

CHƯƠNG 1

**CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ THỰC TRẠNG CHO VAY MUA NHÀ
Ở CỦA KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG
THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN**

**1.1. Tổng quan về việc vay vốn mua nhà ở của Khách hàng Cá Nhân (KHCCN)
tại NHTM**

1.1.1. Khái niệm và phân loại cho vay

1.1.1.1. Khái niệm

Theo Thông tư 12/2024/TT/NHNN sửa đổi, bổ sung khoản 1 Điều 2 của Thống đốc Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định: “Cho vay là hình thức cấp tín dụng thông qua việc tổ chức tín dụng giao hoặc cam kết cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng vào mục đích xác định, trong một thời gian nhất định, theo nguyên tắc có hoàn trả đầy đủ tiền gốc, lãi theo thỏa thuận cho tổ chức tín dụng”.

Theo Luật số 32/2024/QH15 của Luật Các Tổ Chức Tín Dụng tại khoản 4 Điều 4 được Quốc hội ban hành về “Cấp tín dụng là việc thỏa thuận để tổ chức, cá nhân sử dụng một khoản tiền hoặc cam kết cho phép sử dụng một khoản tiền theo nguyên tắc có hoàn trả bằng nghiệp vụ cho vay, chiết khấu, cho thuê tài chính, bao thanh toán, bảo lãnh ngân hàng, thư tín dụng và các nghiệp vụ cấp tín dụng khác.”

Tại Điều 100 của Luật các Tổ chức Tín dụng 2010: “Ngân hàng Thương mại được vay vốn của tổ chức tín dụng, tổ chức tài chính trong nước và nước ngoài theo quy định của pháp luật”.

1.1.1.2. Phân loại cho vay

❖ Hoạt động cho vay của NHTM:

Hoạt động cho vay tín chấp vừa là cơ hội để ngân hàng phát triển, vừa là thách thức đòi hỏi sự cân nhắc kỹ lưỡng. Việc cân bằng giữa lợi nhuận và rủi ro là yếu tố quyết định sự thành công của hoạt động này. Để đảm bảo việc cho vay được diễn ra an toàn và hiệu quả, các ngân hàng cần phải có những chính sách cho vay chặt chẽ, đồng thời khách hàng cần được tư vấn đầy đủ về quyền lợi và nghĩa vụ trong trách

nhiệm trả nợ. Mặc dù, vay tín chấp mang lại nguồn thu lớn cho ngân hàng nhưng cũng đặt ra nhiều thách thức về quản lý rủi ro tín dụng.

Các hoạt động cơ bản của NHTM:

Hoạt động huy động vốn từ khách hàng là hoạt động nền tảng của ngân hàng, cung cấp nguồn lực tài chính để ngân hàng thực hiện các hoạt động kinh doanh có cơ hội để đầu tư vào các lĩnh vực kinh tế trọng điểm, từ đó tạo ra lợi nhuận và đóng góp vào sự phát triển kinh tế. Bên cạnh việc tiếp nhận tiền gửi, ngân hàng còn đa dạng hóa nguồn vốn và thông qua việc phát hành các loại giấy tờ có giá và vay vốn từ các tổ chức tín dụng khác.

Với nguồn vốn huy động được, ngân hàng sẽ tiến hành đa dạng các hoạt động kinh doanh như: quản lý quỹ, đầu tư, cho vay, chiết khấu thương phiếu, cho thuê tài sản và bảo lãnh nhằm tối đa hóa lợi nhuận và đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Hoạt động sử dụng vốn đóng vai trò quan trọng trong việc phân bổ nguồn lực.

Ngoài các hoạt động truyền thống như huy động vốn và cho vay, ngân hàng không ngừng mở rộng phạm vi và cung cấp hàng loạt các dịch vụ mang giá trị gia tăng như tư vấn tài chính, dịch vụ ngoại hối, môi giới chứng khoán và bảo hiểm, giúp khách hàng quản lý tài sản hiệu quả và đạt được mục tiêu tài chính.

❖ Hoạt động cho vay đối với KHCCN

Hoạt động cho vay cá nhân của các NHTM là quá trình cấp nguồn vốn cho các cá nhân, hộ gia đình và tổ hợp tác trong một khoản thời gian nhất định. Việc tiếp cận nguồn vốn dễ dàng giúp khách hàng tăng cường khả năng chi tiêu, đầu tư và góp phần thúc đẩy sự của nền kinh tế.

❖ Cách phân loại cho vay đối với KHCCN gồm một số mục tiêu như sau:

Các khoản vay thường được phân loại dựa trên mục đích sử dụng, bao gồm vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu cá nhân và vay sản xuất kinh doanh (SXKD) để đầu tư, hỗ trợ, mở rộng quy mô hoạt động.

Vay tiêu dùng là một giải pháp tài chính linh hoạt, giúp khách hàng thực hiện các kế hoạch chi tiêu cá nhân như: mua nhà, mua ô tô, du học,... mà không cần phải

chuẩn bị một số tiền lớn ngay lập tức. Khác với SXKD, vay tiêu dùng nhằm đáp ứng nhu cầu trực tiếp của cá nhân và gia đình.

Trong đó, việc vay mua nhà là một loại hình thức vay tiêu dùng đặc trưng và cho vay mua nhà (CVMN) nhằm giúp khách hàng thực hiện giấc mơ sở hữu nhà, thường khoản vay này có quy mô lớn, thời hạn dài hơn và đòi hỏi khách hàng phải đáp ứng những yêu cầu chặt chẽ hơn về mặt tài chính. Sự phát triển mạnh mẽ của thị trường bất động sản (BDS) đã thúc đẩy nhu cầu vay mua nhà tăng cao, khiến CVMN trở thành sản phẩm tín dụng trọng điểm của các ngân hàng.

Mua nhà bằng hình thức vay vốn là một loại sản phẩm tín dụng phải có tài sản đảm bảo (TSDB), có thể bằng ngôi nhà dự kiến mua. Khách hàng vay mua nhà chủ yếu là những người có nguồn thu nhập ổn định, thường xuyên và nhằm mục đích đáp ứng nhu cầu về nơi ở đối với người dân và xã hội.

Có hai hình thức cho vay mua nhà phổ biến hiện nay:

- Vay thế chấp mua nhà, tức là người vay sử dụng chính ngôi nhà dự định mua TSDB cho khoản vay. Trường hợp khách hàng mua chung cư có thể tận dụng hợp đồng mua bán căn hộ để làm TSDB cho khoản vay tại các ngân hàng liên kết với dự án. Đối với trường hợp mua nhà đất, giấy chứng nhận quyền sử dụng đất là điều kiện bắt buộc. Ngân hàng sẽ tiến hành các biện pháp đảm bảo để khách hàng thanh toán đầy đủ các khoản nhằm bảo vệ quyền lợi của cả hai bên.

- Vay tín chấp mua nhà, tức là hình thức này không yêu cầu TSDB mà dựa hoàn toàn vào uy tín và khả năng tài chính của người đi vay. Nhưng loại hình này sẽ có lãi suất cao hơn và hạn mức vay thấp hơn so với vay thế chấp.

❖ Đặc điểm về CVMN:

- Về quy mô: với giá trị BDS thường cao và các khoản vay mua nhà phản ánh đây là một phân khúc quan trọng trong hệ thống tín dụng, quy mô lớn hơn nhiều so với các loại hình cho vay tiêu dùng khác. Điều này đánh giá được tình hình xu hướng của thị trường BDS cũng như thị trường tài chính.

- Về thời gian cho vay: “Tổ chức tín dụng và khách hàng thỏa thuận về thời hạn cho vay trên cơ sở khả năng trả nợ của khách hàng, nguồn vốn cho vay, thời hạn hoạt động còn lại của tổ chức tín dụng. Đối với cá nhân có quốc tịch nước ngoài cư trú tại Việt Nam, thời hạn cho vay không vượt quá thời hạn được phép cư trú còn lại tại Việt Nam”. (Theo Thông tư số: 18/VBHN-NHNN ngày 12/07/2023, tại mục 2, điều 31).

- Về TSĐB: Ngôi nhà dự định mua thường được sử dụng làm tài sản thế chấp khi vay mua nhà. Tuy nhiên, tùy theo quy định của từng ngân hàng, khách hàng có thể sử dụng một tài sản khác để đảm bảo khoản vay.

- Về rủi ro đối với ngân hàng: cho vay mua nhà sẽ gặp một số rủi ro tiềm ẩn mà chủ yếu là rủi ro về tín dụng, việc khách hàng chậm trả nợ hoặc không có khả năng thanh toán lãi và gốc đúng hạn sẽ gây ra rủi ro tín dụng lớn cho ngân hàng. Đặc biệt, khi nền kinh tế gặp khó khăn, khả năng thu hồi nợ của ngân hàng càng gặp trở ngại nhiều hơn. Trong trường hợp thị trường BĐS suy giảm, giá trị tài sản thế chấp giảm, ngân hàng sẽ đối mặt với nguy cơ mất vốn khi phải tiến hành xử lý tài sản. Ngoài ra về thông tin bất cân xứng, khi khách hàng đưa những thông tin không chính xác hay về phía ngân hàng do nhân viên thiếu kiến thức chuyên môn cũng gây ra rủi ro đối với ngân hàng.

- Về lãi suất cho vay: các khoản vay mua nhà thường đi kèm với lãi suất cao và có thể thay đổi theo thời gian phản ánh chi phí hoạt động của ngân hàng, rủi ro tín dụng và biến động của thị trường tài chính.

- Về phương thức hoàn trả: Khách hàng có thể linh hoạt lựa chọn hình thức trả nợ phù hợp, từ trả cả gốc lẫn lãi hàng tháng đến trả gốc theo định kỳ. Để đảm bảo tính an toàn cho khoản vay, ngân hàng thường yêu cầu khách hàng tham gia một phần vốn ban đầu. Điều này, vừa có tính trách nhiệm cao hơn với tài sản của khách hàng và vừa giảm thiểu được rủi ro cho ngân hàng trong những trường hợp khi người đi vay gặp khó khăn. Nếu khách hàng không thanh toán khoản vay đúng hạn sẽ dẫn đến hậu quả nghiêm trọng, trong đó ngân hàng sẽ tiến hành thu hồi tài sản thế chấp để đảm bảo quyền lợi của mình. Do BĐS có tính chất khấu hao, nghĩa là giá trị sẽ giảm dần theo thời gian. Chính vì vậy, khoản tiền trả trước của khách hàng sẽ giúp hạn chế rủi ro mất mát cho ngân hàng khi phải xử lý tài sản thế chấp.

Khoản vay sản xuất kinh doanh là hình thức cung cấp vốn để các doanh nghiệp, hộ kinh doanh có thể đầu tư vào hoạt động sản xuất kinh doanh bao gồm việc bổ sung vốn lưu động, mua sắm máy móc thiết bị và xây dựng cơ sở vật chất. Loại hình cho vay này giúp khách hàng có thêm nguồn vốn để mở rộng và phát triển quy mô kinh doanh.

Căn cứ vào phương thức cho vay: Theo phương thức cho vay linh hoạt này, bao gồm cho vay từng lần, cho vay trả góp, cho vay thấu chi và cho vay theo hạn mức, giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn hình thức phù hợp với tình hình tài chính và kế hoạch kinh doanh. Hơn thế nữa, KHCN sẽ chủ động trong việc quản lý dòng tiền và tối ưu lợi nhuận.

Theo Khoản 1,4,6 điều 27 Thông tư 39/2016/TT-NHNN, tổ chức tín dụng sẽ áp dụng cụ thể là:

“Cho vay từng lần: mỗi lần cho vay, tổ chức tín dụng và khách hàng thực hiện thủ tục cho vay đối với khách hàng và giao kết thỏa thuận cho vay.

Cho vay theo hạn mức: tổ chức tín dụng xác định và thỏa thuận với khách hàng hạn mức cho vay tối đa duy trì trong một khoản thời gian nhất định. Một năm ít nhất một lần, tổ chức tín dụng xem xét xác định lại hạn mức cho vay tối đa và thời gian duy trì hạn mức này

Cho vay theo hạn mức thấu chi: Tổ chức tín dụng chấp thuận cho khách hàng chi vượt số tiền có trên tài khoản thanh toán của khách hàng một mức thấu chi tối đa để thực hiện dịch vụ thanh toán. Mức thấu chi tối đa được duy trì trong một khoảng thời gian tối đa là 1 năm”.

Đối với cho vay trả góp căn cứ vào khoản 7 Điều 4 Luật Các tổ chức tín dụng 2024 như sau: “Vay trả góp là hình thức vay vốn mà người vay sẽ phải thanh toán tiền vay và tiền lãi định kỳ với một số tiền như nhau. Điểm nổi bật của khoản vay trả góp là có thời gian thanh toán linh hoạt, giảm bớt áp lực tài chính cho khách hàng”.

Căn cứ vào phương thức đảm bảo khoản vay: hoạt động cho vay xét về yếu tố bảo đảm, có thể được chia thành hai hình thức chính như sau cho vay có tài sản thế chấp

còn được gọi là có TSDB và cho vay không có tài sản thế chấp tức là không có TSDB, dựa chủ yếu vào uy tín và khả năng trả nợ của người vay.

Căn cứ vào phương thức hoàn trả: các hình thức cho vay hiện nay được phân loại dựa trên cấu trúc dòng tiền, bao gồm: cho vay trả góp thì người vay có thể chia nhỏ khoản vay để hoàn trả đều đặn trong khoảng thời gian nhất định, cho vay từng lần thì toàn bộ số tiền vay và lãi vay được thanh toán vào cuối kỳ hạn và cho vay trả theo yêu cầu, người vay được phép tự do lựa chọn thời điểm và số tiền thanh toán.

1.1.2. Nguyên tắc trong hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương mại

Tại điều 4 Thông tư 39/2016/TT-NHNN đã quy định rõ ràng các nguyên tắc và thủ tục cho vay của tổ chức tín dụng: “Hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng đối với khách hàng được thực hiện theo thỏa thuận giữa tổ chức tín dụng và khách hàng, phù hợp với quy định tại Thông tư này và các quy định của pháp luật có liên quan bao gồm cả pháp luật về bảo vệ môi trường. Khách hàng vay vốn tổ chức tín dụng phải đảm bảo sử dụng vốn vay đúng mục đích, hoàn trả nợ gốc và lãi tiền vay đúng thời hạn đã thỏa thuận với tổ chức tín dụng”.

1.1.3. Vai trò của việc vay vốn đối với KHCN trong nền kinh tế Việt Nam

❖ Đối với nền kinh tế:

Tín dụng KHCN góp phần làm tăng sự phát triển của nền kinh tế. Không chỉ là công cụ đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của mỗi cá nhân, là cầu nối giữa những người có nguồn vốn dư thừa và những người có nhu cầu về vốn. Nhờ đó, nguồn vốn trong xã hội được lưu thông một cách hiệu quả mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy sự phát triển kinh tế - xã hội. Bằng cách cung cấp nguồn vốn linh hoạt, tín dụng KHCN giúp người dân nâng cao chất lượng cuộc sống, giảm thiểu sự bất bình đẳng xã hội, đồng thời góp phần phân bổ hiệu quả các nguồn lực tài chính.

Sự đa dạng hóa trong đầu tư, xây dựng, kinh doanh nhà ở giúp đáp ứng nhu cầu của người dân bằng cách tạo ra nhiều sản phẩm mới, dịch vụ mới, thị trường bất động sản sẽ trở nên năng động hơn, thu hút được nhiều nhà đầu tư và tạo ra nhiều việc làm. Với nhu cầu ngày càng đa dạng và phức tạp của thị trường, các thành phần kinh tế cần không ngừng đổi mới và sáng tạo trong lĩnh vực bất động sản. Việc phát triển đa

dạng các loại hình sản phẩm, từ nhà xã hội đến căn hộ cao. Để nâng cao khả năng cạnh tranh trên thị trường bất động sản, các doanh nghiệp không ngừng đổi mới và đa dạng hóa sản phẩm. Việc tạo ra những sản phẩm, dịch vụ độc đáo, chất lượng cao sẽ giúp các doanh nghiệp thu hút khách hàng và tạo ra lợi thế cạnh tranh so với đối thủ.

❖ Đối với ngân hàng

Bên cạnh việc cung cấp các giải pháp tài chính, ngân hàng có thể trở thành người bạn đồng hành đáng tin cậy của khách hàng bằng cách đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ như tiền gửi tiết kiệm, thanh toán, chuyển tiền giúp khách hàng quản lý tài chính hiệu quả, tạo ra một trải nghiệm liền mạch và thuận tiện, từ đó xây dựng lòng trung thành và nâng cao uy tín của ngân hàng.

Ngoài ra, không chỉ giúp ngân hàng xây dựng hương hiệu mà còn là một chiến lược kinh doanh nhằm tăng trưởng doanh thu. Bằng cách cung cấp một loạt các sản phẩm dịch vụ để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, ngân hàng có thể gia tăng cơ hội bán chéo sản phẩm và tăng cường độ gắn kết với khách hàng, góp phần vào sự phát triển bền vững của cộng đồng.

❖ Đối với khách hàng vay vốn

Cùng với sự phát triển của xã hội, nhu cầu về một mái ấm ổn định ngày càng trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết. Việc sở hữu một ngôi nhà không những đáp ứng về nhu cầu cơ bản mà còn là nền tảng để mỗi cá nhân và gia đình xây dựng cuộc sống tốt đẹp hơn. Nhận thức được tầm quan trọng này, các ngân hàng đã không ngừng đổi mới và cung cấp nhiều gói vay ưu đãi, giúp khách hàng dễ dàng thực hiện mục đích vay. Bên cạnh đó, việc hợp tác chặt chẽ với các chủ đầu tư giúp đảm bảo chất lượng và giá trị của căn nhà, mang đến sự yên tâm cho người mua.

Thêm vào đó, việc sở hữu bất động sản còn là một kênh đầu tư hấp dẫn. Với tình hình cung không đủ cầu trên thị trường bất động sản, việc đầu tư vào nhà ở không chỉ giúp khách hàng có một tài sản giá trị mà còn mang lại lợi nhuận ổn định trong tương lai. Vay vốn mua nhà sẽ giúp khách hàng đi vay nắm bắt cơ hội và xây dựng một danh mục đầu tư đa dạng, đây là nhân tố tiềm năng sinh lời của bất động sản.

Hơn thế nữa, tín dụng cá nhân vừa là giải pháp tài chính để sở hữu nhà và cả về nguồn vốn quan trọng giúp các hộ gia đình đầu tư vào sản xuất kinh doanh, từ đó nâng cao thu nhập và cải thiện đời sống, là động lực thúc đẩy phát triển kinh tế - xã hội.

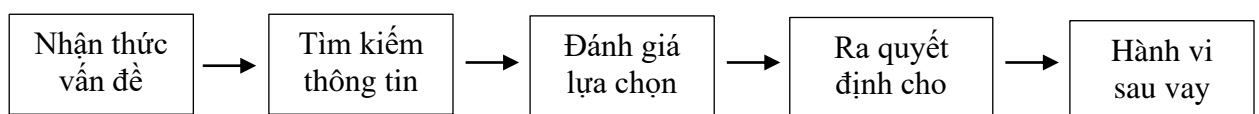
1.2. Quy trình hoạt động cho vay mua nhà của KHCN

Mô tả quy trình thông qua quyết định cho vay đối với KHCN:

Mối quan hệ giữa ngân hàng và khách hàng là một mắt xích với nhau, những quy định, nguyên tắc về vấn đề cho vay cần phải nhận thức rõ về nhu cầu đối với khách hàng, mục đích mà khách hàng đi vay, rồi từ đó tìm kiếm thông tin về ngân hàng mà khách hàng thấy tốt nhất và phù hợp với khả năng vay. Sau đó sẽ thực hiện việc đánh giá và lựa chọn địa điểm mà khách hàng đi vay (có thể gần chỗ ở, ưu đãi của ngân hàng, lợi thế về lãi suất,...). Nhưng sau khi cho vay thì hành vi sau vay sẽ như thế nào (có sử dụng đúng với mục đích vay hay không,..)

Nhiều yếu tố như lãi suất, kỳ hạn vay, thủ tục vay và uy tín của ngân hàng đều ảnh hưởng đến quyết định vay vốn. Vì vậy, cần xác định nhu cầu, sau đó tìm hiểu thông tin về các sản phẩm vay, so sánh các lựa chọn đến khi ký kết hợp đồng, mỗi giai đoạn đều đóng vai trò quan trọng trong việc đưa ra quyết định cuối cùng để vay vốn.

Đây là mô tả tóm tắt của quy trình ra quyết định vay vốn của KHCN của tác giả Kotler & Amstrong (2003) diễn ra qua các giai đoạn.



Hình 1.1: Sơ đồ về quy trình ra quyết định cho vay với KHCN

(Nguồn: Kotler & Amstrong, 2003)

Nhận thức vấn đề: Người tiêu dùng nhận thức rõ ràng về những gì mà họ thực sự cần và muốn vay. Khi nhận thức được vấn đề về nhu cầu của khách hàng nhằm đưa ra quyết định vay một cách hợp lý, hiệu quả và tối ưu nhất.

Tìm kiếm thông tin: Khách hàng sẽ bắt đầu tìm kiếm thông tin khi nhận thức được nhu cầu. Giai đoạn này, khách hàng cần nghiên cứu và tìm hiểu một cách cẩn thận về

sản phẩm từ những nguồn đáng tin cậy và đánh giá được những thông tin mà khách hàng cần liên quan đến những món vay mà khách hàng đang quan tâm. Ngoài ra, khách hàng phải xem xét các đặc tính, tính năng của sản phẩm dịch vụ, chất lượng và khi nghiên cứu thông tin, khách hàng phải xem xét các yếu tố như về ngân sách, mục đích vay, yêu cầu về chất lượng dịch vụ,...Điều này, giúp cho khách hàng hiểu rõ hơn về những lựa chọn và đưa ra quyết định vay phù hợp với mục đích và nhu cầu.

Đánh giá lựa chọn: Giai đoạn này thì người đi vay (Khách hàng cá nhân) sẽ so sánh các món vay mà họ quan tâm dựa trên thông tin đã thu thập được. Trong trường hợp khách hàng đã từng vay tại ngân hàng đó, thì họ có thể xem xét việc vay lại qua chất lượng dịch vụ, những ưu đãi từ ngân hàng đó hoặc về độ uy tín, chính sách của ngân hàng mà khách hàng có thể xem xét lựa chọn.

Ra quyết định cho vay: Đây là giai đoạn mà khách hàng đã hoàn tất việc nhận thức về vấn đề, thu thập thông tin và đánh giá lựa chọn trước khi vay. Khi khách hàng đã lựa chọn được món vay và nhu cầu vay, đảm bảo rằng khách hàng có đủ tư cách đi vay, thu nhập kể cả về TSDB thì ngân hàng sẽ tiến hành cho vay theo quy trình, thủ tục của từng ngân hàng.

Hành vi sau vay: Giai đoạn cuối này cần đánh giá khách hàng sau khi giao dịch với ngân hàng, để một khách hàng mới thành một khách hàng yêu thích ngân hàng mà họ chọn đi vay và sau đó sẽ trở thành khách hàng trung thành của ngân hàng đó. Khi mà khách hàng đã hài lòng với dịch vụ tại ngân hàng mà họ chọn thì trong tương lai, có thể sẽ giới thiệu cho nhiều người biết đến và đến ngân hàng để giao dịch. Ngược lại, nếu dịch vụ tại ngân hàng đó không làm hài lòng khách hàng thì có thể họ sẽ không quay lại giao dịch và sẽ chọn một ngân hàng khác để họ vay.

Vì vậy, dịch vụ chăm sóc khách hàng rất quan trọng vì nó có thể tác động đến sự hài lòng của khách hàng dù cho tiêu cực hay tích cực, đều có thể tác động trực tiếp đến quyết định của khách hàng, từ đó ảnh hưởng đến doanh thu và cả về uy tín của ngân hàng.

1.3. Mở rộng cho vay mua nhà ở và các yếu tố ảnh hưởng đến quyết định vay vốn để mua nhà ở của KHCN

1.3.1. Quan điểm về mở rộng việc cho vay mua nhà ở của Ngân hàng TMCP

- ❖ Để mở rộng hoạt động cho vay mua nhà, các tổ chức tín dụng cần có chiến lược phát triển đồng bộ trên cả hai phương diện về chiều rộng và chiều sâu:

Việc mở rộng cho vay mua nhà theo chiều rộng nhằm mục tiêu tăng trưởng quy mô hoạt động và đa dạng hóa các hình thức cho vay thông qua việc gia tăng về nguồn số lượng khách hàng và cung cấp nhiều sản phẩm cho vay, đáp ứng nhu cầu đa dạng hơn của thị trường.

Mở rộng cho vay mua nhà xét theo phương diện về chiều sâu không chỉ dừng lại ở việc tăng số lượng khách hàng mà còn đòi hỏi nâng cao chất lượng dịch vụ và đa dạng hóa sản phẩm cho vay cần được thiết kế phù hợp với năng lực và định hướng phát triển của ngân hàng để đảm bảo sự phát triển bền vững, nhằm hạn chế rủi ro không đáng có và đảm bảo hiệu quả kinh doanh và để đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

- ❖ Các NHTM đang tập trung vào việc mở rộng mạnh mẽ hoạt động cho vay mua nhà được thể hiện cụ thể như sau:

Để đáp ứng nhu cầu của khách hàng: các ngân hàng không chỉ tăng quy mô cho vay mà còn đa dạng các sản phẩm, dịch vụ đi kèm. Việc mở rộng thị trường CVMN phải đi đôi với chất lượng dịch vụ, để tăng tính cạnh tranh các ngân hàng cần cung cấp nhiều gói vay mua nhà linh hoạt nhằm làm hài lòng khách hàng.

Đối với NHTM: ngoài việc chiếm tỷ trọng lớn trong tổng dư nợ, hoạt động CVMN còn là một trong những lĩnh vực kinh doanh trọng tâm của các ngân hàng. Việc mở rộng hoạt động này sẽ đòi hỏi các ngân hàng phải cân nhắc về cả quy mô và chất lượng tín dụng, đây là yếu tố quyết định sự thành công cho hoạt động vay mua nhà và ngân hàng phải cần xây dựng chính sách cho vay phù hợp để đảm bảo cả về quản lý rủi ro và hiệu quả kinh doanh. Hoạt động tín dụng không chỉ đóng góp vào tăng trưởng cho ngân hàng mà còn mang lại nhiều lợi ích kinh tế - xã hội.

Xét về sự phát triển của xã hội: bằng cách chuyển dịch một lượng lớn nguồn vốn vào nền kinh tế, hoạt động cho vay mua nhà đã góp phần đáng kể vào việc tăng trưởng kinh tế và cải thiện đời sống người dân. Không những đáp ứng nhu cầu về nhà ở mà hoạt động này là một công cụ hữu hiệu để thúc đẩy tăng trưởng kinh tế và phát triển xã hội.

1.3.2. Các yếu tố ảnh hưởng đến việc quyết định vay vốn để mua nhà ở của KHCN

1.3.2.1. Tình hình về tài chính

“Vấn đề về tài chính là một trong những yếu tố quan trọng nhất ảnh hưởng đến lựa chọn của người đi vay mua nhà” (Kueh và Chiew, 2005). Khả năng tiếp cận thị trường nhà ở của một cá nhân phụ thuộc vào nhiều yếu tố, trong đó có giá cả nhà ở, điều kiện cho vay, thu nhập và khả năng trả nợ trong dài hạn. Các nghiên cứu trước đây của (Opoku & Abdul-Muhyi, 2010) chỉ ra rằng, việc kết hợp phân tích các yếu tố này giúp đánh giá một cách toàn diện khả năng tài chính của người mua nhà. Bên cạnh đó, các yếu tố về lãi suất, chính sách tín dụng và biến động thị trường cũng đóng vai trò quan trọng trong quyết định mua nhà.

Một nghiên cứu sâu rộng của Mweq và cộng sự (2011) đã cho thấy rằng, người dân quyết định mua nhà không chỉ phụ thuộc vào yếu tố giá cả mà còn chịu ảnh hưởng bởi nhiều yếu tố kinh tế vĩ mô khác. Cụ thể là về các yếu tố thu nhập và chi phí vay vốn đã có tác động trực tiếp đến khả năng chi trả của người mua, trong khi vị trí địa lý và chính sách thuế lại ảnh hưởng đến giá cả và hấp dẫn của BĐS. Bên cạnh đó, biến động tỷ giá hối đoái cũng có thể tác động đến dòng vốn đầu tư vào thị trường BĐS, từ đó ảnh hưởng đến cung và cầu. Giá nhà có vai trò rất quan trọng trong khả năng thanh toán các khoản vay của khách hàng. Việc giảm giá nhà và phát triển dự án nhà ở với mức giá hợp lý giúp cải thiện khả năng chi trả cho việc mua nhà.

1.3.2.2. Đặc điểm nhà ở

Về cấu trúc, đặc điểm của nhà ở rất được người mua quan tâm đến. Các tiêu chí đánh giá nhà ở của khách hàng thường tập trung vào các yếu tố về cấu trúc, chất lượng xây dựng, cũng như các yếu tố thẩm mỹ như thiết kế và không gian sống. Và đặc

điểm quan trọng nhất của ngôi nhà ảnh hưởng đến sự lựa chọn của người cư trú là yếu tố và cấu trúc xây dựng. Loại hình nhà ở từ căn hộ chung cư đến nhà riêng biệt, sẽ ảnh hưởng trực tiếp đến chi phí ban đầu và chi phí duy trì. Người mua cần phải cân nhắc kỹ lưỡng các yếu tố này dựa vào khả năng tài chính của khách hàng.

1.3.2.3. Tiện nghi công cộng

Tùy vào từng địa điểm, khu vực, những tiện nghi tại đó được cung cấp khác nhau. Theo kết quả nghiên cứu của Kueh và Chiew (2005) cho thấy rằng những người mua nhà cần xem xét giá nhà là yếu tố quan trọng nhất và các yếu tố khác xếp hạng về tầm quan trọng là vị trí, tiện nghi trong nhà, tài chính, an ninh, phát triển và tiện nghi công cộng. Từ đây, có thể thấy tiện nghi công cộng cũng đóng vai trò then chốt trong việc ảnh hưởng đến quyết định mua nhà của người dân, trở thành một yếu tố không thể bỏ qua khi lựa chọn nơi ở. Tiện nghi công cộng ở đây bao gồm: bệnh viện, chợ, công viên, nơi cung cấp điện, nước, internet.

1.3.2.4. Môi trường sống

“Tùy theo khu vực, vị trí khác nhau mà môi trường sống tại đó cũng khác nhau. Một môi trường an toàn, sạch đẹp là một trong những yếu tố được người mua quan tâm” của (Kueh và Chiew, 2005). Môi trường sống không chỉ là nơi nuôi dưỡng tâm hồn mà còn mang đến cho cư dân cảm giác yên tâm và hạnh phúc. Việc sống trong một khu vực có hệ thống an ninh tốt, không gian thoáng đãng, không khí trong lành sẽ giúp giảm thiểu căng thẳng, cải thiện sức khỏe và nâng cao chất lượng cuộc sống. Chính vì vậy, yếu tố về cảm giác an toàn một trong những yếu tố quyết định hàng đầu trong việc mua nhà.

1.4. Chất lượng cho vay mua nhà ở đối với khách hàng cá nhân

Trong kỷ nguyên số, khách hàng ngày càng đòi hỏi những sản phẩm, dịch vụ ngân hàng hiện đại, tiện lợi và cá nhân hóa. Để đáp ứng những yêu cầu này, các ngân hàng không ngừng đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ. Việc đầu tư vào công nghệ, xây dựng các ứng dụng ngân hàng thông minh, cung cấp các dịch vụ trực tuyến 24/7 là những yếu tố quan trọng. Bên cạnh đó, việc đào tạo đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, có thái độ phục vụ tận tâm cũng góp phần không nhỏ vào việc nâng cao chất

lượng dịch vụ. Một khách hàng khi cảm thấy hài lòng với sản phẩm sẽ trở thành những khách hàng trung thành và giới thiệu cho những người khác, từ đó góp phần xây dựng thương hiệu và tăng trưởng bền vững cho ngân hàng. Để duy trì sự phát triển bền vững và đáp ứng những nhu cầu ngày càng cao của xã hội hiện nay, doanh nghiệp cần phải nâng cao chất lượng sản phẩm, dịch vụ.

Hiệu quả hoạt động tín dụng được thể hiện qua khả năng giải quyết các vấn đề tài chính của khách hàng, nhằm tối ưu hóa lợi ích cho cả người vay và người gửi tiền, đồng thời đóng góp vào sự phát triển chung của kinh tế. Một hoạt động tín dụng hiệu quả sẽ giúp tổ chức tín dụng nâng cao năng lực cạnh tranh và khẳng định vị thế trên thị trường.

Quan hệ tín dụng là một giao dịch tài chính có ảnh hưởng sâu rộng đến nền kinh tế. Việc đánh giá chất lượng của một khoản vay đòi hỏi phải xem xét nhiều góc độ khác nhau, bao gồm cả góc độ của ngân hàng cho vay, người vay và các bên liên quan khác.

“Đối với ngân hàng: nguyên tắc cơ bản nhất đối với hoạt động cho vay của ngân hàng là vốn vay phải được hoàn trả cả gốc và lãi đúng hạn” tại Điều 4 Thông tư 39/2016/TT-NHNN. Chất lượng cho vay được đánh giá thông qua khả năng giảm thiểu rủi ro tín dụng, đảm bảo khoản vay được sử dụng đúng mục đích và khả năng thu hồi nợ cao. Một khoản vay chất lượng không những mang lại lợi nhuận ổn định cho ngân hàng mà còn góp phần nâng cao uy tín và tạo vị thế cho ngân hàng.

Theo góc độ của ngân hàng: chất lượng cho vay được đánh giá thông qua khả năng quản lý rủi ro, tối ưu hóa danh mục cho vay và đảm bảo dòng tiền ổn định. Điều này giúp ngân hàng nâng cao chất lượng khoản vay nhằm giảm thiểu nợ xấu, đảm bảo hiệu suất thu hồi nợ và mở rộng thị trường.

Tóm lại, có thể hiểu chất lượng cho vay mua nhà ở đối với KHCCN không chỉ là thước đo của mức độ an toàn mà còn là chỉ số đánh giá khả năng sinh lợi của ngân hàng từ các hoạt động cho vay này. Ngân hàng cần đặc biệt chú ý đến việc đảm bảo an toàn các khoản vay và vốn vay được sử dụng đúng mục đích song phải tuân thủ các quy định của chính sách cho vay. Việc hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi đúng hạn là

yếu tố quan trọng, không những giúp ngân hàng có được nguồn doanh thu với chi phí vận hành thấp mà còn góp phần củng cố sức cạnh tranh của ngân hàng trong thị trường tài chính đầy thách thức.

1.5. Các chỉ tiêu đánh giá hiệu quả hoạt động cho vay

1.5.1. Chỉ tiêu đánh giá về doanh số cho vay

Doanh số cho vay mua nhà có thể được hiểu là tổng số tiền mà ngân hàng đã cấp cho các khoản vay liên quan đến mua nhà trong một khoảng thời gian cụ thể. Chỉ số này cung cấp một cái nhìn tổng quan về hiệu quả của hoạt động CVMN mà ngân hàng thực hiện trong giai đoạn đó. Thông qua việc theo dõi doanh số cho vay, ngân hàng có thể đánh giá mức độ về các chương trình CVMN, từ đó điều chỉnh chiến lược kinh doanh để đảm bảo sự ổn định tài chính.

Chỉ tiêu về sự phản ánh tăng trưởng doanh số tuyệt đối:

$$\text{Tăng trưởng doanh số CVMN tuyệt đối} = \frac{\text{Tổng doanh số cho vay năm (t)} - \text{Tổng doanh số cho vay năm (t-1)}}{\text{Tổng doanh số cho vay năm (t-1)}}$$

Qua chỉ số tăng trưởng này cho biết rằng ý nghĩa đã phản ánh về tốc độ mở rộng quy mô hoạt động tín dụng nhà ở của ngân hàng. Tỷ lệ tăng trưởng của doanh số CVMN cho thấy sự gia tăng của các khoản vay mới trong một kỳ hạn nhất định, điều này đồng nghĩa với việc ngân hàng đã cung cấp thêm nhiều nguồn vốn cho thị trường BĐS và đáp ứng nhu cầu về nhà ở của khách hàng.

Chỉ tiêu về sự phản ánh tăng trưởng doanh số tương đối:

$$\text{Tăng trưởng doanh số tương đối} = \frac{\text{Tăng trưởng doanh số tuyệt đối} * 100\%}{\text{Tổng doanh số năm (t-1)}}$$

Chỉ tiêu này mang ý nghĩa quan trọng trong việc lo lường tốc độ tăng trưởng doanh số của năm hiện tại so với năm trước đó. Khi chỉ tiêu này tăng thì nó biểu thị rằng doanh số CVMN của ngân hàng đã tăng đáng kể, cho thấy sự hiệu quả trong chiến lược cho vay mà còn phản ánh khả năng mở rộng hoạt động kinh doanh và đáp ứng

nhu cầu về tài chính của khách hàng qua các năm. Điều này chứng minh cho việc ngân hàng đã nắm bắt cơ hội thị trường và nâng cao vị thế trong lĩnh vực tài chính nhà ở. Kết quả là chỉ tiêu này là một công cụ quan trọng nhằm đánh giá và điều chỉnh kế hoạch kinh doanh nhằm duy trì đà tăng trưởng ổn định và bền vững.

1.5.2. Chỉ tiêu đánh giá về hệ số thu nợ

$$\text{Hệ số thu nợ} = \frac{\text{Doanh số thu nợ}}{\text{Doanh số cho vay}}$$

Qua chỉ tiêu hệ số thu nợ mang ý nghĩa phản ánh khả năng thu hồi nợ của ngân hàng, cho thấy mức độ thu hồi vốn từ các khoản vay mà ngân hàng đã cấp và đánh giá hiệu quả của công tác quản lý nợ. Không những thế, chỉ tiêu này kết hợp với chỉ tiêu vòng quay vốn tín dụng, giúp đánh giá toàn diện hiệu quả hoạt động tín dụng và chất lượng danh mục cho vay của ngân hàng.

1.5.3. Chỉ tiêu đánh giá về dư nợ cho vay

Dư nợ cho vay cùng với doanh số cho vay là những chỉ tiêu quan trọng để đánh giá quy mô và tốc độ tăng trưởng. Dư nợ CVMN là tổng số tiền mà khách hàng còn phải trả cho ngân hàng tại một thời điểm cụ thể. Chỉ tiêu này được cùng phân tích với doanh số cho vay để cung cấp cái nhìn toàn diện hơn về tình hình cho vay. Việc xem xét dư nợ cho vay cho phép ngân hàng đánh giá mức độ tín dụng đang được sử dụng trong nền kinh tế và khả năng mở rộng các hoạt động cho vay. Dư nợ phản ánh tổng số tiền chưa được khách hàng thanh toán, trong khi doanh số cho vay cho biết mức độ hoạt động cho vay mới.

Chỉ tiêu phản ánh tăng trưởng dư nợ tuyệt đối:

$$\text{Tăng trưởng dư nợ tuyệt đối} = \frac{\text{Tổng dư nợ năm } (t) - \text{Tổng dư nợ năm } (t-1)}$$

Qua chỉ số tăng trưởng dư nợ, có thể đánh giá tốc độ gia tăng của các khoản vay chưa được thanh toán. Khi chỉ tiêu này tăng, điều này cho thấy nhu cầu vay vốn của khách hàng ngày càng lớn và ngân hàng đang cung cấp thêm nhiều tín dụng của khách

hàng đang sử dụng cũng tăng lên theo thời gian. Việc theo dõi và phân tích sự biến động của chỉ tiêu dư nợ giúp ngân hàng nhận diện xu hướng tín dụng, từ đó đưa ra chiến lược phù hợp nhằm quản lý rủi ro và phát triển kinh doanh, đảm bảo sự cân bằng giữa việc đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng.

Chỉ tiêu về sự phản ánh tăng trưởng doanh số tương đối:

$$\text{Chỉ tiêu về sự phản ánh tăng trưởng doanh số tương đối} = \frac{\text{Tăng trưởng dư nợ tuyệt đối} * 100\%}{\text{Tổng dư nợ năm (t-1)}}$$

Chỉ tiêu này mang ý nghĩa về đo lường mức độ tăng trưởng doanh số tương đối cho biết tỷ lệ phần trăm mà dư nợ năm hiện tại so với năm trước đó. Sự biến động trong tỷ lệ tăng trưởng dư nợ không chỉ phản ánh hiệu quả hoạt động tín dụng mà còn cho thấy khả năng đáp ứng nhu cầu vay vốn của khách hàng trong bối cảnh kinh tế thay đổi.

- Cơ cấu dư nợ CVMN ở đối với KHCCN theo thời hạn được thể hiện qua tỷ trọng dư nợ cho vay mua nhà đối với KHCCN ngắn hạn và trung, dài hạn trong tổng dư nợ. Nếu trong trường hợp tỷ trọng dư nợ ngắn hạn chiếm ưu thế, sẽ giúp NHTM giảm thiểu được rủi ro liên quan đến việc khách hàng không trả nợ đúng hạn, từ đó nâng cao hiệu quả CVMN ở đối với KHCCN của NHTM. Điều này là do các khoản vay ngắn hạn thường có quy mô nhỏ hơn, thời gian trả nợ ngắn hơn, dễ quản lý hơn so với các khoản vay trung, dài hạn.

- Cơ cấu dư nợ CVMN ở đối với KHCCN theo TSĐB được phản ánh qua tỷ trọng CVMN ở đối với KHCCN giữa các khoản vay có và không có TSĐB trong tổng dư nợ mua nhà đối với KHCCN.

Các NHTM luôn mong muốn tăng tỷ trọng CVMN ở đối với KHCCN có tài sản nhằm giảm thiểu được rủi ro khi khách hàng không thể trả nợ vay. Tỷ trọng cho vay mua nhà có TSĐB trong tổng dư nợ đối với KHCCN thể hiện xu hướng gia tăng là dấu hiệu tích cực của sự phát triển quy mô tín dụng theo hướng bền vững. Khi tỷ trọng này tăng, không những phản ánh sự gia tăng của dư nợ mà còn cho thấy mức độ đảm

bảo của các khoản vay cũng được nâng cao. Việc mở rộng quy mô cũng phải đi đôi với việc tăng cường TSDB nhằm bảo vệ tài sản, an toàn tài chính.

1.5.4. Chỉ tiêu đánh giá về tỷ lệ nợ quá hạn và nợ xấu

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

Chỉ tiêu về tỷ lệ nợ quá có ý nghĩa như một thước đo quan trọng để đánh giá được mức độ an toàn của các khoản vay tại ngân hàng. Khi con số này tăng lên, điều đó cho thấy khả năng đối mặt với rủi ro mất vốn cũng cao hơn. Ngược lại, nếu tỷ lệ mà khách hàng trả nợ đúng hạn cao thì chất lượng tín dụng tại ngân hàng sẽ được cải thiện đáng kể. Theo số 23/2020/TT-NHNN ngày 31/12/2020 về “Quy Định Các Giới Hạn, Tỷ Lệ Bảo Đảm An Toàn Trong Hoạt Động Của Tổ Chức Tín Dụng, Chi Nhánh Ngân Hàng Nước Ngoài” trong Khoản 1b Điều 12 quy định về tỷ lệ nợ xấu dưới 3%. Ngoài ra, khả năng thu hồi nợ thành công là yếu tố cốt lõi đối với mọi ngân hàng. Tỷ lệ nợ quá hạn như đèn báo hiệu nhằm phản ánh rõ nét về mức độ rủi ro tín dụng mà ngân hàng đang đối mặt. Khi tỷ lệ này tăng cao thì khả năng ngân hàng không thu hồi được vốn càng lớn và có nguy cơ mất vốn, gây ảnh hưởng trực tiếp đến hiệu quả hoạt động và uy tín. Do đó, việc kiểm soát chặt chẽ nợ quá hạn là một trách nhiệm ưu tiên đối với các ngân hàng.

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

Chỉ tiêu về tỷ lệ nợ xấu đem lại ý nghĩa về mặt tài chính nhằm phản ánh cả chất lượng lẫn mức độ rủi ro mà ngân hàng đang gánh chịu trong danh mục cho vay, theo khoản 8 Điều 3 Thông tư 11/2021/TT-NHNN, nợ xấu là nợ xấu nội bảng gồm nợ thuộc các nhóm 3,4,5 quy định tại Điều 10 Thông tư 11/2021/TT-NHNN. Sự gia tăng không ngừng của tỷ lệ nợ xấu là một tín hiệu báo động về tình hình tài chính của ngân hàng. Điều này không chỉ làm giảm khả năng sinh lời mà còn đặt ra nhiều nguy cơ mất vốn rất lớn. Nếu trong trường hợp nợ xấu tăng cao điều đó chứng minh rằng chất

lượng vay của ngân hàng chưa thực sự đạt được hiệu quả và các khoản vay có vấn đề. Nếu như tỷ lệ nợ xấu giảm dưới 3% thì coi là ngân hàng quản trị được rủi ro hiệu quả và tốt.

Nợ xấu CVMN ở đối với KHCCN gia tăng thì ngân hàng sẽ rơi vào tình trạng giảm lợi nhuận, mất uy tín của khách hàng và khả năng cạnh tranh của ngân hàng trên thị trường bị yếu đi. Điều này cho thấy gặp nhiều khó khăn trong việc đánh giá và quản lý rủi ro tín dụng từ ngân hàng, từ đó phản ánh năng lực quản lý yếu kém dẫn đến chất lượng tín dụng thấp. Để duy trì sự ổn định và phát triển lâu dài, các ngân hàng cần có những biện pháp hiệu quả để giảm thiểu nợ xấu và nâng cao hiệu quả chất lượng của hoạt động tín dụng.

CHƯƠNG 2

THỰC TRẠNG VỀ CHO VAY MUA NHÀ Ở ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN, TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU, PGD NHIÊU LỘC, QUẬN 3

2.1. Sơ lược về Ngân hàng TMCP Á Châu

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB), với tên tiếng Anh là Asia Commercial Joint Stock Bank, được thành lập vào ngày 4 tháng 6 năm 1993 và hiện đang giữ vị trí là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu tại Việt Nam. ACB sở hữu mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch phủ rộng khắp trên 49 tỉnh thành của cả nước. Hiện nay, ngân hàng có hơn 13.000 nhân viên và cung cấp một loạt các sản phẩm và dịch vụ phong phú.

Theo Điều 2.6 của Điều lệ Ngân hàng TMCP Á Châu sửa đổi ngày 27/04/2023, vốn điều lệ được điều chỉnh lên 38.840 tỷ đồng. Mã cổ phiếu của Ngân hàng TMCP Á Châu là ACB. Trụ sở chính của ngân hàng đặt tại Tòa nhà 442 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường 5, Quận 3, TP. Hồ Chí Minh.

Để liên hệ với số hotline: 1900 54 54 86 hoặc (028) 38 247 247. Địa chỉ email là acb@acb.com.vn và trang web chính thức là <http://www.acb.com.vn>. Mã Swift code: ASCBVNVXXXX.



Hình 2.1: Logo Ngân hàng TMCP Á Châu

(Nguồn: acb.com.vn)

2.1.1. Quá trình hình thành và phát triển Ngân hàng TMCP Á Châu

Từ ngày 04/06/1993, ACB đã chính thức bắt đầu hoạt động. Trong giai đoạn từ 1993 đến 1995, Ngân hàng TMCP Á Châu đã thực hiện nguyên tắc kinh doanh với mục tiêu "quản lý sự phát triển của doanh nghiệp một cách an toàn và hiệu quả". Ngân hàng tập trung vào việc phục vụ khách hàng cá nhân và các doanh nghiệp vừa và nhỏ trong khu vực tư nhân.

Trong giai đoạn từ năm 1996 đến 2000, Ngân hàng thương mại cổ phần đầu tiên của Việt Nam đã triển khai phát hành thẻ tín dụng quốc tế MasterCard và Visa. Ngân hàng cũng đã bắt kịp với các nghiệp vụ ngân hàng hiện đại, nâng cấp công nghệ thông tin và cơ cấu lại Hội sở theo hướng phân tách giữa các đơn vị kinh doanh và hỗ trợ. Đồng thời, ngân hàng cũng thành lập Công ty ACBS.

Từ năm 2001 đến 2005, đã phát triển hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2000 trong các lĩnh vực như: huy động vốn, cho vay ngắn hạn và trung dài hạn, thanh toán quốc tế, và cung ứng nguồn lực tại Hội sở. Đồng thời, đã tiến hành giai đoạn hai của chương trình hiện đại hóa công nghệ ngân hàng.

Trong giai đoạn từ năm 2006 đến 2010, ngân hàng đã niêm yết trên Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội vào tháng 10/2006; Tích cực mở rộng mạng lưới hoạt động, thành lập Công ty ACBL và phát hành thêm 10 triệu cổ phiếu với mệnh giá 10.000 đồng/cổ phiếu, thu về hơn 1.800 tỷ đồng (2007), đồng thời tăng vốn điều lệ lên 6.355 tỷ đồng (2008). Ngân hàng cũng vinh dự được Nhà nước Việt Nam trao tặng hai huân chương lao động và được nhiều tạp chí tài chính uy tín trong khu vực và thế giới công nhận là ngân hàng tốt nhất Việt Nam.

Năm 2011, ACB đã ban hành định hướng chiến lược phát triển cho giai đoạn 2011 – 2015 và tầm nhìn đến năm 2020. Đặc biệt, Trung tâm Vàng ACB trở thành đơn vị tiên phong trong ngành khi đồng thời nhận được chứng nhận hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2008 từ Tổ chức QMS Australia.

Vào tháng 8 năm 2012, ACB đã phải đối mặt với một sự cố lớn gây ảnh hưởng đáng kể đến hoạt động của ngân hàng. Tuy nhiên, ACB đã xử lý tình huống một cách hiệu quả, vượt qua khó khăn một cách thành công.

Năm 2013, mặc dù hiệu quả hoạt động chưa đạt như mong đợi, ACB vẫn ghi nhận mức tăng trưởng tích cực trong lĩnh vực tiền gửi khách hàng và hoạt động cho vay. Tỷ lệ nợ xấu của ngân hàng được giữ dưới mức 3%, đồng thời quy mô nhân sự cũng được thu gọn. Ngân hàng cũng đã thực hiện lộ trình tái cơ cấu theo yêu cầu của Ngân hàng Nhà nước giai đoạn 2013 - 2015.

Năm 2014, ACB đã tiến hành nâng cấp hệ thống nghiệp vụ ngân hàng lõi (core banking) từ TCBS lên phiên bản DNA.

Vào ngày 05 tháng 01 năm 2015, ACB đã ra mắt bộ nhận diện thương hiệu mới. Ngân hàng cũng hoàn thành các dự án chiến lược quan trọng, bao gồm việc tái cấu trúc kênh phân phối, triển khai giai đoạn 1 của Trung tâm Thanh toán nội địa, và hoàn thiện phương thức đánh giá hiệu quả hoạt động cho các đơn vị và nhân viên tại Hội sở.

Năm 2016, ACB đã tiến hành chuyển đổi hệ thống core chứng khoán ACBS, đồng thời cải tiến các chương trình như CLMS, CRM, ACMS, ELM và PASS nhằm hỗ trợ việc tinh gọn quy trình nghiệp vụ. Ngoài ra, ngân hàng cũng nâng cấp hệ thống các máy ATM và trang thông tin điện tử (website) của ACB.

Năm 2017, ACB đã triển khai kế hoạch hoàn thiện tổ chức và quản lý mạng lưới theo mô hình vùng và cụm. Ngân hàng đã điều chỉnh, phân bố lại các địa bàn kinh doanh và mở rộng mạng lưới tại những thị trường tiềm năng mới.

Năm 2018, ACB đạt được sự tăng trưởng vững chắc trong hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân và doanh nghiệp vừa và nhỏ. Tín dụng ở cả hai mảng này đều tăng trưởng vượt mong đợi và được kiểm soát chặt chẽ theo định hướng của Ủy ban Tài sản - Nợ (ALCO).

Năm 2019, ACB bắt đầu triển khai Chiến lược Đổi mới giai đoạn 2019 – 2024, đã được Hội đồng Quản trị phê duyệt vào cuối năm 2018. Mục tiêu của ngân hàng là trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam, nổi bật với khả năng sinh lời cao và duy trì một chiến lược đồng bộ trong ba lĩnh vực chính: khách hàng cá nhân, doanh nghiệp vừa và nhỏ, và khách hàng doanh nghiệp lớn theo cách chọn lọc.

Năm 2020, ACB đã chuyển sàn niêm yết từ Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội (HNX) sang Sở Giao dịch Chứng khoán TP.HCM (HOSE). Đồng thời, ngân

hàng cũng hoàn tất thành công thương vụ độc quyền trong lĩnh vực bảo hiểm nhân thọ với Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ Sun Life Việt Nam.

Năm 2021, ACB tiếp tục đạt được các mục tiêu tài chính và tín dụng đề ra. Ngân hàng đã tích cực thực hiện chuyển đổi số và áp dụng công nghệ vào quy trình hoạt động. Cụ thể, ACB đã triển khai tính năng giải ngân trực tuyến qua kênh ACB Online và ra mắt ứng dụng ACB Business Application dành cho khách hàng doanh nghiệp.

Năm 2022, ACB đã giới thiệu thương hiệu Ngân hàng số ACB One, đánh dấu một bước tiến quan trọng trong quá trình chuyển đổi số hóa hoạt động kinh doanh và cải thiện trải nghiệm khách hàng. Đồng thời, theo kết quả tư vấn của KPMG, ngân hàng cũng đã chứng minh rằng mức vốn và khả năng quản trị rủi ro thanh khoản của mình đáp ứng các tiêu chuẩn của Basel III.

Năm 2023, ACB đã chủ động điều chỉnh để thích ứng với biến động thị trường, vượt qua các thách thức và hoàn thành tất cả các mục tiêu kế hoạch đề ra. Nhân dịp kỷ niệm 30 năm thành lập, ngân hàng đã gia nhập nhóm các ngân hàng có tổng lợi nhuận trước thuế vượt 20.000 tỷ đồng. ACB cũng trở thành ngân hàng tiên phong tại Việt Nam trong việc áp dụng giải pháp chuyển đổi các quy trình vận hành trọng yếu lên nền tảng điện toán đám mây, nâng cao năng suất và giảm chi phí. Bên cạnh đó, ACB là một trong những ngân hàng đầu tiên triển khai dịch vụ thanh toán qua thẻ bằng Apple Pay và Google Pay.

2.1.2. Các sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng TMCP Á Châu

Ngân hàng huy động vốn từ nhiều kênh khác nhau, từ các khoản tiền gửi ngắn hạn, trung hạn đến dài hạn của khách hàng, vốn huy động từ các tổ chức trong nước và các tổ chức tín dụng khác. Việc đa dạng hóa các nguồn vốn không chỉ giúp ngân hàng đảm bảo thanh khoản mà còn tạo điều kiện để ngân hàng đầu tư vào các hoạt động kinh doanh có hiệu quả mang lại lợi nhuận.

Cho vay: ngắn hạn, trung hạn và dài hạn.

Chiết khấu: thương phiếu, trái phiếu và giấy tờ có giá..

Hùn vốn và liên doanh theo luật định.

Ngân hàng không chỉ là nơi để khách hàng gửi tiết kiệm và vay vốn mà còn là một trung tâm cung cấp các dịch vụ thanh toán đa dạng. Từ các giao dịch đơn giản

như chuyển tiền trong nước đến các giao dịch phức tạp như thanh toán quốc tế, kinh doanh ngoại tệ, vàng, ngân hàng đáp ứng hầu hết các nhu cầu tài chính của khách hàng. Điều này giúp ngân hàng trở thành một đối tác tin cậy trong việc thúc đẩy giao dịch thương mại và đầu tư.

Với mục tiêu trở thành một ngân hàng đa năng, không những cung cấp các dịch vụ thanh toán cơ bản mà còn mở rộng sang nhiều lĩnh vực khác như đại lý bảo hiểm, giao dịch trái phiếu và các hoạt động ủy thác. Điều này giúp khách hàng thuận tiện quản lý tài chính cá nhân.

Cung cấp dịch vụ cho thuê tài chính.

Kinh doanh chứng khoán..

Môi giới và tư vấn đầu tư chứng khoán.

Bảo lãnh: Lưu ký, tư vấn tài chính doanh nghiệp và bảo lãnh phát hành.

Quản lý quỹ đầu tư và các dịch vụ khác: Các dịch vụ về quản lý quỹ đầu tư và khai thác tài sản, và cung cấp các dịch vụ ngân hàng khác.

Thẻ ATM/Debit Card và thẻ tín dụng ACB Card: Cung cấp tiện ích rút tiền mặt, thanh toán tại cửa hàng, mua sắm trực tuyến, ngoài ra còn có nhiều ưu đãi khác, tích điểm.

ACB Internet Banking: Cung cấp các dịch vụ ngân hàng trực tuyến giúp khách hàng dễ dàng quản lý tài chính một cách có hiệu quả.

ACB Mobile Banking: Ứng dụng di động giúp việc thực hiện các giao dịch tài chính an toàn và tiện lợi hơn.

2.2. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Á Châu, PGD Nhiều Lộc, Quận 3

Khái quát về nơi thực tập (Ngân hàng TMCP Á Châu, PGD Nhiều Lộc, Quận 3)

Tên tiếng Anh: Asia Commercial Joint Stock Bank – Branch Nhiều Loc, 3 District

Tên tiếng Việt: Ngân hàng TMCP Á Châu, PGD Nhiều Lộc, Quận 3 thuộc chi nhánh Hòa Hưng với địa chỉ: 444A-446 Cách Mạng Tháng 8, P.11, Quận 3, Tp.Hcm.

Địa chỉ: 945 Hoàng Sa, Phường 11, Quận 03, Tp.Hcm.

Số điện thoại: 028 3935 2190

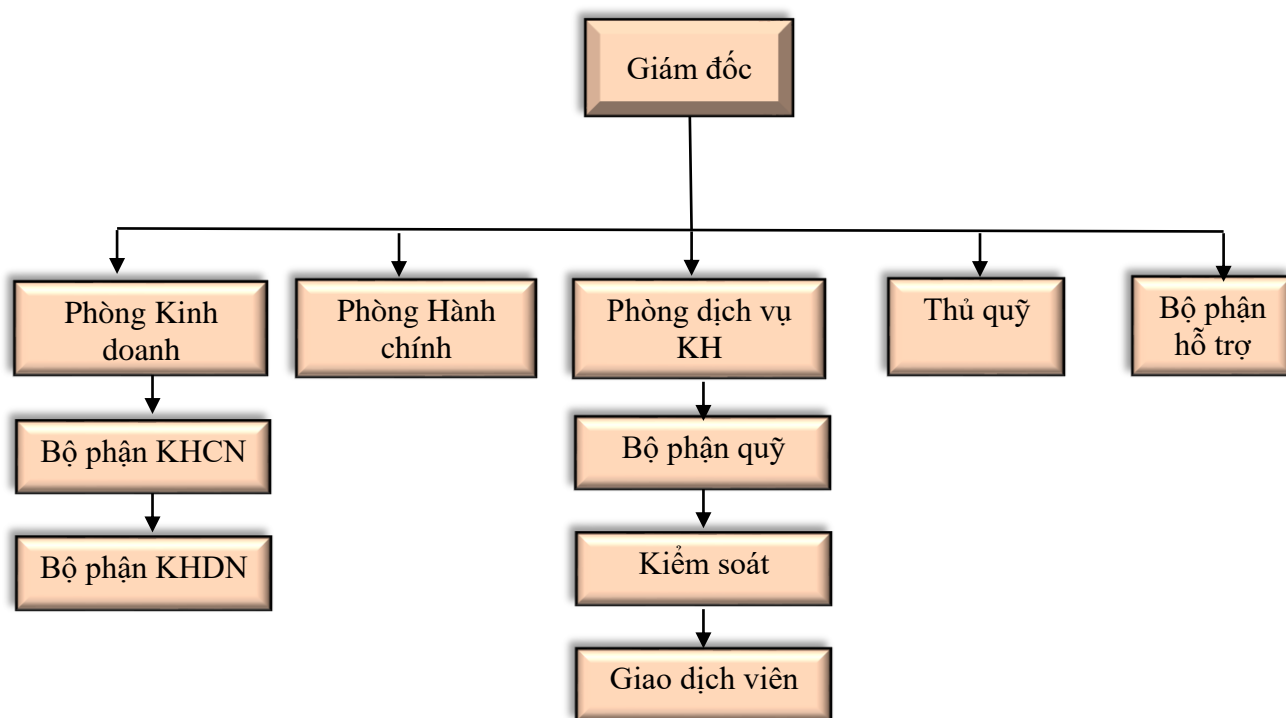
Số Fax: 028 3935 2191

Website: <https://www.acb.com.vn>

Email: acb@acb.com.vn

Ngày 29/12/2010, ACB đã có những bước tiến quan trọng trong việc mở rộng mạng lưới hoạt động khi khánh thành trụ sở mới tại Tây Ninh. Trong đó có PGD Nhiều Lộc thuộc chi nhánh Hòa Hưng cũng đưa vào hoạt động cùng với các điểm giao dịch khác trong thời gian này. Với hệ thống kết nối trực tuyến hiện đại, khách hàng giờ đây có thể dễ dàng tiếp cận các dịch vụ ngân hàng một cách dễ dàng và thuận tiện hơn có thể thực hiện các giao dịch gửi và rút tiền tại bất kỳ chi nhánh hoặc điểm giao dịch nào trong hệ thống ngân hàng Á Châu. Ngoài ra, các dịch vụ ngân hàng điện tử như ACB online, Phone Banking, Mobile Banking cũng cung cấp để hỗ trợ khách hàng thực hiện các giao dịch về tài chính nhanh chóng từ bất cứ đâu mà không cần phải trực tiếp đến ngân hàng.

Sơ đồ cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Á Châu, PGD Nhiều Lộc, Quận 3:



Hình 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức của PGD Nhiều Lộc

(Nguồn: Ngân hàng ACB – PGD Nhiều Lộc)

Cơ cấu quản lý của ACB được tổ chức thành một hệ thống với 9 thành viên Hội đồng Quản trị, trong đó bao gồm hai thành viên điều hành cùng ba thành viên Ban Kiểm soát, chín thành viên Ban Điều hành và một Kế toán trưởng.

Về cơ cấu tổ chức, ngân hàng được chia thành bảy khối chính: Khách hàng Cá Nhân, Khách hàng Doanh nghiệp, Ngân quỹ, Phát triển kinh doanh, Vận hành, Quản trị nguồn lực và Công nghệ thông tin. Ngoài ra còn có bốn ban: Kiểm toán nội bộ, Chiến lược, Đảm bảo chất lượng, Chính sách và Quản lý tín dụng, hoạt động như những bộ phận cốt lõi, đóng vai trò chiến lược trong việc định hình và giám sát chất lượng cũng như tuân thủ các chính sách tín dụng của ngân hàng và từ đó nâng cao hiệu quả quản lý và định hướng sự phát triển lâu dài.

Hai phòng: Tài chính, Thẩm định tài sản (trực thuộc Tổng giám đốc).

Trong đó cơ cấu tổ chức bộ phận của ACB PGD Nhiều Lộc:

- Giám đốc: nhận chỉ tiêu, lập kế hoạch và tổ chức thực hiện kế hoạch kinh doanh của PGD, trực tiếp giám sát các hoạt động của phòng kinh doanh.

- Nhân viên tư vấn tài chính cá nhân: có trách nhiệm chủ động tiếp cận khách hàng, giới thiệu sản phẩm tài chính, cung cấp tư vấn chuyên sâu và cập nhật các thông tin mới nhất về sản phẩm cũng như biến động của thị trường tài chính.

- Nhân viên dịch vụ khách hàng: giữ vai trò chính trong việc tư vấn và hướng dẫn khách hàng, hỗ trợ quy trình vay vốn, giải ngân, theo dõi và quản lý các khoản vay, đồng thời xử lý các vấn đề phát sinh trong suốt quá trình thực hiện vay.

- Teller (Giao dịch viên): tiếp nhận và quản lý quỹ tiền mặt hàng ngày, thực hiện các nghiệp vụ liên quan đến việc thu chi tiền mặt,.. và đảm bảo sự chính xác trong các giao dịch tài chính của khách hàng.

Tại PGD Nhiều Lộc, Quận 3 thuộc Ngân hàng TMCP Á Châu, khách hàng được cung cấp một loạt các dịch vụ tài chính toàn diện nhằm đáp ứng đa dạng nhu cầu cá nhân và doanh nghiệp. Các dịch vụ bao gồm:

- In sao kê tài sản, giúp khách hàng theo dõi và quản lý tình hình tài sản một cách chi tiết hơn.

- Thực hiện lập lệnh chuyển tiền và Séc nhanh chóng và an toàn
- Dịch vụ thẻ với nhiều lựa chọn hỗ trợ thanh toán tiện lợi, cùng dịch vụ thay thế và phát hành thẻ mới.
- Các giải pháp đảm bảo tài chính, giúp khách hàng quản lý rủi ro hiệu quả.
- Quản lý tài sản chuyên nghiệp và tối ưu hóa hiệu quả đầu tư.
- Các dịch vụ ngân hàng quốc tế, tạo điều kiện thuận lợi cho các giao dịch xuyên biên giới.
- Kiểm đếm tiền mặt đảm bảo tính chính xác trong những giao dịch lớn.
- Dịch vụ chuyên tiền lương theo lô, hỗ trợ doanh nghiệp trong việc thanh toán tiền lương cho nhân viên.
- Rút tiền mặt nhanh chóng, thuận tiện
- Dịch vụ cho vay đa dạng, đáp ứng nhu cầu tài chính từ cá nhân đến doanh nghiệp với những giải pháp linh hoạt và hiệu quả.

Những dịch vụ này không chỉ giúp khách hàng quản lý tài sản một cách có hiệu quả mà còn tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển bền vững về mặt tài chính, đáp ứng các nhu cầu cá nhân và doanh nghiệp trong bối cảnh kinh tế hiện đại.

2.3. Khái quát chung về hoạt động kinh doanh của Ngân hàng TMCP Á Châu, PGD Nhiều Lộc, Quận 3.

2.3.1. Hoạt động huy động vốn

Nguồn vốn là yếu tố nền tảng, động lực để thúc đẩy mọi hoạt động kinh doanh của ngân hàng. Nhờ nguồn vốn dồi dào, ngân hàng mới có thể mở rộng quy mô hoạt động tín dụng, đầu tư vào các lĩnh vực mới và đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng, phần lớn phụ thuộc vào việc quản lý và sử dụng nguồn vốn một cách hợp lý và hiệu quả.

Và nguồn vốn cũng quyết định đến khả năng thanh toán của ngân hàng, đồng thời phản ánh năng lực tài chính và ảnh hưởng trực tiếp đến tính cạnh tranh cũng như uy tín của ngân hàng trên thị trường. Việc duy trì và quản lý nguồn vốn hiệu quả không chỉ nâng cao khả năng đáp ứng cá nhân vụ thanh toán mà còn củng cố vị thế và xây dựng lòng tin từ phía ngân hàng và đối tác. Trong thời gian gần đây, ngân hàng đã đẩy mạnh về ngân hàng số - với hình thức số hóa mọi sản phẩm dịch vụ, đặc biệt là

ACB có ngân hàng số ACB One đang chạy đua về dịch vụ ngân hàng số nhằm chuyển đổi số trở thành bước phát triển tất yếu trong lĩnh vực tài chính ngân hàng.

Sự ra mắt của nền tảng ngân hàng số đã mang đến cho khách hàng những trải nghiệm giao dịch tiện lợi, nhanh chóng và an toàn. Kết hợp với các chiến dịch marketing sáng tạo, ACB đã thành công thu hút một lượng lớn khách hàng mới, góp phần tăng trưởng nguồn vốn đáng kể trong giai đoạn từ 2021 – 2023. Sự tích hợp công nghệ và chiến lược kinh doanh hiệu quả đã giúp ACB nâng cao phát triển bền vững trong lĩnh vực tài chính.

Bảng 2.1: Nguồn huy động vốn của ACB - PGD Nhiều Lọc

Đơn vị tính: triệu VND

Huy động	Năm		
	2021	2022	2023
Tiền gửi thanh toán	131.581	153.827	185.242
Tài khoản không kỳ hạn	62.449	72.190	82.950
Tài khoản có kỳ hạn	511.608	585.372	660.745
Tổng	705.638	811.389	928.937

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lọc)

Tính đến năm 2023 thì tổng nguồn vốn huy động là 928.937 triệu đồng, tăng 114,49% (tương đương 117.547 triệu đồng năm 2022). Sự chuyển đổi mạnh mẽ và sáng tạo, không chỉ tái định hình về hình ảnh thương hiệu mà còn tiên phong trong các xu hướng dịch vụ tài chính trên thị trường đã giúp ACB khẳng định vị thế dẫn đầu trên thị trường và đạt được kết quả kinh doanh ấn tượng trong năm 2023.

Với tầm nhìn trở thành một trong những ngân hàng tiên phong trong việc quản trị rủi ro, ACB đã chủ động đầu tư vào xây dựng và triển khai hệ thống quản lý rủi ro lãi suất và thị trường tài chính theo các tiêu chuẩn quốc tế nghiêm ngặt, đặc biệt là Basel III và tuân thủ đầy đủ các quy định của Ngân hàng Nhà Nước. Với cam kết không ngừng hoàn thiện, ACB luôn hướng tới mục tiêu trở thành ngân hàng có mô hình quản lý rủi ro tốt nhất. Kết quả thì đến cuối năm 2023 tỷ lệ an toàn vốn riêng lẻ theo

Basel II của ngân hàng đã đạt mức 12,1% vượt xa yêu cầu tối thiểu so với yêu cầu của NHNN, khẳng định sự vững chắc về năng lực tài chính của ACB.

2.3.2. Hoạt động sử dụng vốn

Hoạt động cho vay là nghiệp vụ cốt lõi của ngân hàng, không những là nguồn thu nhập chính mà còn là công cụ để hỗ trợ kinh tế. Thông qua việc theo dõi chỉ tiêu dư nợ đã trở thành một thước đo quan trọng, có thể đánh giá được hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng và khả năng đáp ứng nhu cầu vốn của nền kinh tế.

Bảng 2.2: Hoạt động sử dụng vốn của ACB tại PGD Nhiều Lộc

Đơn vị tính: triệu VND

Hoạt động cho vay	Năm		
	2021	2022	2023
Vay Ngắn hạn	239.835	285.315	339.599
Vay trung và dài hạn	271.316	326.783	381.876
Tổng cộng	511.151	612.098	721.475
Thẻ tín dụng			
Thẻ tín chấp	875	1.012	1.161
Thẻ thế chấp	479	540	605
Tổng cộng	1.354	1.552	1.766

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lộc)

Theo như hoạt động cho vay thì cho vay ngắn hạn trong năm 2023 là 339.599 triệu đồng tăng 119% (tương đương 54.284 triệu đồng) so với năm 2022 và cho vay trung và dài hạn năm 2023 là 381.876 triệu đồng tăng 117% so với năm 2022. Qua đó cho thấy, cho vay trung và dài hạn luôn cao hơn cho vay ngắn hạn, điều này giải thích rằng nguồn vốn từ huy động trung và dài hạn chiếm tỷ trọng trên 50% so với nguồn vốn ngắn hạn.

2.4. Thực trạng về cho vay mua nhà ở đối với KHCCN tại Ngân hàng Á Châu, PGD Nhiều Lộc, Quận 3

2.4.1. Tổng quát về thị trường bất động sản tại khu vực Tp. HCM

Sau những khó khăn do đại dịch Covid -19 gây ra, Năm 2022 đánh dấu sự phục hồi mạnh mẽ của nền kinh tế Việt Nam. Với mức tăng trưởng GDP ấn tượng cao nhất so với những năm trước đây, vượt qua con số 8%, Việt Nam đã thu hút sự chú ý tích cực từ các tổ chức tài chính quốc tế và khẳng định vị thế là một điểm đến hấp dẫn cho các nhà đầu tư, trở thành điểm sáng trên bản đồ kinh tế toàn cầu trong bối cảnh thế giới còn đối mặt với nhiều bất ổn và khó khăn.

Thị trường BĐS nhà ở Việt Nam đang trên đà tăng trưởng nhờ vào sự kết hợp giữa các yếu tố như tăng trưởng kinh tế, quá trình đô thị hóa diễn ra nhanh chóng cùng với sự quan tâm đầu tư vào các dự án BĐS quy mô lớn, đặc biệt là tại các thành phố lớn như Thành phố Hồ Chí Minh (TP.HCM), đã tạo động lực cho sự mở rộng và tăng trưởng mạnh mẽ của thị trường BĐS trong thời gian tới.

Số lượng hoạt động giao dịch Trong quý 4/2022 thành công của căn hộ chung cư và nhà ở riêng lẻ khoảng 28% so với quý 3/2022. Về xu hướng phát triển của thị trường BĐS nhà ở tại Việt Nam. Với sự hỗ trợ của chính quyền thành phố đã thực hiện nhiều dự án nhằm gia tăng quỹ đất sạch tại các khu vực nội thành và ngoại thành. Không những thế việc mở rộng nguồn đất sạch này còn có tiềm năng mở rộng phạm vi xây dựng nhà ở, thị trường BĐS nhà ở đáp ứng được nhu cầu về nhà ở của người dân và tạo điều kiện cho các nhà đầu tư tham gia vào thị trường.

Các báo cáo thị trường gần đây, trong đó DKRA Group và các chuyên gia, tổ chức nghiên cứu thị trường, cho thấy cả nguồn cung và nhu cầu trên thị trường BĐS sơ cấp tại TP.HCM và các vùng lân cận đang trải qua giai đoạn điều chỉnh với sự giảm sút rõ rệt cả về số lượng dự án và giao dịch thành công.

Nguồn cung BĐS tại TP.HCM vẫn chiếm ưu thế, với tổng số lượng tiêu thụ đạt khoảng 9.644 căn, tương đương 44% nguồn cung sơ cấp và giảm 56% so với năm 2022. Giao dịch chủ yếu tập trung ở những dự án trung cấp, với mức giá dao động từ 40 đến 55 triệu đồng/m², được bảo đảm về mặt pháp lý, tiến độ xây dựng nhanh

chóng và có vị trí thuận lợi kết nối với trung tâm thành phố. Trong năm 2023, số lượng nhà phố và biệt thự từ 28 dự án đạt có 907 căn đã giảm 87% so với năm 2022, với sự sụt giảm rõ rệt tại các địa phương trong đó có TP.HCM. Theo Thời báo tài chính Việt Nam, 2024. Thị trường Bất động sản tại TP.HCM. Truy cập ngày 08/01/2024 tại: <http://thoibaotaichinhvietnam.vn/>.

Theo như Tạp chí diễn đàn doanh nghiệp và Badongsan.com trong tháng 3/2024, nhu cầu mua nhà của người dân đã thúc đẩy sự tăng trưởng trở lại của thị trường căn hộ chung cư tại TP.HCM, cụ thể thì nhu cầu tìm kiếm mua nhà tăng 66%, loại hình chung cư ghi nhận mức tăng trưởng 68% so với tháng trước. Tuy nhiên, khi xem xét theo khu vực, nhu cầu tìm mua chung cư tại thành phố chủ yếu tập trung ở các khu vực phía Tây, Nam và phía Đông, nơi thị trường nhà ở đang phát triển mạnh mẽ và thu hút sự quan tâm lớn từ người mua như Quận Bình Thạnh lượng tìm kiếm mua chung cư tăng 63%, Quận 9 tăng 71%, Bình Tân tăng 69%,...

Nhu cầu đối với các loại hình bất động sản như nhà riêng, đất nền và nhà mặt phố vẫn cao hơn so với căn hộ chung cư. Nguồn cung căn hộ mới hạn chế, chủ yếu tập trung ở phân khúc cao cấp và các khu vực nhất định như phía Tây và Nam, khiến phân khúc này chưa thể cạnh tranh được với các nơi khác và chưa đủ để đáp ứng nhu cầu đa dạng của thị trường.

2.4.2. Sự cần thiết cho vay mua nhà

Đối với khách hàng: Quan niệm “An cư lập nghiệp” đã trở thành động lực thúc đẩy người Việt Nam không ngừng phấn đấu để có một cuộc sống tốt đẹp hơn, nhưng để tập trung phát triển sự nghiệp cần phải có một nơi ở ổn định, an toàn và tiện nghi, đầy đủ. Nhưng nếu mức lương trung bình mà chi tiêu ngày càng đắt thì là một vấn đề nan giải đối với những người cần một nơi ở phù hợp với bản thân. Vì lý do này, vay mua nhà được xem là một giải pháp hiệu quả, tạo điều kiện thuận lợi để người dân tiếp cận với thị trường BĐS, điều này mở ra cơ hội hiện thực hóa ước mơ sở hữu nhà được rút ngắn thời gian hơn. Hoạt động này đã giúp người dân có một nơi ở và sẽ tập trung vào công việc nhằm phát triển sự nghiệp để nâng cao, cải thiện chất lượng đời sống của mình.

Đối với các NHTM: Hoạt động cho vay đóng vai trò cốt lõi trong việc tạo ra lợi nhuận, với CVMN là một phân khúc thị trường đầy tiềm năng và ổn định. Khi các dự án đô thị và trung tâm mới liên tục được phát triển cùng với sự gia tăng về thu nhập và nhu cầu sở hữu nhà của người dân, lĩnh vực này càng trở nên quan trọng đối với sự phát triển của ngân hàng. Hiện nay, CVMN là một phân khúc tín dụng lớn, mang lại nguồn thu nhập đáng kể cho các ngân hàng, nhờ vào khoản lời từ lãi suất mà khách hàng phải trả cho các khoản vay, góp phần đáng kể vào sự tăng trưởng lợi nhuận của ngân hàng. Ngoài ra, CVMN góp phần làm phong phú danh mục sản phẩm, đồng thời giúp ngân hàng phân tán rủi ro kinh doanh, từ đó mở rộng thị trường hoạt động. Hơn thế nữa, hoạt động cho vay này đáp ứng nhu cầu cần thiết của người dân và đúng với thực trạng hiện nay, không chỉ giúp ngân hàng tăng trưởng doanh thu mà còn xây dựng mối quan hệ tin cậy với khách hàng, tạo được lòng tin góp phần tăng mức độ tương tác và gắn kết giữa khách hàng và ngân hàng và khuyến khích hình thành thói quen sử dụng các dịch vụ tiện ích liên quan đến những sản phẩm mà ngân hàng cung ứng tạo điều kiện cho các sản phẩm, dịch vụ phát triển mạnh mẽ hơn. Bên cạnh đó, phát triển hoạt động CVMN để mở rộng các mối quan hệ với khách hàng, từ đó nâng cao khả năng hiểu biết, tạo cơ hội tìm hiểu và đáp ứng các nhu cầu của khách hàng.

Đối với xã hội: Mỗi gia đình là phần của xã hội, gia đình cũng như sự ổn định của mỗi cá nhân là nền tảng vững chắc để xã hội có thể tiến bước và phát triển bền vững. Khi từng cá nhân có cuộc sống ổn định, sẽ góp phần tạo ra một cộng đồng mạnh mẽ từ đó thúc đẩy sự tiến bộ toàn diện cho xã hội. Việc hỗ trợ tài chính qua hình thức CVMN giúp nhiều cá nhân cải thiện và nâng cao chất lượng cuộc sống. Sự tham gia tích cực của các NHTM vào thị trường CVMN đã trở thành động lực quan trọng, góp phần thúc đẩy giao dịch BĐS sôi động và tạo đà phát triển. Hoạt động CVMN không chỉ đáp ứng nhu cầu nhà ở của người dân mà còn đóng vai trò quan trọng trong việc thúc đẩy quá trình đô thị hóa, góp phần hiện đại hóa đất nước.

2.4.3. Đặc điểm hoạt động cho vay mua nhà của KHCN

Đối tượng cho vay: Khách hàng vay mua nhà thường là các cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu cải thiện chất lượng cuộc sống. Hoạt động cho vay này mang nhiều đặc

trung của cho vay tiêu dùng, do đó đòi hỏi người vay cần đáp ứng đầy đủ các điều kiện pháp lý và nằm trong giới hạn mà pháp luật cho phép. Các đối tượng này không chỉ có khả năng chi trả mà còn phải đảm bảo tính minh bạch về mặt pháp lý để phù hợp với các yêu cầu và quy định hiện hành của hệ thống tài chính ngân hàng.

Mục đích vay: Nhằm phục vụ cho nhu cầu tiêu dùng và mục đích là về chỗ ở.

Đặc điểm về các khoản vay: Những khoản cho vay dành cho KHCN thường có giá trị nhỏ, song tổng số lượng lại vô cùng lớn, minh chứng cho sự lan tỏa và tầm quan trọng của tín dụng cá nhân trong hệ thống kinh tế. Đồng thời việc tiếp cận nó sẽ mở rộng cơ hội cho nhiều người hơn và nâng cao nguồn vốn góp phần duy trì sự lưu thông tài chính và gia tăng sức mạnh kinh tế tổng thể.

Đặc điểm về chất lượng khoản vay: Báo cáo của Fitch Ratings đánh giá cao chất lượng danh mục tín dụng của ACB, đặc biệt khi so sánh với các ngân hàng cùng ngành. Việc tập trung vào mảng bán lẻ đã giúp ACB xây dựng được hồ sơ tín dụng ổn định và bền vững hơn, thể hiện qua việc xếp hạng tín nhiệm “BB” với triển vọng ổn định. Qua đó, thấy rằng Ngân hàng TMCP Á Châu đã xây dựng một hệ thống quản lý rủi ro hiệu quả, giúp giảm thiểu khả năng nợ xấu.

Đặc điểm về thời hạn vay: Tùy thuộc vào mục đích sử dụng vốn, KHCN sẽ lựa chọn các khoản vay có kỳ hạn phù hợp từ ngắn hạn đến dài hạn. Những khoản vay dài hạn thường được sử dụng cho những mục tiêu lớn như mua nhà, đầu tư kinh doanh, trong khi các khoản vay ngắn hạn thường đáp ứng nhu cầu tiêu dùng hằng ngày hoặc nhu cầu cấp bách.

2.4.4. Nhu cầu cho vay mua nhà ở đối với KHCN hiện nay

Nhu cầu vay mua nhà của khách hàng cá nhân thường phản ánh sự cần thiết và mong muốn sở hữu một tổ ấm ổn định và an toàn. Một số yếu tố làm thúc đẩy nhu cầu vay mua nhà để ở bao gồm:

Tăng trưởng dân số: đây là yếu tố cơ bản để nhu cầu mua nhà tăng lên, Người dân cần nhà để sinh sống, sinh hoạt và ổn định được cuộc sống.

Tăng giá nhà: sự gia tăng giá nhà có thể khiến việc mua nhà trở nên khó khăn hơn, từ đó kích thích nhu cầu vay mượn để có tài chính mua nhà.

Chính sách vay và lãi suất thấp: Nếu có chính sách vay linh hoạt và lãi suất thấp, người dân sẽ có khả năng mua nhà với điều kiện vay thuận lợi sẽ tạo động lực cho người dân mua nhà.

2.5. Phân tích hiệu quả hoạt động về cho vay mua nhà (CVMN) ở đối với KHCN tại Ngân hàng TMCP Á Châu - PGD Nhiều Lộc

2.5.1. Chỉ tiêu phản ánh tình hình doanh số CVMN ở đối với KHCN

Bảng 2.3: Hiệu quả hoạt động về cho vay mua nhà ở tại ACB – PGD Nhiều Lộc

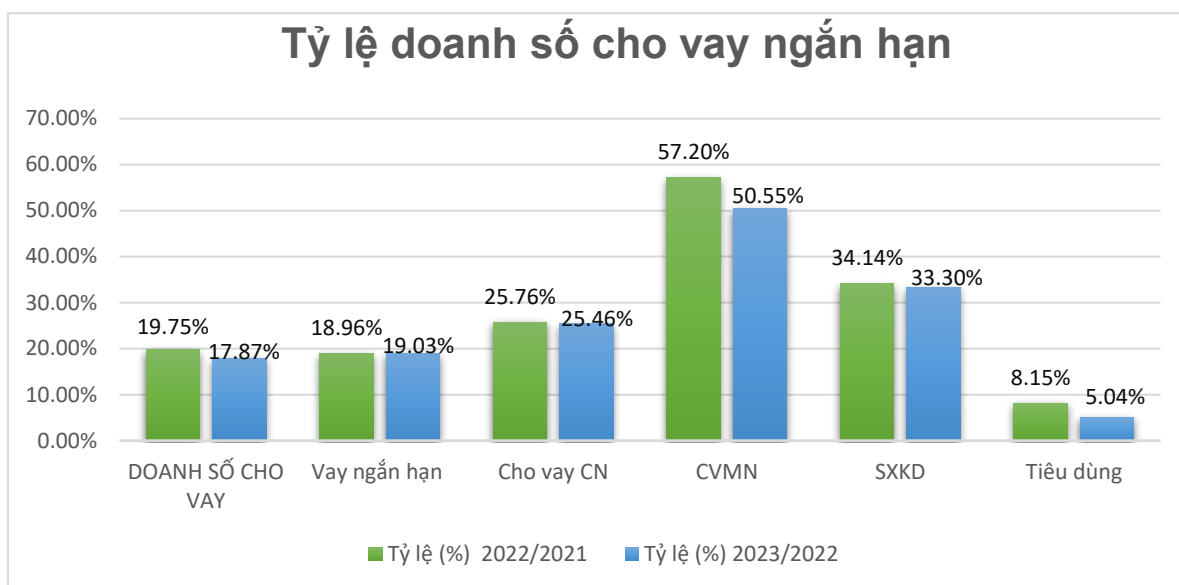
DVT: triệu VND

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Doanh số cho vay	511.151	612.098	721.475
Vay ngắn hạn	239.835	285.315	339.599
Cho vay CN	83.942	105.567	132.444
- CVMN	16.788	26.392	39.733
- SXKD	25.183	33.781	45.031
- Tiêu dùng	41.971	45.394	47.680
Vay trung dài hạn	271.316	326.783	381.876
Cho vay CN	122.092	153.588	187.119
- CVMN	42.732	58.363	76.719
- SXKD	48.837	64.507	82.332
- Tiêu dùng	30.523	30.718	28.068

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lộc)

Qua bảng 2.3, thấy được rằng doanh số CVMN là tổng giá trị vốn ngân hàng đã cấp phát trong kỳ, thể hiện quy mô và mức độ tham gia của ngân hàng vào thị trường tín dụng. Số liệu ba năm từ năm 2021 -2023, thì doanh số cho vay mua nhà tại ACB PGD Nhiều Lộc tăng, từ sau dịch Covid – 19 thì doanh số CVMN đối với các khoản vay ngắn hạn của KHCN cũng tăng qua các năm và tăng khoảng hơn 2%/năm, bởi lẽ vì thời hạn vay ngắn (khoản vay dưới 1 năm) nên việc mua nhà đối với KHCN khá hiếm. Năm 2022 so với năm 2021 tăng 9.603 triệu VND (tương đương tăng 57,20%) và đến năm 2023 thì tăng 13.341 triệu VND (tương đương tăng 50,55%) so với năm 2022. Từ đây cho thấy, sau đợt dịch Covid – 19 cũng ảnh hưởng đến với ACB tại PGD Nhiều Lộc nói riêng và ACB nói chung việc mở rộng CVMN đang có

chiều hướng tăng. Việc mua nhà càng trở nên quan trọng đối với mỗi người trong việc cải thiện chất lượng cuộc sống.

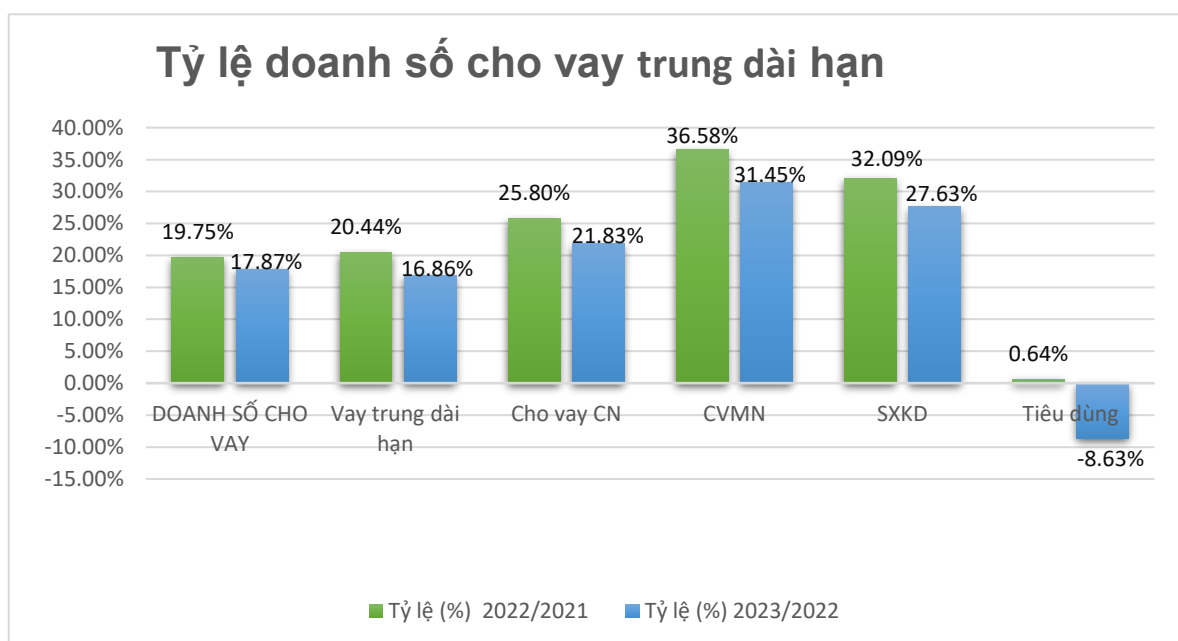


Biểu đồ 2.1: So sánh tỷ lệ doanh số cho vay ngắn hạn từ năm 2021 – 2023

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lộc)

Qua biểu đồ trên, biểu thị về tỷ lệ của doanh số cho vay ngắn hạn của các sản phẩm vay cá nhân: cho vay mua nhà, vay sản xuất kinh doanh (SXKD) và vay tiêu dùng. Tổng doanh số cho vay của năm 2022 tăng 19,75% so với năm 2021 và năm 2023 cũng tăng 17,87% so với năm 2022 điều này cho thấy ACB - PGD Nhiều Lộc nói riêng và ACB nói chung đã đa dạng hóa các sản phẩm, dịch vụ, nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng nên đã phân nào giúp cho tăng được doanh số cho vay ngắn hạn. Ngoài ra, so sánh CVMN với vay SXKD và vay tiêu dùng, thấy rằng CVMN chiếm tỷ trọng cao hơn (hơn 50% của cả năm 2022 so với năm 2021 và năm 2023 so với năm 2022) trong hoạt động vay ngắn hạn đối với KHCCN, trong khi đó vay SXKD chiếm dưới 35% so với cả 3 năm và vay tiêu dùng là thấp nhất (chiếm dưới 10%). Hoạt động cho vay ngắn hạn của PGD Nhiều Lộc đẩy mạnh vào việc cho vay mua nhà, vì trong giai đoạn 2021 -2022 là thời kỳ đang được phục hồi sau đại dịch COVID-19 và thị trường bất động sản trong giai đoạn này cũng tăng trưởng mạnh mẽ, vì vậy đã tạo ra hiệu ứng đám đông và có những gói hỗ trợ từ Nhà nước về lãi suất mà từ đó cũng một phần ảnh hưởng đến việc cho vay mua nhà đối với KHCCN.

Đối với khoản vay Trung và dài hạn (TDH) của cho vay mua nhà đối với KHCN chiếm khoảng 45%. Trong năm 2021 tỷ trọng vay TDH mua nhà chiếm 36,58% so với năm 2022, cho đến năm 2023 tăng 31,45% (tăng 18.355 triệu VND). Qua bảng trên, thấy được rằng đối với các khoản vay trung và dài hạn KHCN trong mục đích vay để mua nhà ở thì cũng chiếm tỷ trọng cao, đa phần KHCN sẽ vay lựa chọn gói vay TDH vì khoản vay này sẽ đáp ứng được khả năng về áp lực tài chính, thanh toán hàng tháng thấp hơn điều này sẽ phòng ngừa rủi ro trong những trường hợp có khả năng bị mất việc hoặc những sự cố không mong muốn. Đối với khoản vay về SXKD cao hơn so với cho vay mua nhà, còn vay tiêu dùng cũng khá thấp so với hai khoản vay còn lại. Trong năm gần nhất, KHCN vay TDH về SXKD là 82.332 (triệu VND năm 2023), còn vay TDH về CVMN là 76.719 (triệu VND năm 2023) và 2 năm 2021, 2022 cũng chênh lệch nhau. Từ đây cho thấy, ở PGD Nhiều Lộc thì KHCN khi vay TDH chỉ vay chủ yếu vào mục đích mua nhà và SXKD.



Biểu đồ 2.2: So sánh tỷ lệ doanh số cho vay TDH từ năm 2021 – 2023

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lộc)

Biểu đồ trên thể hiện về tỷ lệ doanh số cho vay TDH đối với KHCN trong đó có các khoản vay về CVMN, vay SXKD và vay tiêu dùng. Trong đó, cho vay mua nhà chiếm tỷ trọng cao nhất so với vay SXKD và vay tiêu dùng, năm 2022 so với năm

2021 thì CVMN chiếm khoảng 37% và năm 2023 chiếm khoảng 31% so với năm 2022. Tiếp theo đó, có thể thấy tại ACB – PGD Nhiều Lộc thì vay SXKD chiếm tỷ trọng thấp hơn khoảng 4% so với tỷ lệ CVMN năm 2022/2021, cũng có thể hiểu trong giai đoạn 2021 – 2022, thị trường bất động sản tăng mạnh mẽ ở nhiều địa phương, khiến nhiều người có nhu cầu sở hữu để ở hoặc đầu tư và dẫn đến nhu cầu vay mua nhà tăng cao. Nhưng đối với khoản vay SXKD thì nhu cầu của KHCCN về bổ sung vốn lưu động hay mở rộng sản xuất,... cũng còn hạn chế và kể cả vay tiêu dùng cũng chiếm tỷ trọng ít qua các năm cũng chỉ tăng từ khoảng 4% - 6%. Nhưng đến với năm 2023 vì nền kinh tế có nhiều biến đổi theo chiều hướng tiêu cực là suy thoái kinh tế kể cả trong nước và ngoài nước nên trong năm này thì các khoản vay đều giảm.

Hiện tại, ACB đã giúp khách hàng có thể tiếp cận các gói vay mua nhà với hạn mức lên tới 80% giá trị tài sản đảm bảo và thời gian vay kéo dài tới 30 năm. Điều này mang lại sự linh hoạt và hỗ trợ tài chính dài hạn cho người vay. Đặc biệt, mức lãi suất của gói vay mua nhà tại ACB rất cạnh tranh, dao động từ 7% đến 9% mỗi năm, tùy thuộc vào thời gian cố định lãi suất mà khách hàng lựa chọn. Chính sách này giúp người vay chủ động hơn trong việc quản lý chi phí vay vốn, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho nhiều đối tượng khách hàng có nhu cầu sở hữu nhà ở. (Theo trang web: <http://acb.com.vn>)

2.5.2. Chỉ tiêu phản ánh tình hình doanh số thu nợ CVMN ở đối với KHCCN

Bảng 2.4: Doanh số thu nợ đối với KHCCN

DVT: Triệu VND

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Doanh số thu nợ	465.849	554.244	645.892
Vay ngắn hạn	215.087	256.091	300.195
Cho vay CN	75.280	94.754	117.076
- CVMN	15.056	22.741	32.781
- SXKD	22.584	30.321	39.806
- Tiêu dùng	37.640	41.692	44.489
Vay trung dài hạn	250.762	298.153	345.697
Cho vay CN	112.843	140.132	169.392
- CVMN	39.495	51.849	66.063
- SXKD	45.137	58.855	74.532
- Tiêu dùng	28.211	29.428	28.797

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lộc)

Trong giai đoạn 2021 – 2023, doanh số thu nợ từ hoạt động CVMN đối với KHCN ngắn hạn tại PGD Nhiều Lộc đã tăng liên tục, phản ánh rõ nét hiệu quả của công tác quản lý và thu hồi nợ tại đơn vị. Cụ thể hơn là năm 2022, CVMN (đạt 15.056 triệu VND), doanh số thu nợ CVMN tăng 7.685 triệu VND (chiếm tỷ trọng 51,04%) so với năm 2021. Và năm 2023 doanh số thu nợ CVMN cao nhất đạt 32.781 triệu VND. So sánh với các khoản vay SXKD, vay tiêu dùng thì doanh số cho vay mua nhà chỉ chiếm 20% và các khoản vay về SXKD, tiêu dùng cũng tăng đều qua các năm. Điều này thể hiện rằng, việc thu nợ của khoản vay ngắn hạn CVMN đối với KHCN sẽ nhanh hơn, giúp ngân hàng sẽ giảm thiểu rủi ro về tài chính.

Doanh số thu nợ CVMN đối với KHCN dài hạn qua 3 năm (2021 – 2023) cũng tăng dần qua các năm, kết quả này thấy được việc kinh doanh của KHCN khá thuận lợi. Cụ thể trong năm 2021 doanh số thu nợ CVMN đạt 39.495 triệu VND. Năm 2022 có doanh số thu nợ CVMN đạt 51.849 triệu VND. Và năm 2023 doanh số thu nợ CVMN cao nhất trong 3 năm, đạt 66.063 triệu VND (chiếm tỷ trọng 27,41%) so với năm 2022. Trong 2 khoản vay còn lại thì SXKD chiếm tỷ trọng cao nhất khoảng 40%, bởi lẽ thường trong vay dài hạn thì nhu cầu vay vốn SXKD lớn nhằm mở rộng kinh doanh, đầu tư vào những cải tiến kỹ thuật, mua tài sản có giá trị,... Điều này, sẽ giúp cho KHCN cân bằng tài chính và giảm áp lực trả nợ. Lãi suất cho vay trung dài hạn đối với ACB hiện này là ở mức 6,5% đến 11%/năm.

Năm 2023 đánh dấu một bước chuyển mình quan trọng của ACB khi ngân hàng không ngừng đổi mới, sáng tạo và thích ứng với những thay đổi nhanh chóng của thị trường tài chính, từ đó gặt hái được nhiều thành công. Việc đầu tư vào công nghệ, nâng cao trải nghiệm, làm hài lòng khách hàng và đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ đã giúp ACB tạo nên sự khác biệt và thu hút số lượng khách hàng đông đảo.

2.5.3. Chỉ tiêu phản ánh hệ số thu nợ CVMN ở đối với KHCN

Doanh số thu nợ từ hoạt động CVMN phản ánh khả năng thu hồi vốn và hiệu quả hoạt động của ngân hàng trong lĩnh vực tín dụng. Bảng số liệu dưới đây trình bày chi tiết về tình hình doanh số CVMN và thu nợ của ACB – PGD Nhiều Lộc trong giai đoạn 2021 – 2023 để thấy được sự biến động của việc thu nợ theo từng năm.

Bảng 2.5: Hệ số thu nợ CVMN đối với KHCN

ĐVT: Triệu VND

Năm	2021	2022	2023
Doanh số CVMN	59.521	84.755	116.452
Doanh số thu nợ CVMN	54.551	74.590	98.844
Mức độ tăng giảm thu nợ CVMN	-	+20.039	+24.254
Tỷ lệ tăng trưởng doanh số	-	+42,40%	+37,40%
Tỷ lệ thu nợ CVMN/Doanh số CVMN	91,65%	88,01%	84,88%

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lộc)

Như đã phân tích tình hình doanh số CVMN và Doanh số thu nợ CVMN có mức độ chênh lệch nhau, qua bảng trên thì doanh số thu nợ CVMN và hệ số thu nợ năm 2021 lần lượt là 54.551 triệu VND và 91,65% và qua năm 2022 thì doanh số thu nợ CVMN và hệ số thu nợ CVMN lần lượt là 74.590 triệu VND và 88,01%. Nghĩa là mức chênh lệch tuyệt đối về doanh số thu nợ CVMN giữa 2 năm 2021 và 2022 đã tăng 20.039 triệu VND, đồng thời mức chênh lệch tuyệt đối về tỷ lệ tăng trưởng doanh số CVMN năm 2022 cũng tăng 42,40% so với năm 2021 nhưng hệ số thu nợ năm 2022 giảm 3,64% so với năm 2021. Chứng tỏ rằng, mặc dù hoạt động cho vay đang có xu hướng tăng trưởng tốt nhưng về tốc độ tăng trưởng của doanh số CVMN cao hơn doanh số thu nợ CVMN, qua đây, cho thấy PGD Nhiều Lộc đang cho vay ra nhiều hơn, tỷ lệ thu hồi nợ CVMN cũng chiếm tỷ trọng cao trong hệ số thu nợ nên phần lớn khách hàng cũng có uy tín cao trong việc thanh toán nhưng vẫn còn phần nhỏ vẫn chưa thu hồi được nợ. Đến năm 2023 thì các chỉ số trên về doanh số CVMN, doanh số thu nợ CVMN, mức độ tăng giảm thu nợ CVMN, tỷ lệ tăng trưởng doanh số đều tăng. Tuy nhiên, đối với hệ số thu hồi nợ lại giảm 3,13% so với năm 2022, qua đó thấy rằng tình hình kinh tế trong giai đoạn 2022 – 2023 đang có những biến động tiêu cực và suy thoái nên việc thu hồi nợ khách hàng cũng gặp khó khăn. Bên cạnh đó, cũng làm ảnh hưởng đến thu nhập của khách hàng và dẫn đến khả năng thanh toán của khoản vay bị giảm sút.

2.5.4. Chỉ tiêu phản ánh tình hình dư nợ CVMN ở đối với KHCN

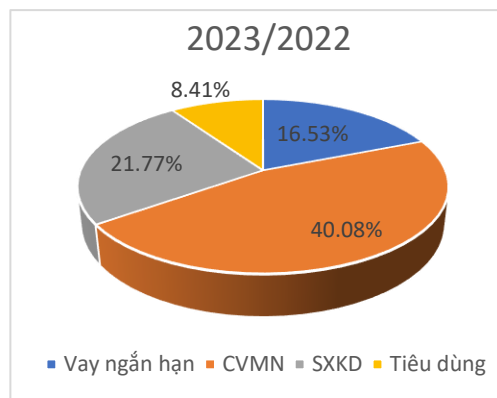
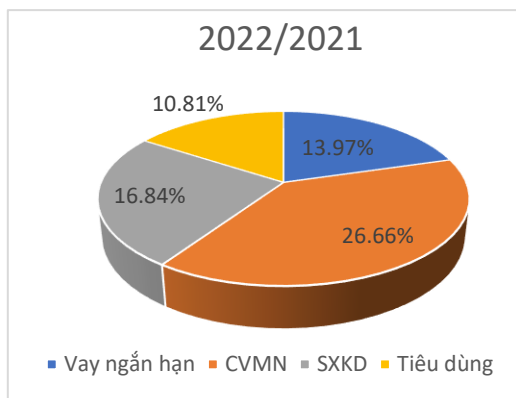
Bảng 2.6: Tình hình dư nợ cho vay đối với KHCN

ĐVT: Triệu VND

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Dư nợ cho vay	450.284	508.138	583.721
Vay ngắn hạn	209.184	238.408	277.812
Cho vay CN	68.471	79.284	94.651
- CVMN	13.694	17.345	24.297
- SXKD	20.541	24.001	29.226
- Tiêu dùng	34.236	37.938	41.128
Vay trung dài hạn	241.100	269.730	305.909
Cho vay CN	99.437	112.893	130.621
- CVMN	34.803	41.318	51.974
- SXKD	39.775	45.426	53.227
- Tiêu dùng	24.859	26.149	25.420

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lộc)

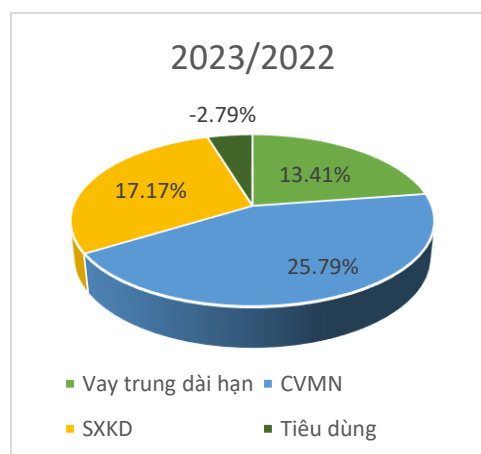
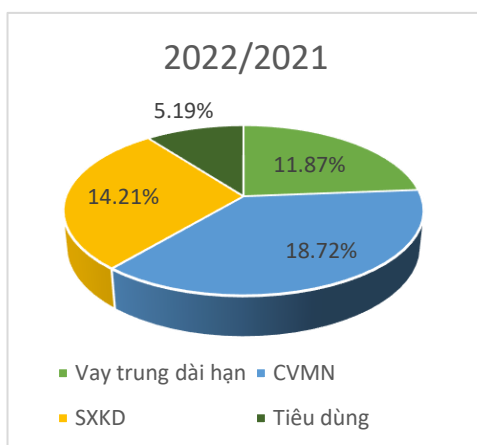
Sự gia tăng liên tục của dư nợ CVMN trong giai đoạn 2021 – 2023 góp phần quan trọng trong việc mở rộng quy mô cho vay và tăng trưởng lợi nhuận của ngân hàng. Cho thấy sự thành công khi khai thác được tiềm năng trong hoạt động cho vay này đối với PGD Nhiều Lộc. Năm 2022 dư nợ CVMN ngắn hạn đạt 17.345 triệu VND tăng 3.651 triệu VND (tương đương tăng 26,66%) so với năm 2021. Đến năm 2023 dư nợ CVMN đạt 24.297 triệu VND tăng 6.952 triệu VND (tăng tương đương 40%) so với năm 2022. Điều này cho thấy, mặc dù dư nợ tăng qua các năm nhưng sự thu hẹp của CVMN phản ánh xu hướng siết chặt tín dụng đối với ngành BĐS, đây là xu hướng chung của cả thị trường trong những năm gần đây. Mặc dù, điều này giúp giảm thiểu rủi ro bong bóng BĐS nhưng đồng thời cũng làm giảm nhu cầu tín dụng của khách hàng và ảnh hưởng đến tăng trưởng của ngân hàng.



Biểu đồ 2.3: So sánh cơ cấu về tình hình dư nợ vay ngắn hạn của KHCN

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lộc)

Với các khoản vay về SXKD có dư nợ cho vay ngắn hạn tăng đều qua các năm từ 2021 – 2023. Trong giai đoạn này, đã tăng từ 20.541 triệu VND lên 29.226 triệu VND (tăng 8.685 triệu VND). Và dư nợ cho vay ngắn hạn của tiêu dùng cũng có tăng từ năm 2021 đến 2023. Qua đây cho thấy rằng, dư nợ cho vay ngắn về các khoản vay đều tăng qua các năm cho thấy cá nhân có xu hướng vay vốn để đầu tư vào SXKD và mua sắm nhà cửa,... Giúp tạo ra được nhiều cơ hội việc làm cho người dân và nâng cao được chất lượng cuộc sống.



Biểu đồ 2.4: So sánh cơ cấu về tình hình dư nợ vay TDH của KHCN

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lộc)

Đối với dư nợ CVMN TDH của KHCN thì trong năm 2022 đạt 41.318 triệu VND tăng 6.515 triệu VND (tương đương tăng 18,72%) so với năm 2021. Đến năm 2023

dự nợ CVMN đạt 51.974 triệu VND (tương đương tăng 25,79%) so với năm 2022. Thấy rằng, dư nợ CVMN TDH sẽ chiếm tỷ trọng thấp hơn so với dư nợ CVMN ngắn hạn, bởi lẽ vay TDH sẽ tập trung vào mảng SXKD và khách hàng doanh nghiệp nhiều hơn là cho vay mua nhà đối với KHCN.

Ngoài ra, các khoản vay TDH về SXKD tăng 14,21% năm 2022 so với năm 2021 và tăng 17,17% năm 2023 so với năm 2022. Còn vay tiêu dùng cũng tăng nhưng tăng ít hơn 2 khoản vay TDH về CVMN và vay SXKD là 5,19% năm 2022 so với 2021, nhưng đến năm 2023 lại giảm 2,79% so với năm 2022. Qua đây, cho thấy rằng, việc chi tiêu của khách hàng giảm đi và tập trung vào đầu tư, SXKD nhiều hơn. Bởi vì, tăng trưởng kinh tế trong giai đoạn năm 2023 khá khó khăn đã tác động đến thu nhập cá nhân và hộ gia đình nên từ đó dẫn đến việc gia tăng nhu cầu tiết kiệm để dự phòng cho các tình huống trong tương lai, điều này cũng làm giảm luôn nhu cầu vay để mở rộng chi tiêu. Để thấy được sự thận trọng trong quản lý tài chính của người tiêu dùng trong bối cảnh kinh tế không ổn định.

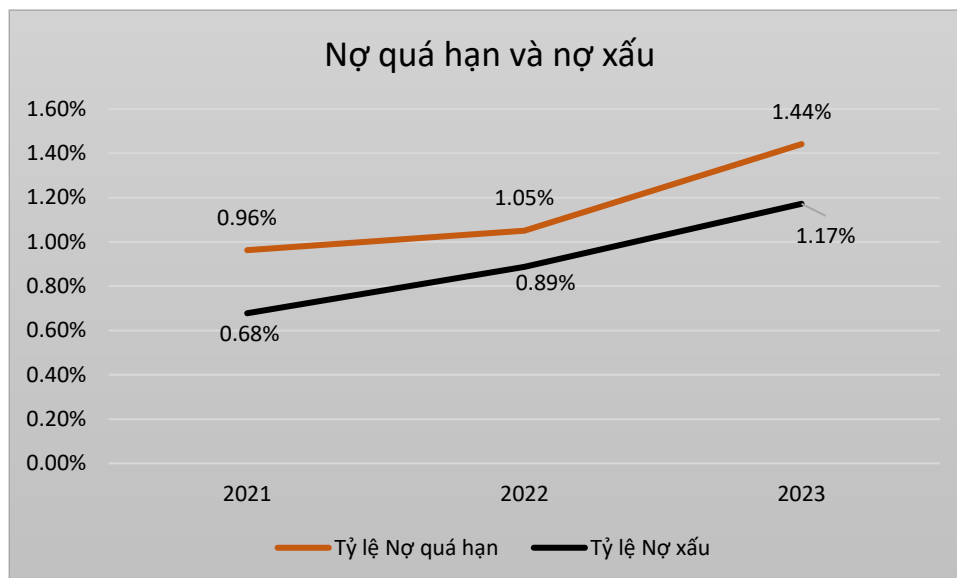
2.5.5. Chỉ tiêu phản ánh nợ quá hạn và nợ xấu CVMN ở đối với KHCN

Bảng 2.7: Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn trong tổng dư nợ cho vay KHCN

ĐVT: Triệu VND

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	Chênh lệch 2022/2021	Chênh lệch 2023/2022
Dư nợ cho vay	450.284	508.138	583.721	57.854	75.583
Nợ quá hạn	4.335	5.340	8.415	805	3.075
Tỷ lệ nợ quá hạn	0,96%	1,05%	1,44%	0,09	0,39
Nợ xấu	3.052	4.510	6.842	1.458	2.332
Tỷ lệ nợ xấu	0,68%	0,89%	1,21%	0,21	0,28

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lộc)



Biểu đồ 2.5: Tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn từ năm 2021 – 2023

(Nguồn: Số liệu từ năm 2021 - 2023 theo Phòng kinh doanh - PGD Nhiều Lộc)

Qua 3 năm từ 2021 – 2023 dư nợ tín dụng có tăng trưởng đi đôi với việc quản lý rủi ro chặt chẽ. Việc ACB tại PGD Nhiều Lộc thường xuyên trích lập dự phòng rủi ro đã thể hiện một cách tiếp cận thận trọng và đảm bảo an toàn cho hoạt động của ngân hàng. Đồng thời, việc kiểm soát chặt chẽ chất lượng tín dụng đã giúp giảm nợ xấu và bảo vệ lợi ích của nhà đầu tư. Khi tỷ lệ nợ quá hạn của CVMN tính đến năm, 2023 đã tăng từ 1,05% lên 1,44% nhưng cũng được kiểm soát và hạn chế được khả năng mất vốn, và tỷ lệ nợ xấu cũng không vượt quá 2% nhưng năm 2023 tăng 0,28% (năm 2022 là 0,89% và tăng lên 1,17% trong năm 2023), tại PGD Nhiều Lộc thì tỷ lệ nợ xấu và tỷ lệ nợ quá hạn mặc dù có tăng nhưng PGD có chiến lược quản trị rủi ro tốt.

Nhờ vào sự chuyển đổi số mạnh mẽ, khách hàng sẽ được trải nghiệm sự tiện lợi vượt trội. Việc ứng dụng công nghệ số vào danh mục sản phẩm, dịch vụ ngân hàng, không chỉ giúp ACB đa dạng hóa các dịch vụ mà còn mở rộng khả năng tiếp cận các phân khúc khách hàng mới, đặc biệt là những người trẻ tuổi, quen thuộc với công nghệ. Vì vậy, ngân hàng có thể thúc đẩy tăng trưởng doanh số một cách bền vững. Bên cạnh đó, trong năm 2023 thì ACB nói chung và tại PGD Nhiều Lộc nói riêng sẽ tiếp tục dự phòng rủi ro tín dụng đối với các khoản vay có rủi ro tiềm ẩn nhằm bảo vệ vốn cho các khoản vay.

CHƯƠNG 3

GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ VỀ CHO VAY MUA NHÀ Ở ĐỐI VỚI KHCCN, TẠI NGÂN HÀNG TMCP Á CHÂU, PGD NHIÊU LỘC, QUẬN 3.

3.1. Những triển vọng phát triển của hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng TMCP Á Châu, PGD Nhiều Lộc, Quận 3 và định hướng chung trong trong thời gian sắp tới

3.1.1. Triển vọng phát triển của hoạt động cho vay mua nhà ở

Đối với hoạt động cho vay mua nhà ở thì cần dựa vào những yếu tố sau:

Tăng trưởng kinh tế: Sự tăng trưởng kinh tế sẽ tạo điều kiện thuận lợi cho việc mua nhà.

Chính sách tài chính: Chính sách tín dụng của ACB và các biện pháp hỗ trợ từ chính phủ có thể ảnh hưởng đến hoạt động cho vay mua nhà. Các chính sách này bao gồm: việc giảm lãi suất, cải thiện chất lượng dịch vụ và linh hoạt trong việc xác định điều kiện vay nhằm tối ưu hóa những trải nghiệm của khách hàng và cung cấp sự hỗ trợ một cách tốt nhất.

Nhu cầu thị trường: Nhu cầu mua nhà ở có thể tăng do yếu tố về gia tăng dân số, sự phát triển kinh tế hoặc về tăng trưởng đô thị.

Triển vọng về hoạt động cho vay mua nhà trong thời gian tới: thị trường CVMN vẫn đang chứng kiến những tín hiệu tích cực. Với tỷ trọng tín dụng BĐS chiếm 24% trong tổng dư nợ và 82% trong đó dành cho nhu cầu để ở năm 2023 (theo Lãnh đạo ACB cho biết), ACB đã nắm bắt một phân khúc thị trường đầy tiềm năng và sẽ tiếp tục phát triển trong những năm tiếp theo. Ngân hàng đang tập trung vào việc chuyển đổi số toàn diện để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và phù hợp với xu hướng phát triển của thị trường. Đồng thời ngân hàng cũng chú trọng đến việc phân tích dữ liệu khách hàng để đưa ra các chiến lược kinh doanh hiệu quả hơn. Song song đó thì việc tối ưu hóa nguồn lực là yếu tố thiết yếu để đảm bảo sự thích linh hoạt với những biến động của môi trường kinh tế vĩ mô.

3.1.2. Định hướng chung của Ngân hàng TMCP Á Châu, PGD Nhiều Lộc, Quận 3 trong thời gian tới

Trong những năm vừa qua, ACB đã không ngừng phát triển mảng hoạt động CVMN. Bởi vì, nhận thấy được nhu cầu vay tiền để mua nhà ngày càng cao và có kết quả khả quan nên đây là một trong những sản phẩm chủ lực trọng của ngân hàng ACB nói chung và PGD Nhiều Lộc nói riêng trong lĩnh vực cho vay mua nhà. ACB đã và đang nằm trong top những ngân hàng bán lẻ được tin dùng tại Việt Nam, điều này tạo lợi thế đáng kể cũng trong việc cạnh tranh với sự đa dạng sản phẩm.

Những mục tiêu cần được xác định trong thời gian tới bao gồm:

Sự thành công bền vững của ngân hàng phụ thuộc vào khả năng cân bằng hài hòa lợi ích của các bên liên quan bao gồm khách hàng, nhân viên và cổ đông. Khi lợi ích được đảm bảo, ngân hàng sẽ tạo ra một môi trường làm việc tích cực, nâng cao lòng trung thành của khách hàng và gia tăng giá trị cho cổ đông. Đây cũng là nền tảng vững chắc để ngân hàng phát triển bền vững và đạt được mục tiêu chung.

Với mục tiêu trở thành một trong những ngân hàng đô thị hàng đầu được đánh giá cao về sự uy tín, chất lượng và thương hiệu vững mạnh đối ACB, đặc biệt là tại PGD Nhiều Lộc sẽ không ngừng đổi mới và nâng cao chất lượng dịch vụ nhằm mang đến cho khách hàng những giải pháp tài chính toàn diện và tiện lợi nhất.

Tích cực giải quyết nợ quá hạn, nâng cao hiệu quả sử dụng vốn nhằm tối đa hóa lợi nhuận và nỗ lực cố gắng giảm tỷ lệ nợ quá hạn xuống mức thấp nhất có thể.

Tập trung xây dựng, cải thiện và nâng cao chất lượng trong mọi hoạt động nghiệp vụ, đồng thời chú trọng phát triển các sản phẩm dịch vụ với tiêu chuẩn cao hơn. Bên cạnh đó, đầu tư việc nghiên cứu và không ngừng phát triển ứng dụng công nghệ tiên tiến để đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng trong kỷ nguyên số.

Để tiếp tục phát triển bền vững, ACB nói chung và PGD Nhiều Lộc nói riêng phải cần cân bằng giữa việc duy trì và phát triển. Một mặt nhằm phát huy thành quả phát triển những chiến lược vừa qua, còn mặt khác vẫn phải điều chỉnh phù hợp và cần thiết trong giai đoạn hiện tại mục đích để nâng cao hơn nữa vị thế của ACB, tiếp tục giữ vững vị trí đứng top những ngân hàng tư nhân về thị phần và khả năng sinh lời.

3.2. Giải pháp của việc mở rộng cho vay mua nhà ở đối với KHCN

3.2.1. Nâng cao công tác phòng ngừa nợ quá hạn, nợ xấu, hạn chế rủi ro trước và sau khi vay mua nhà

Những biện pháp phòng ngừa các khoản vay dẫn đến nợ quá hạn và nợ xấu cần được chú trọng. Bởi vì qua bảng số liệu phân tích trên thì tỷ lệ nợ xấu và nợ quá hạn có chiều hướng tăng qua các năm từ năm 2021 – 2023. Vì vậy, quá trình thẩm định và quyết định cho vay luôn được các ngân hàng thực hiện một cách thận trọng. Đặc biệt, việc đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng và xác định mục đích sử dụng vốn là những yếu tố quan trọng để phòng ngừa rủi ro tín dụng. Nếu phát hiện bất kỳ dấu hiệu bất thường nào, ngân hàng cần có những điều chỉnh phù hợp trong quá trình thẩm định.

Đối với các khoản nợ quá hạn, ngân hàng cần tiến hành các biện pháp xử lý một cách hiệu quả. Việc rà soát lại quá trình thẩm định tín dụng ngay từ ban đầu nhằm xác định nguyên nhân dẫn đến tình trạng nợ xấu, từ đó rút ra bài học kinh nghiệm. Đồng thời, ngân hàng cần đánh giá lại khả năng tài chính hiện tại của khách hàng và khả năng thu hồi nợ. Trong trường hợp khách hàng không có khả năng hoặc không có thiện chí trả nợ, ngân hàng sẽ tiến hành các thủ tục pháp lý để thực hiện quyền lợi của mình bao gồm việc thanh lý TSDB.

Mặc dù đã có quá trình thẩm định và tái thẩm định kỹ lưỡng các dự án trước khi giải ngân, tình trạng nợ xấu vẫn xảy ra. Nguyên nhân không chỉ nằm ở yếu tố khách quan như hiệu quả kinh doanh kém của khách hàng hay việc sử dụng vốn sai mục đích, mà còn do công tác kiểm soát dòng tiền sau cho vay của PGD Nhiều Lộc chưa chặt chẽ. Điều này dẫn đến tình trạng khách hàng sử dụng vốn vay để đầu tư vào những hoạt động không đúng với mục đích ban đầu gây tăng rủi ro về tín dụng.

PGD Nhiều Lộc cần triển khai các biện pháp nhằm nâng cao chất lượng quản lý tín dụng, bao gồm việc tăng cường, giám sát, kiểm tra chặt chẽ quá trình thực hiện hợp đồng tín dụng sau khi giải ngân. Đồng thời, cần thường xuyên cập nhật kiến thức và nâng cao nghiệp vụ về thẩm định, đánh giá hiệu quả để giảm thiểu rủi ro và đảm bảo việc thu hồi nợ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

3.2.2. Nâng cao chất lượng thu thập thông tin

Hiện tại Việt Nam đã có trung tâm Credit Information Center viết tắt là CIC (Trung tâm thông tin tín dụng thuộc Ngân hàng Nhà Nước Việt Nam). Hệ thống này cung cấp một cái nhìn tổng quan về lịch sử tín dụng của khách hàng như uy tín tín dụng, dư nợ tín dụng, quan hệ tín dụng với các tổ chính tín dụng nào, có nợ quá hạn hay nợ xấu không, chủ yếu là thông tin tài chính và các yếu tố phi tài chính như kế hoạch kinh doanh, khả năng quản lý rủi ro và các yếu tố bên ngoài tác động đến việc đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng vẫn chưa có. Vì vậy chuyên viên tín dụng cần chủ động tìm hiểu sâu hơn về khách hàng thông qua những buổi gặp mặt trực tiếp để thu thập những thông tin mà hệ thống không thể rà soát được.

3.2.3. Đẩy mạnh công tác Marketing cho Ngân hàng

Trong bối cảnh nền kinh tế dịch vụ ngày càng phát triển, việc xây dựng và triển khai các chiến dịch marketing sáng tạo kết hợp với hệ thống phân phối đa kênh, quảng cáo và chăm sóc khách hàng đang đóng vai trò then chốt trong việc thúc đẩy sự phát triển và mở rộng thị trường dịch vụ ngân hàng. Những yếu tố này không chỉ gia tăng thêm khả năng cạnh tranh mà còn tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững cho sự gắn kết lâu dài với khách hàng. Bởi lẽ, lựa chọn các dịch vụ ngân hàng và viễn thông hay CNTT vốn liên quan đến tài sản và thông tin cá nhân thường chịu ảnh hưởng lớn bởi các yếu tố xã hội. Khách hàng dù có mức độ hiểu biết cao cũng sẽ dễ bị tác động bởi “tâm lý đám đông”, thường có xu hướng lựa chọn các ngân hàng và nhà mạng được nhiều người tin dùng. Chính vì thế, mở rộng quy mô CVMN, ngân hàng cần tập trung vào việc cung cấp thông tin sản phẩm một cách rõ ràng, minh bạch về sản phẩm, quy trình và chính sách và xây dựng trải nghiệm khách hàng liền mạch trên các kênh digital. Không những thế, ngân hàng cần thiết lập một chiến lược marketing toàn diện, điều này giúp khách hàng hiểu rõ hơn về giá trị của sản phẩm nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu và sự kỳ vọng của người đi vay.

Để xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng, ngân hàng cần tăng cường các hoạt động truyền thông, cung cấp thông tin đầy đủ, chính xác và dễ hiểu về sản phẩm, dịch vụ, từ đó đưa quyết định đúng đắn và sử dụng đúng mục đích và hiệu quả. Không những thế, ngân hàng sẽ thông qua các kênh thông tin đại chúng như báo điện tử, các

trang web, tạp chí cùng với các phương thức marketing trực tiếp qua điện thoại, tiếp thị ngoài trời, ngân hàng có thể tiếp cận khách hàng một cách toàn diện và hiệu quả.

Tóm lại, CVMN là một hoạt động kinh doanh mang lại lợi nhuận hấp dẫn cho ngân hàng. Tuy nhiên, đi kèm với đó là những rủi ro về tín dụng, thị trường và hoạt động. Vì vậy, để tối ưu hóa lợi nhuận và giảm thiểu rủi ro thì ACB nói chung và tại PGD Nhiều Lộc nói riêng cần có chiến lược CVMN bài bản và thực hiện các biện pháp quản lý rủi ro một cách chủ động bao gồm việc đánh giá thường xuyên các rủi ro tiềm ẩn và phân bổ vốn phù hợp nhằm đảm bảo sự ổn định và phát triển của hoạt động CVMN. Sự biến động không ổn định của thị trường BĐS chịu ảnh hưởng lớn từ tình hình nền kinh tế, không chỉ gây ảnh hưởng tiêu cực đến tài sản của khách hàng mà còn đặt ra nhiều thách thức cho hoạt động tín dụng dành cho ngân hàng. Do vậy, nếu giảm thiểu rủi ro và nắm bắt được cơ hội trong thị trường đầy biến động thì ngân hàng cần đầu tư xây dựng một đội ngũ nhân viên có khả năng phân tích dữ liệu lớn, các mô hình dự báo và đưa ra những đánh giá chính xác về xu hướng thị trường.

3.3. Một số kiến nghị

3.3.1. Kiến nghị đối với chi nhánh Hòa Hưng Ngân hàng TMCP Á Châu

Công tác thu hồi nợ đòi hỏi sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong ngân hàng. Cần xây dựng một quy trình làm việc rõ ràng, phân công trách nhiệm cụ thể. Đồng thời, áp dụng các công cụ phân tích dữ liệu khách hàng sẽ giúp ngân hàng xác định những khách hàng nào còn nợ và đưa ra các biện pháp thu hồi phù hợp.

Tổ chức cuộc thi tuyển chọn nhân viên đầu vào để tăng chất lượng nhân viên tại chi nhánh.

Để đảm bảo chất lượng tín dụng và giảm thiểu rủi ro, ngân hàng thường xuyên rà soát và đánh giá lại hồ sơ của khách hàng. Đồng thời, việc phân loại khách hàng sẽ giúp ngân hàng đưa ra quyết định cho vay phù hợp và hiệu quả hơn.

Trước khi hoàn thiện hồ sơ, bộ phận hỗ trợ tín dụng cần chủ động liên hệ với nhân viên tín dụng để xác minh lại toàn bộ thông tin khách hàng, đảm bảo tính chính xác và đầy đủ của hồ sơ. Việc làm này không chỉ giúp giảm thiểu rủi ro sai sót mà còn nâng cao chất lượng hồ sơ.

3.3.2. Kiến nghị đối với Hội Sở Ngân hàng TMCP Á Châu.

Tăng cường công tác đào tạo cán bộ cho các chi nhánh, nâng cao năng lực cán bộ nhân viên. Chuyên môn hóa nghiệp vụ cho từng cán bộ tại trung tâm quản lý tín dụng cá nhân nhằm đáp ứng được yêu cầu phát triển của các hoạt động ngân hàng.

Cung cấp, hỗ trợ cho các chi nhánh hệ thống CNTT hiện đại, ổn định và bảo mật giúp nâng cao hiệu quả hoạt động và đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng. Bên cạnh đó, ngân hàng không ngừng cập nhật và nâng cấp hệ thống để theo kịp xu hướng phát triển của công nghệ.

Ngân hàng cần tập trung vào việc phát triển các sản phẩm dịch vụ mới, cải tiến quy trình hoạt động và nâng cao chất lượng dịch vụ khách hàng với mục tiêu thu hút ngày càng nhiều khách hàng đặc biệt là các doanh nghiệp lớn đến với ngân hàng.

KẾT LUẬN

Nền kinh tế vận hành theo chu kỳ, với những giai đoạn tăng trưởng hưng thịnh rồi đến suy thoái và quá trình cứ lặp lại như một vòng tuần hoàn của nền kinh tế. Điều thiết yếu là các NHTM không ngừng hoàn thiện và nâng cao các hoạt động kinh doanh để có thể đứng vững trước những cơn khủng hoảng của nền kinh tế. Nâng cao hiệu quả tín dụng không chỉ là mục tiêu kinh doanh của ngân hàng mà còn đóng góp thiết thực vào sự phát triển chung của xã hội, giúp cải thiện đời sống người dân và thúc đẩy sự phát triển toàn diện của toàn xã hội.

CVMN thực tế không chỉ là một trong những sản phẩm tài chính tiềm năng của ngân hàng mà còn là động lực quan trọng thúc đẩy thị trường BĐS. Và nhờ các chính sách hỗ trợ của Nhà nước, CVMN đang đóng góp tích cực vào sự đa dạng hóa sản phẩm và mang lại hiệu quả kinh doanh cho ngân hàng. Ngoài ra, CVMN cũng góp phần vào tăng trưởng kinh tế thông qua việc thúc đẩy tiêu dùng và đầu tư. Tuy nhiên, CVMN cũng đòi hỏi sự thận trọng trong việc đánh giá được rủi ro, đặc biệt là khi tăng trưởng tín dụng BĐS diễn ra quá nhanh và nguy cơ tiềm ẩn nhiều rủi ro, đây cũng là một phần làm gây nguy cơ gây mất cân đối và ảnh hưởng đến ổn định kinh tế vĩ mô.

Nhằm thực hiện hóa mục tiêu trở thành một ngân hàng bán lẻ thuộc top đầu, ACB nói chung và tại PGD Nhiều Lộc nói riêng đã không ngừng hoàn thiện quy trình cho vay, không những mang lại hiệu quả về kinh doanh mà còn giúp ACB nâng cao được uy tín và thu hút ngày càng nhiều khách hàng. Nhờ đó hoạt động CVMN đã đạt nhiều kết quả ấn tượng, góp phần quan trọng vào sự tăng trưởng chung của cả ngân hàng.

Do sự hạn chế về kiến thức lý luận và thực tiễn, em có thể chưa trình bày đầy đủ hoặc đưa ra những phân tích, nhận định một cách sâu sắc và chính xác một số vấn đề. Em mong có thể nhận được những góp ý quý báu từ Thầy/Cô để giúp hoàn thiện đề tài của em được tốt hơn.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Báo cáo thị trường bất động sản Việt Nam năm 2022. Truy cập ngày 13/01/2023 theo trang web: vars.com.vn
2. Đặng Hoàng Thái (2010). *Chi nhánh ACB và khai trương PGD*. Theo <https://baotayninh.vn>
3. Kỳ Phương (2024). *Thị trường bất động sản TP. Hồ Chí Minh năm 2023*. Theo trang web: <https://thoibaotaichinhvietnam.vn>
4. Mạnh Đức (2023). *Nhịp sống thị trường. Tài chính–Ngân hàng*. Theo trang web: vneconomy.vn
5. N.B (26/01/2024). *ACB với mục tiêu kinh doanh 2023*. Theo trang web: vnbusiness.vn.
6. Nguyễn Thị Thanh Hương (09/12/2017). Học viện Ngân hàng. *Cho vay mua nhà*. Theo trang web: <https://www.slideshare.net>
7. Tình Nguyễn (09/02/2021). *Phân biệt vay tín chấp và vay thế chấp tại các ngân hàng*. Theo trang web: thuvienphapluat.vn
8. Phùng Dung (17/08/2020). *Thủ tục vay mua nhà thế chấp*. Theo trang web: batdongsan.com