76	15,75	17,49	1,99	14,46	1,74	11,05	3,73	27,11
Lợi nhuận trước thuế	18,88	24,03	44,24	5,15	27,28	20,21	84,10	25,36	134,32

Bảng 2.4: Kết quả HĐKD của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương giai đoạn 2021-2023

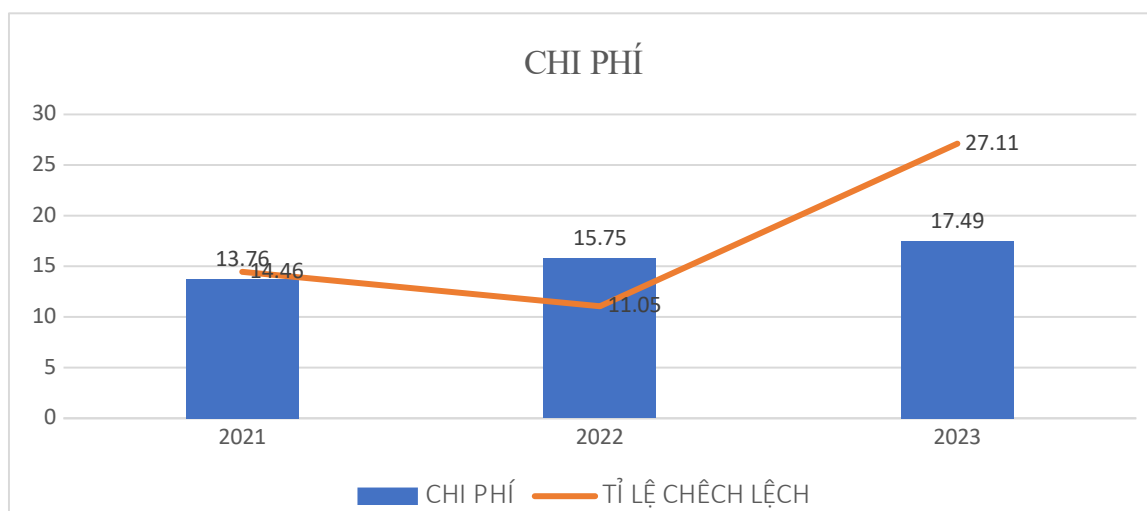
Đơn vị tính: Tỷ đồng

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương



Biểu đồ 2.4.1: Doanh thu của PGD Nguyễn Tri Phương

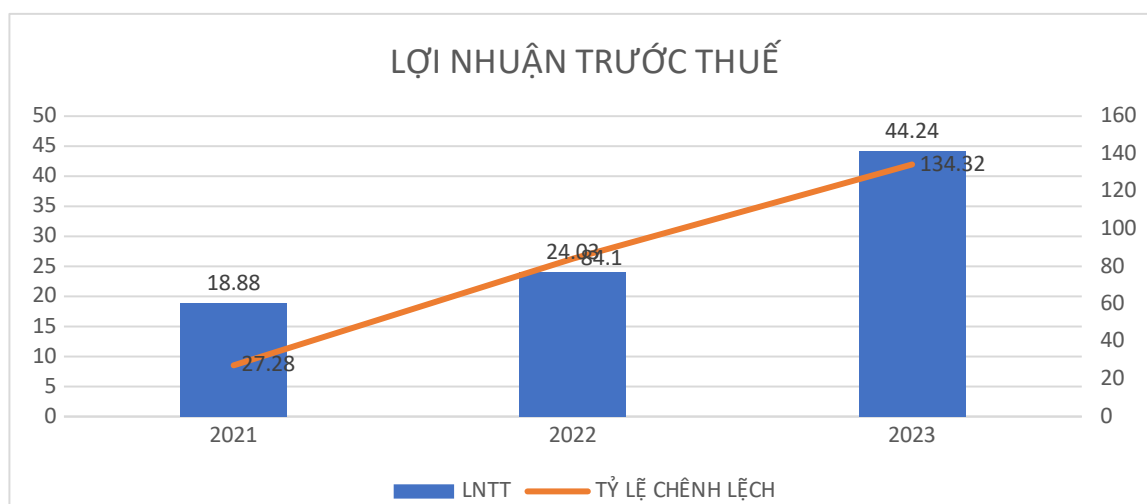
Về doanh thu, năm 2022, PGD Nguyễn Tri Phương đạt 39,78 tỷ đồng, tăng 7,14 tỷ đồng so với năm 2021, tương đương với tốc độ tăng trưởng 21,88%. Nhân thất vào những chính sách hỗ trợ của NHNN, doanh thu PGD Nguyễn Tri Phương năm 2023 đạt 61,73 tỷ đồng, tăng 21,95 tỷ đồng, tương đương với tốc độ tăng trưởng 55,18%.



Biểu đồ 2.4.2: Chi phí của PGD Nguyễn Tri Phương

Chi phí vào năm 2022, chi phí đã tăng nhẹ đạt 15,75 tỷ đồng, tăng 1,99 tỷ đồng so với năm trước, tương đương với mức tăng trưởng 14,46%. Năm 2023, tổng chi phí đạt 17,49 tỷ đồng, tăng 1,74 tỷ đồng so với năm trước, tương đương với mức tăng trưởng 11,05%. Tuy nhiên, tốc độ tăng trưởng đã chậm lại so với năm 2022. Điều này có thể giải thích bởi hoạt động trở lại bình thường, sự đẩy mạnh đầu tư, sửa

sang và nâng cấp cơ sở vật chất, cũng như việc triển khai dự án SmartBank với các tiện ích tự động hóa, giúp người dân dễ dàng rút tiền mà không cần thẻ hoặc ra quầy giao dịch.



Biểu đồ 2.4.3: Lợi nhuận trước thuế của PGD Nguyễn Tri Phương

- Về lợi nhuận, mặc dù chi phí tăng lên, nhưng được bù đắp bởi mức tăng trưởng doanh thu mạnh, lợi nhuận trước thuế của Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Nguyễn Tri Phương trong giai đoạn 2021-2023 đã tăng đáng kể. Lợi nhuận trước thuế năm 2023 là 44,24 tỷ đồng, tăng 84,10% so với năm 2022.

Dù phải đối mặt với những biến động khó khăn cả trong nước và ngoài nước, nhưng PGD Nguyễn Tri Phương vẫn đạt được kết quả hoạt động kinh doanh tốt. Điều này cho thấy Ngân hàng TMCP Quân Đội PGD Nguyễn Tri Phương đã đưa ra các chiến lược kinh doanh phù hợp, giúp đơn vị shrút khỏi tác động tiêu cực của nền kinh tế chung. Việc này cũng là minh chứng cho sự cố gắng, nỗ lực của cán bộ nhân viên đơn vị.

2.6.2 Vốn

2.6.2.1 Tình hình huy động vốn

Huy động vốn là một hoạt động quan trọng, là nền tảng cơ sở để tạo ra nguồn tài trợ cần thiết vào các hoạt động kinh doanh, mở rộng quy mô hoạt động. Hiểu được

tầm quan trọng đó, những năm qua, ngân hàng luôn không ngừng hoàn thiện hoạt động huy động vốn để giữ vững và mở rộng quan hệ với khách hàng. Ta có thể dễ dàng thấy kết quả của sự nỗ lực không ngừng ấy qua các số liệu mà PGD Nguyễn Tri Phương cung cấp. Theo đó, tình hình huy động vốn đã có sự gia tăng liên tục qua từng năm. Việc huy động vốn tại chi nhánh được đánh giá dựa trên các tiêu chí về thời gian, loại hình kinh tế và loại tiền tệ. Các chỉ tiêu này là căn cứ để ngân hàng xem xét tình hình huy động vốn, từ đó đưa ra các chính sách điều chỉnh phù hợp với hướng phát triển của MB.

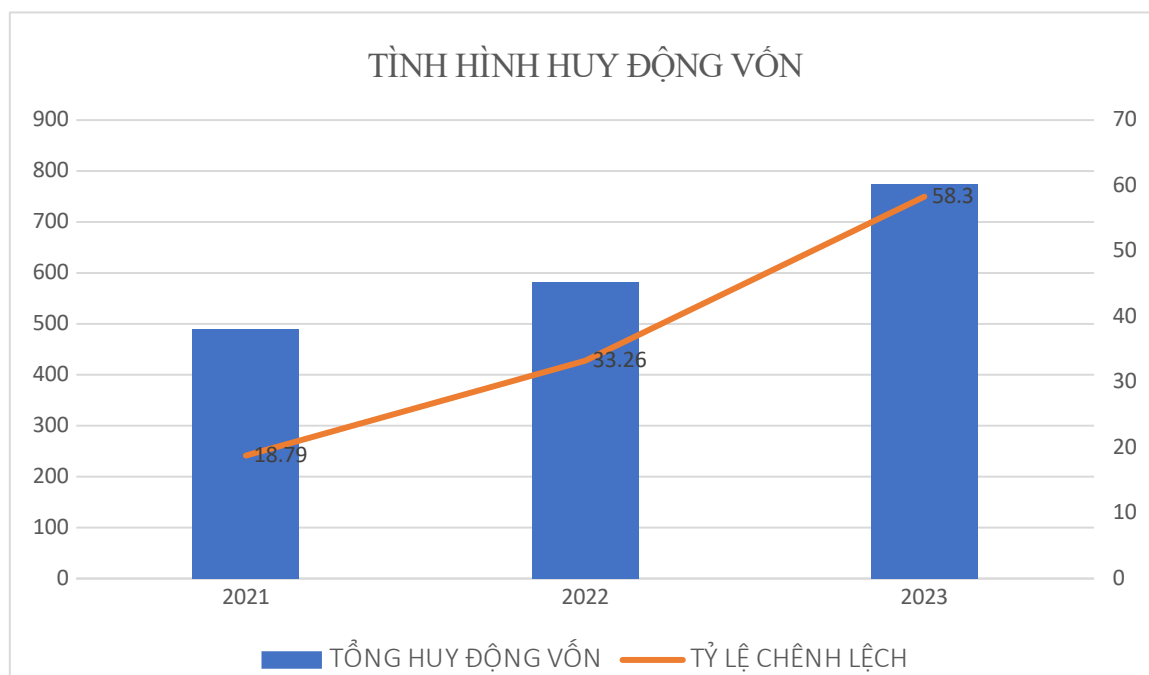
**Bảng 2.5: Tình hình HĐV của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương
giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch					
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022		2023/2021	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng	489,36	581,32	774,65	91,96	18,79	193,33	33,26	285,29	58,30
Tiền gửi theo kỳ hạn									
Không kỳ hạn	138,34	182,55	257,91	44,21	31,96	75,36	41,28	119,57	86,43
Có kỳ hạn	351,02	398,77	516,74	47,75	13,60	117,97	29,58	165,72	47,21
Tiền gửi theo thành phần kinh tế									
Cá nhân	352,60	398,12	538,34	45,52	12,91	140,22	35,22	185,74	52,68
Tổ chức kinh tế	136,76	183,20	236,31	46,44	33,96	53,11	28,99	99,55	72,79
Tiền gửi theo loại tiền tệ									
VND	482,44	571,34	762,19	88,90	18,43	190,85	33,40	279,75	57,99

Ngoại tệ (Quy đổi)	6,92	9,98	12,46	3,06	44,22	2,48	24,85	5,54	80,06
-----------------------	------	------	-------	------	-------	------	-------	------	-------

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương



Biểu đồ 2.5: Tình hình huy động vốn của PGD Nguyễn Tri Phương

Nhìn vào phân tích của bảng số liệu được nêu trên, chúng ta có thể nhìn thấy tình hình HĐV tại PGD Nguyễn Tri Phương giai đoạn 2021 - 2023 có sự tăng trưởng. Tổng vốn huy động của năm 2021 là 489,36 tỷ đồng, tăng lên 91,96 tỷ đồng so với vào năm 2022 là 581,32 tỷ đồng, tương đương tỷ lệ tăng trưởng là 18,79% so với năm 2022 và đạt 774,65 tỷ đồng vào năm 2023, tăng 193,33 tỷ đồng, tương ứng tỷ lệ tăng trưởng là 33,26% so với cùng kỳ năm trước. Cùng với đó là những biến động vốn chia theo nhiều loại hình khác nhau.

Xét về tiền gửi theo kỳ hạn, TGCKH và KKH đều tăng lên, nhưng tốc độ tăng trưởng không giống nhau. Tiền gửi không kỳ hạn có tốc độ tăng trưởng 31,96% vào năm 2022 và 41,28% vào năm 2023. Trong khi đó, tiền gửi có kỳ hạn của 2022 và 2023 có

tốc độ tăng trưởng là 13,6% và 29,58%. Có thể thấy rằng tốc độ tăng trưởng của tiền gửi không kỳ hạn luôn cao hơn, thậm chí gấp hai, gấp ba lần so tốc độ tăng trưởng của tiền gửi có kỳ hạn. Tuy nhiên, tỷ trọng tiền gửi không kỳ hạn chỉ chiếm 28,27% đến 33,29% trong tổng số tiền gửi trong đơn vị.

Xét về tiền gửi theo thành phần kinh tế, huy động từ cá nhân đang có tốc độ tăng trưởng năm 2022, 2023 với tỷ lệ lần lượt là 12,91% và 35,22%. Sự tăng trưởng này có thể là do đất nước đang tiến tới giai đoạn phục hồi kinh tế sau trận đại dịch, các cá nhân còn chưa chắc chắn về các kênh đầu tư phù hợp nên có xu hướng lựa chọn gửi tiền gửi nhiều hơn. Huy động từ tổ chức kinh tế có tốc độ tăng trưởng năm 2022, 2023 lần lượt là 33,96% và 28,99%. Năm 2021 là năm dịch bệnh căng nhất, điều này buộc các tổ chức kinh tế xem kênh tiền gửi là 1 giải pháp trú ẩn an toàn và có thể giao dịch an toàn trong thời buổi cách ly nên tốc độ tăng trưởng cao vào năm 2021. Đến năm 2022-2023, hưởng ứng chính sách phục hồi kinh tế của Nhà nước, các tổ chức kinh tế không còn gửi tiền nhiều nữa mà chuyển hướng đem tiền đi hoạt động kinh doanh trở lại. Bên cạnh đó, tiền gửi từ cá nhân cũng cao gấp đôi từ các tổ chức kinh tế, điều này phần nào làm rõ việc các tổ chức hiếm khi để nhiều tiền rảnh bên ngoài mà thường đem đi đầu tư vào các kênh khác có tỷ lệ lợi nhuận cao hơn tiền gửi.

Xét về tiền gửi theo loại tiền tệ, lãi suất tiền gửi ngoại tệ tại Việt Nam luôn không vượt quá 1%, thậm chí là 0%. Điều này dẫn đến tỷ trọng tiền gửi bằng VND luôn chiếm hơn 98% tổng tiền gửi.

Nhìn chung, vốn huy động tăng trưởng trong giai đoạn 2021-2023 và tăng nhiều vào năm 2023. Vì những tháng từ giữa cuối năm 2023, lãi suất được Ngân hàng Nhà nước điều chỉnh tăng dẫn đến mặt bằng chung lãi suất huy động của hầu hết các ngân hàng đều tăng nên thu hút được nguồn tiền gửi.

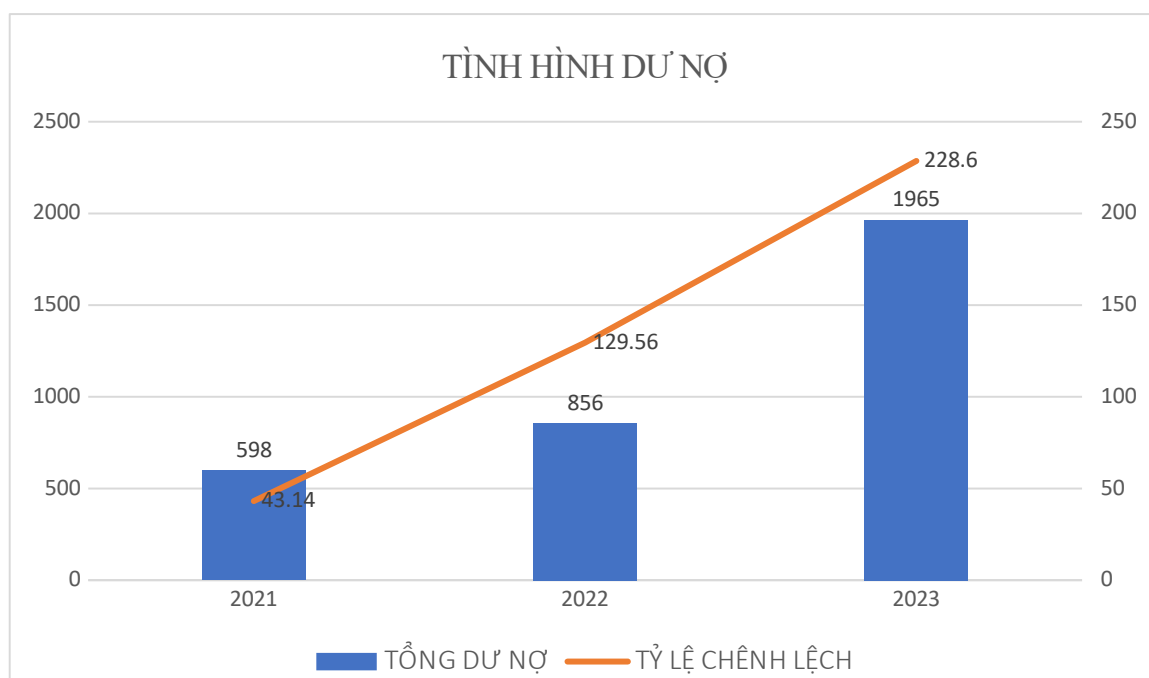
2.6.2.2 Tình hình sử dụng vốn

**Bảng 2.6: Tình hình dư nợ cho vay của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri
Phương giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch					
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022		2023/2021	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
Tổng	598	856	1965	258	43,14	1109	129,56	1367	228,60
Dư nợ cho vay theo kỳ hạn									
Ngắn hạn	376,5	520	1062	143,5	38,11	542	104,23	685,5	182,07
Trung, dài hạn	221,5	336	903	114,5	51,69	567	168,75	681,5	307,67
Dư nợ cho vay theo đối tượng vay									
Cá nhân	250	364	805	114	45,6	441	121,15	555	222,00
Tổ chức kinh tế	348	492	1160	144	41,38	668	135,77	812	233,33
Dư nợ cho vay theo loại tiền tệ									
VND	543,04	794,6	1890	251,56	46,32	1095,4	137,86	1346,96	248,04
Ngoại tệ (quy đổi)	54,96	61,4	75	6,44	11,72	13,6	22,15	20,04	36,46

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương



Biểu đồ 2.6: Tình hình dư nợ của PGD Nguyễn Tri Phương

Ngoài hoạt động HĐV diễn ra hàng ngày tại CN còn có hoạt động sử dụng vốn. Hoạt động này giúp tạo ra doanh thu cho ngân hàng thông qua việc cấp tín dụng. Trong bảng trên, nếu không tính đến các hình thức cấp tín dụng khác, thì hoạt động sử dụng vốn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương chỉ được xem xét dựa trên số dư nợ cho vay.

Trong giai đoạn 2021-2023, dư nợ cho vay tại PGD Nguyễn Tri Phương tăng trưởng về cả giá trị lẫn tốc độ tăng trưởng. Năm 2022, dư nợ tăng 258 tỷ đồng đạt 856 tỷ đồng, ứng với tốc độ tăng trưởng là 43,14%. Năm 2023, dư nợ tăng 1109 tỷ đồng đạt 1965 tỷ đồng, ứng với tốc độ tăng trưởng là 129,56%. Giá trị dư nợ tăng qua các năm theo như được nêu trên cho thấy PGD Nguyễn Tri Phương đã có những chính sách đúng đắn trong hoạt động cho vay, tạo được niềm tin và uy tín với đối với khách hàng.

Xét về dư nợ cho vay theo kỳ hạn, dư nợ cho khoản vay ngắn hạn chiếm tỷ trọng cao trong giai đoạn 2021-2023, tỷ trọng luôn hơn 54% bởi vì lãi suất thấp hơn cho vay trung, dài hạn và mức độ rủi ro thấp cũng như thu hồi vốn được nhanh hơn. Tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay ngắn, trung và dài hạn đều tăng. Chính xác hơn, tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay ngắn hạn năm 2022, 2023 lần lượt là 38,11% và 104,23%;

tốc độ tăng trưởng của dư nợ cho vay trung, dài hạn năm 2022, 2023 lần lượt là 51,69% và 168,75%.

Xét về dư nợ cho vay theo đối tượng vay, theo như số liệu, ta có thể thấy được dư nợ cho vay của tổ chức kinh tế luôn cao hơn cá nhân. Bởi lẽ, tuy số lượng cá nhân vay nhiều hơn nhưng các tổ chức kinh tế lại vay số tiền nhiều hơn, vì các tổ chức kinh tế thường có những hoạt động kinh doanh quy mô lớn hơn cá nhân. Cụ thể, năm 2022, dư nợ cho vay của cá nhân tăng 114 tỷ đồng(ứng với mức tăng 45,6%); năm 2023, dư nợ cho vay của cá nhân tăng 441 tỷ đồng (ứng với mức tăng 121,15%). Và, năm 2022, dư nợ cho vay của các tổ chức kinh tế tăng 144 tỷ đồng (ứng với mức tăng 41,38%); năm 2023, còn dư nợ cho vay của các tổ chức kinh tế tăng lên 668 tỷ đồng (tăng 135,77%).

Xét về dư nợ cho vay theo tiền tệ, dư nợ cho vay bằng VND luôn chiếm tỷ trọng áp đảo là hơn 90% tổng dư nợ. Dư nợ vay ngoại tệ tuy tăng trưởng không được đều nhưng vẫn tăng qua các năm.

Tuy dư nợ cho vay tăng trưởng qua các năm là dấu hiệu ngân hàng hoạt động kinh doanh tốt, nhưng vẫn là hoạt động tiềm ẩn xuất hiện nhiều rủi ro. Để đảm bảo vừa tăng trưởng dư nợ, vừa giảm tỷ lệ nợ xấu, khả năng thu hồi vốn cao, ngân hàng vẫn đang tiếp tục không ngừng nâng cao công tác thẩm định khách hàng, kiểm tra mục đích sử dụng vốn của khách hàng sau khi giải ngân.

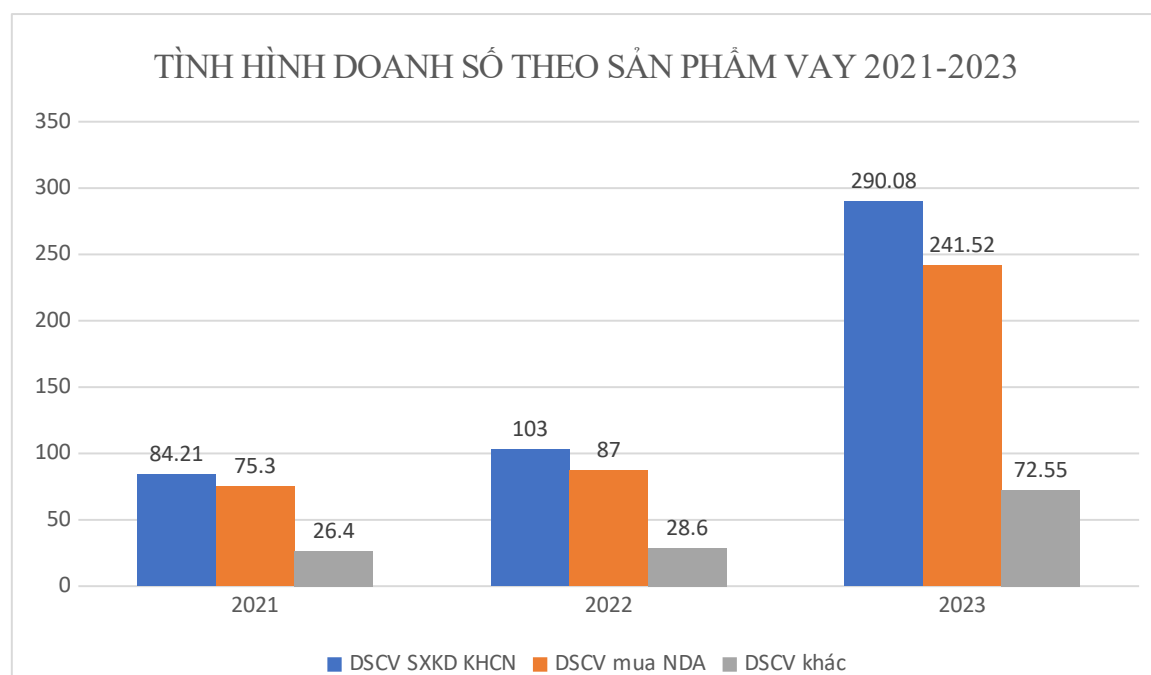
2.6.2.3 Doanh số cho vay SXKD đối với KHCN

**Bảng 2.7: Tình hình doanh số theo sản phẩm vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân
Đội – PGD Nguyễn Tri Phương giai đoạn 2021-2023**

Đơn vị tính: Tỷ đồng

	Năm			Chênh lệch					
	2021	2022	2023	2022/2021		2023/2022		2023/2021	
				Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)	Số tiền	Tỷ lệ (%)
DSCV SXKD KHCN	84,21	103	290,08	18,79	22,31	187,08	181,63	205,87	244,47
DSCV mua NDA	75,3	87	241,52	11,7	15,54	154,52	177,61	166,22	220,74
DSCV khác	26,4	28,6	72,55	2,2	8,33	43,95	153,67	46,15	174,81
Tổng	185,91	218,6	604,15	32,69	17,58	385,55	176,37	418,24	224,97

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương



**Biểu đồ 2.7: Tình hình doanh số theo sản phẩm vay của PGD Nguyễn Tri Phương
2021-2023**

Từ bảng 7 và biểu đồ có thể thấy, DSCV SXKD KHCN chiếm 45-48% trong tổng DSCV (gồm DSCV SXKD KHCN, DSCV mua NDA, DSCV khác). Bởi lẽ sản phẩm vay KHCN là thế mạnh của đơn vị. Lợi thế này do các thành phần kinh tế tập trung trên địa bàn đa phần là các cá nhân là chủ hộ kinh doanh. Đồng thời, vì đặc điểm của sản phẩm cho vay SXKD KHCN có thời gian luân chuyển vốn nhanh, hạn chế được nhiều rủi ro, phù hợp với mục tiêu định hướng phát triển tại đơn vị nên sản phẩm này luôn được chi nhánh đẩy mạnh phát triển.

Bên cạnh đó những tác động từ Covid-19 để lại, tình hình DSCV KHCN đạt 84,21 tỷ đồng, ứng với mức tăng 22,31%; Sau đó là doanh số vay mua nhà đất đạt 75,3 tỷ đồng, ứng với mức tăng 15,54% thấp hơn doanh số cho vay sản xuất kinh doanh 8,91 tỷ đồng và 6,77% và cuối cùng là doanh số khác đạt 26,4 tỷ đồng, ứng với mức tăng 8,33% thấp hơn doanh số vay sản xuất kinh doanh 57,81 tỷ đồng và 13,98%; Và thấp hơn doanh số vay mua nhà dự án 48,9 tỷ đồng, 7,21%. Dù dịch Covid-19 đã liên tục đặt ra những thách thức chưa từng có trong tiền lệ, ảnh hưởng nghiêm trọng đến sự phục hồi của nền kinh tế khi nhiều địa phương kinh tế trọng điểm phải thực hiện giãn cách xã hội kéo dài để phòng dịch bệnh, thì MB đã chủ động xây dựng các kịch bản, phương án đối phó với dịch bệnh, đảm bảo sức khỏe và tinh thần cho toàn bộ nhân sự MB, duy trì hoạt động kinh doanh hiệu quả, ổn định, thông suốt. Năm 2021 là năm cuối của Chiến lược phát triển giai đoạn 2017-2021 với phương châm “Tăng tốc số; Đột phá bán lẻ; An toàn – Hiệu quả”; cùng tầm nhìn “MB là Ngân hàng thuận tiện nhất”, phấn đấu “số 1 về Ngân hàng số, nằm trong Top 3 Ngân hàng bán lẻ tại Thị trường Việt Nam”. Cũng có thể vì thế mà ở năm 2021, MB coi Covid-19 là cơ hội “vàng” để bứt phá, để thể hiện những gì mình đã chuẩn bị vững vàng trong giai đoạn Chiến lược này và biến Covid-19 thành lực đẩy để bứt phá, tập trung đẩy mạnh chuyển đổi số.

Năm 2022, hoạt động kinh tế bắt đầu hoạt động và khắc phục lại tình hình kinh tế; chi nhánh đã đạt được nhiều chỉ số đáng tự hào. DSCV SXKD đạt 103 tỷ đồng ứng với mức tăng 181,63% tiếp tục xếp vị trí đứng đầu cao hơn DSCV dự án vay nhà 16 tỷ đồng ứng tỷ lệ 4,02% và DSCV khác 74,4 tỷ đồng ứng với tỷ lệ 27,96% , mặc cho

trong bối cảnh kinh tế toàn cầu đang nhiều bất ổn và khó khăn sau đại dịch cùng tình hình chiến sự cũng như biến đổi khí hậu ảnh hưởng đến lạm phát, chính sách tiền tệ tại nhiều quốc gia kể cả Việt Nam.

Năm 2023, Ngân hàng tung ra nhiều sản phẩm để thu hút khách hàng và chính sách hỗ trợ lãi suất đối với các khoản vay doanh nghiệp, hợp tác xã, kinh doanh đáp ứng kịp thời nguồn vốn khôi phục lại nền kinh tế và đi vào trạng thái hoạt động bình thường. Hưởng ứng tinh thần đó, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội đã thực hiện nhiều gói lãi suất hỗ trợ vay SXKD nhằm chia sẻ khó khăn với khách hàng và giải quyết tình hình thanh khoản trong nước như gói ưu đãi 17 nghìn tỷ ban hành cuối năm 2022 đầu năm 2023. Nền DSCV SXKD KHCN đạt 290,8 tỷ đồng, ứng với mức tăng 181,63%; tốc độ tăng trưởng này đã hơn gấp mười lần so với năm 2022. Và 2 DSCV mua nhà dự án và DSCV khác thấp hơn so với DSCV SXKD nhưng tốc độ tăng trưởng rất nhanh không kém DSCV SXKD.

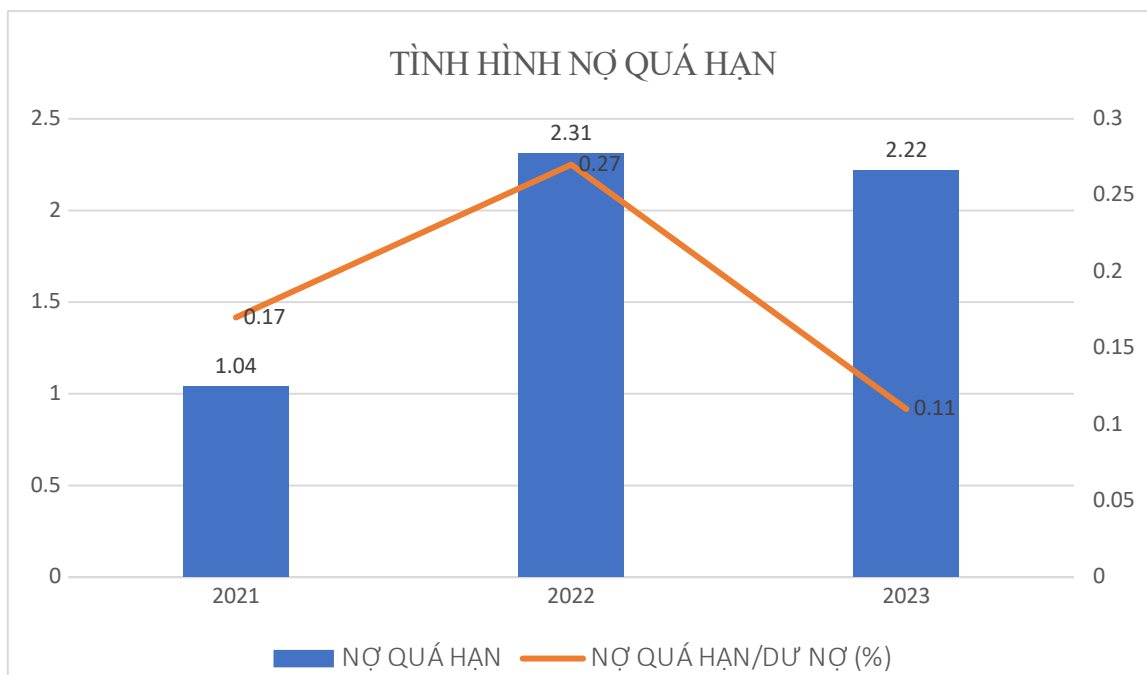
2.6.2.4 Tình hình nợ quá hạn

Bảng 2.8: Tình hình nợ quá hạn trong hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương giai đoạn 2021-2023

Đơn vị tính: Tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Nợ quá hạn	1,04	2,31	2,22
Dư nợ	598	856	1965
NQH/Dư nợ (%)	0,17%	0,27%	0,11%

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương



Biểu đồ 2.8: Tình hình nợ quá hạn của PGD Nguyễn Tri Phương

Để biết ngân hàng có đang hoạt động tốt hay không, thì không chỉ đánh giá qua doanh số cho vay mà còn dựa trên tình hình nợ quá hạn (NQH) của ngân hàng. Dù ngân hàng có hệ thống quản lý chặt chẽ như thế nào thì cũng không thể triệt tiêu hoàn toàn NQH bởi nguy cơ tiềm ẩn đến từ mọi phía và khó lường trước hết được. Nếu NQH quá nhiều, ngân hàng sẽ đứng trước nguy cơ mất vốn và dẫn đến thất thoát cho ngân hàng. Nợ quá hạn của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương là những khoản nợ liệt vào Nợ nhóm 2 (từ 10 đến 90 ngày) theo Quy định tại Điều 10 Thông tư số 11/2021/TT-NHNN ngày 30 tháng 7 năm 2021 của Thống đốc NHNN.

Nhìn chung, trong giai đoạn 2021-2023. Cụ thể, NQH cho vay SXKD KHCN là 1,04 tỷ đồng vào năm 2021, tăng lên 2,31 tỷ đồng vào năm 2022, tăng 1,27 tỷ đồng so với cùng kỳ năm trước. Nguyên nhân là tại thời điểm năm 2021-2022 thì nền kinh tế thế giới bắt đầu bị suy thoái, mọi hoạt động kinh tế- xã hội đều trở nên hạn chế và khó khăn, bất kể lĩnh vực nào cũng gặp khó khăn về nền kinh tế, điều này ảnh hưởng nghiêm trọng đến nguồn thu của khách hàng. Đến năm 2023, tình hình NQH đã được cải thiện, khi chỉ số này chỉ ở mức 2,22 tỷ đồng, dù đã giảm so với năm 2022 nhưng vẫn cao hơn dư nợ quá hạn năm 2021. Dù tình hình dịch bệnh đã phần nào

được giải quyết nhưng vì hoạt động kinh doanh đã phục hồi, các khách hàng có nhu cầu vay trở lại dẫn đến doanh số cho vay tăng, nên cũng phần nào hiểu rằng nợ quá hạn cho vay SXKD ngắn hạn KHCN tăng là do doanh số cho vay tăng.

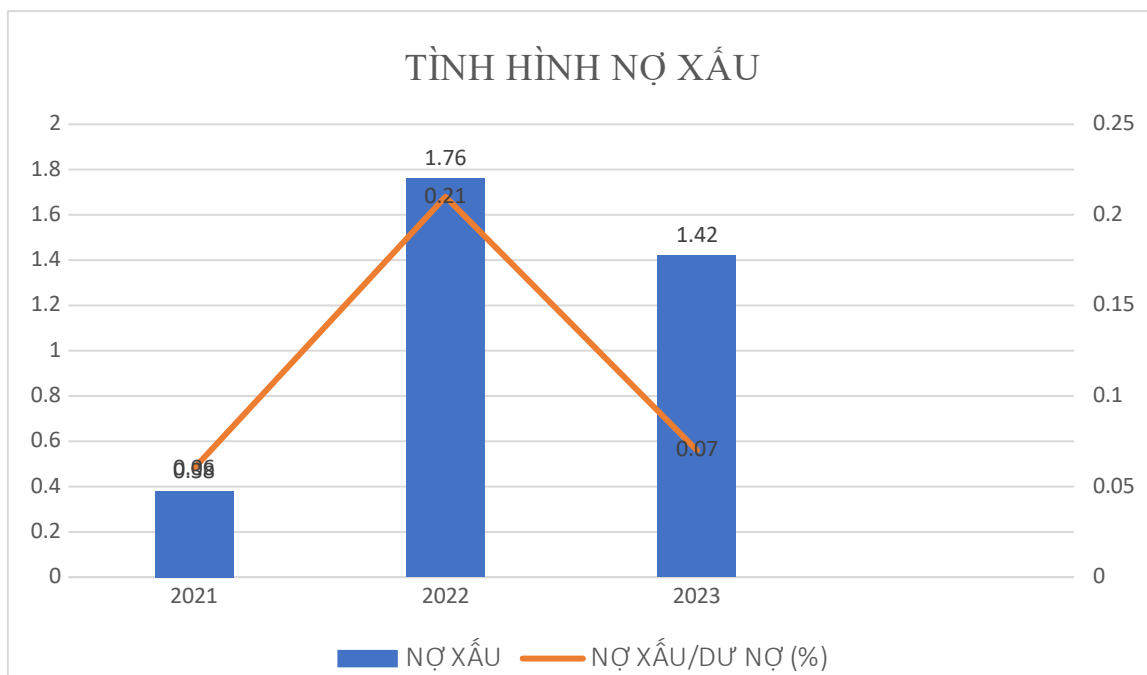
Dựa vào số liệu bảng 2.8, tỷ lệ nợ quá hạn cho vay SXKD ngắn hạn KHCN trên dư nợ cho vay SXKD ngắn hạn mặc dù có tăng từ năm 2021 0,17% lên 0,27% năm 2022, không quá ngạc nhiên khi tỷ lệ nợ quá hạn năm 2022 cao như vậy, nhưng tỷ lệ này vẫn ở mức khá thấp và vẫn còn nằm trong khả năng quản lý rủi ro của phòng giao dịch. Đến năm 2023, tỷ lệ này chỉ còn 0,11%, thấp hơn nữa so với năm 2022 và thậm chí còn thấp hơn năm 2021. Điều này cho thấy đơn vị đã có những giải pháp tốt để giải quyết vấn đề nợ quá hạn thông qua các công tác thẩm định, xét duyệt khoản vay phù hợp đối với khách hàng.

2.6.2.5 Tình hình nợ xấu

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Nợ xấu	0,38	1,76	1,42
Dư nợ	598	856	1965
NQH/Dư nợ (%)	0,06 %	0,21 %	0,07%

Bảng 2.9: Tình hình nợ xấu trong hoạt động cho vay tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương giai đoạn 2021-2023

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương



Biểu đồ 2.9: Tình hình nợ xấu của PGD Nguyễn Tri Phương

Nợ xấu của Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương là những khoản nợ liệt vào danh sách Nợ nhóm 5 trong số các nhóm nợ được quy định theo Quy định tại Điều 10 Thông tư số 11/2021/TT-NHNN ngày 30 tháng 7 năm 2021 của Thống đốc NHNN.

Qua bảng 2.9, nợ xấu cho vay SXKD KHCN được quản lý khá tốt vào năm 2021, chỉ số này năm 2021 ghi nhận là 0,38 tỷ đồng. Năm 2022, nợ xấu cho vay SXKD KHCN ghi nhận là 1,76 tỷ đồng. Năm 2023, chỉ tiêu này ghi nhận là 1,42; số dư nợ xấu và tỷ trọng đã giảm vào năm 2023 cho thấy nhiều sự nỗ lực và những quyết định đúng đắn của đơn vị trong công tác kiểm soát nợ xấu nhằm quản lý chất lượng hoạt động cho vay SXKD KHCN so với hoạt động cho vay KHCN. Vì nợ xấu không phát sinh thêm và doanh số lẫn dư nợ cho vay SXKD KHCN được mở rộng đã góp phần làm giảm tỷ lệ nợ xấu, tỷ lệ nợ xấu cho vay SXKD KHCN giai đoạn 2021-2023 lần lượt là 0,06%, 0,21%, 0,07%.

2.7 Đánh giá hoạt động cho vay SXKD của KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Quận 5 – PGD Nguyễn Tri Phương giai đoạn 2021 – 2023

2.7.1 Thành tựu đạt được

Trải qua hơn 13 năm hoạt động, Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương đã tạo nên những thành công riêng và ngày càng tạo được những thành công nhất định trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân giai đoạn 2021-2023 qua các kết quả tích cực như sau:

Một là, doanh số cho vay và dư nợ cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN năm sau luôn cao hơn năm trước, tốc độ tăng trưởng cũng ngày một tăng hơn qua các năm đã đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn phục vụ sản xuất kinh doanh và mở rộng quy mô của các cá nhân/hộ kinh doanh, tạo điều kiện cho hoạt động kinh doanh hiệu quả và trả nợ đúng hạn cho chi nhánh. Từ đó nâng cao uy tín của đơn vị và tăng sức cạnh tranh của đơn vị với các Chi nhánh/Phòng giao dịch tại MB và các ngân hàng khác. Ngày càng có nhiều doanh thu là tiền đề thực hiện gia tăng nhân sự, xin phân bổ nguồn vốn giải ngân, tăng đầu tư cơ sở vật chất và mở rộng phòng giao dịch.

Hai là, ngân hàng đang sử dụng nguồn vốn rất hiệu quả thể hiện qua hệ số hiệu quả sử dụng vốn cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN luôn cao và vòng vay vốn cho vay SXKD ngắn hạn KHCN nhanh. Cho thấy chu kỳ luân chuyển vốn từ huy động vốn – cho vay – thu hồi nợ khá nhanh để thu được lợi nhuận.

Ba là, tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu có xu hướng giảm dù dư nợ liên tục tăng, mặc dù có vào năm đặc biệt như năm 2021 thì vẫn trong tầm kiểm soát và chất lượng tín dụng ngày càng được nâng cao thông qua các chính sách xét duyệt và công tác thẩm định ngày càng được cải thiện. Đồng thời đơn vị thực hiện trích lập đầy đủ các khoản dự phòng đảm bảo theo quy định của Ngân hàng Nhà nước và của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội.

Bốn là, nâng cao chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng. Các sản phẩm dịch

vụ tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương nói chung và sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN nói riêng đều được các cán bộ MB sẵn sàng chủ động hướng dẫn tận tình với khách hàng, cố gắng tối đa bằng mọi nguồn lực để đáp ứng kịp thời nhu cầu vốn của khách hàng. Với kim chỉ nam cho hoạt động kinh doanh là lấy khách hàng là trọng tâm, đơn vị không ngừng cải tiến, nâng cao chất lượng dịch vụ, công tác xử lý hồ sơ, đẩy nhanh tốc độ cho vay, cố gắng đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng một cách nhanh nhất, thuận tiện nhất có thể.

Năm là, Ngân hàng TMCP Quân Đội nói chung, PGD Nguyễn Tri Phương nói riêng đã và đang ngày càng đổi mới công nghệ, tiếp cận và áp dụng công nghệ thông tin vào hoạt động cho vay. Đúng với chiến lược phát triển “Trở thành doanh nghiệp số, Tập đoàn Tài chính dẫn đầu”, MB không ngừng chuyển đổi số, số hoá các sản phẩm tại đây, một trong số đó là khách hàng đã có thể thuận tiện đề xuất các khoản vay qua ứng dụng MB Bank, nhờ đó doanh số cho vay tăng và tiếp cận nhiều khách hàng hơn. Hơn thế nữa, hệ thống thẩm định cấp tín dụng của MB ngày càng hiện đại, chuẩn hóa được từng chi tiết trong công tác thẩm định KHCN, tự cảnh báo được nhiều rủi ro, đơn giản các trường nhập liệu (từ 500 trường ở hệ thống cũ, giảm còn 200 trường ở hệ thống mới) giúp giảm thời gian ra thông báo cấp tín dụng, đẩy nhanh thủ tục cho vay.

Sáu là, đội ngũ nguồn nhân lực tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương luôn không ngừng trau dồi, nâng cao kỹ năng tư vấn, kỹ năng xử lý tình huống, hiểu biết và nghiệp vụ chuyên môn về sản phẩm cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn KHCN. Bởi sản xuất kinh doanh rất đa dạng nhiều ngành nghề và từng nghề khác nhau có những đặc thù riêng biệt, điều này đòi hỏi đội ngũ nhân lực phải luôn cập nhật thêm các kiến thức.

2.7.2 Hạn chế và nguyên nhân

2.7.2.1 Hạn chế

Bên cạnh những thành tựu đạt được giúp hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn đối với KHCN tăng trưởng qua các năm thì vẫn tồn tại một số hạn chế khiến tăng trưởng lĩnh vực này chưa thực sự theo đúng triển vọng của đơn vị:

Một là, chưa khai thác tối ưu nguồn khách hàng tiềm năng. Hoạt động cho vay SXKD ngắn hạn KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương về cơ bản chưa thực sự phát triển đa dạng, mặc dù doanh số, dư nợ tăng qua các năm nhưng nhóm khách hàng chủ lực không là các khách hàng quanh địa bàn mặc dù đơn vị ở ngay mặt tiền đường Nguyễn Tri Phương và trung tâm Quận 10, nơi có mật độ các tiểu thương, hộ kinh doanh... đông đúc.

Hai là, các hoạt động quảng cáo, tiếp thị chưa được đẩy mạnh; công tác tư vấn còn hạn chế.

Ba là, tiềm ẩn rủi ro thanh khoản. Bên cạnh hoạt động cho vay, doanh nghiệp còn có nhiều khoản trích lập dự phòng để đảm bảo đơn vị hoạt động kinh doanh an toàn, tuy vậy dư nợ cho vay KHCN đã chiếm hơn phân nửa nguồn vốn huy động được.

Bốn là, tỷ lệ nợ quá hạn, nợ xấu trong hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN dù giảm nhưng vẫn còn tồn tại. Điều này gây tổn kém chi phí quản lý, thu hồi và xử lý nợ.

Năm là, quy trình cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn đối với KHCN còn mất nhiều thời gian, phát sinh một số chi phí so với các đơn vị cạnh tranh khác và công tác kiểm tra, kiểm soát sau vay chưa kịp thời.

Sáu là, trình độ chuyên môn và số lượng cán bộ nhân viên còn hạn chế, chưa đáp ứng tối đa nhu cầu công việc.

Bảy là, hạn chế về cơ sở vật chất, trang thiết bị.

2.7.2.2 Nguyên nhân

Một là, sự biến động của nền kinh tế. Nền kinh tế gặp nhiều thách thức sau đại dịch, các tiểu thương, hộ kinh doanh chỉ giữ nguyên, thậm chí là thu hẹp hoạt động kinh doanh của mình, đầu tư giảm sút đã gây ảnh hưởng không nhỏ đến tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay tại đơn vị. Khủng hoảng nối tiếp khủng hoảng khi cuộc chiến Nga – Ukraine diễn ra làm lạm phát tăng lên toàn cầu, kéo theo các thành phần kinh tế đều “thắt lưng buộc bụng” đã gây khó khăn cho hoạt động cho vay cũng như thanh toán nợ của khách hàng, khiến phát sinh nợ quá hạn và nợ xấu tại đơn vị.

Hai là, các đối thủ cạnh tranh. Mặt tiền ngân hàng ngay trung tâm Quận 10, ngay khu đông dân cư, hộ kinh doanh. Cùng nhìn thấy được tiềm năng phát triển tại đây nên cung đường Nguyễn Tri Phương tập trung nhiều ngân hàng là các đối thủ cạnh tranh như Vietcombank, Vietinbank, ACB, Sacombank, VIB; điều này cũng đang và sẽ tiếp tục ảnh hưởng đến nguồn khách hàng tại đơn vị.

Ba là, chưa có bộ phận Marketing riêng nên công tác tiếp thị, quảng bá các sản phẩm còn nhiều hạn chế. Mục tiêu của Marketing là tạo ra giá trị cho khách hàng và đáp ứng nhu cầu của họ thông qua các sản phẩm dịch vụ của doanh nghiệp, ngoài ra còn nghiên cứu thị trường, tìm hiểu nhu cầu của khách hàng và phát triển sản phẩm dịch vụ. Bên cạnh những công việc chuyên môn và tư vấn khách hàng, Chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân tại đơn vị còn đảm nhiệm những nhiệm vụ như một Marketer – người làm Marketing, điều này đôi khi khiến từng công việc không được tối ưu và mang lại nhiều hiệu quả như mong muốn.

Bốn là, chính sách của ngân hàng ưu tiên phát triển hoạt động cho vay, chỉ tiêu dư nợ và vốn cho vay được phân bổ từ Hội sở về chi nhánh.

Năm là, quy trình xét duyệt khoản vay của MB phải trải qua nhiều quy trình, cấp bậc xét duyệt. Khác với các chi nhánh/phòng giao dịch khác được phân thẩm quyền duyệt khoản vay tại chi nhánh/phòng giao dịch, các khoản vay của MB đều

phải duyệt qua các cấp thẩm định, xét duyệt tại Hội sở; điều này khiến MB bất lợi về thời gian hơn các đơn vị khác. Hồ sơ chứng minh tài chính của KHCN có nguồn thu từ SXKD yêu cầu phải có hình ảnh hàng tồn kho mà khách hàng kinh doanh, địa điểm kinh doanh kèm theo hình ảnh cán bộ đề xuất, cán bộ quản lý; cung cấp sổ sách bán hàng, sổ sách công nợ, giấy xác nhận kinh doanh của địa phương. Ngân hàng chỉ thực hiện công chứng TSBĐ cho khoản vay tại các đơn vị pháp lý, các công chứng viên có liên kết. Điều này tuy giúp MB kiểm soát tốt các TSBĐ nhưng cũng khiến khách hàng mất nhiều thời gian vì số lượng đơn vị pháp lý chưa nhiều, đặc biệt là ở tỉnh, có những phòng công chứng cách TSBĐ của khách hơn 60km. Bên cạnh đó, khách hàng còn phải đóng phí thẩm định qua MBAMC để ra được Báo cáo kết quả tư vấn thẩm định đã ký sổ và giải ngân. Điều này làm giảm khả năng cạnh tranh của chi nhánh so với các đơn vị khác.

Sáu là, các hồ sơ vay tại đơn vị chỉ tập trung chủ yếu ở một số ngành nghề nhất định, khi phát sinh một số hồ sơ có ngành nghề kinh doanh mới thường gây khó khăn cho cán bộ chuyên viên bởi đặc thù của mỗi ngành là khác nhau, quy định về ngành nghề thì đổi mới hàng năm, thậm chí là nổi lên những ngành nghề mới. Với kinh nghiệm còn hạn chế, bởi các cán bộ nhân viên đều là những lao động trẻ, nên không thể tránh khỏi những thiếu sót trong quá trình làm hồ sơ và mất thời gian bổ sung hồ sơ. Bên cạnh đó, một chuyên viên đảm nhiệm nhiều công việc cùng lúc, gây quá tải cho chuyên viên KHCN trong việc quản lý khách hàng, kiểm tra, kiểm soát nợ vay, dẫn đến tồn đọng nhiều hồ sơ chưa giải quyết và khâu chăm sóc và khai thác khách hàng chưa được tối ưu.

Bảy là, cơ sở vật chất, trang thiết bị hiện tại tại đơn vị còn nhiều hạn chế, chưa đáp ứng được nhu cầu phát triển và quy mô nhân sự. Đơn vị chưa có phòng tiếp khách riêng để tạo sự riêng tư cho khách hàng. Tại riêng phòng KHCN có 10 máy tính để bàn (2 cán bộ quản lý, 7 chuyên viên KHCN, 1 máy liên kết máy scan), 1 máy scan, 1 máy in. Đôi khi nhiều giấy tờ cùng in một lúc máy in hay lỗi và không xử lý kịp. Các loại máy đều đã qua thời gian sử dụng lâu dài, một số máy không còn khai thác

được tốt như trước, dẫn đến chạy các phần mềm thường xuyên bị lỗi, đơ, mất thời gian đề xuất bộ phận công nghệ thông tin sửa và chờ sửa, khiến tiến độ công việc không đạt.

CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP GÓP PHẦN NÂNG CAO HIỆU QUẢ HOẠT ĐỘNG CHO VAY SXKD ĐỐI VỚI KHCN TẠI NHTM CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – PHÒNG GIAO DỊCH NGUYỄN TRI PHƯƠNG

3.1 Định hướng phát triển hoạt động cho vay SXKD ngắn hạn đối với khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Quận 5 – Phòng giao dịch Nguyễn Tri Phương

Năm 2024, Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội nói chung và Phòng giao dịch Nguyễn Tri Phương nói riêng đã đề ra những định hướng phát triển hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với KHCN nói chung và cho vay SXKD ngắn hạn đối với KHCN nói riêng vì mục tiêu chung là củng cố, phát triển vị thế trong lĩnh vực ngân hàng và đi đến đạt được Chiến lược phát triển giai đoạn 2022-2026 “Top 3 thị trường về hiệu quả, hướng đến Top đầu châu Á”, tầm nhìn “Trở thành doanh nghiệp số, Tập đoàn Tài chính dẫn đầu”, phương châm “Tăng tốc số – Hấp dẫn Khách hàng – Hiệp lực Tập đoàn – An toàn bền vững” của Tập đoàn MB. Những định hướng phát triển đó là:

Một là, tiếp tục tăng quy mô cho vay SXKD đối với KHCN nói chung và cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn đối với khách hàng cá nhân nói riêng về số lượng khách hàng mới và dư nợ cho vay. Đề ra kế hoạch đẩy mạnh cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân bằng việc dành mục tiêu 50% room tín dụng cho hoạt động này. Để góp phần đạt được mục tiêu này, tháng 1/2024, MB đã phát hành gói lãi suất ưu đãi 5 nghìn tỷ cho hoạt động cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân.

Hai là, tiếp tục thực hiện phương châm “Tăng trưởng tín dụng, bảo đảm an toàn vay vốn”. Kiểm soát nợ quá hạn và nợ xấu để đảm bảo chất lượng đến từng khách hàng. Thực hiện chính sách ưu đãi với khách hàng gắn bó thân thiết nhằm xây dựng mối quan hệ thân thiết với khách hàng. Đối với các khách hàng đang trải qua khó khăn

tạm thời do những yếu tố bên ngoài, đơn vị sẽ cân nhắc việc điều chỉnh cấu trúc nợ, miễn là khách hàng cam kết trả nợ đúng thời hạn trong tương lai gần.

Ba là, nâng cao hiệu quả trên từng phân khúc khách hàng qua việc nâng cao chất lượng phục vụ và chất lượng dịch vụ cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn đối với khách hàng cá nhân. Bằng việc phát triển khả năng tiếp thị, chăm sóc khách hàng, khai thác tối ưu các sản phẩm dịch vụ, tạo ra những trải nghiệm tuyệt vời – bắt nguồn từ nhu cầu và hướng tới mong đợi của khách hàng. Đồng thời, chúng ta cần cố gắng để làm cho các thủ tục trở nên dễ dàng hơn, xem xét lại các quy định nghiệp vụ và giảm thiểu thời gian xử lý hồ sơ.

Bốn là, với 6 giá trị cốt lõi “Đoàn kết – Kỷ luật – Tận tâm; Thực thi – Tin cậy – Hiệu quả”, MB xác định phương hướng cho việc quản lý và điều hành sao cho tuân thủ nghiêm ngặt các quy định pháp luật, Điều lệ và chuẩn mực của MB, đảm bảo mối quan hệ gắn kết chặt chẽ nhằm mang lại hiệu quả cao. Bên cạnh đó, không ngừng nỗ lực mang lại cho cán bộ nhân viên môi trường làm việc an toàn, gắn kết, tạo động lực làm việc với những chính sách và phúc lợi phù hợp; xây dựng và hình thành đội ngũ cán bộ nhân viên đều có phẩm chất, đạo đức nghề nghiệp, ý thức tổ chức kỷ luật, tinh thần trách nhiệm cao, có bản lĩnh, năng lực chuyên môn để hoàn thành tốt công việc.

3.2 Một số giải pháp góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay SXKD ngắn hạn đối với KHCHN tại NHTM Cổ phần Quân Đội – Chi nhánh Quận 5 – Phòng giao dịch Nguyễn Tri Phương

3.2.1 Duy trì quan hệ bền lâu với khách hàng cũ trong khi tích cực săn tìm những khách hàng mới có tiềm năng.

Trong tình hình nền kinh tế thị trường hiện đại và phát triển như hiện nay, khách hàng có rất nhiều lựa chọn trong việc chọn đơn vị để đi vay hay sử dụng sản phẩm dịch vụ, khách hàng đòi hỏi nhu cầu phong phú, đa dạng và khó tính hơn. Thế nên việc tìm kiếm khách hàng mới đã khó thì việc duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách

hàng càng khó hơn. Xây dựng chính sách khách hàng thích hợp và phù hợp để vừa giữ chân KH cũ vừa thu hút KH mới qua việc:

Tận dụng lợi thế địa lý để phát triển nguồn khách hàng tiểu thương, hộ kinh doanh, doanh nghiệp tư nhân. Mở mới tài khoản cho tiểu thương, hướng dẫn sử dụng dịch vụ số, tạo thói quen sử dụng dịch vụ ngân hàng, từ đó góp phần triển khai nhiều sản phẩm đến khách hàng, những món vay nhỏ qua app cũng góp phần giảm được áp lực làm hồ sơ cho cán bộ tín dụng. Đa phần khách hàng là các chiến sĩ, bộ đội,.. đều là khách hàng vì vị trí gần với Ban Chỉ huy Quân sự và cùng với màu sắc áo của quân đội nên khách hàng đều ưa chuộng sử dụng sản phẩm của Ngân hàng Quân đội

Chủ động tiếp cận khách hàng, tăng cường vai trò tư vấn, hướng dẫn, gợi mở nhu cầu cho khách hàng, rà soát, đề xuất chính sách ưu đãi, chủ động thông báo đến khách hàng khi có chương trình ưu đãi lãi suất, gửi thiệp chúc mừng hoặc tặng quà khách hàng vào sinh nhật hoặc những dịp đặc biệt trong năm, kết nối với khách hàng qua các ứng dụng liên lạc trên điện thoại, tạo mối quan hệ mật thiết và tăng việc sử dụng các sản phẩm dịch vụ tại ngân hàng, chủ động liên hệ khách hàng khi không thấy phát sinh giao dịch trong một thời gian...

Một chính sách chăm sóc khách hàng hợp lý sẽ giúp nâng cao danh tiếng cho ngân hàng. Những khách hàng cũ có thể giới thiệu thêm những khách hàng mới, do đó việc xây dựng hệ thống chăm sóc khách hàng trở thành một trong những chiến lược chủ chốt mang lại thành công cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

3.2.2 Đẩy mạnh hoạt động quảng cáo, tiếp thị

Tăng cường hoạt động quảng cáo về chi nhánh thông qua phương tiện truyền thông đại chúng (trang mạng xã hội của chi nhánh), các buổi roadshow thực hiện tiếp cận khách hàng, quảng cáo trên các phương tiện như truyền hình, báo chí,... hoặc thông qua các mối quan hệ của nhân viên ngân hàng để tuyên truyền các thông tin hoạt động của Ngân hàng và các sản phẩm dịch vụ.

Năm 2021, Ngân hàng ra mắt dịch vụ mở tài khoản số đẹp, phong thủy, thần tài

miễn phí và còn có thể tự đặt nickname cho số tài khoản trên app của MBBank để tạo dấu ấn riêng. Ngân hàng chủ yếu tiếp cận nhiều khách hàng trẻ, năm 2022 MBBank đã cho ra mắt bộ sưu tập thẻ Hi (MB Hi Collection) có nhiều thiết kế đẹp mắt và thu hút để đáp ứng nhu cầu của nhiều nhóm tuổi khách hàng khác nhau. MB cũng là một trong những Ngân hàng đầu tiên tích hợp hai tính năng ATM và thẻ tín dụng cùng một con chip. Đầu năm 2024, Ngân hàng hợp tác với Nghệ sĩ Sơn Tùng M-TP và tổ chức phát hành thẻ JCB, phát hành thẻ fandom đầu tiên tại Việt Nam mang đậm dấu ấn sáng tạo “ Be The Sky”. Bên cạnh đó MB liên tục cho ra nhiều ưu đãi thẻ quanh năm nhằm mang hướng mục tiêu thúc đẩy thanh toán không tiền mặt giúp khách hàng có cuộc sống thuận tiện hơn.

Tham gia hỗ trợ, tổ chức các hoạt động từ thiện để tạo hình ảnh tốt đẹp của chi nhánh trong xã hội.

3.2.3 Kiểm soát rủi ro món vay

Kiểm soát rủi ro món vay là hoạt động quan trọng để quản trị rủi ro cho ngân hàng. Nhằm tránh những vấn đề tiêu cực phát sinh trong quá trình cho vay và sau cho vay, các công tác cần thiết là:

Một là, đội ngũ cán bộ làm tín dụng phải được đào tạo vững về chuyên môn lẫn đạo đức, luôn trau dồi và nâng cao kinh nghiệm nghề nghiệp, khéo léo khai thác, sàng lọc và xử lý thông tin.

Hai là, xem xét kỹ mục đích vay vốn, nhu cầu vay vốn, phương án kinh doanh và phân tích nguồn trả nợ của khách hàng từ đâu để phòng ngừa khách hàng sử dụng dịch vụ đáo hạn nợ bên ngoài để trả nợ trong khi thực tế tình hình tài chính đã gặp khó khăn.

Ba là, để quản lý rủi ro món vay tại chi nhánh, chuyên viên thực hiện thường xuyên thăm dò ý kiến của khách hàng khách hàng, thông qua thăm hỏi này, họ có thể đánh giá được tính cách và khả năng kinh doanh thực tế của khách hàng, kiểm tra được

tình hình sử dụng vốn vay cũng như ý chí trả nợ của khách hàng. Bên cạnh đó là nhắc nhở đơn đốc thu nợ khi sắp đến hạn trả để khách hàng chuẩn bị nguồn trả nợ.

Bốn là, tăng cường kiểm tra món vay, có thể kiểm tra bất thường những khoản dư nợ quy mô nhỏ, kiểm tra thường xuyên những khoản vay lớn thông qua số liệu hàng tồn kho, sổ sách chứng từ (hoá đơn bán hàng, phiếu xuất kho...), công nợ; qua đó đánh giá sự thay đổi tình hình tài chính của người đi vay và có những phương án xử lý phù hợp. Tùy vào thiện chí của khách hàng mà ngân hàng có các phương án xử lý khác nhau:

Với khách hàng không có thiện chí trả nợ, ngân hàng nhờ sự can thiệp của cơ quan pháp luật.

Với khách hàng có thiện chí trả nợ nhưng tình hình sản xuất kinh doanh đang gặp khó khăn không thể thực hiện theo đúng những gì đã cam kết với ngân hàng thì đơn vị tiến hành tư vấn, hướng dẫn khách hàng nhiều khía cạnh, tác động đến khả năng tạo lợi nhuận, đề nghị khách hàng quản lý quá trình chi tiêu; thanh lý tài sản bảo đảm để xử lý bớt các khoản nợ khó đòi; trường hợp bất khả kháng, không thể lường trước, ảnh hưởng lớn đến toàn bộ nền kinh tế, đời sống như dịch Covid-19, ngân hàng cần đề xuất phương án xem xét điều chỉnh/gia hạn hợp đồng cho vay phù hợp.

Bên cạnh đó, để kịp thời phát hiện, ngăn chặn, chỉnh đốn những sai phạm trong suốt quá trình thực hiện nghiệp vụ thì công tác kiểm soát, thanh tra nội bộ cũng không kém phần quan trọng.

3.2.4 Giải pháp về nguồn nhân lực

Nhân sự luôn là yếu tố quan trọng quyết định đến sự thành bại, hiệu quả trong mọi hoạt động kinh doanh của đơn vị. Do đó, để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay nói chung và cho vay sản xuất kinh doanh ngắn hạn đối với khách hàng cá nhân nói riêng, ngân hàng cần có những giải pháp về số lượng và chất lượng trình độ, phẩm chất đội ngũ cán bộ nhân viên.

Một là, trong tuyển dụng, việc lựa chọn đúng người, bố trí công việc phù hợp, coi trọng năng lực là rất quan trọng. Tuyển dụng vừa đủ, không quá nhiều, không quá ít để tiện phân công và tối ưu chi phí. Việc tuyển dụng nhân sự có kiến thức, kỹ năng chuyên môn, phẩm chất đạo đức để hoàn thành việc một cách nhanh chóng, mang lại tiện ích, tiện lợi cho khách hàng làm tăng doanh thu, lợi nhuận cho đơn vị.

Hai là, nâng cao cả kiến thức nghiệp vụ chuyên môn lẫn phẩm chất đạo đức nghề nghiệp, các cán bộ tín dụng nên bồi dưỡng kiến thức về chuyên môn lẫn nghiệp vụ thường xuyên vì cán bộ tín dụng là người làm việc trực tiếp, hướng dẫn khách hàng trong quá trình làm thủ tục, hồ sơ, giấy tờ cần thiết nên việc có tác phong chuẩn chỉnh, nghiêm túc, thái độ phục vụ chuyên nghiệp, có kiến thức, chú trọng thêm kỹ năng bán hàng, tư vấn, thương thảo là rất cần thiết.

Ba là, tăng cường đội ngũ cán bộ cho bộ phận tín dụng là một bước đi quan trọng. Tăng cường số lượng cán bộ không chỉ giảm bớt áp lực công việc mà còn tạo cơ hội cho họ nâng cao kỹ năng và cải thiện chất lượng công việc. Đồng thời, đội ngũ cán bộ tín dụng sẽ có thêm thời gian để kiểm tra và giám sát khách hàng hiện tại cũng như tìm kiếm những khách hàng mới. Tuy nhiên, khi bổ sung nhân sự, cần phải sắp xếp họ một cách hợp lý và khoa học, đảm bảo rằng mỗi người đều phù hợp với công việc và khả năng của mình.

Bốn là, Thực hiện và thiết lập một hệ thống khen thưởng hợp lý và công bằng cho những nhân viên tín dụng đạt thành tích vượt trội trong việc cho vay, quản lý an toàn các khoản vay, cũng như thu hút được nhiều khách hàng mới mà không để xảy ra nợ quá hạn. Điều này sẽ khuyến khích tinh thần và sự nhiệt huyết của cán bộ tín dụng, từ đó nâng cao hiệu quả công việc.

3.2.5 Giải pháp về thủ tục cho vay

Đơn vị cần rà soát lại các vấn đề liên quan đến điều kiện và thủ tục vay để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình kinh tế trong giai đoạn như hiện nay. Thị trường cạnh tranh ngày càng gay gắt thì vấn đề lãi suất có sự chênh lệch giữa các ngân hàng không còn đáng kể mà thay vào đó là chất lượng dịch vụ, công tác chăm sóc, tư vấn

khách hàng và thủ tục vay đơn giản, tạo cơ hội cho khách hàng dễ dàng tiếp tục với sản phẩm vay.

Việc điều chỉnh quy trình, sự phối hợp giữa các bộ phận với nhau trong đơn vị góp phần tạo điều kiện đơn giản hoá các bước trình hồ sơ, báo cáo không cần thiết, tiết kiệm thời gian cho cả cán bộ nhân viên và khách hàng.

Với những khách hàng có nhu cầu vay vốn nhưng công việc bận rộn, không có thời gian đến ngân hàng, các cán bộ tín dụng đến tận nhà, địa điểm kinh doanh để gặp, tư vấn cho khách hàng giúp tiết kiệm thời gian, công việc kinh doanh của khách hàng không bị gián đoạn, tạo thiện cảm cho khách hàng đồng thời có thể khảo sát, thực địa chính xác tình hình thực tế của khách hàng.

Tiếp tục chủ động mở rộng liên kết với các cơ quan, phòng công chứng, giúp khách hàng tiến hành thủ tục liên quan đến giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, thủ tục về công chứng, thế chấp, xác nhận kinh doanh và các giấy tờ về tài sản bảo đảm có liên quan được thuận tiện, được hỗ trợ, hướng dẫn nhanh chóng, tiết kiệm thời gian, chi phí cho cả ngân hàng và khách hàng, góp phần đẩy nhanh tiến độ giải ngân.

3.2.6 Đầu tư, bổ sung thêm cơ sở vật chất

Cơ sở vật chất được hiểu là tất cả các phương tiện được sử dụng cho mục đích công việc, hỗ trợ quá trình làm hồ sơ, đào tạo nhân sự để công việc diễn ra trôi chảy. Một môi trường làm việc hiệu quả, ngoài sự đóng góp về yếu tố con người, cơ sở vật chất cũng góp phần tạo nên hiệu quả cho công việc. Vì thế đơn vị cần chú trọng xem xét, giải quyết kịp thời mua mới, bổ sung thêm trang thiết bị phục vụ cho công việc, tạo môi trường làm việc thoải mái, tích cực.

KẾT LUẬN

Qua quá trình phân tích thực trạng hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng MB – PGD Nguyễn Tri Phương, ta có thể thấy số lượng nhân sự tại ngân hàng đa số là trẻ trung luôn hết mình và nhiệt tình với công việc, tuy nhiên thì vẫn còn hạn chế về mặt kinh nghiệm nên xử lý công việc và nhiều tình huống còn gặp nhiều khó khăn. Một số hạn chế các khoản nợ quá hạn và nợ xấu, cho thấy đó là điều cần quan tâm. Mặc khác các khoản nợ xấu tăng lên không nhiều nhưng dư nợ theo các năm đã tăng vượt bậc cho thấy đây là biểu hiện tốt của ngân hàng, vì tỉ lệ nợ xấu càng thấp so với dư nợ thì chứng tỏ khả năng thu hồi nợ càng cao.

MB nói chung và PGD Nguyễn Tri Phương nói riêng, hoạt động cho vay SXKD KHCN đóng vai trò rất quan trọng. Tùy thuộc vào chính sách của MB từng thời kỳ mà hoạt động cho vay SXKD có sự điều chỉnh phù hợp. Mỗi chi nhánh/phòng giao dịch luôn bám sát hoạt động theo các chính sách, quy định chung của MB. Từ đó, tạo nên một hệ thống MB làm việc nhịp nhàng, theo trình tự, tránh sai sót, nâng cao hiệu suất. Tuy hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương có phát triển theo chiều hướng tích cực nhưng vẫn tồn đọng một vài hạn chế. Vì thế, chi nhánh cần thực hiện các biện pháp cải thiện, bám sát mục tiêu “Tăng trưởng tín dụng, đảm bảo an toàn vay vốn”.

Đồng thời, khắc phục được những hạn chế, hoàn thiện quy trình cho vay, kiểm soát chặt chẽ sau giải ngân, tăng cường các công tác quảng bá nhằm thu hút khách hàng, nâng cao hình ảnh Ngân hàng TMCP Quân Đội nói chung và PGD Nguyễn Tri Phương nói riêng trong hoạt động tín dụng đặc biệt là hoạt động cho vay SXKD đối với KHCN. Tin rằng, trong tương lai gần, Ngân hàng TMCP Quân Đội nói chung và PGD Nguyễn Tri Phương nói riêng sẽ còn phát triển và đạt nhiều thành tựu hơn nữa, trở thành một trong những ngân hàng mạnh về cho vay sản xuất kinh doanh đối với khách hàng cá nhân tại Việt Nam.

PHỤ LỤC

Phụ lục 1: Hồ sơ cho vay SXKD đối với KHCN tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương

Phụ lục 1: Hồ sơ cho vay SXKD đối với KHCN tại Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội- PGD Nguyễn Tri Phương

Loại hồ sơ	Chi tiết
Hồ sơ pháp lý	✧ Giấy tờ tùy thân còn hiệu lực của khách hàng như: CMND/CCCD hoặc Hộ chiếu. ✧ Sổ hộ khẩu hoặc KT3. ✧ Giấy ĐKKH hoặc Giấy CNĐT/TTHN.
Hồ sơ tài chính	✧ Nguồn thu từ lương: Hợp đồng lao động/Quyết định bổ nhiệm, xác nhận lương, sao kê lương. ✧ Nguồn thu từ sản xuất kinh doanh: Giấy Đăng ký kinh doanh/Xác nhận của chính quyền địa phương, sổ sách bán hàng/hoá đơn/bảng kê, hợp đồng thuê kho, biên bản kiểm tra phương án kinh doanh, hình ảnh chụp cơ sở kinh doanh. ✧ Nguồn thu từ việc góp vốn DN: Giấy tờ chứng minh phần vốn góp của khách hàng, BCTC CTY... ✧ Nguồn thu từ cho thuê xe, bất động sản: Hợp đồng cho thuê, giấy chứng nhận bất động sản hoặc tài sản cho thuê/giấy chứng nhận đăng ký xe, sao kê tài khoản, thỏa thuận 3 bên, hình ảnh. ✧ Nguồn thu khác: Trái phiếu, chứng từ lãi trái phiếu có xác nhận của doanh nghiệp/sao kê tài khoản nhận lãi

	trái phiếu... ✧ Nguồn thu từ tài sản tích lũy (nhà, sổ tiết kiệm): Giấy CN, BC định giá TS, sổ TK...
Hồ sơ tài sản bảo đảm	✧ Chứng từ chứng minh chủ quyền hợp pháp của khách hàng như: Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất/Hợp đồng tặng cho... ✧ Báo cáo định giá tài sản của trung tâm định giá AMC.
Hồ sơ vay vốn	✧ Đơn đề nghị vay vốn nêu rõ mục đích vay vốn của khách hàng kèm cam kết trả nợ theo mẫu MB từng thời kỳ. ✧ Phương án vay vốn. ✧ Báo cáo thẩm định điều kiện vay vốn của khách hàng.
Hồ sơ khác	✧ CIC (thông tin tín dụng) khách hàng, vợ/chồng khách hàng, cá nhân/hộ kinh doanh/Cty có liên quan. ✧ Tra cứu thuế của khách hàng và vợ/chồng khách hàng. ✧ Báo cáo thực địa. ✧ Báo cáo đề xuất. ✧ Báo cáo thẩm định. ✧ Thông báo phê duyệt hoặc kèm thông báo phê duyệt điều chỉnh (nếu có). ✧ Hồ sơ khác.

Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – PGD Nguyễn Tri Phương

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội – Phòng giao dịch Nguyễn Tri Phương (2021-2023), *Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh*.
- [2] Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội (2021), *Quy chế cấp tín dụng khách hàng cá nhân sản phẩm Sản xuất kinh doanh*.
- [3] Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội (2023), *Báo cáo tài chính hợp nhất Quý 3*.
- [4] Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội (2022), *Báo cáo thường niên*.
- [5] Thông tư số 26/2012 của Ngân hàng nhà nước hướng dẫn thủ tục chấp thuận của Ngân hàng nhà nước Việt Nam đối với việc niêm yết cổ phiếu trên thị trường chứng khoán trong nước và nước ngoài của tổ chức tín dụng cổ phần.
- [6] Website Ngân hàng Thương mại Cổ phần Quân Đội. Truy cập ngày 10/4/2024 tại: <https://www.mbbank.com.vn/>