CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1 Cơ sở lý luận

1.1.1 Lý thuyết về NHTM

Theo khoản 3 Điều 4 của Luật Các tổ chức tín dụng năm 2010, NHTM được định nghĩa là một loại hình ngân hàng có quyền thực hiện tất cả các hoạt động ngân hàng cũng như các hoạt động kinh doanh khác theo quy định của pháp luật, nhằm mục tiêu đạt được lợi nhuận. Định nghĩa này phản ánh vai trò quan trọng và phạm vi hoạt động rộng lớn của NHTM trong hệ thống tài chính.

Cùng với đó theo tác giả "Luật sư Tô Thị Phương Dung" cho biết trong tờ báo "Ngân hàng thương mại là gì? Bản chất, chức năng ngân hàng thương mại" NHTM là một loại tổ chức tài chính hoạt động chủ yếu để đạt được lợi nhuận thông qua việc quản lý và kinh doanh tiền tệ. Những ngân hàng này không chỉ là trung gian trong việc kết nối người gửi tiền với người vay mà còn thực hiện nhiều chức năng tài chính khác nhằm đáp ứng nhu cầu đa dạng của nền kinh tế.

1.1.2 Lý thuyết về cho vay KH cá nhân

Dựa vào lý thuyết của tác giả "Luật sư Phạm Thị Phương Thanh" tại tờ báo "Đặc điểm và phân loại tín dụng KHCN?" ta có thể đúc kết được rằng cho vay KHCN là một loại hình tín dụng trong đó ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng cấp vốn cho KHCN để đáp ứng nhu cầu tài chính cá nhân. Đây là một giao dịch giữa ngân hàng và cá nhân, trong đó ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng cung cấp một khoản tiền cho cá nhân dựa trên một số điều kiện và thỏa thuận cụ thể. KHCN cam kết sẽ hoàn trả số tiền vay cùng với lãi suất theo các kỳ hạn đã thỏa thuận.

Theo Điều 4 của Luật Các Tổ chức Tín dụng năm 2010, "Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó bên cho vay hoặc bên cam kết cung cấp cho KH một khoản tiền để sử dụng vào mục đích cụ thể trong một khoảng thời gian nhất định theo thỏa thuận, với nguyên tắc hoàn trả cả vốn gốc và lãi". Mặc dù cho vay là nguồn thu chính cho các ngân hàng, nhưng hoạt động này cũng mang đến nhiều nguy cơ và rủi ro đáng kể. Do đó, việc nâng cao hiệu quả trong quản lý cho vay là

điều thiết yếu, bởi vì điều này có ảnh hưởng trực tiếp đến sự ổn định và thành công của hoạt động kinh doanh tại các NHTM.

1.1.3 Các đặc điểm cụ thể trong cho vay Khách Hàng Cá Nhân

Các đặc điểm được đúc kết dựa trên bài báo "Cho Vay KHCN Là Gì? Quy Trình Vay Chi Tiết Nhất - 12/01/2024" Khi xét đến hoạt động cho vay của NHTM, đối tượng vay vốn bao gồm cả hộ gia đình và cá nhân với những nhu cầu tài chính đa dạng, từ mục đích tiêu dùng cá nhân đến các dự án kinh doanh. Các khoản vay này có thể được phân loại dựa trên thời hạn vay, được xác định bởi ngân hàng theo từng trường hợp cụ thể, và chi phí liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cho vay cũng như các yếu tố rủi ro đi kèm.

1.1.3.1 Đối tượng vay vốn

Các hộ gia đình có thể vay vốn cho nhiều mục đích khác nhau như mua sắm tài sản lớn (nhà ở, ô tô), cải tạo sửa chữa nhà cửa, hoặc đáp ứng các nhu cầu tài chính cá nhân. Những khoản vay này thường liên quan đến việc tiêu dùng hoặc đầu tư vào các tài sản phục vụ cho cuộc sống hàng ngày.

Các cá nhân có thể vay vốn để thực hiện các dự án cá nhân hoặc đầu tư, chẳng hạn như khởi nghiệp kinh doanh, mở rộng hoạt động kinh doanh hiện tại, hoặc tham gia vào các cơ hội đầu tư khác. Những khoản vay này có thể hỗ trợ cá nhân trong việc hiện thực hóa các mục tiêu tài chính cá nhân hoặc phát triển sự nghiệp.

1.1.3.2 Thời hạn vay

Vay ngắn hạn: Các khoản vay có thời gian trả nợ trong khoảng từ vài tháng đến một năm. Vay ngắn hạn thường được sử dụng để đáp ứng các nhu cầu tài chính tạm thời hoặc những khoản chi tiêu nhỏ mà người vay cần giải quyết trong thời gian ngắn.

Vay trung hạn: Thời gian vay từ hơn một năm đến vài năm. Các khoản vay này thường được sử dụng cho các dự án cần thời gian dài hơn để hoàn tất, chẳng hạn như cải tạo nhà cửa hoặc mua sắm tài sản lớn.

Vay dài hạn: Vay có thời gian trả nợ từ trên 5 năm trở lên. Những khoản vay này thường được sử dụng cho các dự án lớn, ví dụ như mua nhà, đầu tư vào cơ sở hạ tầng hoặc mở rộng hoạt động kinh doanh.

Ngân hàng quy định thời hạn vay dựa trên mục đích sử dụng vốn của KH và khả năng trả nợ. Thời hạn vay dài hay ngắn sẽ ảnh hưởng đến số tiền lãi phải trả cũng như khả năng trả nợ của KH.

1.1.3.3 Chi phí cho vay

Phí sản phẩm: Đây là các khoản phí ngân hàng thu từ KH khi cấp khoản vay, bao gồm phí mở hồ sơ vay, phí quản lý khoản vay, và các loại phí khác liên quan đến việc cấp và quản lý khoản vay.

Phí dịch vụ: Phí dịch vụ có thể bao gồm chi phí thẩm định, phí đánh giá tài sản đảm bảo, và các khoản phí khác liên quan đến việc xem xét và xử lý đơn vay.

Chi phí thẩm định: Ngân hàng phải chi trả chi phí cho việc thẩm định khả năng tài chính của KH, đánh giá rủi ro và các yếu tố liên quan để quyết định có cấp khoản vay hay không.

1.1.3.4 Rủi ro về lãi suất

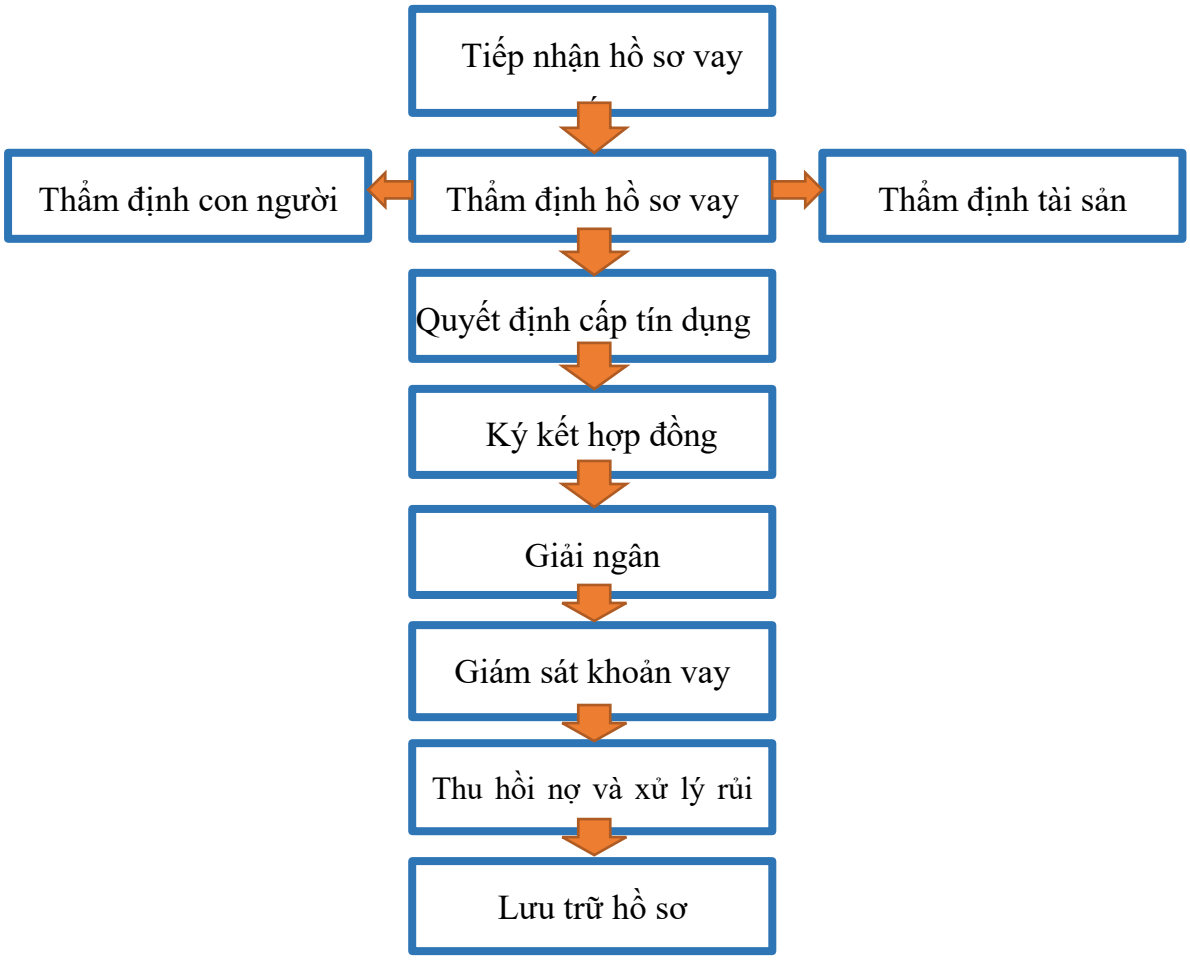
Việc cho vay KHCN có thể giúp ngân hàng phân tán rủi ro, nhưng không đồng nghĩa rằng các khoản vay này không tồn tại rủi ro. Một số yếu tố rủi ro bao gồm khả năng trả nợ của KH, biến động lãi suất, và tình hình tài chính cá nhân không ổn định. Các ngân hàng phải đối mặt với nguy cơ mất vốn nếu KH không trả nợ đúng hạn.

Do chi phí xử lý và quản lý các khoản vay cá nhân thường cao hơn, ngân hàng thường áp dụng lãi suất cao hơn đối với các khoản vay này. Chi phí cao hơn có thể bao gồm chi phí thu hồi nợ, chi phí xử lý các yêu cầu vay vốn và quản lý tài sản đảm bảo. Để bù đắp cho những chi phí này và đảm bảo lợi nhuận, ngân hàng thường áp dụng lãi suất cao hơn cho các khoản vay cá nhân so với các khoản vay doanh nghiệp hoặc khoản vay lớn hơn.

1.1.4 Vai trò của KHCN

KHCN đóng vai trò không thể thiếu trong sự phát triển của NHTM, không chỉ vì họ là nguồn thu nhập chính từ các dịch vụ tài chính mà ngân hàng cung cấp, mà còn vì sự ảnh hưởng của họ đến hoạt động kinh tế và xã hội của đất nước. Tầm quan trọng của KHCN được thể hiện qua nhiều khía cạnh và ảnh hưởng sâu rộng đến cách thức các ngân hàng hoạt động và cạnh tranh trong thị trường. KHCN không chỉ là nguồn thu nhập quan trọng cho ngân hàng qua các khoản phí dịch vụ và lãi suất từ các khoản vay mà họ sử dụng, mà họ còn đóng vai trò là động lực thúc đẩy sự đổi mới và cải tiến trong các sản phẩm và dịch vụ ngân hàng. Các ngân hàng không ngừng tìm kiếm cách để cải thiện dịch vụ và phát triển các sản phẩm mới nhằm đáp ứng nhu cầu ngày càng đa dạng và tinh vi của KHCN.

1.1.5 Quy trình cho vay



Sơ đồ 1.1: Quy trình cho vay tại Sacombank

Nguồn: Ngân hàng TMCP SÀI GÒN THƯƠNG TÍN "Sacombank"

1.1.5.1 Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay

Quá trình tiếp nhận hồ sơ vay là bước đầu tiên trong việc xử lý một khoản vay cá nhân. Trong giai đoạn này, ngân hàng sẽ làm việc với KH để thu thập và kiểm tra tất cả các tài liệu cần thiết.

Ngân hàng cung cấp cho KH thông tin về các tài liệu cần thiết để hoàn thiện hồ sơ vay, bao gồm đơn xin vay, chứng minh nhân dân hoặc hộ chiếu, giấy chứng nhận thu nhập và giấy tờ chứng minh tài sản đảm bảo

Khi KH nộp hồ sơ, ngân hàng sẽ thực hiện việc kiểm tra sơ bộ để đảm bảo rằng tất cả các tài liệu đã được cung cấp đầy đủ và hợp lệ. Nếu hồ sơ thiếu hoặc không rõ ràng, ngân hàng có thể yêu cầu KH bổ sung thông tin hoặc tài liệu cần thiết. Ngân hàng sẽ tạo một hồ sơ vay chính thức cho KH, bao gồm tất cả các thông tin liên quan và các tài liệu đã nhận được.

1.1.5.2 Bước 2: Thẩm định hồ sơ vay

Thẩm định hồ sơ vay là quá trình phân tích và đánh giá khả năng trả nợ của KH, nhằm xác định mức độ rủi ro và quyết định có cấp tín dụng hay không.

Ngân hàng sẽ kiểm tra điểm tín dụng của KH để đánh giá lịch sử tín dụng và khả năng trả nợ. Điều này bao gồm việc xem xét các khoản nợ hiện tại, lịch sử thanh toán, và bất kỳ vấn đề tín dụng nào khác.

Ngân hàng sẽ xác minh nguồn thu nhập của KH bằng cách kiểm tra bảng lương, hợp đồng lao động, hoặc báo cáo thuế. Mục tiêu là đảm bảo rằng KH có thu nhập đủ để trả nợ theo đúng lịch trình. Nếu khoản vay yêu cầu tài sản đảm bảo, ngân hàng sẽ thực hiện việc định giá tài sản này để xác định giá trị và tính khả dụng của nó như một bảo đảm cho khoản vay.

Sau cùng ngân hàng sẽ đánh giá các yếu tố khác như khả năng tài chính của KH, mục đích vay, và tình hình kinh tế để dự đoán khả năng trả nợ và xác định mức độ rủi ro của khoản vay.

1.1.5.3 Bước 3: Quyết định cấp tín dụng

Các cán bộ tín dụng đánh giá hồ sơ vay dựa trên chính sách tín dụng của ngân hàng, bao gồm rủi ro tín dụng và khả năng trả nợ của KH. Cán bộ tín dụng đưa ra đề xuất về mức tín dụng được cấp và các điều kiện vay. Hồ sơ được chuyển đến cấp phê duyệt cao hơn nếu cần thiết. Cấp phê duyệt cuối cùng đưa ra quyết định chính thức về việc cấp hay từ chối khoản vay, và các điều kiện kèm theo. Quyết định này dựa trên kết quả thẩm định và các yếu tố khác như chính sách tín dụng và khả năng thanh toán.

1.1.5.4 Bước 4: Ký kết hợp đồng

Soạn thảo hợp đồng vay vốn bao gồm các điều khoản như số tiền vay, lãi suất, kỳ hạn vay, cách thức trả nợ, và các điều kiện về tài sản đảm bảo cùng với đó đảm bảo rằng hợp đồng tuân thủ quy định pháp luật và chính sách tín dụng của ngân hàng.

KH và đại diện ngân hàng ký hợp đồng. Cần phải giải thích rõ ràng các điều khoản trong hợp đồng cho KH trước khi ký. Cả hai bên cần giữ một bản sao hợp đồng đã ký để tham khảo trong tương lai.

1.1.5.5 Bước 5: Giải ngân

Thực hiện giải ngân khoản vay theo phương thức đã thỏa thuận trong hợp đồng, có thể là chuyển khoản vào tài khoản của KH hoặc cấp phát tiền mặt nếu hợp đồng quy định. Cung cấp biên lai hoặc chứng từ xác nhận việc giải ngân đã được thực hiện.

Thông báo cho KH về việc khoản vay đã được giải ngân, và hướng dẫn KH về các bước tiếp theo trong quy trình vay vốn. Đưa ra các chỉ dẫn về cách quản lý và sử dụng khoản vay hiệu quả để đảm bảo tuân thủ các mục đích đã cam kết.

1.1.5.6 Bước 6: Giám sát khoản vay

Giám sát việc KH sử dụng khoản vay để đảm bảo rằng vốn vay được sử dụng đúng mục đích và theo thỏa thuận trong hợp đồng. Thực hiện các kiểm tra định kỳ về tình hình tài chính của KH để phát hiện sớm các dấu hiệu rủi ro. Theo dõi bất kỳ biến động nào trong tình hình tài chính của KH và đánh giá lại khả năng

trả nợ nếu cần thiết. Nếu phát hiện vấn đề, liên hệ với KH để thảo luận và tìm giải pháp trước khi tình hình trở nên nghiêm trọng hơn.

1.1.5.7 Bước 7: Thu hồi nợ và xử lý rủi ro

Theo dõi việc thanh toán khoản vay của KH theo lịch trình đã thỏa thuận trong hợp đồng. Gửi các thông báo nhắc nhở về thời hạn thanh toán đến KH nếu có sự chậm trễ trong việc trả nợ. Đối với các khoản nợ quá hạn, ngân hàng có thể áp dụng các biện pháp như thu hồi nợ, đàm phán lại điều kiện vay, hoặc thực hiện các hành động pháp lý nếu cần thiết. Xử lý các tranh chấp và khiếu nại liên quan đến khoản vay, bao gồm việc đàm phán giải quyết hoặc tham gia vào các quy trình pháp lý nếu cần.

1.1.5.8 Bước 8: Lưu trữ hồ sơ

Sau tất cả các quy trình việc lưu trữ tất cả các tài liệu liên quan đến khoản vay, bao gồm hợp đồng vay, biên lai thanh toán, và các tài liệu bổ sung khác trong hệ thống lưu trữ của ngân hàng để đảm bảo rằng tất cả các tài liệu và thông tin cá nhân của KH được lưu trữ một cách an toàn và bảo mật, theo quy định về bảo vệ dữ liệu cá nhân. Đảm bảo rằng hồ sơ có thể được truy cập dễ dàng khi cần thiết cho các mục đích kiểm tra, báo cáo, hoặc xử lý khiếu nại. Định kỳ kiểm tra và bảo trì hệ thống lưu trữ để đảm bảo tính toàn vẹn và sẵn sàng của hồ sơ khi cần.

1.1.6 Các yếu tố tác động đến hiệu quả cho vay Khách Hàng Cá Nhân

Hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân có thể bị ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố khác nhau. Các yếu tố này có thể thuộc về môi trường bên ngoài, các yếu tố nội bộ của ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng, và các yếu tố liên quan đến KH vay.

1.1.6.1 Yếu tố nội bộ của Ngân hàng

Các chính sách và quy trình tín dụng của ngân hàng, bao gồm tiêu chí cho vay, hạn mức tín dụng, và lãi suất, ảnh hưởng lớn đến khả năng cấp phát tín dụng và quản lý rủi ro. Quy trình phê duyệt tín dụng hiệu quả giúp đảm bảo việc xét duyệt hồ sơ nhanh chóng và chính xác, giảm thiểu thời gian xử lý và tăng sự hài lòng của KH.

Trình độ chuyên môn và kỹ năng của nhân viên tín dụng ảnh hưởng đến khả năng đánh giá và thẩm định hồ sơ vay, cũng như khả năng xử lý các tình huống phát sinh. Đào tạo liên tục giúp nhân viên cập nhật kiến thức về sản phẩm tín dụng mới và các kỹ năng quản lý rủi ro.

Sử dụng hệ thống công nghệ tiên tiến trong quản lý và phân tích hồ sơ tín dụng giúp nâng cao hiệu quả và giảm thiểu sai sót. Các hệ thống thông tin KH và tín dụng hỗ trợ trong việc lưu trữ, theo dõi và phân tích dữ liệu KH, từ đó cải thiện quyết định cho vay.

1.1.6.2 Yếu tố bên ngoài

Tăng trưởng kinh tế mạnh mẽ thường dẫn đến nhu cầu vay mượn cao hơn và khả năng trả nợ tốt hơn từ phía KH. Trong thời kỳ khủng hoảng kinh tế hoặc suy thoái, tỷ lệ nợ xấu có thể tăng lên và nhu cầu vay mượn có thể giảm, ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động cho vay.

Quy định về lãi suất và chính sách tiền tệ của ngân hàng trung ương ảnh hưởng đến chi phí vốn và khả năng cho vay của ngân hàng. Các quy định pháp lý liên quan đến tín dụng và bảo vệ người tiêu dùng ảnh hưởng đến cách thức ngân hàng hoạt động và quản lý khoản vay.

Cạnh tranh gay gắt có thể yêu cầu ngân hàng phải cải thiện điều kiện cho vay, giảm lãi suất, hoặc cải thiện dịch vụ để thu hút KH. Các công ty fintech với công nghệ tiên tiến và mô hình kinh doanh mới có thể thay đổi cách thức cho vay cá nhân và gây áp lực lên các ngân hàng truyền thống.

1.1.6.3 Yếu tố về KH

Khả năng tài chính và lịch sử tín dụng của KH là yếu tố quan trọng trong việc quyết định khả năng trả nợ và nguy cơ vỡ nợ. Việc đánh giá chính xác lịch sử tín dụng và khả năng tài chính của KH giúp ngân hàng quyết định mức tín dụng và điều kiện vay hợp lý.

Nhu cầu vay mượn của KH có thể thay đổi theo từng giai đoạn trong cuộc sống (như mua nhà, đầu tư kinh doanh, tiêu dùng). KH mong đợi dịch vụ nhanh

chóng, tiện lợi, và các điều kiện vay hợp lý. Trải nghiệm KH tích cực góp phần vào hiệu quả hoạt động cho vay.

1.1.6.4 Yếu tố công nghệ

Sử dụng hệ thống quản lý tín dụng tiên tiến giúp ngân hàng theo dõi, đánh giá, và quản lý các khoản vay hiệu quả hơn. Công nghệ tự động hóa quy trình cho vay giúp giảm thiểu thời gian xử lý và lỗi, đồng thời cải thiện hiệu quả hoạt động. Đảm bảo an toàn dữ liệu và bảo mật thông tin của KH là quan trọng trong việc duy trì sự tin tưởng và hiệu quả hoạt động. Công nghệ phát hiện gian lận và các biện pháp bảo mật giúp giảm thiểu rủi ro liên quan đến các hành vi gian lận trong quy trình cho vay.

Để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân, ngân hàng cần cân nhắc và tối ưu hóa các yếu tố nội bộ, bên ngoài, liên quan đến KH, và công nghệ. Sự kết hợp hợp lý giữa chính sách tín dụng, quản lý rủi ro, đào tạo nhân viên, và công nghệ sẽ giúp ngân hàng cải thiện quy trình cho vay, giảm thiểu rủi ro, và cung cấp dịch vụ tốt hơn cho KH.

1.1.7 Các tiêu chí đánh giá hiệu quả cho vay

1.1.7.1 Tiêu chí phản ánh quy mô cho vay cá nhân

Quy mô dư nợ cho vay cá nhân

Dư nợ cho vay cá nhân phản ánh quy mô hoạt động cho vay đối với KHCN tại một thời điểm cụ thể. Đây là tổng số tiền mà ngân hàng đã cấp cho KHCN dưới dạng các khoản vay. Dư nợ cho vay cá nhân có thể được phân tích từ nhiều góc độ khác nhau.

*Theo thời hạn vay***:** dư nợ có thể được phân chia dựa trên thời gian vay, bao gồm:

Ngắn hạn: Các khoản vay có thời hạn dưới 1 năm.

Trung hạn: Các khoản vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm.

Dài hạn: Các khoản vay có thời hạn trên 5 năm.

Theo tài sản đảm bảo: dư nợ có thể được phân loại dựa trên loại tài sản đảm bảo, bao gồm:

Vay thế chấp (có tài sản bảo đảm): Các khoản vay được bảo đảm bằng tài sản cụ thể của KH, như bất động sản hoặc xe cộ. Trong trường hợp KH không thể trả nợ, ngân hàng có quyền xử lý tài sản đảm bảo để thu hồi khoản vay.

Vay tín chấp (không có tài sản bảo đảm): Các khoản vay không yêu cầu tài sản đảm bảo, dựa chủ yếu vào uy tín và khả năng trả nợ của KH.

Theo mục đích vay: dư nợ cũng có thể được phân loại dựa trên mục đích sử dụng vốn vay, chẳng hạn như:

Vay bổ sung vốn cho hoạt động kinh doanh và phát triển kinh tế gia đình: Các khoản vay được sử dụng để mở rộng hoặc duy trì hoạt động kinh doanh của cá nhân hoặc gia đình, bao gồm đầu tư vào các dự án kinh doanh hoặc cải thiện cơ sở hạ tầng gia đình.

Vay tiêu dùng: Các khoản vay được cấp để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng cá nhân, như mua sắm hàng hóa, dịch vụ, hoặc chi phí sinh hoạt hàng ngày.

Việc phân tích dư nợ cho vay cá nhân theo các khía cạnh này giúp ngân hàng nắm bắt rõ hơn về quy mô và cấu trúc của hoạt động cho vay, từ đó có thể điều chỉnh chính sách và chiến lược cho vay nhằm tối ưu hóa hiệu quả và quản lý rủi ro.

Tốc độ tăng trưởng cho vay cá nhân:

$$\text{Tốc độ tăng trưởng cho vay} = \frac{(Dư\ nợ\ kỳ\ này - Dư\ nợ\ kỳ\ trước)\ x\ 100\,\%}{Dư\ nợ\ kỳ\ này}$$

Dùng để đo lường tốc độ tăng trưởng dư nợ cho vay cá nhân giữa các năm thay đổi bao nhiêu phần trăm.

Số lượng KHCN vay vốn:

Số lượng KHCN vay vốn là một chỉ số quan trọng trong việc đo lường tốc độ tăng trưởng thị phần của hoạt động cho vay cá nhân của ngân hàng. Việc theo dõi số lượng KH vay vốn cho phép ngân hàng đánh giá mức độ mở rộng và sự hấp dẫn của sản phẩm cho vay cá nhân đối với thị trường.

Khi so sánh mức độ tăng trưởng hoặc giảm sút của số lượng KH vay vốn qua các năm, ngân hàng có thể xác định liệu mình có đạt được các mục tiêu tăng trưởng đã đề ra ban đầu hay không. Một sự gia tăng trong số lượng KHCN vay vốn thường cho thấy ngân hàng đang thành công trong việc mở rộng thị phần và thu hút thêm KH mới. Điều này phản ánh sự chấp nhận và nhu cầu của thị trường đối với các sản phẩm tín dụng cá nhân của ngân hàng.

Tuy nhiên, chỉ tiêu số lượng KH vay vốn chỉ mang ý nghĩa đầy đủ khi được xem xét cùng với chỉ tiêu tổng dư nợ cho vay cá nhân. Tổng dư nợ là chỉ số phản ánh tổng số tiền mà ngân hàng đang cấp cho KHCN dưới dạng các khoản vay, và nó là một yếu tố quan trọng trong việc đánh giá hiệu quả tổng thể của hoạt động cho vay. Nếu tổng dư nợ đạt yêu cầu và phù hợp với các mục tiêu tài chính của ngân hàng, thì sự gia tăng số lượng KH vay vốn chỉ đơn thuần là một phần của thành công tổng thể.

Ngược lại, nếu tổng dư nợ không đạt được mức kỳ vọng mặc dù số lượng KH vay vốn tăng lên, điều này có thể chỉ ra rằng ngân hàng cần phải xem xét lại các yếu tố khác như chất lượng của các khoản vay, sự hấp dẫn của các sản phẩm tín dụng, và hiệu quả của các chiến lược tiếp thị.

Do đó, mặc dù số lượng KH vay vốn là một chỉ số quan trọng trong việc đánh giá sự mở rộng thị trường và thành công của ngân hàng trong việc thu hút KH, nó cần được đặt trong bối cảnh của tổng dư nợ cho vay để có cái nhìn toàn diện về hiệu quả hoạt động cho vay cá nhân.

1.1.7.2 Cơ cấu cho vay cá nhân

Các hình thức cho vay được ban lãnh đạo ngân hàng sử dụng để định hướng hoạt động cấp tín dụng nhằm đa dạng hóa các loại hình cho vay và tài sản đảm bảo, qua đó đảm bảo sự lành mạnh và giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Tất cả các hình thức này sẽ được tập hợp thành một danh mục, được coi như một kế hoạch và được quản lý chặt chẽ bởi các chuyên gia trong suốt quá trình hoạt động. Một số cơ cấu tiêu biểu bao gồm:

Cơ cấu cho vay cá nhân theo mục đích: Phân chia các mục đích vay rõ ràng và nhóm chúng thành từng loại cụ thể giúp ngân hàng kiểm soát tốt hơn hoạt động tín dụng của mình. Qua đó, ngân hàng có thể điều chỉnh tỷ lệ dư nợ tín dụng theo từng mục đích vay để phù hợp với chiến lược và mục tiêu phát triển đã đề ra. Điều này cũng thể hiện quan điểm đầu tư và tính an toàn của ngân hàng, khi ngân hàng luôn phân bổ tỷ lệ dư nợ một cách hợp lý để đảm bảo an toàn tài chính.

Cơ cấu theo tài sản đảm bảo và không có tài sản đảm bảo: Các khoản vay có tài sản đảm bảo thường mang lại ít rủi ro hơn so với các khoản vay không có tài sản đảm bảo. Ngân hàng phân loại các khoản vay thành vay thế chấp và vay tín chấp để quản lý mức độ rủi ro tín dụng. Khoản vay thế chấp giúp ngân hàng yên tâm hơn vì nếu xảy ra tranh chấp hoặc KH không thanh toán nợ, ngân hàng có thể xử lý tài sản đảm bảo để thu hồi vốn. Điều này cũng giúp ngân hàng quản lý tốt hơn các hoạt động cho vay.

Cơ cấu theo thời hạn vay: Thời hạn vay được phân chia thành ba mức: Ngắn hạn (dưới 1 năm), Trung hạn (từ 1 đến 5 năm), và Dài hạn (trên 5 năm). Việc phân loại này giúp ngân hàng dễ dàng quản lý và điều chỉnh các khoản vay theo từng thời gian cụ thể, đảm bảo phù hợp với nhu cầu và chiến lược tín dụng của ngân hàng.

1.1.7.3 Lợi nhuận từ cho vay cá nhân

Lợi nhuận cho vay là khoản tiền lời ngân hàng thu được sau khi các chi phí giá vốn đã được khấu trừ. Lợi nhuận từ cho vay cá nhân thường chiếm tỷ trọng lớn trong cơ cấu lợi nhuận của các NHTM.

Các chỉ tiêu sinh lời từ hoạt động cho vay cá nhân:

$$\text{Tỷ lệ lợi nhuận từ cho vay cá nhân} = \frac{\textit{Lợi nhuận từ cho vay cá nhân } x\,100\,\%}{\textit{Tổng lợi nhuận}}$$

$$\text{Tỷ lệ lợi nhuận của cho vay cá nhân} = \frac{\textit{Lãi từ cho vay cá nhân } x\,100\,\%}{\textit{Tổng dư nợ cho vay cá nhân bình quân}}$$

1.1.7.4 Chất lượng dịch vụ trong hoạt động cung ứng sản phẩm cho vay cá nhân

Chất lượng dịch vụ luôn cần được chú trọng và đánh giá thường xuyên vì nó đóng vai trò then chốt trong việc mở rộng quy mô cho vay và tạo dựng lòng tin từ phía KH. Khi chất lượng dịch vụ được cải thiện, ngân hàng có thể nâng cao thiện cảm, củng cố vị thế cạnh tranh so với các ngân hàng khác và tạo ấn tượng tích cực với KH vay. Đồng thời, thông qua các hoạt động chăm sóc KH, ngân hàng cũng có thể thu thập phản hồi về chất lượng dịch vụ hiện tại. Những phản hồi này là cơ sở để ngân hàng cải tiến sản phẩm và dịch vụ, điều chỉnh lãi suất và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của KH. Để thực hiện công tác đánh giá chất lượng dịch vụ, ngân hàng thường sử dụng hai phương pháp chính: khảo sát ý kiến KH và tự đánh giá nội bộ.

1.1.7.5 Tính hiệu quả về kiểm soát rủi ro tín dụng trong cho vay cá nhân

Rủi ro từ hoạt động cho vay cá nhân đến từ nhiều yếu tố. Công tác hoàn thiện và đánh giá mức độ rủi ro trong hoạt động cho vay cá nhân rất khó khăn. Vì vậy mà mức độ kiểm soát rủi ro tín dụng thường được các NHTM dùng để đánh giá. Hai tiêu chí để đánh giá mức độ rủi ro tín dụng gồm:

Tỷ lệ nợ xấu: cho thấy được chất lượng các khoản tín dụng, mức độ rủi ro mất vốn mà ngân hàng phải đối mặt. Tỷ lệ nợ xấu càng thấp chất lượng tín dụng càng tốt và ngược lại.

$$\text{Nợ xấu trong cho vay cá nhân} = \frac{\textit{Nợ xấu cho vay cá nhân x } 100\,\%}{\textit{Tổng dư nợ cho vay cá nhân}}$$

Hiện tại, trong hệ thống ngân hàng chưa có quy định cụ thể về tỷ lệ nợ quá hạn đối với các khoản cấp tín dụng. Tuy nhiên, theo thống kê từ Hiệp hội Tín dụng Quốc tế, tỷ lệ nợ quá hạn chấp nhận được thường dao động trong khoảng từ 3% đến 5% khi tính tỷ lệ nợ quá hạn trên tổng dư nợ.

Tỷ lệ trích lập dự phòng là một khoản tiền mà các NHTM luôn dành để dự phòng cho các khoản vay có nguy cơ trở thành nợ xấu trong quá trình kinh doanh. Việc trích lập dự phòng được thực hiện khi một khoản vay có dấu hiệu khó thu hồi. Xem xét tỷ lệ trích lập dự phòng giúp ngân hàng xác định số tiền cần dự phòng cho

các khoản vay khó đòi. Tỷ lệ trích lập dự phòng càng cao cho thấy khả năng thu hồi nợ càng thấp, đồng nghĩa với chất lượng tín dụng của ngân hàng cũng giảm.

1.2 Tóm tắt CHƯƠNG I

Ở chương cơ sở lý luận chủ yếu là đưa ra và nêu rõ những khái niệm và các công thức của việc cho vay KHCN nhằm mục đích làm nền tảng và dẫn chứng cho các lý thuyết ở chương 2.

CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG

2.1 Tổng quan về Sacombank

2.1.1 Khái quát về Sacombank

Tên tổ chức: NH thương mại cổ phần Sài Gòn Thương Tín

Tên giao dịch quốc tế: Saigon Thuong Tin Commercial Joint Stock Bank.

Tên giao dịch: SACOMBANK

Tên viết tắt: SACOMBANK (STB)

Số điện thoại: 028-39320420

Fax: 028-39320424

Trụ sở chính: 266-268 Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường 8, quận 3, thành phố Hồ Chí Minh

Website: https://www.sacombank.com.vn

Logo:

Hình 2.1: Logo Sacombank

Vốn điều lệ: 18.852.157.160.000 đồng (Mười tám ngàn tám trăm năm mươi hai tỷ một trăm năm mươi bảy triệu một trăm sáu mươi ngàn đồng)

Cơ quan thực tập: NH Sacombank – CN Phú Lâm

Địa chỉ: 66 bis Bà Hom, Phường 13, Quận 6, Thành phố Hồ Chí Minh

Số điện thoại: 028 3751 5257

Số Fax: 028 3754 5246

Giám đốc CN: Nguyễn Hùng Sơn

2.1.2 Quá trình hình thành và phát triển

Sacombank còn được biết đến là NH đầu tiên tại Việt Nam phát hành cổ phiếu và niêm yết trên thị trường chứng khoán (TTCK). Đây được cho là dấu móc đầu tiên đánh dấu sự chuyển mình phát triển trong giai đoạn khó khăn của NH. Vào năm 1996 NH bắt đầu phát hành cổ phiếu đại chúng với mệnh giá 200.000/cổ phiếu, sự thay đổi bắt đầu khi đến tháng 2/1997 Sacombank gặt hái được kết quả vượt mức so với kỳ vọng khi có hơn 9.000 cá nhân tham gia mua cổ phiếu của Sacombank giúp vốn điều lệ của NH từ 47,5 tỷ đồng lên đến hơn 71 tỷ đồng.Theo thông số tính đến tháng 12 năm 2023 vốn điều lệ của NH đã đạt mức 18.852,157 tỷ đồng (Mười tám ngàn tám trăm năm mươi hai tỷ một trăm năm mươi bảy triệu đồng) đây là một con số đáng mong ước của các NH khác và con số này sẽ tiếp tục tăng và phát triển mạnh hơn trong tương lai gần.

Tính đến tháng 2/2024, Sacombank đã hình thành một mạng lưới với 617 điểm giao dịch trên khắp 52 tỉnh thành trong cả nước và đang hướng đến phủ kín trên toàn Việt Nam.

2.1.3 Các sản phẩm và dịch vụ

Sacombank CN Phú Lâm cung cấp các dịch vụ như nhận tiền gửi bằng VND, USD, tài trợ vốn vay cho KHCN và doanh nghiệp, chuyển tiền nhanh, phí chuyển cạnh tranh. Ngoài ra, còn có các dịch vụ khác như bảo lãnh, bao thanh toán, thu chi trả lương hộ, thẻ ATM, kinh doanh và thu đổi các ngoại tệ, chi trả kiều hối, kinh doanh và cung ứng dịch vụ ngoại hối trên thị trường trong và ngoài nước.

2.1.4 Cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý tại CN Phú Lâm

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức tại Sacombank CN Phú Lâm

2.1.5 Chức năng và nhiệm vụ của bộ máy quản lý tại CN Phú Lâm

GIÁM ĐỐC CN: Điều hành – chỉ đạo chế độ nghiệp vụ và kế hoạch kinh doanh. Có trách nhiệm định hướng chiến lược, phát triển kinh doanh trong dài hạn.

GIÁM ĐỐC CN: Điều hành – chỉ đạo chế độ nghiệp vụ và kế hoạch kinh doanh. Có trách nhiệm định hướng chiến lược, phát triển kinh doanh trong dài hạn.

PHÒNG CÁ NHÂN: Trực tiếp giao dịch với KHCN để tiếp thị, hỗ trợ và chăm sóc KHCN về các sản phẩm dịch vụ của Sacombank.

PHÒNG DOANH NGHIỆP: Trực tiếp quan hệ với KH là doanh nghiệp, tổ chức.

PHÒNG KIỂM SOÁT RỦI RO: Theo dõi trạng thái rủi ro để cảnh báo, nhận biết rủi ro và nguy cơ vi phạm hạn mức rủi ro, theo dõi các rủi ro phát sinh. Báo cáo nội bộ về quản lý rủi ro.

PHÒNG KẾ TOÁN QUỸ: Là phòng xử lý các nghiệp vụ về hoạt động tiền tệ, tín dụng, dịch vụ NH như tiền gửi tiết kiệm, chuyển tiền, rút tiền… kiểm tra toàn bộ hoạt động kinh doanh của đơn vị NH.

2.2 Thực trạng hiện tại về cho vay khách hàng cá nhân

Việc cho vay KHCN hiện nay đang diễn ra trong bối cảnh kinh tế toàn cầu và từng quốc gia có những biến động nhất định. Công nghệ đã làm thay đổi cách thức cho vay. Các ngân hàng và công ty fintech ngày càng sử dụng các nền tảng số để cung cấp dịch vụ cho vay nhanh chóng và tiện lợi hơn. Các ứng dụng cho vay trực tuyến giúp KH dễ dàng tiếp cận và quản lý khoản vay của mình. Các công nghệ này giúp cải thiện khả năng đánh giá rủi ro và cá nhân hóa các sản phẩm vay, đồng thời giảm thiểu thời gian xử lý hồ sơ.

Ngành ngân hàng đang dần thay thế các phương pháp đánh giá tín dụng truyền thống bằng việc sử dụng dữ liệu thay thế, chẳng hạn như lịch sử giao dịch, hành vi chi tiêu, và thông tin từ mạng xã hội. Việc sử dụng điểm tín dụng vẫn phổ biến, nhưng đang có xu hướng tích hợp thêm nhiều yếu tố để đưa ra quyết định cho vay.

Tín dụng tiêu dùng bao gồm vay mua sắm, vay tiêu dùng cá nhân và vay để chi trả các chi phí bất ngờ, đang tăng trưởng nhanh chóng. Người tiêu dùng có xu hướng vay nhiều hơn để chi tiêu cho các nhu cầu cá nhân. Lãi suất cho vay tiêu dùng có thể dao động tùy thuộc vào từng thị trường, nhưng xu hướng giảm lãi suất trong những năm gần đây đã thúc đẩy nhu cầu vay mượn. Ngành ngân hàng đối mặt với rủi ro tín dụng cao hơn do sự gia tăng nợ xấu và khó khăn tài chính của một số nhóm KH. Các ngân hàng và tổ chức tài chính cần phải thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro hiệu quả hơn.

Chung quy lại, việc cho vay KHCN đang trải qua nhiều thay đổi quan trọng do sự phát triển công nghệ, biến động kinh tế và các yếu tố pháp lý. Để duy trì sự cạnh tranh và đảm bảo lợi ích cho cả bên cho vay và người vay, các tổ chức tài chính cần phải linh hoạt và cập nhật thường xuyên các xu hướng và quy định mới.

2.2.1 Các dịch vụ cho vay Khách Hàng Cá Nhân tại Sacombank CN Phú Lâm

Sacombank CN Phú Lâm luôn không ngừng nghiên cứu, cải tiến các sản phẩm, dịch vụ hiện có và phát triển các sản phẩm mới nhằm đáp ứng cao nhất nhu cầu của KH. Các sản phẩm cho vay cá nhân tại Sacombank như:

Cho vay bổ sung vốn kinh doanh – phát triển kinh tế gia đình: Sản phẩm này đáp ứng các nhu cầu về vốn lưu động thường xuyên, hợp pháp cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các hộ kinh doanh cá thể. Các hộ kinh doanh được đáp ứng kịp thời nguồn vốn để thực hiện các phương án kinh doanh hiệu quả nhất. Sản phẩm cho vay được chia thành hai sản phẩm nhỏ:

Hạn mức vay kinh doanh: Ngân hàng sẽ cấp cho KH một hạn mức tín dụng dựa trên nhu cầu và giá trị tài sản của KH, đáp ứng được các yêu cầu của Sacombank. KH có thể linh hoạt sử dụng số tiền được cấp đó một cách nhanh chóng. Bên cạnh đó KH chỉ cần thanh toán tiền vốn lãi hàng tháng, số tiền gốc sẽ được thanh toán vào cuối kỳ như 3 tháng, 6 tháng như trong giấy nhận nợ. Tạo ra sự phù hợp cho KH khi xem xét về yếu tố vòng quay vốn. Giúp KH chủ động, linh hoạt hơn với nguồn vốn vay của ngân hàng.

Cấp tín dụng từng lần: Ngân hàng sẽ cấp cho KH một khoản tín dụng theo nhu cầu giá trị tài sản của KH, đảm bảo đáp ứng được đầy đủ các điều kiện của ngân hàng đưa ra. Thời hạn cấp tín dụng theo các mốc để KH lựa chọn như 1 năm, 5 năm. Thời hạn 1 năm KH sẽ thanh toán tiền lãi hàng tháng và thanh toán vốn gốc vào cuối kỳ. Đối với thời hạn 5 năm có hai phương thức thanh toán tiền gốc và lãi theo dư nợ giảm dần hoặc dư nợ ban đầu cho KH lựa chọn.

Cho vay tiêu dùng: Thanh toán các chi phí cho mục đích phục vụ đời sống của KH như: Mua nhà, xây dựng, sửa chữa nhà, mua sắm trang thiết bị trong gia đình, mua xe ô tô.Tài sản đảm bảo được chấp nhận là bất động sản, xe ô tô. Thời gian vay tối đa đối với mục đích vay mua nhà là 25 năm. Các mục đích còn lại có thể áp dụng tối đa 10 năm. Thời gian vay dài giúp KH nhẹ nhàng hơn trong việc thanh toán lãi vay hàng tháng do các khoản vay này có giá trị lớn.

Cho vay tiêu dùng không tài sản đảm bảo: Khoản vay này hay còn gọi là tín chấp, ngân hàng sẽ cấp cho KH một mức tín dụng dựa trên chứng minh thu nhập của KH như sao kê lương, hộ kinh doanh có giấy phép mà không cần có tài sản đảm bảo. Nói cách khác, KH sẽ dùng những từ chứng minh thu nhập bên trên để làm rõ được khả năng thanh toán khoản vay. Do vậy thường mức cấp tín dụng cho vay tín chấp sẽ không cao, mức cấp tín dụng tối đa theo thẩm quyền của giám đốc CN 200 triệu đồng. Điều này sẽ phù hợp với đối tượng KH có nhu cầu vay khoản vốn nhỏ và không có tài sản để thế chấp

Cho vay thấu chi: Là sản phẩm cho phép KHCN chi vượt số tiền có trên tài khoản tiền gửi thanh toán VNĐ, nhằm đáp ứng kịp thời phần thâm hụt vốn tạm thời trong thanh toán. Sản phẩm này có tính linh hoạt, thủ tục nhanh chóng. Hạn mức thấu chi được tối đa là 1 tỷ

Cho vay du học: Đáp ứng nhu cầu vốn đóng học phí, trang trải sinh hoạt phí của du học sinh. Thủ tục nhanh chóng, phương thức trả nợ linh hoạt và có thời gian vay tối đa lên tới 10 năm. Các tài sản có thể dùng làm tài sản đảm bảo như bất động sản, xe ô tô dưới 09 chỗ và thẻ tiết kiệm/ số dư tiền gửi.

Cho vay cầm cố sổ tiết kiệm: KH được phép vay vốn với số vốn tối đa bằng số tiền trong sổ tiết kiệm, thời hạn vay tối đa là ngày tất toán ghi trên sổ tiết kiệm của KH. Lãi suất vay chỉ cao hơn 0.2% (theo từng thời kỳ) của số tiết kiệm. giúp KH giải quyết được khó khăn nhu cầu vốn đột xuất, tránh trường hợp KH tất toán sổ tiết kiệm trước hạn và bị thiệt thòi về tiền lãi nhận được.

2.2.2 Thực trạng hiệu quả hoạt động cho vay Khách Hàng Cá Nhân tại Sacombank CN Phú Lâm

2.2.2.1 Quy mô cho vay cá nhân

Quy mô dư nợ và tốc độ tăng trưởng cho vay cá nhân

Đơn vị tính: Triệu đồng

Bảng 2.1: Quy mô cho vay cá nhân

Chỉ tiêu	Năm			Tỷ lệ chênh lệch	
	2021	2022	2023	2021/2022	2022/2023
Tổng dư nợ	7.700.324	8.233.561	8.772.008	6.92%	6.54%
Dư nợ cá nhân	3.227.163	3.548.842	3.942.106	9.97%	11.08%
Tỷ trọng dư nợ cá nhân trên tổng dư nợ	41.91%	43.10%	44.94%	1.19%	1.84%
Cho vay trung và dài hạn	2.050.163	2.237.663	2.509.315	9.15%	12.14%
Cho vay ngắn hạn	1.177.000	1.311.179	1.432.791	11.40%	9.28%

(Nguồn: Phòng kế toán Sacombank CN Phú Lâm; Năm 2021-2023)

Nhìn nhận một cách tổng quan, thấy rằng chỉ tiêu tổng dư nợ cho vay đều tăng trưởng qua các năm. Song đây cũng chính là 3 năm mà nền kinh tế chịu tác động nặng nề bởi đại dịch COVID-19, sự đỉnh điểm bắt đầu từ năm 2021 và bắt đầu có chiều hướng phát triển vào năm 2022 cho đến nay.

Trong giai đoạn dịch COVID-19 bùng nổ vào năm 2021, Sacombank, như nhiều tổ chức tài chính khác, đã phải đối mặt với những thách thức lớn. Đại dịch đã tác động sâu rộng đến mọi lĩnh vực kinh tế, và ngành ngân hàng không phải là ngoại lệ. Sacombank đã chứng kiến sự suy giảm trong hoạt động kinh doanh do nhiều nguyên nhân. Bằng chứng cho thấy mức tổng dư nợ chỉ đạt mức 7.700.324 Triệu đồng so với các năm gần đây cho thấy đây là một con số có thiên hướng suy giảm. Nguyên nhân cũng một phần là do sự gián đoạn trong các hoạt động kinh tế và sự giảm sút của nhu cầu tiêu dùng đã dẫn đến sự giảm sút trong doanh thu của nhiều KHCN và doanh nghiệp. Điều này làm tăng nguy cơ nợ xấu, ảnh hưởng nghiêm trọng đến chất lượng tài sản của ngân hàng. Sacombank đã phải tăng cường dự phòng rủi ro và điều chỉnh các chính sách tín dụng để bảo vệ tình hình tài chính của mình.

Thứ hai, các biện pháp giãn cách xã hội và hạn chế đi lại đã làm giảm đáng kể số lượng giao dịch trực tiếp tại các CN ngân hàng. Điều này đã thúc đẩy sự

chuyển dịch nhanh chóng sang các dịch vụ ngân hàng trực tuyến và di động. Sacombank đã phải đẩy mạnh đầu tư vào công nghệ thông tin và phát triển các giải pháp ngân hàng số để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của KH và duy trì hoạt động hiệu quả.

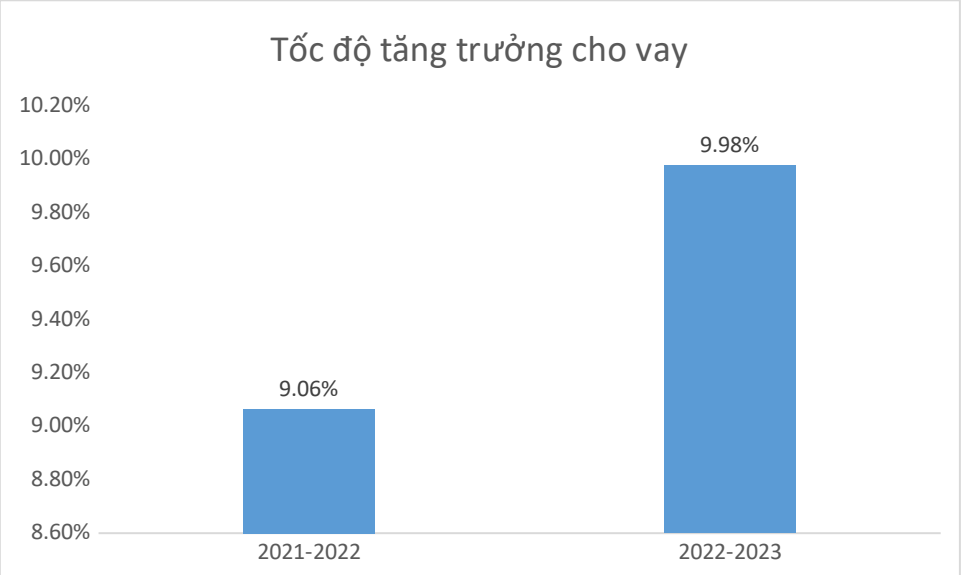
Ngoài ra, tình hình bất ổn kinh tế toàn cầu đã làm tăng áp lực cạnh tranh trong ngành ngân hàng. Sacombank cần phải cải thiện chất lượng dịch vụ và nâng cao hiệu quả hoạt động để giữ vững thị phần và thu hút KH trong bối cảnh khó khăn.

Tóm lại, dịch COVID-19 đỉnh điểm vào năm 2021 đã tạo ra nhiều thách thức cho Sacombank, từ sự gia tăng rủi ro nợ xấu đến nhu cầu thay đổi chiến lược kinh doanh và tăng cường công nghệ. Tuy nhiên, ngân hàng cũng đã có những bước đi tích cực để thích ứng và vượt qua giai đoạn khó khăn này, khẳng định khả năng linh hoạt và sự bền bỉ của mình trong một môi trường không chắc chắn.

Sau khi dịch COVID-19 bùng nổ vào năm 2021, Sacombank, như nhiều ngân hàng khác, phải đối mặt với những thách thức lớn như giảm nhu cầu vay mượn, khó khăn trong thu hồi nợ, và sự không chắc chắn trong nền kinh tế. Tuy nhiên, ngân hàng đã nhanh chóng triển khai các biện pháp để duy trì sự ổn định và tiếp tục phát triển. Sacombank đã triển khai nhiều chương trình hỗ trợ KH bị ảnh hưởng bởi dịch COVID-19, bao gồm các gói cơ cấu lại nợ, giảm lãi suất cho các khoản vay hiện hữu, và cung cấp các khoản vay ưu đãi cho doanh nghiệp bị ảnh hưởng. Ngân hàng cũng đã tăng cường hoạt động tư vấn tài chính để giúp KH quản lý tài chính hiệu quả hơn trong bối cảnh khó khăn. Sacombank đã điều chỉnh chính sách cho vay để phù hợp với tình hình mới, bao gồm việc điều chỉnh các tiêu chuẩn cho vay, giảm lãi suất cho các khoản vay ưu đãi, và mở rộng các gói vay cho các lĩnh vực ưu tiên như sản xuất, xuất khẩu, và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Các thông số cũng đã cho thấy việc kinh doanh sản phẩm cho vay của Sacombank CN Phú Lâm đang có chiều hướng phát triển tốt hơn vào năm 2022 và 2023 khi mức Tổng dư nợ cho vay đang tăng dần qua từng năm khi tăng từ 8.233.561 Triệu đồng lên 8.772.008 Triệu đồng mức phần trăm phát triển nằm ở mức 6.54%. Mức dư nợ cá

nhân vào năm 2023 cũng tăng trưởng tốt so với các năm trước khi đạt mức 3.942.106 Triệu đồng và chiếm 44.94% trên tổng dư nợ của Sacombank CN Phú Lâm.

Đến năm 2023, Sacombank đã ghi nhận những kết quả tích cực trong hoạt động cho vay và tổng thể kinh doanh. Doanh số cho vay đã phục hồi mạnh mẽ sau giai đoạn suy giảm do dịch COVID-19. Sacombank cũng đã đạt được sự tăng trưởng ổn định trong lợi nhuận, khối lượng cho vay, và chất lượng dịch vụ KH. Sacombank đã báo cáo mức tăng trưởng dương trong doanh số cho vay, với các khoản vay mới và dư nợ cho vay tăng trưởng tốt.



biểu đồ 2.1: Tốc độ tăng trưởng cho vay

Trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023, tốc độ tăng trưởng cho vay của Sacombank CN Phú Lâm đã có sự cải thiện đáng kể.

Năm 2021-2022: Tốc độ tăng trưởng đạt 9,06%.

Năm 2022-2023: Tốc độ tăng trưởng tăng lên 9,98%.

Mặc dù có sự biến động không nhỏ giữa các năm, nhưng nhìn chung tốc độ tăng trưởng cho vay của CN Phú Lâm vẫn duy trì ở mức khá ổn định và có xu hướng đi lên. Sự tăng trưởng cho vay cho thấy hoạt động kinh doanh của Sacombank CN Phú Lâm đang diễn ra khá tốt. Sự tăng trưởng cho vay cũng phản ánh nhu cầu vốn của KH trong khu vực đang tăng lên.

2.2.2.2 Tình hình tăng trưởng lợi nhuận từ cho vay Khách Hàng Cá Nhân

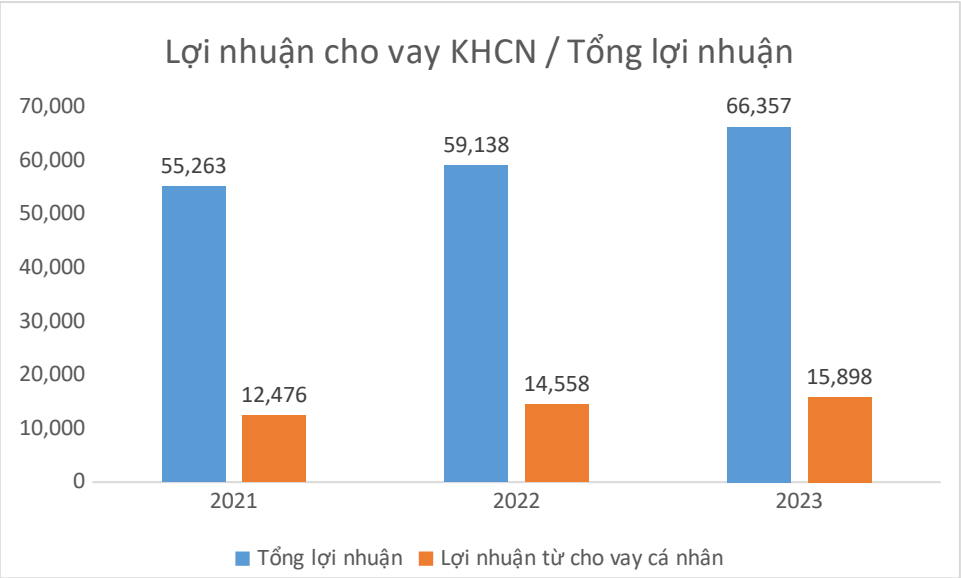
Đơn vị tính: Triệu đồng

Bảng 2.2: Tình hình tăng trưởng tại CN Phú Lâm

Chỉ tiêu	Năm			Tỷ lệ chênh lệch	
	2021	2022	2023	2021/2022	2022/2023
Huy động	8.952.114	9.307.682	9.431.156	3.97%	1.33%
Dư nợ cho vay cá nhân	3.227.163	3.548.842	3.942.106	9.97%	11.08%
Nợ xấu cho vay cá nhân	11.711	12.365	10.327	5.58%	-16.48%
Trích lập dự phòng	9.936	11.228	8.068	13.00%	-28.14%
Tổng lợi nhuận	55.263	59.138	66.357	7.01%	12.21%
Lợi nhuận từ cho vay cá nhân	12.476	14.558	15.898	16.69%	9.20%
Tỷ lệ nợ xấu/ Dư nợ vay cá nhân	0.36%	0.35%	0.26%	-0.01%	-0.09%
Tỷ lệ dự phòng/ Dư nợ vay cá nhân	0.31%	0.32%	0.20%	0.01%	-0.11%

(Nguồn: Phòng kế toán Sacombank CN Phú Lâm; Năm 2021-2023)

Dữ liệu từ bảng cho thấy rằng lợi nhuận từ hoạt động cho vay KHCN tại Sacombank CN Phú Lâm đã có xu hướng gia tăng đáng kể qua các năm gần đây. Bắt đầu từ năm 2021, năm mà đại dịch COVID-19 bùng phát, lợi nhuận ban đầu đạt khoảng 55.263 triệu đồng. Tuy nhiên, vào năm 2022, mức tổng lợi nhuận đã có bước phát triển vượt bậc khi đạt mốc 59.138 triệu đồng. Đặc biệt, vào năm 2023 sau khi giai đoạn căng thẳng của đại dịch đã qua đi, tổng mức thu nhập từ hoạt động này tiếp tục phát triển mạnh mẽ lên đến 66.357 triệu đồng. Điều này cho thấy rằng, dù đối mặt với những thách thức từ đại dịch, Sacombank CN Phú Lâm đã thành công trong việc tăng cường hoạt động cho vay và tối ưu hóa lợi nhuận từ dịch vụ này qua các năm. Sự gia tăng ổn định của lợi nhuận cho thấy chiến lược quản lý rủi ro và phát triển kinh doanh hiệu quả của ngân hàng trong lĩnh vực này.



biểu đồ 2.2: Lợi nhuận từ cho vay KHCN

Thông số lợi nhuận từ hoạt động cho vay cá nhân so với tổng lợi nhuận của Sacombank CN Phú Lâm qua các năm là như sau:

Năm 2021: Lợi nhuận từ cho vay cá nhân chiếm 22.58% tổng lợi nhuận.

Năm 2022: Lợi nhuận từ cho vay cá nhân chiếm 24.62% tổng lợi nhuận.

Năm 2023: Lợi nhuận từ cho vay cá nhân chiếm 23.96% tổng lợi nhuận.

Điều này cho thấy rằng hoạt động cho vay cá nhân đóng vai trò quan trọng trong cơ cấu lợi nhuận của Sacombank CN Phú Lâm, và mặc dù có sự biến động nhỏ qua các năm, tỷ lệ này vẫn duy trì ở mức cao, cho thấy sự ổn định và đóng góp đáng kể của dịch vụ cho vay cá nhân đối với hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

2.2.2.3 Tình hình nợ xấu từ việc cho vay Khách Hàng Cá Nhân

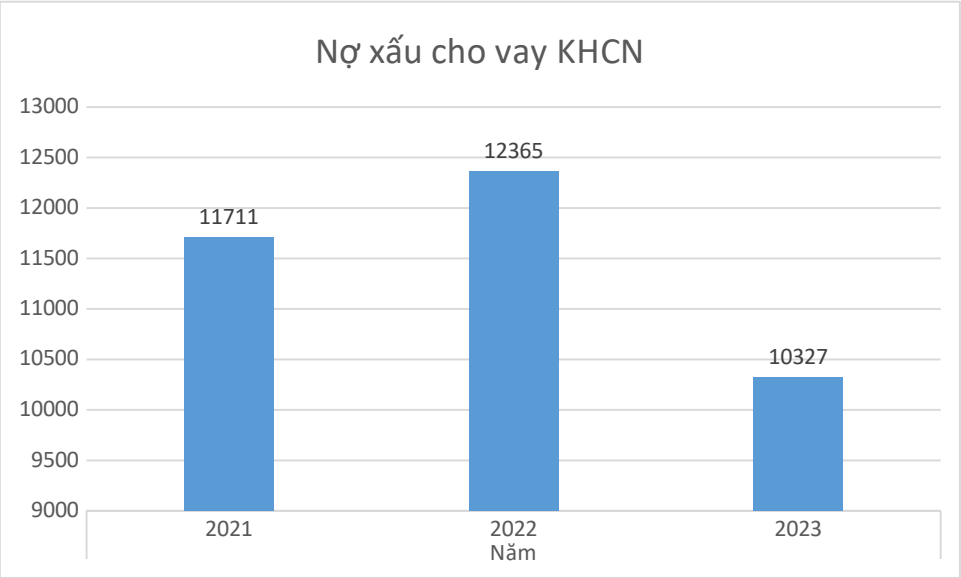
Đơn vị tính: Triệu đồng

Bảng 2.3: Tình hình nợ xấu tại CN Phú Lâm

Chỉ tiêu	Năm			Tỷ lệ chênh lệch	
	2021	2022	2023	2021/2022	2022/2023
Dư nợ cho vay cá nhân	3.227.163	3.548.842	3.942.106	9.97%	11.08%
Nợ xấu cho vay cá nhân	11.711	12.365	10.327	5.58%	-16.48%
Trích lập dự phòng	9.936	11.228	8.068	13.00%	-28.14%
Tỷ lệ nợ xấu/ Dư nợ vay cá nhân	0.36%	0.35%	0.26%	-0.01%	-0.09%
Tỷ lệ dự phòng/ Dư nợ vay cá nhân	0.31%	0.32%	0.20%	0.01%	-0.11%

(Nguồn: Phòng kế toán Sacombank CN Phú Lâm; Năm 2021-2023)

Trong bối cảnh đại dịch COVID-19 vào năm 2021 gây ra những tác động tiêu cực sâu rộng đến nền kinh tế, tình hình nợ xấu của các ngân hàng trong đó có cả Sacombank CN Phú Lâm đây đã trở thành một vấn đề được quan tâm hàng đầu. Tuy nhiên, một diễn biến đáng chú ý là nợ xấu tại Sacombank CN Phú Lâm đã có dấu hiệu giảm mạnh trong giai đoạn từ năm 2021 đến năm 2023.



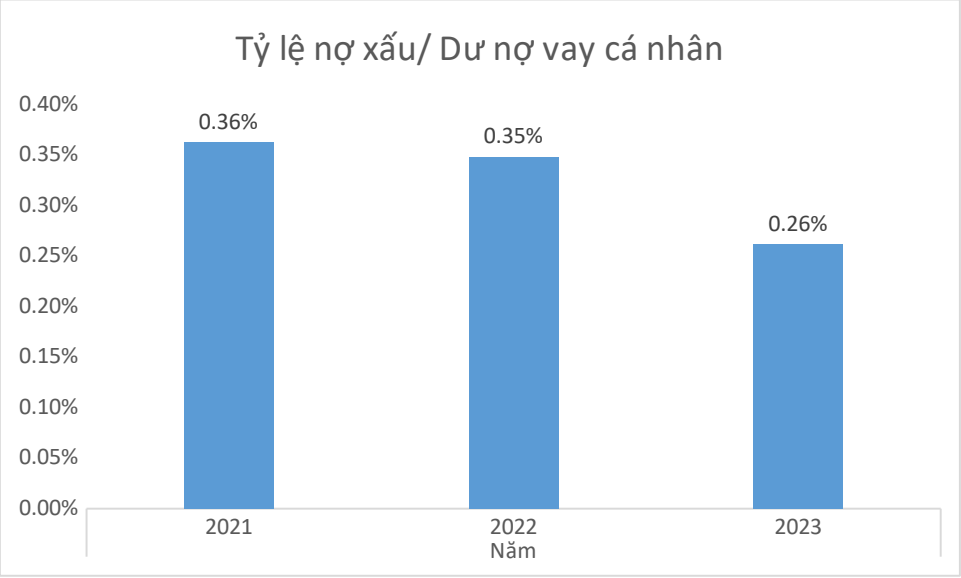
biểu đồ 2.3: Nợ xấu cho vay KHCN

Từ biểu đồ ta có thể thấy được rằng mức nợ xấu cho vay cá nhân tại Sacombank CN Phú Lâm đã tăng đáng kể từ năm 2021 lên năm 2022, từ mức 11.711 Triệu đồng lên đến 12.365 Triệu đồng. Điều này cho thấy một sự gia tăng

đáng báo động trong tình hình nợ xấu của CN trong giai đoạn này. Năm 2022 đây là thời điểm mà các tác động tiêu cực của đại dịch lên hoạt động kinh doanh và khả năng thanh toán của KH đạt đỉnh điểm, dẫn đến sự gia tăng nhanh chóng của nợ xấu. Tuy nhiên, đến năm 2023 tình hình đã có sự cải thiện rõ rệt khi nợ xấu giảm xuống còn 10.327 Triệu đồng, thấp hơn so với cả năm 2021 và 2022. Sự giảm mạnh này cho thấy ngân hàng đã có những nỗ lực đáng kể trong việc xử lý và ngăn chặn nợ xấu.

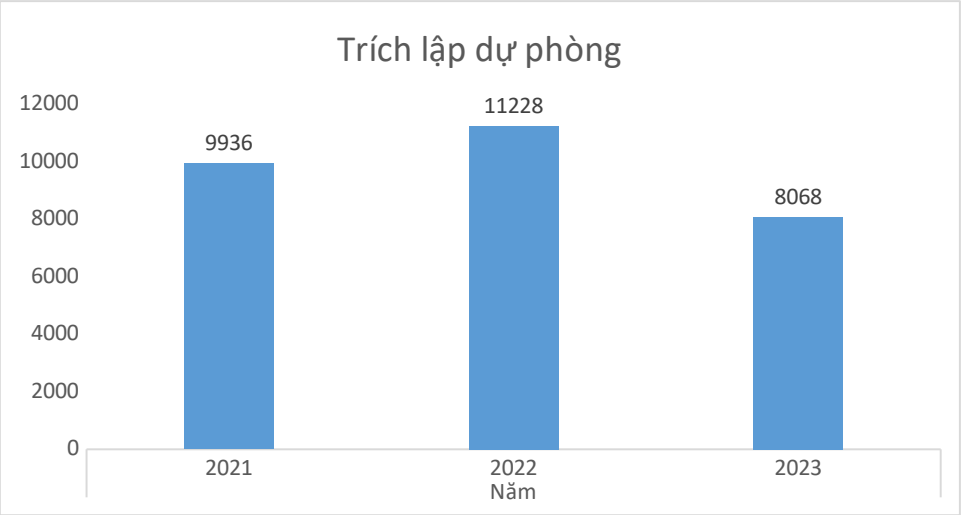
Biểu đồ cho thấy một bức tranh khá phức tạp về tình hình nợ xấu của Sacombank CN Phú Lâm trong giai đoạn 2021-2023. Mặc dù có sự tăng trưởng đột biến vào năm 2022, nhưng ngân hàng đã có những nỗ lực đáng kể để cải thiện tình hình và đạt được kết quả khả quan vào năm 2023.

Nợ xấu từ cho vay KHCN tại Sacombank CN Phú Lâm chủ yếu đến từ những KH có tiềm lực tài chính yếu, nguồn thu bị ảnh hưởng rất nhiều từ dịch bệnh. Chủ yếu là những KH vay vốn mục đích tiêu dùng như mua bất động sản, và các KH vay kinh doanh ở các nhóm ngành chịu tác động mạnh bởi đại dịch. Hầu hết các khoản vay này KH phải trả tiền lãi và tiền gốc hàng tháng nên số tiền thanh toán mỗi tháng khá nhiều. Bên cạnh đó, nguồn thu nhập của những KH này chủ yếu đến từ lương công ty và có nhiều KH bị mất việc trong năm 2021. Từ đó dẫn đến nguyên nhân tỷ lệ nợ xấu năm 2021-2022 tăng cao hơn so với năm 2023.



biểu đồ 2.4: Nợ xấu trên tổng dư nợ vay KHCN

Mặc dù năm 2022 mức nợ xấu có thể cao nhưng tổng mức dư nợ cho vay cá nhân tại năm 2022 lại tăng khá cao nên vì thế tỷ lệ nợ xấu trên tổng dư nợ vay cá nhân là không đáng kể. Đây cũng cho thấy được rằng vào năm 2022 sự phát triển trong việc cho vay KHCN tại Sacombank CN Phú Lâm ngày càng rõ.



biểu đồ 2.5: Mức trích lập dự phòng

So với năm 2021, mức trích lập dự phòng trong năm 2022 đã tăng đáng kể, từ 9.936 Triệu đồng lên 11.228 Triệu đồng. Cũng một phần mức trích lập dự phòng tăng lên vì do mức nợ xấu cho vay vào năm 2022 đã tăng từ 11.711 Triệu đồng lên 12.365 Triệu đồng. Điều này cho thấy ngân hàng đã nhận định rõ hơn về rủi ro tín dụng và cần phải tăng cường dự phòng để đối phó với khả năng tăng nợ xấu. Đáng chú ý, mức trích lập dự phòng đã giảm xuống còn 8.068 Triệu đồng trong năm 2023, thấp hơn so với cả năm 2021 và 2022. Việc này cho thấy rằng khi ngân hàng đã có những biện pháp hiệu quả để nâng cao chất lượng tín dụng, giảm thiểu rủi ro nợ xấu. Cùng với đó sự phục hồi của nền kinh tế sau đại dịch có thể đã giúp các KH cải thiện khả năng thanh toán, giảm áp lực lên nợ xấu.

2.2.2.4 Hiệu quả hoạt động cho vay Khách Hàng Cá Nhân tại Sacombank CN Phú Lâm

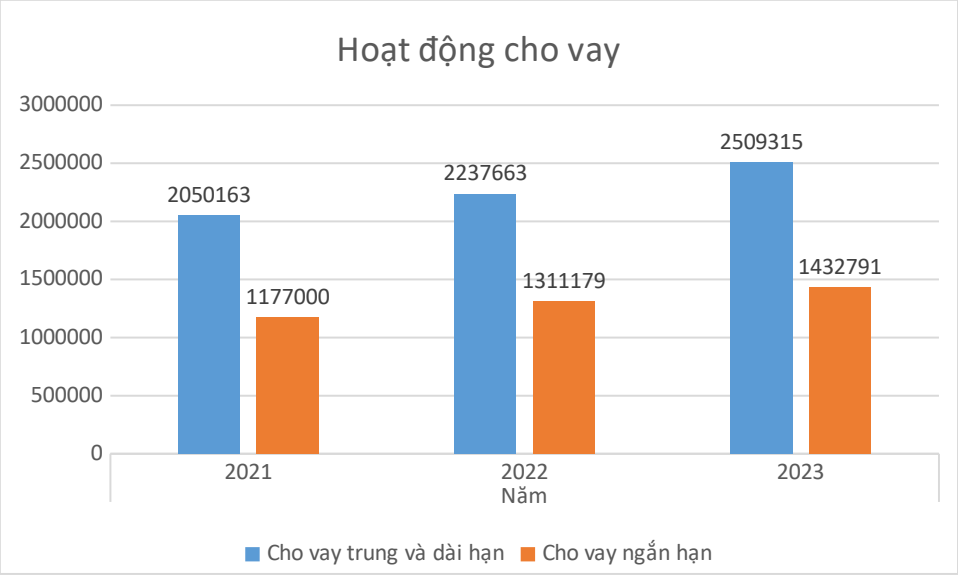
Đơn vị tính: Triệu đồng

Bảng 2.4: Hiệu quả cho vay tại CN Phú Lâm

Chỉ tiêu	Năm			Tỷ lệ chênh lệch	
	2021	2022	2023	2021-2022	2022-2023
Cho vay trung và dài hạn	2.050.163	2.237.663	2.509.315	9.15%	12.14%
Cho vay ngắn hạn	1.177.000	1.311.179	1.432.791	11.40%	9.28%

(Nguồn: Phòng kế toán Sacombank CN Phú Lâm; Năm 2021-2023)

Thông qua quá trình nghiên cứu và số liệu thu thập được về tính hình cho vay cá nhân tại Sacombank CN Phú Lâm trong giai đoạn 2021-2023 đã đạt được kết quả ngoài sức mong đợi khi việc dư nợ cho vay tăng trưởng tốt qua các năm, trong đó chủ yếu là cho vay dài hạn với nhiều mục đích như mua nhà, mua xe,...khi mức tỷ lệ chênh lệch vào năm 2021-2022 là 9.15% sau đó tăng vọt vào năm 2022-2023 lên 12.14%. Cùng với đó việc tăng dư nợ các khoản vay ngắn hạn giúp đáp ứng nhu cầu vốn của các hộ kinh doanh, hồi phục sản xuất kinh doanh ở các giai đoạn dịch bệnh giảm sút, nâng cao hiệu quả kinh doanh, đóng góp cho sự phát triển chung của kinh tế trên địa bàn khu vực thành phố Hồ Chí Minh. Việc dư nợ vay ngắn hạn cũng có phần tăng nhưng không phát triển mạnh mẽ như vay dài hạn khi mức chênh lệch của năm 2021-2022 là 11.4% nhưng khi so với năm 2022-2023 mức chênh lệch chỉ nằm ở mức 9.28%.



biểu đồ 2.6: Hiệu quả cho vay

Nhìn nhận khách quan thì Sacombank CN Phú Lâm đã đạt được kết quả tích cực trong thời gian khó khăn. Có được kết quả như trên cho thấy rằng việc chú trọng của Lãnh Đạo Ngân Hàng trong công tác quản lý chất lượng cho vay cá nhân của CN, phòng ngừa và kiểm soát rủi ro cho vay cá nhân, xử lý nợ xấu của Sacombank CN Phú Lâm cũng như hiệu quả của các biện pháp mà Sacombank CN Phú Lâm đã áp dụng nhằm tiếp cận với việc kiểm soát rủi ro tín dụng theo thông lệ quốc tế. Ngoài ra, Sacombank CN Phú Lâm cũng thực hiện trích lập dự phòng rủi ro tín dụng đầy đủ, đồng thời tích cực đôn đốc, thu nợ KH. Việc nâng cao chất lượng tín dụng cho vay cá nhân của Sacombank CN Phú Lâm góp phần nâng cao hiệu quả sử dụng nguồn vốn huy động của ngân hàng. Nhờ đó giúp ngân hàng thu được lợi nhuận rất tốt từ cho vay cá nhân trong những năm sau đại dịch. Về phía KH, việc quản lý tốt chất lượng tín dụng giúp những KH có nhu cầu vốn mục đích chính đáng và hợp lý đạt được hiệu quả tốt từ việc sử dụng vốn, góp phần quan trọng vào tăng trưởng kinh tế, nâng cao uy tín của Sacombank CN Phú Lâm nói riêng và toán thể ngân hàng Sacombank nói chung.

Trong quá trình hoạt động kinh doanh ngân hàng Sacombank CN Phú Lâm đã giúp cho các KH trong và ngoài nước cảm nhận được thương hiệu uy tín của ngân hàng. Ngân hàng Sacombank CN Phú Lâm luôn đồng hành cùng KH trong những thời điểm khó khăn nhất như đại dịch COVID-19 thông qua việc giảm lãi suất cho vay, cơ cấu thời gian cho vay giúp KH vượt qua được những khó khăn trong thời điểm dịch bệnh. Ngân hàng cũng luôn tự tin về chất lượng dịch vụ và công tác cho vay nói chung và cho vay cá nhân nói riêng.

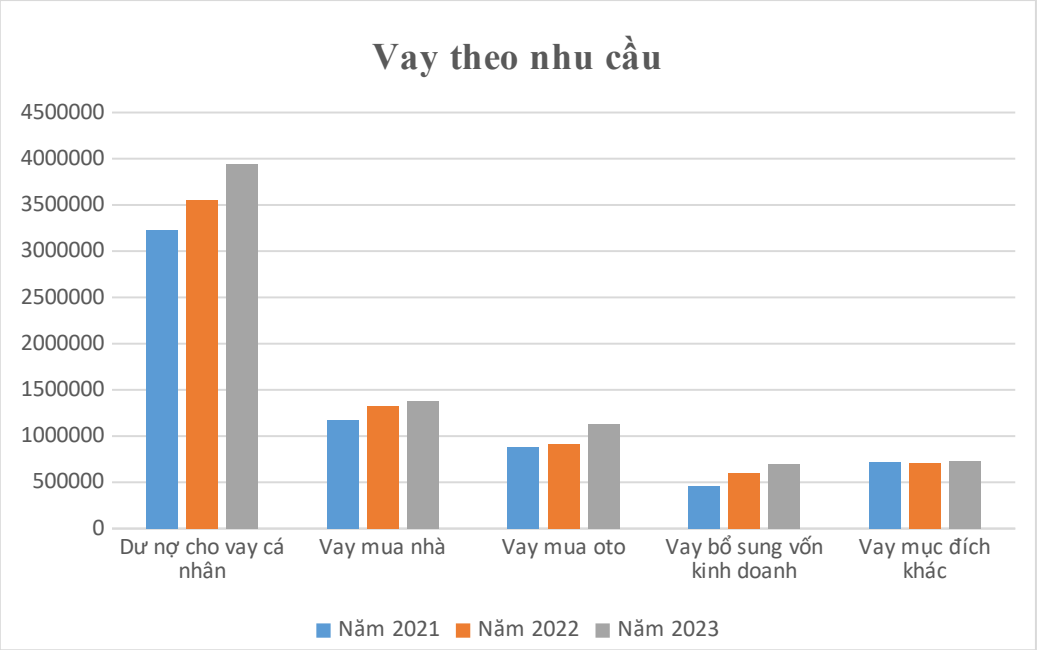
Đơn vị tính: Triệu đồng

Bảng 2.5: Doanh số theo từng sản phẩm vay tại CN Phú Lâm

Chỉ tiêu	Năm			Tỷ lệ chênh lệch	
	2021	2022	2023	2021/2022	2022/2023
Dư nợ cho vay cá nhân	3.227.163	3.548.842	3.942.106	9.97%	11.08%
Vay mua nhà	1.168.592,9	1.320.221,17	1.380.123,25	12.98%	4.54%
Vay mua oto	881.570,09	917.441,83	1.129.191,75	4.07%	23.08%
Vay bổ sung vốn kinh doanh	459.030	603.142,34	702.067,59	31.39%	16.40%
Vay mục đích khác	717.970	708.036,66	730.723,41	-1.38%	3.20%

(Nguồn: Phòng kế toán Sacombank CN Phú Lâm; Năm 2021-2023)

Tăng trưởng ổn định khi dư nợ cho vay cá nhân của chi nhánh Phú Lâm đã tăng liên tục trong giai đoạn 2021-2023, cho thấy nhu cầu vay vốn của khách hàng cá nhân tại khu vực này ngày càng lớn. Mặc dù tất cả các loại hình vay đều tăng trưởng, nhưng tốc độ tăng trưởng giữa các loại hình là khác nhau. Vay mua ô tô có tốc độ tăng trưởng cao nhất trong năm 2023, cho thấy nhu cầu sở hữu ô tô của người dân đang tăng mạnh khi tỷ lệ chênh lệch giữa các năm ngày càng tăng khi so với năm 2021-2022 chỉ nằm ở mức 4.07% nhưng khi đến năm 2022-2023 tỷ lệ chênh lệch đã lên đến 23.08%.



biểu đồ 2.7: Doanh số theo từng sản phẩm vay

Biểu đồ trên cung cấp cái nhìn tổng quan về hoạt động cho vay KHCN của Sacombank CN Phú Lâm trong giai đoạn 2021-2023, tập trung vào các loại hình vay chính: vay mua nhà, vay mua ô tô, vay bổ sung vốn kinh doanh và vay mục đích khác.

Tổng mức cho vay của CN Phú Lâm có xu hướng tăng ổn định trong giai đoạn 2021-2023, cho thấy nhu cầu vay vốn của KHCN tại khu vực này ngày càng lớn. Sự tăng trưởng này cho thấy Sacombank CN Phú Lâm đang ngày càng khẳng định vị thế của mình trên thị trường tín dụng.

Phân tích theo từng loại hình vay khi vay mua nhà và vay mua ô tô cả hai loại hình vay này đều có sự tăng trưởng đáng kể, phản ánh nhu cầu sở hữu nhà ở và phương tiện đi lại của người dân ngày càng tăng sau giai đoạn khó khăn của dịch COVID-19. Vay bổ sung vốn kinh doanh và vay mục đích khác mặc dù không chiếm tỷ trọng lớn nhưng hai loại hình vay này cũng có sự tăng trưởng đáng kể, cho thấy nhu cầu vốn để đầu tư kinh doanh và các mục đích khác của KH cũng đang được đáp ứng. Và nhìn tổng quan năm 2023 hầu hết các loại hình vay đều ghi nhận mức tăng trưởng so với các năm trước đó, cho thấy hoạt động cho vay của CN Phú Lâm đang ngày càng sôi động. Sự tăng trưởng này do nhiều yếu tố tác động như sự

phục hồi của nền kinh tế sau đại dịch, các chương trình khuyến mãi hấp dẫn của ngân hàng, hoặc nhu cầu vay vốn của KH tăng cao do nhiều lý do khác.

Hoạt động cho vay KHCN tại Sacombank CN Phú Lâm đang có những tín hiệu tích cực. Sự tăng trưởng ổn định và đa dạng hóa các sản phẩm cho vay cho thấy ngân hàng đang đáp ứng ngày càng tốt hơn nhu cầu của KH. Tuy nhiên, để đánh giá một cách toàn diện hơn, cần phải xem xét thêm các yếu tố khác như chất lượng tín dụng, chi phí vốn, và các chỉ số tài chính khác của ngân hàng.

2.2.3 So sánh và đánh giá giữa Sacombank CN Phú Lâm và Sacombank CN Quận 5

Đơn vị tính: Triệu đồng

Bảng 2.6: Doanh số theo từng sản phẩm vay tại CN Phú Lâm

Sacombank CN Phú Lâm	Năm			Tỷ lệ chênh lệch	
	2021	2022	2023	2021/2022	2022/2023
Dư nợ cho vay cá nhân	3227163	3548842	3942106	9.97%	11.08%
Vay mua nhà	1168592.91	1320221.17	1380123.25	12.98%	4.54%
Vay mua oto	881570.09	917441.83	1129191.75	4.07%	23.08%
Vay bổ sung vốn kinh doanh	459030	603142.34	702067.59	31.39%	16.40%
Vay mục đích khác	717970	708036.66	730723.41	-1.38%	3.20%

(Nguồn: Phòng kế toán Sacombank CN Phú Lâm; Năm 2021-2023)

Bảng 2.7: Doanh số theo từng sản phẩm vay tại CN Quận 5

Sacombank CN Quận 5	Năm			Tỷ lệ chênh lệch	
	2021	2022	2023	2021/2022	2022/2023
Dư nợ cho vay cá nhân	3015296	3423486	3956221	13.54%	15.56%
Vay mua nhà	978463.55	1073262.86	1353818.83	9.69%	26.14%
Vay mua oto	679949.25	878124.16	980351.56	29.15%	11.64%
Vay bổ sung vốn kinh doanh	434202.62	588839.59	746143.28	35.61%	26.71%
Vay mục đích khác	922680.58	883259.39	875907.33	-4.27%	-0.83%

(Nguồn: Phòng kế toán Sacombank CN Quận 5; Năm 2021-2023)

Cả hai ngân hàng đều cho thấy sự tăng trưởng ổn định về dư nợ cho vay cá nhân trong giai đoạn 2021-2023, cho thấy nhu cầu tín dụng của khách hàng tại khu vực này đang tăng cao. Cả hai ngân hàng đều cung cấp các sản phẩm cho vay đa dạng, đáp ứng nhu cầu của nhiều đối tượng khách hàng khác nhau. CN Phú Lâm có dư nợ cho vay cá nhân cao hơn so với CN Quận 5 trong cả 2 năm đầu tiên và năm 2023 cho thấy được sự vượt trội hơn một phần nhỏ của CN quận 5. Điều này cho thấy nhu cầu vay vốn tại khu vực CN Phú Lâm và hiệu quả kinh doanh khá tốt nhưng không tăng trưởng mạnh như CN Quận 5 sau đại dịch COVID-19. Cấu trúc dư nợ của hai CN có sự khác biệt. CN Phú Lâm có tỷ trọng vay mua ô tô cao hơn,

trong khi CN Quận 5 có tỷ trọng vay mục đích khác cao hơn. Điều này có thể phản ánh sự khác biệt về nhu cầu của khách hàng tại hai khu vực.

Riêng CN Phú Lâm xét về mặt tích cực dư nợ cho vay cá nhân của CN Phú Lâm tăng trưởng đều đặn qua các năm, cho thấy NH đang thu hút được nhiều khách hàng. Tốc độ tăng trưởng vay mua ô tô cao điều này cho thấy CN Phú Lâm đã nắm bắt được xu hướng thị trường và cung cấp các sản phẩm vay mua ô tô hấp dẫn. Xét về mặt cần cải thiện so với CN Quận 5, tốc độ tăng trưởng của các loại hình vay như vay mua nhà và vay bổ sung vốn kinh doanh của CN Phú Lâm có phần chậm hơn. Điều này cho thấy tại CN Phú Lâm cần có những chiến lược tiếp thị và sản phẩm phù hợp hơn để cạnh tranh trong các lĩnh vực này. Để cải thiện vị thế cạnh tranh và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của KH, Sacombank CN Phú Lâm cần tập trung vào việc nâng cao trải nghiệm khách hàng thông qua việc ứng dụng công nghệ, đa dạng hóa sản phẩm và nâng cao chất lượng dịch vụ. Đồng thời, NH cũng cần xây dựng một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, có năng lực và tận tâm.

Dựa trên số liệu hiện có, Sacombank CN Phú Lâm đang có những kết quả kinh doanh khả quan. Tuy nhiên, để duy trì và nâng cao vị thế cạnh tranh, ngân hàng cần tiếp tục cải thiện chất lượng dịch vụ, đa dạng hóa sản phẩm và tìm kiếm những cơ hội tăng trưởng mới.

2.3 Thuận lợi và khó khăn của Sacombank CN Phú Lâm giai đoạn 2021-2023

2.3.1 Thuận lợi

Trong giai đoạn từ năm 2021 đến 2023, Sacombank CN Phú Lâm đã tận dụng được rất nhiều thuận lợi trong công tác cho vay KHCN, bất chấp những thách thức do đại dịch COVID-19 và các yếu tố kinh tế khác. Đầu tiên chính là được hỗ trợ bởi chính sách tài khóa và tiền tệ của chính phủ khi chính phủ và ngân hàng trung ương đã thực hiện các chính sách tài khóa và tiền tệ nhằm kích thích nền kinh tế trong bối cảnh suy giảm do COVID-19. Các gói hỗ trợ lãi suất, chính sách ưu đãi tín dụng và các biện pháp kích thích tiêu dùng đã tạo điều kiện thuận lợi cho các ngân hàng trong việc mở rộng hoạt động cho vay cá nhân. Sacombank đã có cơ hội khai thác các chính sách hỗ trợ từ chính phủ, như giảm lãi suất cho vay, hoãn nợ và các chương trình hỗ trợ khác giúp cải thiện khả năng tiếp cận vốn của KHCN.

Sau giai đoạn dịch bệnh, nhu cầu của người dân về việc mua sắm nhà ở và phương tiện cá nhân tăng lên. Sacombank CN Phú Lâm đã có thể đáp ứng nhu cầu này bằng các sản phẩm vay tiêu dùng linh hoạt, đáp ứng nhu cầu cấp thiết của KH. Khi nền kinh tế dần phục hồi, nhu cầu vay vốn để cải thiện chất lượng cuộc sống và đầu tư vào tài sản cá nhân đã gia tăng, mở ra cơ hội cho Sacombank trong việc cung cấp các khoản vay phục vụ đời sống.

Những thuận lợi này đã góp phần giúp Sacombank CN Phú Lâm duy trì và phát triển hoạt động cho vay KHCN trong giai đoạn khó khăn, đồng thời tạo ra nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong tương lai.

2.3.2 Khó khăn

Trong giai đoạn từ năm 2021 đến 2023, Sacombank CN Phú Lâm đã nỗ lực thích ứng với tình hình kinh tế đầy biến động, đặc biệt là ảnh hưởng sâu rộng của đại dịch COVID-19. Những nỗ lực này đã góp phần khẳng định vai trò quan trọng của CN trong sự phát triển kinh tế trên khu vực Thành phố Hồ Chí Minh. Tuy nhiên, mặc dù đã có những bước tiến trong việc tăng trưởng số lượng KH vay vốn, CN vẫn đối mặt với nhiều khó khăn và hạn chế trong công tác cho vay KHCN.

Mặc dù số lượng KH vay vốn tăng so với năm trước, nhưng sự tăng trưởng này vẫn chưa đạt được mức kỳ vọng. Một trong những nguyên nhân chính là việc ảnh hưởng của đại dịch COVID-19, dẫn đến sự cẩn trọng trong việc xét duyệt hồ sơ vay vốn. Sacombank CN Phú Lâm đã áp dụng các tiêu chí xét duyệt nghiêm ngặt hơn để đảm bảo khả năng trả nợ của KH, nhưng điều này cũng làm giảm tốc độ phê duyệt hồ sơ. Các yếu tố không chắc chắn trong nền kinh tế sau đại dịch đã làm cho CN phải cân nhắc kỹ lưỡng hơn, dẫn đến việc mất cơ hội thu hút và phục vụ KH mới.

Một khó khăn đáng lưu ý khác là tình trạng tất toán sớm của các KH cũ. Nhiều hộ kinh doanh đã không phát sinh dư nợ sau khi được cấp hạn mức và số lượng KH cũ tất toán nhiều hơn dự kiến. Điều này phần lớn là do sự không ổn định trong tình hình kinh tế và sự thay đổi trong nhu cầu vay vốn. KH có xu hướng tất toán trước hạn để giảm bớt áp lực tài chính hoặc chuyển sang các tổ chức tín dụng khác có điều kiện vay ưu đãi hơn. Sacombank CN Phú Lâm đã áp dụng chính sách

ưu đãi lãi suất cho KH trong năm đầu tiên của khoản vay nhằm thu hút KH mới. Tuy nhiên, điều này đã dẫn đến tình trạng KH tất toán trước hạn sau khi lãi suất tăng vào các năm tiếp theo. Các ngân hàng khác cũng áp dụng các chính sách ưu đãi tương tự, điều này làm cho việc giữ chân KH trở nên khó khăn hơn. Khi lãi suất vay tăng lên sau năm đầu tiên, nhiều KH đã chọn chuyển sang các tổ chức tín dụng khác có lãi suất thấp hơn, gây ra sự bất ổn trong lượng KH và doanh thu cho ngân hàng.

Sacombank CN Phú Lâm đã chưa đủ chủ động trong công tác tìm kiếm và tiếp thị KH mới. Trong khi thị trường tài chính ngày càng cạnh tranh, việc không có chiến lược rõ ràng và tích cực để thu hút KH mới đã khiến CN mất đi nhiều cơ hội. CN chưa khai thác hiệu quả các kênh tiếp thị hiện đại và chưa áp dụng các chiến lược quảng bá mạnh mẽ để nâng cao sự nhận diện thương hiệu và lôi kéo KH. Một vấn đề quan trọng khác là chính sách lãi suất vay của Sacombank CN Phú Lâm chưa thật sự ưu đãi và cạnh tranh so với các ngân hàng khác. Các ngân hàng bạn cũng áp dụng các chương trình lãi suất hấp dẫn trong những năm đầu của khoản vay khiến Sacombank CN Phú Lâm gặp khó khăn trong việc giữ chân KH. Sacombank CN Phú Lâm chưa phát triển được nhiều sản phẩm vay vốn giúp các KH tạo ra nguồn thu nhập từ việc sử dụng vốn vay. Các khoản vay chủ yếu tập trung vào mục đích tiêu dùng như mua nhà, xe ô tô, mà không nhiều các sản phẩm cho vay phục vụ mục đích kinh doanh hay đầu tư sinh lời. Điều này làm giảm khả năng của KH trong việc tạo ra doanh thu từ khoản vay và cũng giảm cơ hội tăng trưởng bền vững cho CN.

Chung quy lại, mặc dù Sacombank CN Phú Lâm đã có nhiều nỗ lực trong việc phát triển dịch vụ cho vay KHCN trong giai đoạn từ năm 2021 đến 2023, nhưng CN vẫn đang đối mặt với nhiều khó khăn và thách thức. Những vấn đề như xét duyệt hồ sơ vay nghiêm ngặt, KH tất toán sớm, thiếu chủ động trong tiếp thị, chính sách lãi suất không cạnh tranh và việc tập trung vào các khoản vay không sinh lời cần được khắc phục để nâng cao hiệu quả hoạt động và sự cạnh tranh của CN trong tương lai.

Việc quản lý và kiểm soát nợ xấu của Sacombank CN Phú Lâm được đánh giá là khá tốt, cùng với đó là việc mức dư nợ cho vay cá nhân ngày càng tăng sau

đợt đại dịch COVID-19 đây cũng là một bước đệm cho sự phát triển của Sacombank trong tương lai.

2.4 Nguyên nhân

2.4.1 Nguyên nhân chủ quan

Sacombank CN Phú Lâm vẫn duy trì quy trình tín dụng truyền thống, tập trung vào việc tuân thủ các trình tự cấp tín dụng mà chưa có sự linh hoạt cần thiết. Quy trình hiện tại chưa được điều chỉnh để phù hợp với yêu cầu thực tế và các chiến lược kinh doanh cụ thể trong từng giai đoạn. Điều này dẫn đến khó khăn trong việc xử lý các hồ sơ vay vốn của KH có nhu cầu hợp lý nhưng thiếu một số chứng từ theo yêu cầu của ngân hàng. Sự thiếu linh hoạt trong quy trình cũng làm chậm trễ việc cấp tín dụng và có thể dẫn đến mất cơ hội với KH tiềm năng.

Nội dung phân tích cho vay tại Sacombank CN Phú Lâm còn tồn tại nhiều hạn chế. Đặc biệt, việc đánh giá các phương án vay vốn của KH, đặc biệt là các hộ kinh doanh, chưa đủ sâu và toàn diện. Các chuyên viên tín dụng chưa chú trọng vào việc phân tích chi tiết hoạt động kinh doanh của KH, chẳng hạn như tỷ lệ vốn tự có, giá vốn hàng bán, lợi nhuận, quy trình sản xuất, tình hình hàng tồn kho, và nợ phải thu. Điều này dẫn đến việc một số KH được cấp tín dụng sử dụng vốn không hiệu quả, không tạo ra lợi nhuận và gặp khó khăn trong việc thu hồi vốn, gây ra tình trạng nợ xấu và trễ hạn.

Dù Sacombank là một trong những NHTM hàng đầu tại Việt Nam với danh tiếng và quy mô lớn, nhưng tại CN Phú Lâm vẫn gặp khó khăn trong việc thực hiện các chiến lược marketing và quảng bá thương hiệu. Các hoạt động marketing chưa được đầu tư một cách bài bản và hiệu quả, bao gồm chiến lược KH, phân khúc thị trường, quảng bá sản phẩm, và các ưu đãi lãi suất. Điều này làm giảm khả năng tiếp cận KH mới và hiệu quả của các sản phẩm vay vốn, trong khi các ngân hàng đối thủ thường thực hiện các hoạt động quảng cáo mạnh mẽ hơn qua nhiều kênh truyền thông và sự kiện.

2.4.2 Nguyên nhân khách quan

2.4.2.1 Các nhân tố thuộc về KH vay

Các hộ kinh doanh thường thiếu sự đào tạo bài bản về quản lý kinh doanh, dẫn đến nhiều hạn chế trong tư duy và hoạt động kinh doanh. Công nghệ sản xuất và quy trình của họ còn lạc hậu và nguồn nguyên liệu cũng như thị trường đầu ra không ổn định. Một số KH có thể lợi dụng việc vay vốn để lừa đảo ngân hàng hoặc sử dụng vốn vay không đúng mục đích, gây khó khăn trong việc thu hồi nợ và làm giảm chất lượng tín dụng của ngân hàng. Khả năng quản trị tài chính của KH, đặc biệt là các hộ kinh doanh, thường chưa được tối ưu. Việc phân bổ nguồn vốn vay không hợp lý có thể làm giảm hiệu quả kinh doanh và gia tăng chi phí hoạt động. Nếu KH không sử dụng vốn vay một cách hiệu quả, sẽ dẫn đến tình trạng nợ xấu và khó khăn trong việc thanh toán nợ cho ngân hàng. Một số KH không có kế hoạch kinh doanh rõ ràng và thực sự thuyết phục. Kế hoạch kinh doanh yếu kém không đáp ứng được yêu cầu của ngân hàng về tính khả thi và hiệu quả, dẫn đến việc ngân hàng không đồng ý cấp tín dụng.

Sự phát triển của các tổ chức tín dụng phi ngân hàng như FE Credit và Home Credit với các thủ tục cho vay đơn giản đã thu hút rất nhiều KH. Những KH này có thể không hiểu rõ về lãi suất và điều kiện vay, dẫn đến việc không thanh toán nợ đúng hạn và có nguy cơ bị đưa vào nhóm nợ xấu. Điều này ảnh hưởng đến quyết định của Sacombank trong việc cấp tín dụng cho KH có uy tín thấp.

Một số KH vẫn hoạt động theo mô hình kinh doanh truyền thống, không muốn vay vốn ngân hàng do sợ mất tài sản hoặc không hiểu rõ quy trình vay vốn. Việc quy trình cấp tín dụng của ngân hàng có thể phức tạp và khó hiểu đã khiến nhiều KH ngần ngại trong việc tiếp cận vốn vay.

Khả năng tài chính yếu kém của KH, đặc biệt là tỷ lệ vốn tự có thấp và tình trạng thiếu hụt vốn, ảnh hưởng đến khả năng thực hiện phương án vay vốn. Những KH có tỷ lệ vốn tự có thấp thường gặp khó khăn trong việc thanh toán nợ và ngân hàng sẽ hạn chế cấp tín dụng cho họ. Nhiều KH không thể cung cấp tài sản đảm bảo đáp ứng yêu cầu của ngân hàng. Các bất động sản thế chấp phải có diện tích và điều kiện phù hợp, trong khi tài sản như căn hộ chung cư và xe ô tô có tốc độ hao mòn

nhanh và khó định giá. Điều này làm giảm khả năng tiếp cận vốn vay của KH, dù họ có phương án vay vốn hợp lý và hiệu quả.

2.4.2.2 Các nhân tố khách quan khác

Môi trường kinh tế

Trong giai đoạn 2021-2023, nền kinh tế toàn cầu đã chứng kiến nhiều biến động nghiêm trọng. Cuộc chiến thương mại giữa Mỹ và Trung Quốc, cũng như các căng thẳng thương mại khác, đã dẫn đến sự gia tăng thuế quan và các hàng rào thương mại, làm gia tăng chi phí hàng hóa và nguyên liệu. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến giá cả hàng hóa xuất nhập khẩu mà còn tác động đến chuỗi cung ứng toàn cầu. Các hộ kinh doanh và doanh nghiệp nhỏ, vốn phụ thuộc nhiều vào nhập khẩu nguyên liệu và xuất khẩu sản phẩm, đã gặp khó khăn trong việc duy trì hoạt động sản xuất và tiêu thụ, từ đó ảnh hưởng đến khả năng thanh toán nợ của họ.

Xung đột giữa Nga và Ukraine, cùng với các vấn đề chính trị khác, đã gây ra sự bất ổn nghiêm trọng trên thị trường năng lượng và nguyên liệu thô. Sự gia tăng giá dầu và khí đốt đã làm gia tăng chi phí sản xuất và vận chuyển, ảnh hưởng đến các doanh nghiệp, đặc biệt là các ngành công nghiệp tiêu tốn nhiều năng lượng. Bất ổn chính trị và sự thay đổi chính sách ở các khu vực trọng yếu cũng đã làm giảm lòng tin của nhà đầu tư và người tiêu dùng, gây ra sự giảm sút trong hoạt động kinh doanh và tiêu dùng.

Giai đoạn 2021-2023 chứng kiến sự phục hồi kinh tế sau đại dịch COVID-19, nhưng tốc độ phục hồi không đồng đều và còn nhiều bất ổn. Tăng trưởng kinh tế chậm lại ở nhiều quốc gia và khu vực đã ảnh hưởng đến khả năng chi tiêu của người tiêu dùng và doanh nghiệp. Các hộ kinh doanh gặp khó khăn trong việc mở rộng hoạt động và tăng doanh thu, làm giảm nhu cầu vay vốn để đầu tư và mở rộng kinh doanh.

Môi trường pháp lý

Môi trường pháp lý liên quan đến hoạt động tín dụng tại Việt Nam trong giai đoạn 2021-2023 đã trải qua một số thay đổi quan trọng. Tuy nhiên, một số quy định và thủ tục vẫn còn thiếu rõ ràng và đồng bộ, gây khó khăn cho các ngân hàng trong

việc triển khai và quản lý các sản phẩm tín dụng. Quy trình khởi kiện và thu hồi tài sản đảm bảo kéo dài và phức tạp, ảnh hưởng đến khả năng thu hồi nợ của ngân hàng. Sự thiếu nhất quán trong việc áp dụng pháp luật và quy định về tín dụng có thể dẫn đến sự không đồng bộ trong việc đánh giá và xử lý các trường hợp nợ xấu. Việc thực hiện các thủ tục pháp lý liên quan đến khởi kiện và xử lý tài sản đảm bảo thường kéo dài và tốn kém. Các ngân hàng phải đối mặt với quy trình pháp lý dài dòng, yêu cầu nhiều giấy tờ và công đoạn, làm tăng chi phí và thời gian cần thiết để giải quyết các vấn đề liên quan đến nợ xấu. Sự không đồng bộ và thiếu hiệu quả trong hệ thống pháp lý đã làm giảm khả năng ngân hàng trong việc xử lý nhanh chóng các trường hợp nợ xấu và thu hồi tài sản.

Mặc dù có một số cải cách pháp lý, các quy định liên quan đến các sản phẩm tín dụng mới, đặc biệt là các sản phẩm cho vay tiêu dùng và cho vay hộ kinh doanh nhỏ, vẫn chưa hoàn thiện. Điều này làm khó khăn cho các ngân hàng trong việc phát triển và triển khai các sản phẩm tín dụng mới phù hợp với nhu cầu của KH. Sự thiếu đồng bộ và cập nhật trong quy định pháp lý cũng có thể làm giảm tính linh hoạt và hiệu quả của các sản phẩm tín dụng.

Yếu tố dịch bệnh và thiên tai

Đại dịch COVID-19 đã tạo ra một cú sốc kinh tế toàn cầu với tác động sâu rộng đến mọi mặt của nền kinh tế. Tình trạng phong tỏa và giãn cách xã hội đã dẫn đến việc nhiều doanh nghiệp và hộ kinh doanh phải tạm ngừng hoạt động, giảm doanh thu, và đối mặt với tình trạng mất việc làm. Sự gián đoạn trong chuỗi cung ứng và thay đổi trong nhu cầu tiêu dùng đã làm giảm khả năng thanh toán nợ của KH và làm giảm nhu cầu vay vốn. Các ngân hàng cũng phải điều chỉnh các chính sách tín dụng và tăng cường hỗ trợ cho KH gặp khó khăn, điều này ảnh hưởng đến khả năng mở rộng hoạt động cho vay. Ngoài đại dịch, thiên tai và biến đổi khí hậu cũng đã gây ra các thiệt hại nghiêm trọng cho nền kinh tế. Các hiện tượng thời tiết cực đoan như lũ lụt, hạn hán, và bão lớn đã làm ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất nông nghiệp và công nghiệp. Những thiệt hại này đã làm giảm năng suất và doanh thu của nhiều doanh nghiệp và hộ kinh doanh, dẫn đến khó khăn trong việc thanh toán nợ và giảm nhu cầu vay vốn. Các ngân hàng phải đối mặt với những thách thức

trong việc đánh giá và quản lý rủi ro liên quan đến các thiệt hại do thiên tai. Dịch bệnh COVID-19 không chỉ ảnh hưởng ngay lập tức mà còn có tác động lâu dài đến nền kinh tế. Nhiều doanh nghiệp và hộ kinh doanh phải đối mặt với các vấn đề phục hồi và tái cấu trúc sau khi đại dịch kết thúc. Sự thay đổi trong thói quen tiêu dùng và xu hướng thị trường cũng ảnh hưởng đến kế hoạch kinh doanh và nhu cầu vay vốn của KH. Các ngân hàng cần phải thích ứng với những thay đổi này và điều chỉnh các sản phẩm tín dụng để đáp ứng nhu cầu mới của thị trường.

Nhìn chung các nhân tố khách quan trong giai đoạn 2021-2023 đã tạo ra những thách thức và cơ hội cho hoạt động cho vay của Sacombank CN Phú Lâm. Môi trường kinh tế và pháp lý phức tạp cùng với tác động của dịch bệnh và thiên tai đã ảnh hưởng đến cả ngân hàng và KH, yêu cầu Sacombank phải linh hoạt và thích ứng để duy trì hiệu quả hoạt động cho vay và phát triển bền vững trong tương lai.

2.5 Tóm tắt CHƯƠNG 2

Đưa ra các số liệu, các lý thuyết khác nhau và dựa vào các số liệu NH đã cung cấp phân tích ra để tìm ra được những điểm yếu của CN. So sánh hiệu quả hoạt động giữa các ngân hàng khác nhằm mục đích tìm ra được những điều còn thiếu sót của CN Phú Lâm.

CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ

3.1 Phân tích các số liệu cho vay

3.1.1 Phân Tích Tổng Quan

Xem xét tổng số tiền cho vay hàng năm để xác định xu hướng tăng trưởng hoặc suy giảm. Phân tích lý do cho sự biến động, có thể là sự thay đổi trong nhu cầu vay, chính sách tín dụng, hay các yếu tố kinh tế vĩ mô. Cùng với đó phải đánh giá cơ cấu cho vay theo loại sản phẩm (vay tiêu dùng, vay mua nhà, vay mua xe, vay kinh doanh, v.v.). Xác định sản phẩm nào đang chiếm ưu thế và sản phẩm nào cần được thúc đẩy hơn. Phân tích tỷ lệ nợ xấu để đánh giá chất lượng của danh mục cho vay. Xem xét nguyên nhân gây ra nợ xấu và các biện pháp đã được thực hiện để giảm thiểu nó.

3.1.2 Phân Tích Theo Đối Tượng KH

Xem xét các nhóm KH chính (theo thu nhập, độ tuổi, nghề nghiệp) và hành vi vay mượn của họ. Đánh giá mức độ yêu cầu và sự hài lòng của từng nhóm KH. Phân tích các yếu tố ảnh hưởng đến nhu cầu vay mượn, bao gồm tình hình tài chính cá nhân, sự thay đổi trong nhu cầu tiêu dùng, và các yếu tố kinh tế vĩ mô.

3.2 Giải pháp và kiến nghị

3.2.1 Tăng Cường Sản Phẩm và Dịch Vụ

Phát triển các gói vay tiêu dùng linh hoạt với lãi suất cạnh tranh và các điều khoản ưu đãi. Ví dụ, có thể cung cấp các gói vay cho du lịch, sửa chữa nhà cửa, hoặc các nhu cầu bất thường khác. Cung cấp các sản phẩm vay mua nhà với lãi suất ưu đãi và thời gian vay linh hoạt. Cũng nên xem xét cung cấp các gói vay cải tạo nhà với các điều kiện thuận lợi. Tạo ra các sản phẩm cho vay mua xe với tỷ lệ lãi suất hấp dẫn và các dịch vụ gia tăng như bảo hiểm xe hơi hoặc bảo trì miễn phí.

Đầu tư vào công nghệ để tự động hóa quy trình xét duyệt hồ sơ vay. Giảm thời gian xử lý hồ sơ và nâng cao hiệu quả. Điều chỉnh các tiêu chí xét duyệt để phù hợp với điều kiện thị trường và khả năng tài chính của KH. Đảm bảo rằng các tiêu chí xét duyệt không quá nghiêm ngặt nhưng vẫn đảm bảo tính an toàn tín dụng.

3.2.2 Tăng Cường Chất Lượng Dịch Vụ KH

Cung cấp các khóa đào tạo cho nhân viên về kỹ năng tư vấn tài chính và xử lý các tình huống khó khăn để cải thiện chất lượng dịch vụ. Đảm bảo rằng nhân viên nắm vững các thông tin về sản phẩm cho vay để tư vấn chính xác và hiệu quả cho KH. Cung cấp dịch vụ tư vấn tài chính cá nhân miễn phí hoặc với mức phí hợp lý để giúp KH lên kế hoạch tài chính và lựa chọn sản phẩm vay phù hợp. Phát triển các công cụ tính toán khoản vay và khả năng trả nợ trực tuyến để KH dễ dàng tính toán và lập kế hoạch tài chính.

3.2.3 Ứng Dụng Công Nghệ

Đầu tư vào phát triển ứng dụng di động và ngân hàng trực tuyến với các tính năng mới như theo dõi khoản vay, thanh toán trực tuyến, và yêu cầu hỗ trợ. Cập nhật hệ thống quản lý dữ liệu KH để cải thiện khả năng xử lý và phân tích dữ liệu. Sử dụng phân tích dữ liệu để dự đoán xu hướng vay mượn và nhu cầu thị trường, từ đó tối ưu hóa chiến lược sản phẩm và tiếp thị. Áp dụng các công cụ phân tích để dự đoán và quản lý rủi ro tín dụng, bao gồm việc theo dõi các chỉ số tín dụng và mô hình dự đoán nợ xấu.

3.2.4 Quản Lý Rủi Ro Tín Dụng

Đánh giá và điều chỉnh các tiêu chuẩn cho vay dựa trên tình hình kinh tế hiện tại và khả năng tài chính của KH. Đảm bảo rằng các tiêu chuẩn này phù hợp với thực tế và có thể giúp giảm thiểu rủi ro. Xây dựng các chính sách và quy trình quản lý rủi ro hiệu quả để kiểm soát rủi ro tín dụng. Áp dụng các công cụ và mô hình đánh giá tín dụng tiên tiến để nâng cao độ chính xác trong việc xác định khả năng trả nợ của KH. Thực hiện đánh giá tín dụng định kỳ để theo dõi tình hình tài chính của KH và điều chỉnh hạn mức tín dụng khi cần thiết.

3.2.5 Tiếp thị và xây dựng mối quan hệ với KH

Cung cấp các chương trình khuyến mãi với lãi suất ưu đãi cho các khoản vay mới hoặc cho KH thân thiết. Tổ chức các chương trình tặng quà hoặc thưởng cho KH khi họ đăng ký vay hoặc giới thiệu KH mới. Sử dụng các kênh truyền thông như truyền hình, báo chí, mạng xã hội để quảng bá các sản phẩm vay và các chương

trình khuyến mãi. Tổ chức các sự kiện tài chính tại các khu vực địa phương để tăng cường nhận thức và tiếp cận KH tiềm năng.

Xây dựng các chương trình KH thân thiết để thưởng cho những KH sử dụng dịch vụ ngân hàng thường xuyên. Cung cấp dịch vụ chăm sóc KH sau vay để hỗ trợ và duy trì mối quan hệ lâu dài với KH. Thực hiện khảo sát để thu thập phản hồi từ KH về dịch vụ cho vay và các sản phẩm ngân hàng. Sử dụng thông tin này để cải thiện dịch vụ và sản phẩm. Phân tích phản hồi của KH để xác định các vấn đề chính và tìm cách giải quyết hiệu quả.

3.3 Đánh Giá và Điều Chỉnh

Theo dõi kết quả của các giải pháp và chiến lược đã thực hiện. Đánh giá các chỉ số hiệu quả như tăng trưởng doanh thu, sự hài lòng của KH, và tỷ lệ nợ xấu. Lập báo cáo định kỳ về kết quả hoạt động cho vay và các vấn đề phát sinh. Sử dụng báo cáo này để đưa ra các quyết định điều chỉnh cần thiết.

Tiếp tục thực hiện khảo sát thị trường để nắm bắt xu hướng và thay đổi trong nhu cầu của KH. Điều chỉnh chiến lược và sản phẩm dựa trên thông tin thu thập được. Dựa trên phân tích và khảo sát, điều chỉnh các chiến lược tiếp thị, sản phẩm, và dịch vụ để đảm bảo sự phù hợp và hiệu quả.

Việc thực hiện các giải pháp và kiến nghị chi tiết này có thể giúp ngân hàng Sacombank CN Phú Lâm mở rộng hoạt động cho vay KHCN, tối ưu hóa quy trình và dịch vụ, đồng thời cải thiện sự hài lòng của KH và quản lý rủi ro một cách hiệu quả.

3.4 Tóm tắt CHƯƠNG 3

Đưa ra các giải pháp kiến nghị cho CN để CN có thể phát triển hơn và khắc phục được những điểm yếu đang còn gặp phải.

KẾT LUẬN

Trên cơ sở phân tích chi tiết về hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng Sacombank CN Phú Lâm trong giai đoạn từ năm 2021 đến 2023, khóa luận đã đưa ra cái nhìn toàn diện về hiện trạng, thách thức và cơ hội phát triển của lĩnh vực này. Kết quả nghiên cứu đã cho thấy những thành công đáng ghi nhận cũng như các vấn đề cần phải khắc phục để cải thiện hiệu quả hoạt động cho vay.

Trong giai đoạn 2021-2023, Ngân hàng Sacombank CN Phú Lâm đã ghi nhận sự tăng trưởng ổn định trong hoạt động cho vay KHCN. Tổng dư nợ cho vay đã có sự gia tăng tích cực, phản ánh nhu cầu ngày càng cao và sự tín nhiệm của KH đối với dịch vụ của ngân hàng. Cùng với đó tỷ lệ nợ xấu đã có xu hướng giảm, cho thấy được sự cải thiện quy trình quản lý rủi ro và kiểm soát chất lượng cho vay. Cạnh tranh trong ngành ngân hàng ngày càng gay gắt, đặc biệt từ các ngân hàng đối thủ và các tổ chức tài chính phi ngân hàng, đã đặt ra thách thức lớn đối với chiến lược cho vay của CN.

Nói về quy trình cho vay hiện tại còn nhiều điểm chưa tối ưu, gây tốn thời gian và có nguy cơ phát sinh sai sót. Điều này không chỉ ảnh hưởng đến trải nghiệm của KH mà còn làm giảm hiệu quả công việc của ngân hàng. Việc áp dụng công nghệ trong quản lý khoản vay và dịch vụ KH chưa được triển khai đồng bộ và hiệu quả. Điều này dẫn đến sự chậm trễ trong xử lý hồ sơ và thiếu khả năng phân tích dữ liệu một cách chính xác. Chiến lược chăm sóc KH và marketing còn chưa thực sự hiệu quả trong việc thu hút và giữ chân KH. Điều này ảnh hưởng đến sự cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường.

Tóm lại, việc phát triển hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng Sacombank CN Phú Lâm đòi hỏi sự cải tiến liên tục trong quy trình hoạt động, ứng dụng công nghệ và chiến lược chăm sóc KH. Những giải pháp được đề xuất trong khóa luận nhằm mục tiêu nâng cao hiệu quả cho vay, giảm thiểu rủi ro và cải thiện khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường. Với việc thực hiện các biện pháp này một cách đồng bộ và hiệu quả. NH Sacombank CN Phú Lâm chắc chắn sẽ phát triển bền

vững và duy trì vị thế cạnh tranh trong ngành ngân hàng, đáp ứng tốt hơn nhu cầu của KH và góp phần vào sự phát triển chung của ngân hàng.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

Dung.T.T.P-04/03/2023 (Ngân hàng thương mại là gì? Bản chất, chức năng ngân hàng thương mại) : https://luatminhkhue.vn/ngan-hang-thuong-mai-la-gi.aspx

Luật số: 47/2010/QH12

Thanh.P.T.P-24/03/2022 (Đặc điểm và phân loại tín dụng khách hàng cá nhân?): https://luatminhkhue.vn/dac-diem-va-phan-loai-tin-dung-khach-hang-ca-nhan.aspx