

CHƯƠNG 1 CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ Ở TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM BÌNH CHÁNH

1.1. Hoạt động tín dụng

1.1.1. Khái niệm tín dụng ngân hàng

Tín dụng của ngân hàng thể hiện quan hệ tín dụng phát sinh giữa ngân hàng với khách hàng, trong đó ngân hàng là người cấp tín dụng cho khách hàng dưới hình thức bằng tiền hoặc tài sản trong một khoảng thời gian đã thỏa thuận, với cam kết là khách hàng phải hoàn trả nợ gốc và lãi đúng hạn.

Hay nói cách khác, đứng trên góc độ là NHTM, tín dụng là hình thức sử dụng vốn của ngân hàng thông qua việc chuyển giao vốn tín dụng cho khách hàng dưới hình thức bằng tiền hoặc tài sản mà khách hàng cam kết hoàn trả nợ và lãi đúng hạn. (Nguồn: PGS.TS. Trâm Thị Xuân Hương - TS. Hoàng Thị Minh Ngọc - Giáo trình Ngân hàng Thương mại)

1.1.2. Bản chất tín dụng ngân hàng

Tín dụng ngân hàng là giao dịch tài sản trên cơ sở hoàn trả và có đặc điểm sau: Thứ nhất, tài khoản giao dịch trong quan hệ tín dụng ngân hàng bao gồm hai hình thức: cho vay (bằng tiền) và cho thuê (bất động sản và động sản). Thứ hai, xuất phát từ nguyên tắc hoàn trả, nên bên cho vay khi chuyển giao tài sản cho bên vay sử dụng phải có cơ sở cho rằng bên đi vay phải trả nợ đúng hạn, hay nói cách khác bên cho vay phải đánh giá mức độ tín nhiệm của bên đi vay. Thứ ba, giá trị hoàn trả thường phải lớn hơn giá trị tại thời điểm vay, hay nói cách khác, bên vay gốc người đi vay phải trả thêm lãi.

1.1.3. Chức năng tín dụng ngân hàng

Thứ nhất, tập trung hóa và phân phối lại vốn tiền tệ trên cơ sở hoàn vốn. Tập trung và tái phân phối vốn tiền tệ là hai quá trình thống nhất trong hoạt động tín dụng ngân hàng. Tín dụng ngân hàng được coi là cầu nối giữa cung và cầu vốn

trong xã hội. Với chức năng này, ngân hàng huy động được các nguồn vốn trong xã hội. Sau đó ngân hàng sẽ sử dụng nguồn vốn vay này để cấp tín dụng cho khách hàng có nhu cầu.

Thứ hai, tiết kiệm tiền mặt và chi phí lưu thông cho xã hội. Hoạt động tín dụng góp phần tạo điều kiện cho sự ra đời các công cụ lưu thông tiền tệ như thương phiếu, kỳ phiếu ngân hàng, các loại séc, thẻ thanh toán ... đã thay thế được một lượng tiền mặt đang lưu hành, qua đó có thể tiết giảm một số chi phí như in và đúc tiền, vận chuyển, bảo quản tiền... Nhờ vậy mà các nguồn vốn đang nằm trong xã hội được huy động để sử dụng cho các nhu cầu sản xuất và lưu thông hàng hóa sẽ có tác dụng tăng tốc độ chu chuyển vốn trong phạm vi toàn xã hội.

Thứ ba, phản ánh và kiểm soát các hoạt động kinh tế. Thông qua chức năng tập trung và tái phân bổ vốn, tín dụng ngân hàng phản ánh trình độ phát triển của nền kinh tế trên các mặt: lượng tiền nhàn rỗi trong xã hội, nhu cầu vốn của các cá nhân, tổ chức kinh tế... Từ đó, ngân hàng có cái nhìn tương đối tổng quát về cơ cấu tài chính của các đơn vị.

1.1.4. Vai trò tín dụng ngân hàng

Thứ nhất, tín dụng ngân hàng cung ứng vốn cho nền kinh tế và góp phần thúc đẩy sản xuất lưu thông hàng hóa phát triển. Bằng cách thức huy động vốn, tín dụng ngân hàng tập trung được lượng vốn nhàn rỗi trong xã hội và phân phối lại những nơi cần vốn như các doanh nghiệp, các tổ chức kinh tế, ... Đối với doanh nghiệp, tín dụng ngân hàng góp phần cung ứng vốn bao gồm vốn lưu động và vốn đầu tư, góp phần giúp cho hoạt động sản xuất kinh doanh của các tổ chức kinh tế có hiệu quả. Đối với dân cư, tín dụng ngân hàng là cầu nối giữa tiết kiệm và đầu tư. Có thể thấy, tín dụng ngân hàng cung ứng vốn cho mọi đối tượng trong xã hội, làm tăng hiệu suất sử dụng vốn, góp phần thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế hàng hóa.

Thứ hai, tín dụng góp phần ổn định tiền tệ, ổn định giá cả. Trong khi thực hiện chức năng tập trung và phân phối lại vốn, tín dụng ngân hàng đã góp phần làm giảm lượng tiền lưu hành trong nền kinh tế, đặc biệt là lượng tiền mặt trong dân cư,

làm giảm lạm phát, ổn định tiền tệ trong nền kinh tế. Mặt khác, ngân hàng cung ứng vốn cho các doanh nghiệp, tạo điều kiện cho sản xuất ngày càng phát triển, tạo ra lượng hàng hóa ngày càng nhiều, đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của xã hội; góp phần ổn định giá cả thị trường trong nước.

Thứ ba, tín dụng ngân hàng góp phần ổn định đời sống, tạo công ăn việc làm, ổn định trật tự xã hội. Tín dụng ngân hàng cung ứng vốn vay cho nền kinh tế, nâng cao năng lực sản xuất hàng hóa và dịch vụ của doanh nghiệp, hỗ trợ vốn cho các cá nhân có nhu cầu, góp phần ổn định cuộc sống. Sản xuất kinh doanh phát triển sẽ thu hút nhiều lực lượng lao động của xã hội, tạo công việc làm, góp phần ổn định trật tự xã hội.

1.1.5. Các hình thức cấp tín dụng

1.1.5.1. Dựa vào mục đích của tín dụng

- Cho vay bất động sản là khoản vay liên quan đến việc mua, xây dựng bất động sản như nhà, đất, nhà xưởng và các bất động sản khác trong lĩnh vực công nghiệp, thương mại, dịch vụ.
- Vay công nghiệp thương mại là khoản vay ngắn hạn nhằm bổ sung vốn lưu động trong các lĩnh vực công nghiệp, thương mại và dịch vụ.
- Vay nông nghiệp là loại hình cho vay nhằm trang trải chi phí sản xuất nông nghiệp như phân bón, thuốc trừ sâu, giống cây trồng, thức ăn chăn nuôi, nhiên liệu, nhân công,...
- Cho vay tổ chức tài chính bao gồm cho vay ngân hàng, công ty tài chính, công ty cho thuê tài chính, công ty bảo hiểm, quỹ tín dụng và các tổ chức tài chính khác.
- Cho vay tín dụng cá nhân là hình thức cho vay đối với các cá nhân có nhu cầu vay vốn để đáp ứng nhu cầu tiêu dùng hoặc trang trải các chi phí sinh hoạt thông thường thông qua việc phát hành thẻ tín dụng.
- Cho thuê tài chính bao gồm thuê hoạt động và thuê tài chính. Tài sản cho thuê bao gồm bất động sản và động sản, chủ yếu là máy móc, thiết bị.

1.1.5.2. Dựa vào thời hạn của tín dụng

- Cho vay ngắn hạn là loại cho vay có thời hạn dưới 01 năm. Mục đích của loại cho vay này thường là nhằm tài trợ cho việc đầu tư vào tài sản lưu động của các doanh nghiệp và các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.
- Cho vay trung hạn là loại cho vay có thời hạn từ 01 đến 05 năm. Mục đích của loại cho vay này là nhằm tài trợ cho việc đầu tư vào tài sản cố định, cải tiến mới kỹ thuật, mở rộng và xây dựng các công trình nhỏ có thời hạn thu hồi vốn nhanh.
- Cho vay dài hạn là loại cho vay có thời hạn trên 05 năm và thời hạn tối đa có thể lên đến 20 - 30 năm, một số trường hợp cá biệt có thể lên đến 40 năm. Mục đích của loại cho vay này thường cung cấp vốn cho xây dựng cơ bản, cải tiến và mở rộng sản xuất có quy mô lớn; đầu tư để hình thành vốn cố định và một phần vốn tối thiểu cho hoạt động sản xuất.

1.1.5.3. Dựa vào mức độ tín nhiệm của khách hàng

- Vay tín chấp là loại hình vay không có tài sản thế chấp, cầm cố, bảo lãnh của người khác mà chỉ dựa vào uy tín của chính người đi vay để quyết định cho vay.
- Vay có bảo đảm là loại hình vay dựa trên sự đảm bảo cho khoản vay như thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh của bên thứ ba khác.

1.1.5.4. Dựa vào phương thức cho vay

- Vay trả góp là hình thức cấp tín dụng do ngân hàng thương mại cấp, trong đó khách hàng phải lập hồ sơ vay vốn trong một thời gian nhất định.
- Cho vay theo hạn mức tín dụng là hình thức cấp tín dụng của ngân hàng thương mại, theo đó khách hàng chỉ lập một bộ hồ sơ để vay trong một thời hạn nhất định với mức tín dụng mà khách hàng và ngân hàng quy định.
- Vay theo hạn mức tín dụng áp dụng đối với khách hàng vay ngắn hạn có nhu cầu vay thường xuyên và kinh doanh ổn định.
- Cho vay thấu chi là hình thức cấp tín dụng ngân hàng cho khách hàng bằng cách cho phép khách hàng chi tiêu vượt mức một số tiền nhất định.

1.1.5.5. Dựa vào phương thức hoàn trả nợ vay

- Cho vay hoàn trả một lần: các khoản vay sẽ được hoàn trả một lần vào thời gian xác định trong hợp đồng tín dụng, lãi vay có thể được trả theo thỏa thuận trong hợp đồng, chẳng hạn theo tháng, theo quý hoặc theo năm.
- Cho vay trả góp: việc hoàn trả được tiến hành theo định kỳ, các khoản này có thể bằng nhau hay không bằng nhau tùy theo thỏa thuận và được thực hiện theo nguyên tắc trả dần trong suốt thời gian thực hiện hợp đồng.
- Cho vay trả nợ nhiều lần nhưng không có kỳ hạn nợ cụ thể mà tùy khả năng tài chính của mình người đi vay có thể trả nợ bất cứ lúc nào.

1.2. Hoạt động cho vay mua nhà ở

1.2.1. Khái niệm

Cho vay mua nhà ở là hoạt động cho vay thực hiện bằng hợp đồng tín dụng, và khách hàng dùng tiền vay để mua nhà ở, căn hộ hoặc căn hộ nhằm mục đích sử dụng của khách hàng.

(Nguồn: PGS.TS. Trâm Thị Xuân Hương - TS. Hoàng Thị Minh Ngọc - Giáo trình Ngân hàng Thương mại)

1.2.2. Các hình thức cho vay mua nhà

1.2.2.1. Cho vay thế chấp mua nhà

Đây là hình thức thế chấp tài sản thế chấp để có thể vay vốn với lãi suất không quá cao. Với hình thức vay thế chấp, người vay có thời hạn vay dài, lên tới 25 năm. Tài sản thế chấp này vẫn thuộc sở hữu hoàn toàn của khách hàng và không bị ảnh hưởng dưới bất kỳ hình thức nào trong quá trình vay, khách hàng vẫn có thể sử dụng bình thường. Tài sản thế chấp chỉ bị thu hồi trong trường hợp khách hàng không có khả năng trả nợ.

1.2.2.2. Cho vay tín chấp mua nhà

Cho vay tín chấp là hình thức cho vay không yêu cầu tài sản đảm bảo. Điều kiện quyết định giúp hồ sơ của người vay được xét duyệt dựa vào độ tín nhiệm, độ

đáng tin cậy của người vay. Tất nhiên, uy tín khi đi vay vốn tín chấp phải được chứng minh bằng một số thông tin cụ thể ví dụ thu nhập, các hóa đơn, hợp đồng có giá trị liên quan đến người đi vay. Tuy nhiên, vay tín chấp thường có lãi suất cao hơn vay thế chấp, thời gian vay ngắn hơn. Nhưng nếu người vay có ý định mua nhà nhưng lại không có một khoản tiền quá lớn, đồng thời, có khả năng trả trong thời gian ngắn hạn thì nên lựa chọn hình thức cho vay này.

1.2.3. Theo thời hạn vay

1.2.3.1. Ngắn hạn

Vay ngắn hạn là hình thức cho vay có thời hạn vay lên tới 1 năm, dùng để bù đắp cho sự thiếu hụt vốn lưu động ngắn hạn và nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân.

1.2.3.2. Trung hạn

Vay trung hạn là hình thức cho vay có thời hạn cho vay từ 01 năm đến 05 năm. Loại hình này người ta thường sử dụng với mục đích mua sắm tài sản cố định, cải tiến, đổi mới thiết bị, công nghệ, mở rộng hoạt động sản xuất kinh doanh và sử dụng cho các dự án mới có quy mô nhỏ. và thu hồi vốn nhanh chóng.

1.2.3.3. Dài hạn

Vay dài hạn là hình thức vay có thời hạn vay từ 5 năm trở lên. Tín dụng dài hạn là loại tín dụng được cung cấp nhằm đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, thiết bị, phương tiện vận tải quy mô lớn và xây dựng doanh nghiệp mới.

1.2.4. Các đặc điểm cho vay mua nhà ở

Nhu cầu vay vốn phụ thuộc phần lớn vào chu kỳ kinh tế. Khi nền kinh tế khởi sắc, đời sống người dân được cải thiện, thu nhập tăng lên thì nhu cầu vay vốn cũng tăng lên.

Người vay là cá nhân nên việc chứng minh năng lực tài chính gặp khó khăn vì họ dễ che giấu những thông tin cá nhân cần tiết lộ hơn so với doanh nghiệp. Nhu cầu vay vốn phụ thuộc phần lớn vào trình độ học vấn và thu nhập. Những cá nhân có thu nhập khá và ổn định thường cần vay vốn vì họ có khả năng trả nợ.

Đây là lĩnh vực cho vay có rủi ro cao vì thời hạn vay thường là trung và dài hạn, nguồn trả nợ của người đi vay có thể dao động rất lớn tùy thuộc vào quá trình làm việc, kinh nghiệm, tài năng và sức khỏe của người đi vay. Tính cách, phẩm chất của người đi vay rất khó xác định, chủ yếu dựa vào kinh nghiệm, đánh giá, cảm nhận của người làm tín dụng. Đây là yếu tố quan trọng quyết định khả năng hoàn trả khoản vay.

1.2.5. Nguyên tắc cho vay mua nhà ở

Vốn vay phải có mục đích, bảo đảm sử dụng đúng mục đích, có hiệu quả: Bên vay phải sử dụng vốn đúng mục đích đã cam kết trong hợp đồng vay và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi của mình. những sai sót trong quá trình sử dụng vốn.

Vốn vay phải được hoàn trả đầy đủ cả gốc và lãi trong thời gian cam kết: Nguyên tắc này được đặt ra để đảm bảo các ngân hàng hoạt động bình thường. Mặt khác, vốn vay chủ yếu là vốn huy động nên ngân hàng phải quản lý, sử dụng sao cho vừa đảm bảo an toàn vừa mang lại lợi ích cho ngân hàng.

Vốn vay phải được đảm bảo: Để đảm bảo sự chắc chắn cho khoản vay, ngân hàng yêu cầu khách hàng phải tuân thủ nguyên tắc này bằng nhiều hình thức bảo đảm khác nhau như cầm cố, thế chấp, bảo lãnh,...

1.2.6. Vai trò của cho vay mua nhà

1.2.6.1. Đối với khách hàng

Thứ nhất, đối với người tiêu dùng, đặc biệt là người có thu nhập thấp, để sở hữu được một căn nhà, họ phải tiết kiệm hàng chục năm và phải sống lâu dài trong những ngôi nhà tạm bợ. hoặc phòng trọ. Thông qua sản phẩm cho vay mua nhà, họ sẽ được mua nhà, phục vụ nhu cầu ở, xây dựng và mở rộng kinh doanh để cải thiện cuộc sống và thúc đẩy nền kinh tế.

Trên thực tế, có rất nhiều nhu cầu mang tính tự nhiên, thiết yếu và có ý nghĩa quan trọng đối với cá nhân, hộ gia đình và xã hội. Đây là những nhu cầu cấp thiết trong thời đại hiện nay. Tuy rằng những nhu cầu thiết yếu thì nhiều nhưng cải thiện

thì được tích lũy theo thời gian, do vậy khả năng tài chính thường bị giới hạn. Nếu phân tích theo góc độ tài chính, việc mượn tiền của Ngân hàng để mua nhà, bất động sản khiến chúng ta phải trả lãi thực chất. Việc này cũng chỉ là cách quy đổi nguồn tiền mà ta có ở một thời điểm nào đó trong tương lai về thời điểm hiện tại.

1.2.6.2. Đối với ngân hàng thương mại

Với hoạt động chính là nhận tiền gửi có trách nhiệm hoàn trả và dùng số tiền đó cho vay kiếm lời, các ngân hàng thương mại cần nỗ lực huy động vốn, bên cạnh việc khai thác triệt để thị trường tín dụng, tức là tìm cách đảm bảo khả năng đáp ứng và trên cơ sở đó đáp ứng tốt nhất, tốt nhất nhu cầu vay vốn của nền kinh tế. Vì vậy, sẽ là sai lầm và thiếu sót nếu bỏ qua thị trường cho vay mua nhà, nơi mà quy mô của một số nhu cầu tuy nhỏ nhưng số lượng nhu cầu vay xét về số lượng khách hàng tiềm năng và sự đa dạng của các hình thức nhu cầu sở hữu nhà là vô cùng lớn.

Bên cạnh đó, trên thực tế, rủi ro khi cho vay mua nhà thường không quá lớn, việc cho vay cá nhân cũng không quá phức tạp khi đã đáp ứng được các tiêu chuẩn cho vay. Trong khi đó, nguồn thu của Ngân hàng thông qua hoạt động cho vay nhà ở, bất động sản rất đáng kể nhờ lãi suất cho vay mua nhà hấp dẫn, đặc biệt là lãi suất thực tế rất cao đối với các khoản vay trả góp.

1.2.6.3. Đối với nền kinh tế xã hội

Chuyên môn cho vay nhà ở của ngân hàng sẽ góp phần đáng kể vào nhu cầu nhà ở của người dân. Nó không chỉ giúp họ ổn định cuộc sống ổn định, an tâm làm việc mà còn cải thiện và nâng cao mức sống của người dân. Từ việc sống trong những ngôi nhà xuống cấp, hoặc không có nhà ở, thông qua hoạt động cho vay mua nhà, nhiều hộ gia đình sẽ được sống trong những căn hộ rộng rãi, đầy đủ tiện nghi.

Ngoài những lợi ích mà nó mang lại cho xã hội, hoạt động cho vay này sẽ góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế, bởi việc vay vốn khiến vốn luân chuyển và quay vòng nhanh hơn.

1.3. Chi tiết đánh giá thực trạng

Để đánh giá thực trạng, cần đánh giá các tiêu chí về doanh số cho vay tiêu dùng, doanh số cho vay mua nhà, doanh số thu hồi nợ và tổng dư nợ mua nhà. Công thức tính các nội dung này như sau:

Doanh số cho vay tiêu dùng = Vay mua nhà + Vay tiêu dùng khác

Mức tăng của doanh số vay tiêu dùng = $(\text{Doanh số vay tiêu dùng năm nay} - \text{Doanh số vay tiêu dùng năm trước}) / \text{Doanh số vay tiêu dùng năm trước} * 100$

Doanh số cho vay mua nhà = Trung hạn + Dài hạn.

Mức tăng của doanh số cho vay mua nhà = $(\text{Doanh số vay mua nhà năm nay} - \text{Doanh số vay mua nhà năm trước}) / \text{Doanh số vay mua nhà năm trước} * 100$

Tổng doanh số thu hồi nợ = Doanh số Thu hồi nợ Vay mua nhà + Doanh số thu hồi nợ vay tiêu dùng khác.

Mức tăng của doanh số thu hồi nợ = $(\text{Doanh số thu hồi nợ năm nay} - \text{Doanh số thu hồi nợ năm trước}) / \text{Doanh số thu hồi nợ năm trước} * 100$

Tổng dư nợ = Tổng dư nợ vay tiêu dùng + Tổng dư nợ vay mua nhà

Mức tăng của tổng dư nợ = $(\text{Tổng dư nợ năm nay} - \text{Tổng dư nợ năm trước}) / \text{Tổng dư nợ năm trước} * 100$

Tổng dư nợ vay tiêu dùng = Dư nợ vay mua nhà + Dư nợ vay tiêu dùng khác

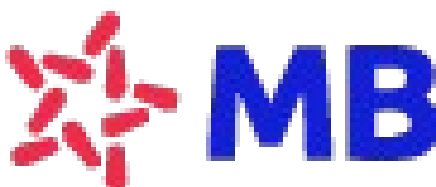
Tổng dư nợ vay mua nhà = Nợ chưa đến hạn thanh toán + Nợ quá hạn

CHƯƠNG 2 GIỚI THIỆU VÀ THỰC TRẠNG HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ Ở TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – CHI NHÁNH NAM BÌNH CHÁNH

2.1. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân Đội

2.1.1. Lịch sử hình thành

Hình 2.1: Logo Ngân hàng TMCP Quân Đội



(Nguồn: Trang web Ngân hàng TMCP Quân Đội)

Bảng 2.1: Giới thiệu tóm tắt về Ngân hàng TMCP Quân Đội

Ngành nghề	Ngân hàng
Lĩnh vực hoạt động	Tài chính
Thành lập	04/11/1994
Trụ sở chính	Tòa nhà MB, 18 Lê Văn Lương, phường Trung Hòa, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội
Thành viên chủ chốt	Lưu Trung Thái – Chủ tịch Hội đồng Quản trị Phạm Như Ánh – Tổng giám đốc
Sản phẩm	Dịch vụ tài chính

Thương hiệu	MB
Tổng tài sản	728.523 tỷ đồng
Số nhân viên	16.136
Website	https://mbbank.com.vn/

(Nguồn: Trang web Ngân hàng TMCP Quân Đội)

MBBank là viết tắt của Ngân hàng TMCP Quân Đội. Trải qua hơn 29 năm thành lập và phát triển với tốc độ tăng trưởng mạnh mẽ, doanh nghiệp luôn nằm trong top các ngân hàng hàng đầu Việt Nam về hiệu quả kinh doanh với đa dạng các sản phẩm, tài khoản và app mobile banking đang được các khách hàng sử dụng rộng rãi cả nước.

Ngân hàng MB đã và đang hoạt động trong lĩnh vực huy động vốn, cấp tín dụng và các dịch vụ tài chính ngân hàng liên quan phục vụ cho các khách hàng Quân đội và các thành phần kinh tế khác.

Các cổ đông chính của ngân hàng MB là Viettel, Tổng Công ty Trực thăng Việt Nam Tổng công ty Đầu tư và Kinh doanh Vốn Nhà nước và Tổng Công ty Tân Cảng Sài Gòn.

MBBank cũng đã mở rộng mạng lưới, phủ sóng toàn quốc với hơn 100 chi nhánh, 190 điểm giao dịch. Bên cạnh đó, ngân hàng MB còn xây dựng mạng lưới quốc tế với văn phòng đại diện ở Lào, Campuchia và Liên Bang Nga.

Song song với đó, Ngân hàng MB còn tham gia vào các dịch vụ môi giới chứng khoán, quản lý quỹ, kinh doanh địa ốc, bảo hiểm, quản lý nợ và khai thác tài sản với các công ty thành viên:

- Công ty cổ phần chứng khoán MB
- Công ty Tài chính TNHH MB Shinsei
- Công ty TNHH Bảo hiểm Nhân thọ MB Ageas (MBAL)
- Công ty cổ phần Quản lý Quỹ đầu tư MB

- Công ty Quản lý nợ và Khai thác tài sản Ngân hàng Quân Đội (AMC)
- Tổng công ty cổ phần Bảo hiểm Quân đội (MIC)

2.1.2. Quá trình hình thành và phát triển

Ngày 04/11/1994: Ngân hàng Quân đội chính thức đi vào hoạt động với vốn điều lệ ban đầu là 20 tỷ đồng và 25 cán bộ nhân viên.

Năm 2000: Thành lập Công ty TNHH Chứng khoán Thăng Long (nay là Công ty Cổ phần Chứng khoán Ngân hàng Quân đội MBS) và Công ty Quản lý và Khai thác tài sản MB Bank (MBAMC).

Năm 2003: MB tiến hành cải cách toàn diện hệ thống và nhân sự.

Năm 2004: MB là ngân hàng đầu tiên phát hành cổ phiếu thông qua đấu giá công khai với tổng mệnh giá 20 tỷ đồng.

Năm 2005: MB ký kết thoả thuận ba bên với Vietcombank và Tập đoàn Viễn thông Quân đội Viettel về việc thanh toán cước viễn thông của Viettel và đạt thoả thuận hợp tác với Citibank.

Năm 2006: Thành lập Công ty Quản lý Quỹ Đầu tư Chứng khoán HFM Hà Nội (nay là Công ty Cổ phần Quản lý Quỹ Đầu tư Ngân hàng Quân đội MB Capital). Triển khai thành công dự án hiện đại hóa công nghệ thông tin CoreT24 của Tập đoàn Temenos (Thụy Sĩ)

2008: MB tái cơ cấu tổ chức. Tập đoàn Viễn thông Quân đội Viettel chính thức trở thành cổ đông chiến lược.

2009: MB ra mắt Trung tâm dịch vụ khách hàng 247.

2010: Khai trương chi nhánh nước ngoài đầu tiên (Lào).

Năm 2011: Thực hiện thành công việc niêm yết cổ phiếu trên Sở giao dịch chứng khoán TP.HCM (HSX) từ ngày 01/11/2011. Khai trương chi nhánh thứ 2 tại nước ngoài (Campuchia). Nâng cấp thành công hệ thống CoreT24 từ R5 lên R10.

2019: MB ra mắt logo và bộ nhận diện thương hiệu mới.

Năm 2020: MB nhận hai giải thưởng uy tín:

- Ngân hàng đồng hành cùng doanh nghiệp nhỏ và vừa
- Ngân hàng tiêu biểu về tín dụng xanh

Năm 2021: Với chuỗi 6 giải thưởng danh giá từ The Asian Banker, bao gồm:

- Ngân hàng có giải pháp thu hút khách hàng mới hiệu quả nhất
- Ngân hàng cải tiến hoạt động bán lẻ hiệu quả nhất
- Ngân hàng có hoạt động quản trị rủi ro thanh khoản tốt nhất khu vực Châu Á - Thái Bình Dương
- Ngân hàng giao dịch ngoại hối tốt nhất Việt Nam
- Ngân hàng cung ứng sản phẩm phái sinh tài chính tốt nhất Việt Nam
- Ngân hàng “Số hóa điểm giao dịch tốt nhất Việt Nam”

Năm 2022: MB được vinh danh Giải thưởng Chuyển đổi số Việt Nam 2022.

Năm 2023:

- MB nhận hai giải thưởng TheAssetTriple A Awards: “Best Digital Branch Project (Dự án Chi nhánh Ngân hàng số hóa tự động tốt nhất) ” và “Best Mobile Banking Application (Ứng dụng Ngân hàng tốt nhất) ”
- MB nhận giải thưởng Sao Khuê 2023 của Hiệp hội Phần mềm và dịch vụ Công nghệ thông tin Việt Nam (VINASA)

2.2. Tổng quan về Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh

Hình 2.2: Khai trương Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

Phòng giao dịch MB Nam Bình Chánh trực thuộc chi nhánh Bình Chánh kể từ ngày 01/10/2020. Địa chỉ: số 139 đường Nguyễn Hữu Trí, Khu phố 5, thị trấn Tân Túc, huyện Bình Chánh, thành phố Hồ Chí Minh.

2.2.1. Các sản phẩm MB Nam Bình Chánh cung cấp

❖ Ngân hàng số:

Vay thông minh trên App MBBank

Chuyển tiền quốc tế trên App MBBank

Đầu tư tài chính

App MBBank

Digital OTP

Thanh toán thuế trước bạ trên App MBBank

Vay siêu nhanh từ thẻ tín dụng

Vay siêu nhanh bằng sổ tiết kiệm số

Vay Siêu nhanh Thấu chi có nguồn trả nợ từ chứng khoán

Vay siêu nhanh không cần Tài sản đảm bảo

Gói sản phẩm Gia Đình Tôi Yêu

SMS Banking

eMB

❖ Tiền gửi:

Tiền gửi Bình An Phú Quý

Tiền gửi có kỳ hạn

Tiền gửi không kỳ hạn

❖ **Cho vay:**

Mua nhà đất thổ cư

Mua nhà dự án

Vay xây, sửa chữa và trang bị nội thất nhà ở

Cho vay SXKD ngắn hạn

Cho vay SXKD trung, dài hạn

Cho vay mua ô tô

Cho vay tiêu dùng có tài sản đảm bảo

Cho vay tín chấp

Cho vay cầm cố giấy tờ có giá

Cho vay tín chấp dành cho cán bộ công nhân viên chức nhà nước

Cho vay thấu chi

Cho vay rút vốn nhanh khách hàng cá nhân

Cấp hạn mức tín chấp tự động dành cho Quân nhân

Cho vay ứng trước tiền bán chứng khoán

Cho vay cổ phần hóa

❖ **Dịch vụ Thẻ:**

Thẻ đa năng HYBRID

Thẻ ghi nợ quốc tế

Thẻ tín dụng quốc tế

Thẻ trả trước quốc tế

Thẻ trả trước nội địa

Thẻ ghi nợ nội địa

Thẻ PRIORITY PASS

❖ **Chuyển tiền, thanh toán**

❖ **Dịch vụ khác**

Dịch vụ thu hộ ngân sách nhà nước

Dịch vụ tài khoản

Sản phẩm dịch vụ quân nhân

Cất, giữ hộ tài sản

Dịch vụ cho thuê két an toàn

❖ **Bảo hiểm nhân thọ**

2.2.2. Sơ đồ cơ cấu tổ chức của ngân hàng TMCP Quân Đội – MB Nam Bình Chánh

Cơ cấu tổ chức MB Bank – MB Nam Bình Chánh được chia theo mô hình các phòng ban với những chức năng và nhiệm vụ sau:

Giám đốc PGD: Là người đứng đầu đại diện pháp nhân PGD, trực tiếp điều hành mọi hoạt động và chịu trách nhiệm pháp luật của Ngân hàng. Chỉ đạo cho toàn cán bộ nhân viên quản lý chi nhánh đi vào đúng quy trình, chức năng và nhiệm vụ. Giám đốc đề xuất các chiến lược mục tiêu giúp Ngân hàng hoạt động tốt hơn. Đảm bảo quyền lợi các vấn đề liên quan đến tổ chức, bổ nhiệm hay khen thưởng và kỉ luật cán bộ nhân viên tại chi nhánh. Là người đại diện kí duyệt các hợp đồng với khách hàng. Hợp tác với các tổ chức lãnh đạo để cùng nhau thực hiện tốt các phong trào thi đua theo chế độ cấp trên quy định.

Giám đốc dịch vụ: Tổ chức đào tạo và triển khai chuyên môn tại phòng Dịch vụ khách hàng. Giám sát, kiểm soát, phê duyệt đánh giá nghiệp vụ theo quy định phân cấp, ủy quyền từng thời kỳ. Bên cạnh đó, có nhiệm vụ thông báo và phổ cập các dịch vụ mới, tổ chức bán chéo các sản phẩm thông qua kênh dịch vụ Khách hàng tại chi nhánh.

Phòng Khách hàng doanh nghiệp: Phòng này trực tiếp làm việc với khách hàng là doanh nghiệp. Nhóm Khách hàng doanh nghiệp có trách nhiệm chăm sóc tiếp xúc, giới thiệu, tư vấn, thuyết phục về các dịch vụ sản phẩm như là vay vốn, tín dụng, ngoại hối, bảo lãnh và cam kết cho doanh nghiệp. Ngoài tìm kiếm khách hàng, huy động vốn, khai thác các dịch vụ của các Khách hàng doanh nghiệp, phòng còn thực hiện các dịch vụ thanh toán quốc tế và kinh doanh ngoại tệ.

Phòng Khách hàng cá nhân: Phòng này liên hệ, tiếp xúc tư vấn với Khách hàng cá nhân về các sản phẩm khoản vay nợ, tín dụng, thẻ của ngân hàng. Chịu trách nhiệm tổ chức, quản lý về các nghiệp vụ tín dụng, bảo lãnh như là cho vay, cầm cố, chiết khấu, cam kết. Nếu Khách hàng có nhu cầu vay vốn, phòng sẽ thẩm định Khách hàng về tài sản, mức độ uy tín, khả năng tài chính, nguồn thu, khả năng trả nợ. Từ đó, phòng sẽ đề xuất phương án hợp lý và xét duyệt cho khách hàng.

Bộ phận hành chính: Phòng này đảm bảo các công việc có liên quan đến thủ tục hành chính và thực hiện các công tác tổ chức nhân sự về quyền lợi và lương đối với người lao động. Về công tác hành chính: tổ chức quản lý văn thư, hồ sơ, sử dụng con dấu theo quy định, quản lý tài sản và trật tự cho Ngân hàng.

Phòng dịch vụ khách hàng: Có nhiệm vụ đón nhận Khách hàng tại sàn, giải đáp các thắc mắc, hỗ trợ tư vấn các vấn đề về sản phẩm dịch vụ của Ngân hàng và thông báo về các chương trình ưu đãi. Có trách nhiệm về các vấn đề thanh toán, rút tiền, chuyển và gửi tiền, tạo sổ tiết kiệm, mở và quản lý tài khoản, mua bán ngoại tệ, ủy nhiệm chi... Tìm hiểu nhu cầu Khách hàng để kịp thời tư vấn, giải đáp cho khách hàng. Huy động vốn ngắn, trung và dài hạn từ các cá nhân.

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức của Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh



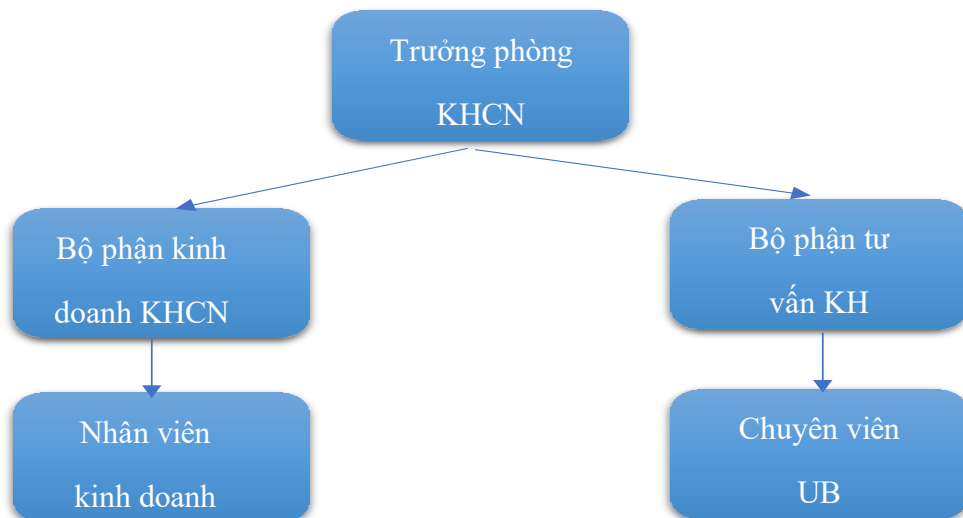
(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

2.2.3. Giới thiệu về phòng KHCN

2.2.3.1. Cơ cấu tổ chức của phòng KHCN

Được tổ chức theo mỗi chức năng, phòng KHCN tại MB Bank – MB Nam Bình Chánh được chia thành các bộ phận chuyên môn cụ thể như sau:

Sơ đồ 2.2: Sơ đồ cơ cấu tổ chức MB Bank – Chi nhánh Nam Bình Chánh



(Nguồn: Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

2.2.3.2. Chức năng và nhiệm vụ

Nhằm mang lại những sản phẩm và dịch vụ tốt nhất cho Khách hàng và đồng thời đảm bảo lợi ích cho Ngân hàng, cơ cấu tổ chức của phòng Khách hàng cá nhân tại MB Bank MB Nam Bình Chánh thể hiện sự chuyên nghiệp và tập trung cao.

Trưởng phòng: Có trách nhiệm quản lý và điều hành các bộ phận trong phòng. Dưới sự chỉ đạo của Trưởng phòng, mỗi bộ phận lại có một Trưởng bộ phận chịu trách nhiệm quản lý và điều hành công việc của bộ phận đó. Thực hiện các hoạt động đào tạo và phát triển năng lực cho nhân viên của phòng Khách hàng cá nhân để tăng cường chất lượng phục vụ và hiệu suất làm việc của bộ phận.

Bộ phận tư vấn Khách hàng (Chuyên viên UB): đây là bộ phận trực tiếp nhận và giải đáp các thắc mắc của Khách hàng liên quan đến những sản phẩm cùng với các dịch vụ của Ngân hàng. Các nhân viên có nhiệm vụ tư vấn cho Khách hàng về các sản phẩm và dịch vụ, giải đáp các thắc mắc và hướng dẫn Khách hàng thực hiện các thủ tục. Đưa ra các giải pháp và phản hồi các khiếu nại nhanh chóng nhất. Ngoài ra, thực hiện các hoạt động bán hàng và quảng bá, chăm sóc Khách hàng để tăng cường sự hài lòng của Khách hàng đến Ngân hàng.

Bộ phận nhân viên kinh doanh KHCN: đây là bộ phận thực hiện các chiến lược kinh doanh sản phẩm. Có nhiệm vụ nghiên cứu, phát triển và giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ mới của Ngân hàng. Các nhân viên trong bộ phận này chủ động tìm kiếm Khách hàng tiềm năng và duy trì mối quan hệ. Bên cạnh đó, đánh giá nhu cầu và tìm kiếm và giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ mới phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

Tổ chức theo mô hình chức năng giúp phòng KHCN của Ngân hàng MB Bank – MB Nam Bình Chánh hoạt động hiệu quả và chuyên nghiệp hơn. Mỗi bộ phận có nhiệm vụ và trách nhiệm riêng biệt, đồng thời cũng phối hợp chặt chẽ với nhau để đạt được mục tiêu chung của phòng KHCN, đảm bảo sự chuyên môn và hiệu quả trong việc đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

2.2.4. Tổng quan sản phẩm cho vay mua nhà ở dành cho khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh

2.2.4.1. Giới thiệu về sản phẩm vay mua nhà ở của MB Bank

Nhằm đáp ứng các nhu cầu khách hàng, MB Bank đã cung cấp đa dạng các sản phẩm cho vay với các mục đích khác nhau thông qua các chi nhánh hoặc ứng dụng trực tuyến. Trong đó Vay mua nhà là một trong những sản phẩm có mặt dành cho KHCN tại MB Nam Bình Chánh. Đối với những Khách hàng có thu nhập bình quân mức trung bình khá thì việc tích góp vốn mua nhà mất khá nhiều thời gian, vì thế sản phẩm này góp phần hiệu quả trong việc giải quyết vấn đề khi Khách hàng khi chưa đủ vốn tài chính để mua toàn bộ giá trị căn nhà.

❖ Đặc điểm sản phẩm:

Thời gian cho vay: Tối đa 240 tháng

Tỷ lệ cho vay/nhu cầu vốn: 80%

TSBĐ: Tài sản hình thành từ vốn vay hoặc TSBĐ độc lập là QSD đất, nhà ở, Quyền chung cư, đất nông nghiệp

Phương thức giải ngân: Giải ngân phong tỏa/trực tiếp cho bên bán

Phương thức cho vay: Cho vay từng lần

Chủ thể sử dụng tài sản hình thành từ vốn vay: KH hoặc bố mẹ, con của KH

❖ Điều kiện Khách hàng:

Khách hàng là công dân Việt Nam có đủ năng lực pháp luật dân sự và năng lực hành vi dân sự để đáp ứng các quy định và điều kiện cho vay của MB:

Độ tuổi từ đủ 18 tuổi đến không quá 70 tuổi tại thời điểm trả xong nợ, kết thúc khoản vay.

Có hộ khẩu hoặc sổ tạm trú (KT3) tại nơi MB có trụ sở.

Có thu nhập tài chính đều và ổn định đảm bảo nguồn trả nợ và lãi cho khoản vay.

Là người đứng tên sở hữu tài sản dùng để thế chấp với MB Bank cho khoản vay.

Có lịch sử tín dụng sạch và điểm tín dụng tốt, dựa theo đánh giá của MB Bank .

Tất cả điều trên thuộc điều kiện vay tiền để mua căn hộ, nhà mặt đất hay chung cư thuộc các dự án mà có liên kết với Ngân hàng MB Bank .

❖ **Hồ sơ vay vốn mua nhà:**

Căn cước công dân/Hộ chiếu, Hộ khẩu/Tạm trú, Giấy xác nhận tình trạng hôn nhân/Giấy kết hôn (Bản sao)

Hồ sơ chứng minh mục đích vay vốn: Hợp đồng mua bán/đặt cọc, quyết định trúng đấu giá

Hồ sơ chứng minh nguồn trả nợ: Hợp đồng lao động, Sao kê lương, đăng ký kinh doanh...

Hồ sơ Tài sản đảm bảo: quyền sở hữu tài sản, quyền sử dụng đất, Giấy phép xây dựng...

Đơn đề nghị vay vốn và cam kết trả nợ theo mẫu MB cung cấp.

2.2.4.2. So sánh sản phẩm vay mua nhà của MB Bank và các ngân hàng khác

Ngoài đem đến sự thuận lợi cho Khách hàng, sản phẩm Vay mua nhà cũng là một trong những nguồn doanh thu đối với Ngân hàng. Nhận thấy tiềm năng sản phẩm này mang đến, các Ngân hàng đều cung cấp dịch vụ Cho vay mua nhà. Nhằm mục đích thu hút Khách hàng lựa chọn, các Ngân hàng đều có những chính sách riêng biệt và có những ưu nhược điểm với nhau đối với cho Vay mua nhà. Ta có thể thấy được rằng, đây sẽ là sự cạnh tranh khá cao đối với sản phẩm này.

Bảng 2.2: So sánh sản phẩm Vay mua nhà của MB Bank với Vietcombank và SeABank

	MB Bank	Vietcombank	SeABank
--	----------------	--------------------	----------------

Điều kiện KH	Đủ 18 tuổi đến không quá 70 tuổi Có thu nhập ổn định, đủ khả năng trả nợ	Đủ 18 tuổi đến không quá 45 tuổi Có thu nhập ổn định, đủ khả năng trả nợ (>10 triệu)	Đủ 18 tuổi đến không quá 65 tuổi Có thu nhập ổn định, đủ khả năng trả nợ
Thời hạn vay	Tối đa 20 năm	Tối đa 15 năm	Tối đa 20 năm
Giá trị vay	Tối đa 80% giá trị căn nhà	Tối đa 70% giá trị căn nhà	Tối đa 90% giá trị căn nhà
Lãi suất vay	8% 12 tháng đầu áp dụng lãi suất ưu đãi. Từ tháng 13 áp dụng lãi suất thả nổi bằng mức lãi suất tiết kiệm cộng thêm biên độ 2-5%	7.7% Ưu đãi: 7,7%/năm 12 tháng đầu. Ưu đãi: 8,7%/năm 24 tháng đầu Ưu đãi: 9,5%/năm 36 tháng đầu Ưu đãi: 10%/năm 60 tháng đầu	8%
Phương án trả nợ	Tiền gốc vay: Trả định kỳ/cuối kỳ Lãi vay: Trả định kỳ/cuối kỳ tính cố định theo dư nợ ban đầu/ theo dư nợ giảm dần. Ân hạn trả nợ gốc tối đa 12 tháng	Tiền gốc vay: Trả Hàng tháng hoặc hàng quý Lãi vay: Trả hàng tháng/quý theo dư nợ giảm dần	Tiền gốc vay: Trả hàng tháng hoặc hàng quý Lãi vay: Trả hàng tháng/quý theo dư nợ giảm dần

Hồ sơ vay	Giấy đề nghị vay vốn	Giấy đề nghị vay vốn	Giấy đề nghị vay vốn
	Hồ sơ pháp lý	Hồ sơ pháp lý	Hồ sơ pháp lý
	Hồ sơ chứng minh mục đích vay vốn	Hồ sơ chứng minh mục đích vay vốn	Hồ sơ chứng minh mục đích vay vốn
	Hồ sơ chứng minh thu nhập	Hồ sơ chứng minh thu nhập	Hồ sơ chứng minh thu nhập
	Hồ sơ tài sản bảo đảm	Hồ sơ tài sản bảo đảm	Hồ sơ tài sản bảo đảm

(Nguồn: Tác giả tự tổng hợp)

Qua bảng so sánh trên, ta có thể phần nào thấy được cùng một sản phẩm Vay mua nhà ở nhưng mỗi ngân hàng lại có những ưu và nhược điểm riêng.

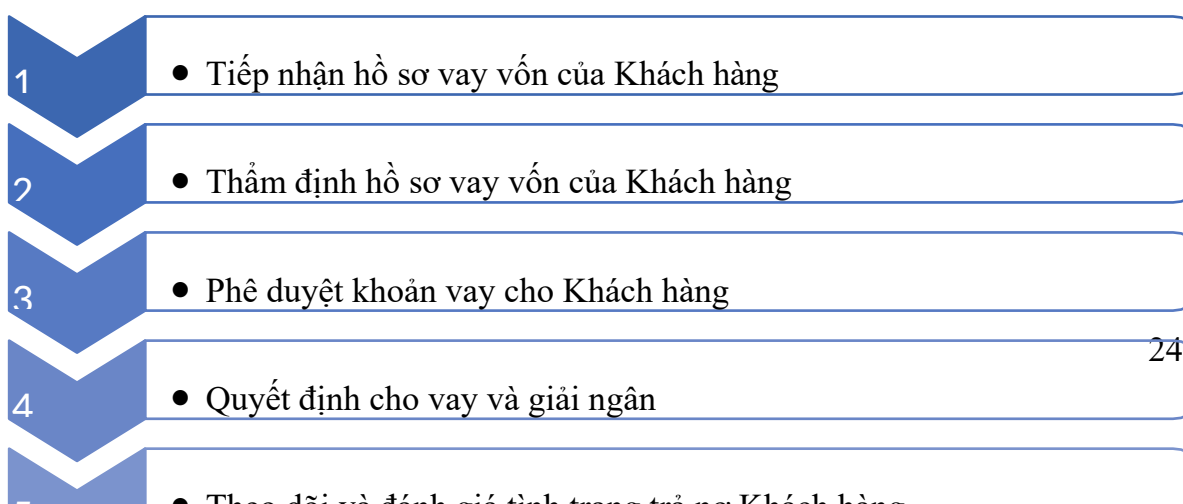
Xét về ưu điểm: Có thể nói việc MB Bank yêu cầu độ tuổi cao cũng là một thế mạnh khi mở rộng lượng khách hàng tham gia hơn. Ta thấy cả 3 Ngân hàng đều yêu cầu khách hàng phải đủ tuổi, đủ năng lực hành vi pháp lý/dân sự theo quy định pháp luật và phải có thu nhập ổn định. Tuy nhiên độ tuổi quá hạn cho vay tại MB Bank tối đa đến 70 tuổi, cao hơn so với SeABank đến 65 tuổi và thấp nhất là Vietcombank khi không quá 45 tuổi. Yêu cầu độ tuổi cao đã tạo điều kiện cho KH dễ tham gia hơn và giúp sản phẩm được đẩy mạnh. Bên cạnh đó, MB Bank có thời hạn cho vay là 20 năm, trong khi Vietcombank chỉ 15 năm. Đây cũng là một ưu thế thu hút, vì khách hàng có thể giảm được phần nào áp lực trả nợ vay khi mức thu nhập ở trung bình khá, giúp khách hàng có thêm động lực để Vay mua nhà và động lực để trả nợ. Ngoài ra, chính sách cho ân hạn gốc 12 tháng đầu của MB Bank giúp cho khách hàng được miễn trả lại nợ gốc kể từ trong thời gian ân hạn, linh hoạt hơn trong việc trả nợ hơn so với Vietcombank và SeABank. Mặt khác, yếu tố góp phần giúp MB Bank hấp dẫn đến một số phân khúc Khách hàng khi cho vay vốn 80%, nhiều hơn Vietcombank hiện tại chỉ cho vay 70% giá trị căn nhà. Bên cạnh đó, MB Bank còn có chính sách hưởng lãi suất ưu đãi trong 12 tháng đầu với lãi suất là 8%, đây cũng là mức khá hợp lý và hấp dẫn dành cho Khách hàng trên thị trường.

Xét về nhược điểm: Ngoài các điều kiện pháp lý cơ bản, Vietcombank đã ghi rõ khả năng thu nhập cụ thể là hơn 10 triệu, trong khi MB Bank chưa nêu rõ điều kiện thu nhập cụ thể hoặc ước lượng mà chỉ nói chung. Việc này khiến khách hàng chưa thể biết được rõ mình có phù hợp với điều kiện vay của ngân hàng hay không ngay từ đầu để tránh mất thời gian. Về giá trị khoản dù MB Bank cho vay mức khá hợp lý và ưu đãi dành cho Khách hàng với 80% giá trị căn nhà, tuy nhiên cũng có thể gọi là một bất lợi so với các Ngân hàng TMCP khác trên thị trường như SeABank cho vay đến 90% giá trị căn nhà. Điều này cũng tác động khá đến quyết định lựa chọn sản phẩm của Khách hàng. Tương tự, về lãi suất vay MB Bank và SeABank chỉ hưởng lãi suất là 8%, ưu đãi trong 12 tháng đầu, nhưng Vietcombank lãi suất là 7.7%, thấp hơn tương đối so với MB Bank và SeABank. Bên cạnh đó so với MB Bank thì Vietcombank còn có lãi suất ưu đãi hơn trong thời gian dài nhất từ 12-60 tháng.

Qua bảng so sánh trên ta có thể thấy, MB Bank và SeA Bank thì chú trọng đẩy mạnh các yếu tố khá thu hút với nhiều phân khúc Khách hàng như điều kiện, thời hạn, phương thức trả nợ,... Còn Vietcombank chú trọng vào lãi suất hơn những yếu tố khác trong chiến lược thu hút Khách hàng, vì thực tế Khách hàng thường quan tâm lãi suất hàng đầu và có tính cạnh tranh cao. Ta có thể thấy, việc sản phẩm cho Vay mua nhà của MB Bank cũng có những lợi thế cũng như hạn chế so với các Ngân hàng khác là các lãnh đạo cấp cao có những chiến lược mà họ cho là phù hợp với từng loại sản phẩm tùy vào chính sách và đặc điểm riêng của MB Bank đối với thị trường kinh tế nói chung hiện nay.

2.2.5. Quy trình cho vay mua nhà của KHCN tại MB Bank

Sơ đồ 2.3: Quy trình cho vay mua nhà của KHCN tại ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh



(Nguồn: Phòng quan hệ Khách hàng – Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn của Khách hàng

Trong bước này, nhân viên gặp trực tiếp trao đổi về các thông tin cơ bản của Khách hàng, bao gồm: Họ tên, số CMND, số điện thoại, địa chỉ liên lạc, nghề nghiệp, thu nhập, mục đích vay, số tiền vay, thời hạn vay,...

Nhân viên sẽ yêu cầu Khách hàng cung cấp đủ các loại giấy tờ cần thiết như giấy tờ tùy thân, giấy chứng minh thu nhập, giấy tờ liên quan đến tài liệu quyền sở hữu,...những giấy tờ khác có liên quan. Hướng dẫn, tư vấn Khách hàng lập hồ sơ vay vốn.

Trường hợp chưa đầy đủ giấy tờ hoặc điều kiện để lập hồ sơ, nhân viên cần thông báo cho Khách hàng biết và bổ sung.

Bước 2: Thẩm định hồ sơ vay vốn của Khách hàng

Về hồ sơ pháp lý: Nhân viên xác minh tính hợp lệ giấy tờ tùy thân (phải còn hiệu lực tại thời điểm lập hồ sơ). Kiểm tra năng lực hành vi dân sự nhằm đảm bảo khả năng trả nợ. Xem xét mức hoàn cảnh, mức độ uy tín, có nợ xấu các tổ chức tín dụng khác không,...

Về mục đích và phương án vay vốn: Nhân viên xác nhận mục đích vay vốn của Khách hàng phải giống như mục đích ban đầu bàn giao thông qua các hợp đồng mua bán, hóa đơn mua bán,...

Về khả năng thu nhập: Nhân viên đánh giá nguồn thu của Khách hàng thông qua hợp đồng lao động, sao kê lương, tìm hiểu xem những nguồn thu nhập khác của Khách hàng. Bên cạnh đó, cần tìm hiểu về các khoản chi phí sinh hoạt hàng tháng, các khoản dự phòng của Khách hàng. Từ đó, nhân viên có thể đưa ra kết luận Khách hàng có đủ khả năng trả nợ khoản vay không.

Về tài sản đảm bảo: Nhân viên cần thẩm định tài sản đảm bảo của Khách

hàng đúng với quy định của MB Bank và đúng theo pháp luật. Xác nhận tài sản thuộc chủ sở hữu giống trong hợp đồng và không bị tranh chấp.

Nếu thỏa hết tất cả điều kiện trên thì nhân viên sẽ trình lập hồ sơ vay lên cấp trên.

Bước 3: Phê duyệt khoản vay cho Khách hàng

Sau khi xác nhận hồ sơ đủ điều kiện, cấp trên sẽ tiến hành ký kết hợp đồng và đồng ý cho vay. Nếu không đồng ý phải nêu rõ lý do và thông báo đến Khách hàng.

Bước 4: Quyết định cho vay và giải ngân

Sau khi hồ sơ được phê duyệt thành công, nhân viên sẽ tiến hành đăng ký giao dịch đảm bảo. Tiếp theo sẽ lập chứng từ giải ngân gửi đến cho bộ phận Kế toán để tiến hành giải ngân theo hợp đồng tín dụng cho Khách hàng. Ngày giải ngân đầu tiên rất quan trọng vì căn cứ vào đó, người vay sẽ phải thanh toán cố định vào định kỳ cho ngân hàng cho khi đến hết nợ.

Bước 5: Theo dõi và đánh giá tình trạng trả nợ Khách hàng

Trong bước này, nhân viên sẽ thường xuyên theo dõi và đánh giá tình hình trả nợ Khách hàng định kỳ, thông báo cho Khách hàng khi tới tháng trả nợ tránh rủi ro xảy ra. Xem Khách hàng sử dụng vốn vay có đúng mục đích hay không. Nếu có bất kỳ vấn đề gì xảy ra, nhân viên sẽ liên hệ với Khách hàng để giải quyết và đưa ra giải pháp phù hợp để giúp Khách hàng trả nợ một cách hiệu quả. Nếu bên vay vi phạm hợp đồng tín dụng, Ngân hàng có quyền thu hồi vốn, ngừng giải ngân.

Nếu Khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ, nhân viên sẽ tư vấn và hỗ trợ Khách hàng tìm kiếm các giải pháp và chương trình hỗ trợ tài chính phù hợp nhất.

Bước 6: Quản lý và thu hồi nợ

Sau khi theo dõi và đánh giá tình trạng của Khách hàng xong thì nhân viên

tín dùng tất toán khoản vay khi Khách hàng trả hết nợ, tiến hành trao đổi với bộ phận kế toán đối chiếu, kiểm tra có chính xác chưa về số tiền trả nợ gốc, lãi, phí... để tất toán khoản vay.

Khi thời hạn của hợp đồng tín dụng vốn đã kí kết hết hiệu lực, nếu bên vay yêu cầu lập biên bản thanh lý hợp đồng thì nhân viên tín dụng tiến hành soạn thảo biên bản đưa lên trình ban quản lí để ký.

Bước 7: Lưu trữ hồ sơ

Lưu trữ toàn bộ giấy tờ liên quan đến khoản vay theo quy định của MB Bank.

=> **Nhận xét:** Quy trình cho vay mua nhà tại MB Nam Bình Chánh rất rõ ràng và được liên kết chặt chẽ. Nhằm hỗ trợ và giúp cho việc vay trở nên thuận tiện, nhanh chóng hơn. Quy trình khá hợp lý trong hoạt động cho vay nói chung tuy nhiên ta thấy việc PGD chưa có bộ phận tín dụng hỗ trợ nhằm đáp ứng kỹ hơn trong các bước cho vay. Bên cạnh đó hồ sơ vay rất cần sự chính xác, cũng đòi hỏi khách hàng cung cấp nhiều thông tin phức tạp.

2.3.Thực trạng hoạt động cho vay mua nhà dành cho KHCN tại ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh

2.3.1. Doanh số cho Vay tiêu dùng tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh

Bảng 2.3: Doanh số Vay tiêu dùng tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh giai đoạn 2021-2023

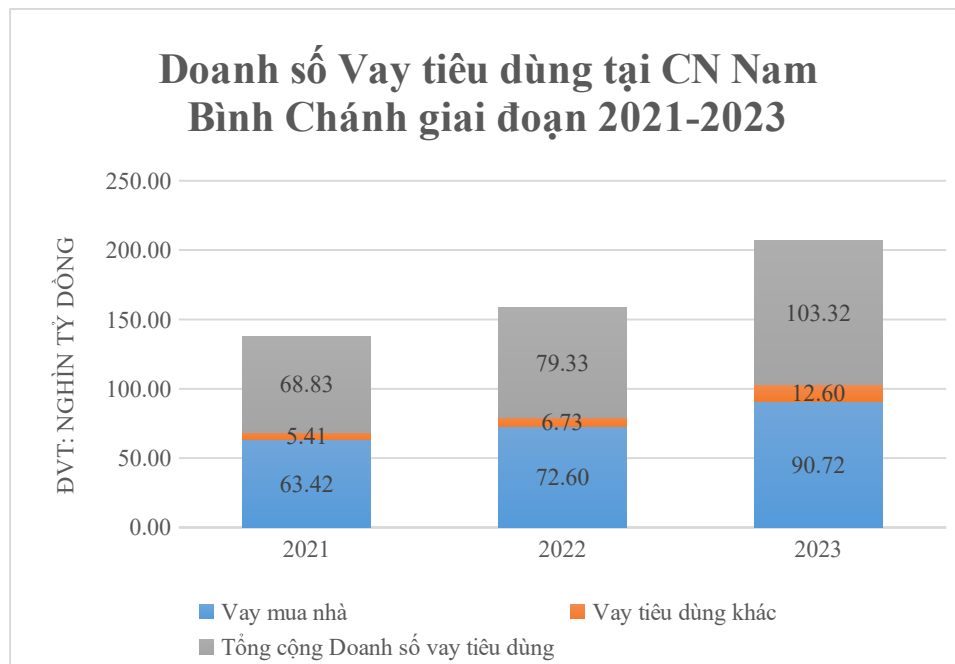
DVT: Nghìn tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021		2022		2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Vay mua nhà	63,42	92,1%	72,60	91,5%	90,72	87,8%
Vay tiêu dùng khác	5,41	7,9%	6,73	8,5%	12,60	12,2%

Tổng cộng Doanh số vay tiêu dùng	68,83	100%	79,33	100%	103,32	100%
---	-------	------	-------	------	--------	------

(Nguồn : Thông tin nội bộ Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

Tỷ trọng cho vay mua nhà chiếm đa số trong tổng doanh số cho vay tiêu dùng của chi nhánh Nam Bình Chánh, cụ thể năm 2021 vay mua nhà đạt 63,42 tỷ đồng tương ứng chiếm 92,1%, năm 2022 đạt 72,60 tỷ đồng tương ứng chiếm 91,5% và năm 2024 thì đạt 90,72 tỷ đồng tương ứng chiếm 87,7% tổng doanh số vay tiêu dùng. Vay mua nhà chiếm tỷ trọng cao hơn nổi trội so với vay tiêu dùng khác tại chi nhánh điều này có thể giải thích bởi giá trị của các khoản vay mua nhà rất lớn, nên số tiền giải ngân cho khách vay mua nhà lớn hơn hẳn so với vay tiêu dùng khác, do đó mà tổng doanh số vay mua nhà mỗi năm sẽ lớn hơn hẳn so với khoản vay tiêu dùng khác.



Biểu đồ 2.1: Doanh số Vay tiêu dùng tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh giai đoạn 2021-2023

(Nguồn : Thông tin nội bộ Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

Từ số liệu ở bảng trên ta thấy được, doanh số vay tiêu dùng của chi nhánh Nam Bình Chánh tăng trong giai đoạn 2021-2023 với mức tăng khá cao, năm 2022 tăng thêm 15,3% so với năm 2021 và năm 2023 thì tăng tới 30,2% so với năm 2022. Cho thấy khả năng tiếp cận và khai thác nhóm khách hàng vay tiêu dùng của chi nhánh trong giai đoạn vừa qua đạt hiệu quả.

Năm 2021 số tiền vay mua nhà là 63,42 nghìn tỷ đồng, tới năm 2022 tăng lên thành 72,60 nghìn tỷ đồng, tương ứng đã tăng 14,5%, và tới năm 2023 thì số tiền vay mua nhà tăng thêm tới 25,0% và đạt 90,72 nghìn tỷ đồng. Có thể thấy, khoản vay mua nhà tại chi nhánh đã tăng trưởng nhanh trong giai đoạn 2021-2023.

Khoản vay tiêu dùng khác chiếm tỷ trọng nhỏ hơn trong cơ cấu các khoản vay tiêu dùng tại chi nhánh, bởi vì giá trị của khoản vay tiêu dùng thường nhỏ hơn nhiều so với các khoản vay mua nhà. Tuy chiếm tỷ trọng nhỏ hơn, nhưng trong giai đoạn vừa qua khoản vay tiêu dùng tại chi nhánh đã tăng rất nhanh và đóng góp đáng kể vào tổng doanh số vay tiêu dùng của MB CN Nam Bình Chánh. Năm 2021 vay tiêu dùng khác là 5,41 nghìn tỷ đồng, tới năm 2022 đã đạt 6,73 nghìn tỷ đồng tức là đã tăng thêm 24,4% và đặc biệt là năm 2023 đã tăng tới 87,2% so với năm 2022 để đạt được mức vay là 12,60 nghìn tỷ đồng. Xét về tốc độ tăng trưởng, thì vay tiêu dùng có tốc độ tăng trưởng mạnh hơn nhiều so với vay mua nhà, nếu như vay mua nhà chỉ tăng trưởng đạt từ 14,5%-25,0% thì vay tiêu dùng khác đã đạt được mức tăng trưởng lên tới 87,2% vào năm 2023. Nguyên nhân của sự tăng trưởng nhanh này là khách hàng có nhu cầu vay chi tiêu cho các khoản như vay sửa chữa nhà, cho vay hỗ trợ du học, cho vay tiền mặt, cho vay thấu chi, cho vay mua xe...nhiều hơn là vay mua nhà. Hơn nữa, các nhu cầu vay tiêu dùng thường dễ phát sinh hơn, còn để vay mua nhà thì khách hàng phải có kế hoạch từ trước và có khả năng chứng minh năng lực tài chính cao hơn, nên việc ra quyết định vay mua nhà cũng được cân nhắc kỹ lưỡng hơn so với vay tiêu dùng. Vì vậy mà để khai thác tốt hơn nhu cầu vay mua nhà của khách hàng, thì chi nhánh cần có sự cải tiến trong việc tìm hiểu và khai thác nhu cầu của khách hàng, cũng như đưa ra cho họ những sản phẩm vay phù hợp với tâm lý và mong muốn của họ.

Cũng như ta đã phân tích trên, một phần do số lượng hồ sơ vay mua nhà của

MB CN Nam Bình Chánh 2023 tăng đáng kể so với năm 2021. Và mua nhà chiếm nhiều tỷ trọng hơn trong vay tiêu dùng là vì chủ yếu giá trị tiền vay của mỗi bộ hồ sơ thành công cũng rất lớn, và những khách hàng đến trong 2021-2023 đa phần là những người có thu nhập cao nên doanh số tăng mạnh mẽ, cụ thể chi tiết được thể hiện qua bảng Doanh số vay mua nhà dưới đây.

2.3.2. Doanh số cho Vay mua nhà tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh

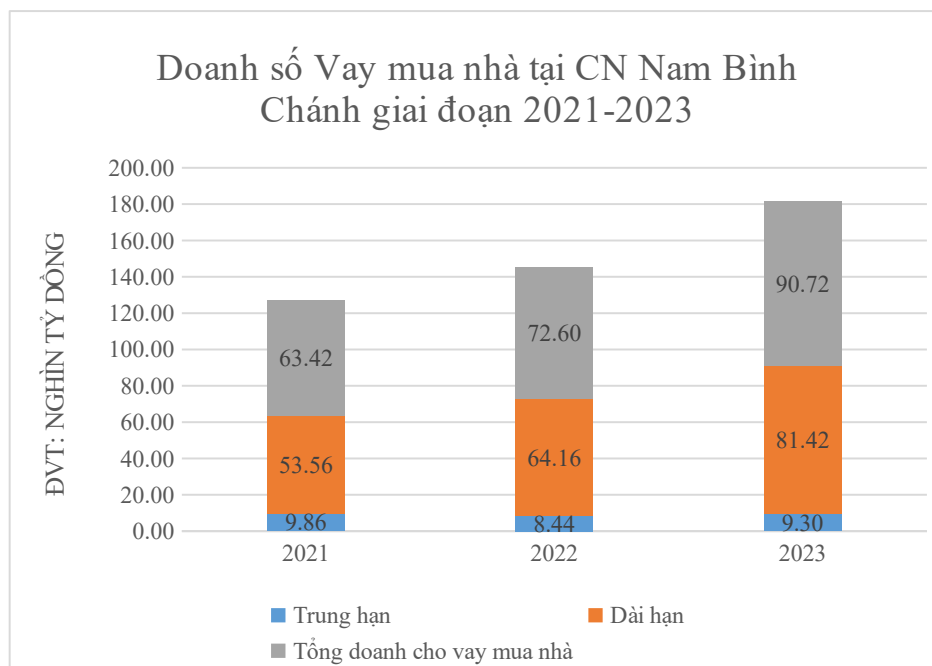
Bảng 2.4: Doanh số Vay mua nhà tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh giai đoạn 2021-2023

DVT: Nghìn tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Trung hạn	9,86	15,5%	8,44	11,6%	9,30	10,3%
Dài hạn	53,56	84,5%	64,16	88,4%	81,42	89,7%
Tổng doanh cho vay mua nhà	63,42	100%	72,60	100%	90,72	100%

(Nguồn : Thông tin nội bộ Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

Nhìn vào bảng trên ta thấy được vay dài hạn luôn chiếm tỷ trọng cao hơn so với vay trung hạn, điều này là bởi vì vay dài hạn có thời gian trả dài hơn và giúp khách hàng có nhiều thời gian để chuẩn bị về khoản tài chính cần trả lại cho các khoản vay, từ đó hạn chế các rủi ro phát sinh có thể khiến khách hàng gặp khó khăn trong việc trả nợ. Và vay dài hạn phục vụ cho nhiều mục đích lớn như mua nhà, đầu tư kinh doanh...do đó mà số tiền giải ngân của mỗi khoản vay cũng lớn hơn nhiều so với các khoản vay trung hạn. Trong cơ cấu vay mua nhà của chi nhánh Nam Bình Chánh thì vay dài hạn luôn chiếm trên 80%, cụ thể là năm 2021 chiếm 84,5%, năm 2022 thì



Biểu đồ 2.2: Doanh số Vay mua nhà tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh giai đoạn 2021-2023

(Nguồn : Thông tin nội bộ Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

Qua bảng trên, có thể thấy ở giai đoạn 2021-2023 thì doanh số vay trung hạn của MB CN Nam Bình Chánh đã giảm, cụ thể năm 2021 doanh số vay trung hạn của chi nhánh đạt 9,86 nghìn tỷ đồng, nhưng năm 2022 thì đã bị giảm 1,42 nghìn tỷ đồng xuống còn 8,44 nghìn tỷ đồng, tới năm 2023 thì doanh số trung hạn đã tăng lên lại và đạt được 9,30 nghìn tỷ đồng, tuy nhiên khi xét chung cả giai đoạn 2021-2023 thì doanh số trung hạn lúc này vẫn bị giảm. Nguyên nhân khiến cho doanh số vay trung hạn giảm đó là vì giai đoạn này nền kinh tế gặp nhiều khó khăn do dịch bệnh và suy thoái, nên khách hàng ít tự tin về dòng tài chính và khả năng trả nợ trong ngắn hạn hơn, vì khoản vay trung hạn phải trả trong 1-5 năm, nên cần khách hàng phải có nguồn lực tài chính tốt và các dòng xoay tiền hiệu quả. Do đó, giai đoạn này khách hàng không làm chủ được hoàn toàn dòng tài chính của mình, thấy có nhiều rủi ro và họ ít lựa chọn vay trung hạn hơn để tránh các rủi ro không trả được nợ đúng thời hạn.

Khác với doanh số vay trung hạn, thì ở giai đoạn 2021-2023 doanh số cho vay dài hạn lại tăng mạnh, cụ thể năm 2022 đã tăng thêm 19,8% so với năm 2021 và năm 2023 lại tăng thêm 26,9% so với năm 2022 và đã đạt được mức cho vay là 81,42 nghìn tỷ đồng. Mức tăng trưởng về doanh số vay dài hạn của CN Nam Bình Chánh rất ấn tượng, đã tăng từ 53,56 nghìn tỷ đồng vào năm 2021 lên thành 81,42 nghìn tỷ đồng vào năm 2023. Nguyên nhân vì vay dài hạn chính là lựa chọn tốt nhất cho khách hàng là người chưa có thu nhập cao nhưng vẫn có nhu cầu vay mua nhà thì vì nó sẽ giúp cho khách hàng giảm bớt áp lực trả nợ đặt biệt trong khoản phục hồi kinh tế sau thời gian dịch bệnh Covid- 19. Bởi vì khách hàng sẽ có kỳ hạn trả nợ dài hơn và có đủ thời gian để phát triển kinh tế và huy động các nguồn lực tài chính của mình, từ đó hạn chế các rủi ro có thể xảy đến do những biến động trong làm ăn, kinh doanh và cũng giúp khách hàng giảm bớt áp lực về tài chính.

Xét về tổng doanh số cho vay mua nhà thì MB CN Nam Bình Chánh đã đạt được sự tăng trưởng tốt, năm 2021 doanh số cho vay mua nhà của chi nhánh đạt 63,42 nghìn tỷ đồng, tới năm 2022 đã tăng thêm 14,5% để đạt được 72,60 nghìn tỷ đồng và năm 2023 tiếp tục tăng thêm 25,0% để đạt được mức doanh số cho vay là 90,72 nghìn tỷ đồng.

Nhìn chung, ta thấy được doanh số vay mua nhà tăng tích cực qua các năm. Trong đó vay dài hạn chiếm tỷ trọng cao hơn vay trung hạn, phù hợp với điều kiện kinh tế dành cho khách hàng có thu nhập trung bình khá. Bên cạnh đó, cho thấy được Ngân hàng cũng đang phát triển tốt trong quá trình huy động vốn đối với sản phẩm vay mua nhà tạo phòng giao dịch giai đoạn 2021-2023. Mặc dù chịu nhiều tác động của dịch Covid-19 cũng như sự khó khăn trên thị trường nhưng MB vẫn cố gắng thu hút được khách hàng khi triển khai nhiều chương trình an sinh xã hội cùng với các biện pháp tài chính khá hiệu quả như áp dụng ưu đãi lãi vay, giảm lãi và chính sách gia hạn trả nợ cho các cá nhân bị ảnh hưởng bởi dịch bệnh và suy thoái kinh tế, cho thấy sự hỗ trợ tích cực của ngân hàng đến việc phát triển và nâng cao chất lượng đời sống của người dân.

2.3.3. Doanh số thu hồi nợ Vay mua nhà tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh

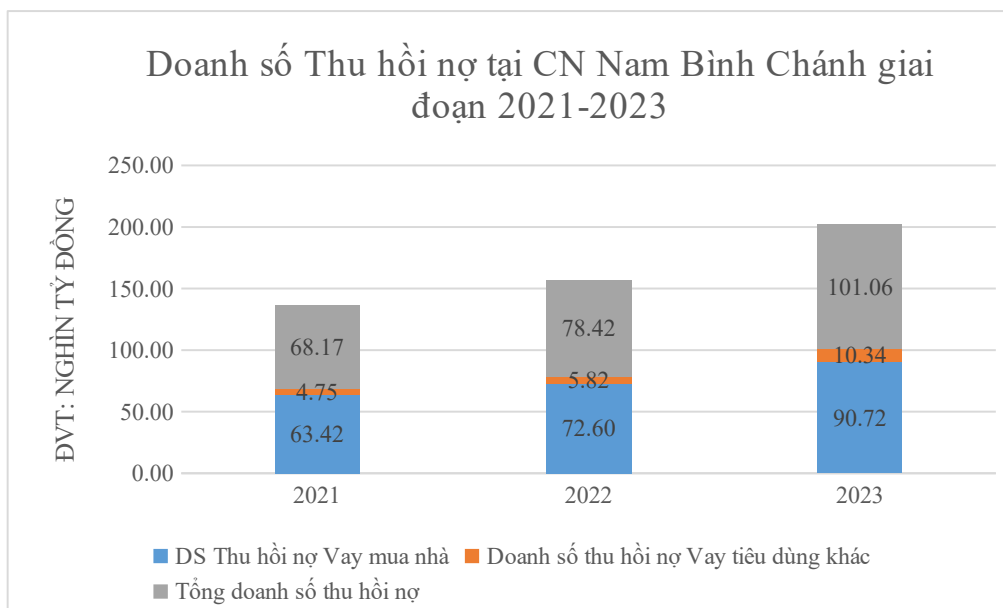
Bảng 2.5: Doanh số thu hồi nợ Vay mua nhà tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh giai đoạn 2021-2023

DVT: Nghìn tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
DS Thu hồi nợ Vay mua nhà	63,42	93,0%	72,60	92,6%	90,72	89,8%
Doanh số thu hồi nợ Vay tiêu dùng khác	4,75	7,0%	5,82	7,4%	10,34	10,2%
Tổng doanh số thu hồi nợ	68,17	100%	78,42	100%	101,06	100%

(Nguồn : Thông tin nội bộ Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

Nguồn chiếm chủ yếu là thu hồi nợ vay mua nhà, với tỷ trọng thường xuyên chiếm tới hơn 90%, còn doanh số thu hồi nợ vay tiêu dùng khác thường chỉ chiếm khoảng 10% tỷ trọng. Điều này là bởi vì các khoản nợ mua nhà có giá trị rất lớn, lớn hơn nhiều so với các khoản vay tiêu dùng như mua xe, sắm sửa đồ đạc trong nhà...nên khoản tiền cần thu hồi của khoản vay mua nhà cũng sẽ lớn hơn nhiều, và vì vậy mà luôn chiếm tỷ trọng lớn trong tổng doanh số cần thu hồi nợ của chi nhánh. Từ đó cũng thấy được sự khó khăn và phức tạp hơn của việc quản lý các khoản nợ mua nhà và chi nhánh cần đảm bảo các giải pháp để thu hồi nợ đúng hạn, tránh phát sinh các rủi ro của nợ quá hạn. Với khoản thu hồi vay mua nhà năm 2021 là 63,42 nghìn tỷ đồng chiếm 93,0%, năm 2022 là 72,60 nghìn tỷ đồng chiếm 92,6% và năm 2023 chiếm 90,72% tương ứng là 90,72 nghìn tỷ đồng.



Biểu đồ 2.3: Doanh số thu hồi nợ Vay mua nhà tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh giai đoạn 2021-2023

(Nguồn : Thông tin nội bộ Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

Doanh số thu hồi nợ của MB CN Nam Bình Chánh tăng trong giai đoạn 2021-2023, từ 68,17 nghìn tỷ đồng năm 2021 đã tăng lên thành 101,06 nghìn tỷ đồng vào năm 2023, với mức tăng trưởng lần lượt đạt 15,0% và 28,9% ở năm 2022 và năm 2023. Đây là mức tăng trưởng tốt, phản ánh hiệu quả của công tác thu hồi nợ của chi nhánh.

Doanh số thu hồi nợ vay mua nhà năm 2022 tăng 14,5% so với năm 2021 (từ 63,42 nghìn tỷ đồng tăng lên 72,60 nghìn tỷ đồng) và năm 2023 tăng 25,0% so với năm 2022 (từ 72,60 nghìn tỷ đồng lên 90,72 nghìn tỷ đồng).

Doanh số thu hồi nợ vay tiêu dùng khác cũng có sự gia tăng đáng kể ở giai đoạn này, cụ thể năm 2022 đã tăng thêm 1,07 nghìn tỷ đồng so với năm 2021, và năm 2023 thì tăng thêm 4,52 nghìn tỷ đồng so với năm 2022. Doanh số thu hồi nợ vay tiêu dùng năm 2023 tăng mạnh vì như đã phân tích ở phần trên thì ở giai đoạn này khách hàng vay tiêu dùng tại chi nhánh tăng nhiều hơn so với sự gia tăng của số khách vay mua nhà.

Tổng quan ta thấy được MB CN Nam Bình Chánh tăng tích cực qua các năm qua doanh số cho vay và doanh số thu hồi nợ vay mua nhà từ giai đoạn 2021-2023. Tuy nhiên sự tăng trưởng đến chủ yếu từ các khoản vay dài hạn hơn là vay trung hạn. Bên cạnh đó, cho thấy được Ngân hàng cũng đang phát triển tốt và mạnh mẽ đối với sản phẩm Vay mua nhà hơn các sản phẩm vay tiêu dùng khác tại CN giai đoạn 2021-2023. Những sự thay đổi này do sự thay đổi trong chiến lược kinh doanh của CN và tác động của chính sách kinh tế về tính dụng của Ngân hàng Nhà nước.

2.3.4. Tình hình dư nợ vay mua nhà tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh

Bảng 2.6: Tình hình dư nợ vay mua nhà tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh giai đoạn 2021-2023

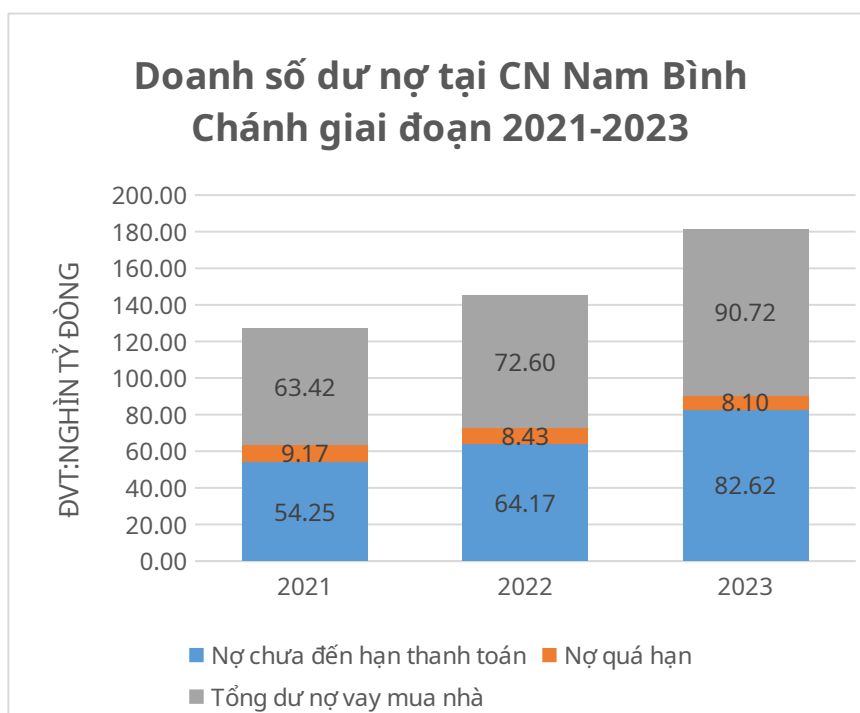
ĐVT: Nghìn tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm 2021		Năm 2022		Năm 2023	
	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng	Số tiền	Tỷ trọng
Nợ chưa đến hạn thanh toán	54,25	85,5%	64,17	88,4%	82,62	91,1%
Nợ quá hạn	9,17	14,5%	8,43	11,6%	8,10	8,9%
Tổng dư nợ vay mua nhà	63,42	100%	72,60	100%	90,72	100%

(Nguồn : Thông tin nội bộ Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

Tổng quan ta thấy, nợ đến hạn chưa đến hạn thanh toán Vay mua nhà tại Chi nhánh MB Nam Bình Chánh chiếm tỷ trọng cao hơn so với nợ quá hạn. Như vậy là các khoản nợ vẫn trong thời hạn thanh toán của chi nhánh chiếm nhiều hơn và đây cũng là những khoản nợ mà chi nhánh đang quản lý hiệu quả và cần theo sát để đảm bảo khách hàng thanh toán đúng hạn. Năm 2021 nợ chưa đến hạn thanh toán chiếm 85,5%, sang năm 2022 thì chiếm 88,4% và năm 2023 thì chiếm 91,1%. Tuy nhiên nợ quá hạn Vay mua nhà dù chiếm tỷ trọng nhỏ nhưng tỷ trọng tăng trưởng tăng cao

hơn so với hạn chưa thanh toán. Điều này cho thấy chính sách quản lý rủi ro của Ngân hàng còn hạn chế, cần phải cải thiện đáng kể trong khả năng thanh toán của khách hàng. Theo dõi và đôn đốc khách hàng trả nợ. Bên cạnh đó, cần kiểm soát tổng dư nợ và quản lý rủi ro để đảm bảo quyền lợi của khách hàng và sự ổn định hoạt động trong tương lai.



Biểu đồ 2.4: Tình hình dư nợ Vay mua nhà tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh giai đoạn 2021-2023

(Nguồn : Thông tin nội bộ Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

Về tình hình dư nợ vay mua nhà tại chi nhánh, ta thấy được nợ quá hạn vẫn khá cao, tuy nhiên đã có nhiều tín hiệu tốt khi mà số nợ quá hạn của chi nhánh đã giảm trong giai đoạn 2021-2023. Với năm 2022 giảm được 8,1% nợ quá hạn so với năm 2021 và năm 2023 giảm 3,9% nợ quá hạn so với năm 2022. Điều này cho thấy MB CN Nam Bình Chánh đang có những giải pháp nhằm quản lý nợ quá hạn hiệu quả hơn và đây là điều rất đáng ghi nhận.

Khoản nợ chưa đến hạn thanh toán của MB CN Nam Bình Chánh có sự gia

tăng trong giai đoạn này, với năm 2022 tăng thêm 9,92 nghìn tỷ đồng, tương ứng tăng 18,3% so với năm 2021 và năm 2023 thì tăng 18,45 nghìn tỷ đồng, tương đương với tăng 28,8% so với năm 2022. Như vậy khoản nợ chưa đến hạn thanh toán của chi nhánh rất lớn và cần chi nhánh phải có các phương pháp quản lý hiệu quả để khách hàng thanh toán các khoản nợ này đúng hạn, hạn chế việc nợ quá hạn, nợ xấu và ảnh hưởng đến kết quả kinh doanh của cả ngân hàng.

2.3.5. Nhóm nợ xấu vay mua nhà tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh

Bảng 2.7: Nhóm nợ xấu vay mua nhà tại MB Chi nhánh Nam Bình Chánh giai đoạn 2021 -2023

ĐVT: Nghìn tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			Chênh lệch			
	2021	2022	2023	2021-2022		2022-2023	
				Số tiền	Tỷ trọng (%)	Số tiền	Tỷ trọng (%)
Nợ xấu	0,32	0,51	0,78	0,19	59,4%	0,27	52,9%
Dư nợ Vay mua nhà	63,42	72,60	90,72	9,18	14,5%	18,12	25,0%
Nợ xấu/Dư nợ Vay mua nhà (%)	0,50%	0,70%	0,86%	0,002	39,2%	0,002	22,4%

(Nguồn : Thông tin nội bộ Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh)

Từ bảng trên thấy được, tình hình nợ xấu của chi nhánh tuy đã được quản lý khá chặt chẽ, nhưng ở giai đoạn 2021-2023 vẫn có sự tăng trưởng mạnh của nhóm nợ xấu, với mức tăng lên tới hơn 50% mỗi năm, cụ thể là năm 2022 tăng thêm 59,4% nợ xấu so với năm 2021 và năm 2023 thì tiếp tục tăng 52,9% nợ xấu so với năm 2022. Điều này đặt ra thách thức cho việc quản lý chặt chẽ hơn các khoản nợ, thẩm định kỹ càng các hồ sơ vay vốn và có phương án theo sát các hồ sơ gần đến hạn thanh toán của chi nhánh, để giảm tỷ lệ nợ xấu xuống. Từ đó tăng hiệu quả kinh

doanh và tăng uy tín cho ngân hàng.

2.4.Nhận xét về hoạt động cho vay mua nhà dành cho Khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quân Đội – MB Nam Bình Chánh

2.4.1. Ưu điểm

Trong giai đoạn 2021-2023, hoạt động Vay mua nhà của Ngân hàng TMCP Quân Đội – CN Bình Chánh – PGD Nam Bình Chánh đã đạt được nhiều ưu điểm như sau:

Về cơ cấu tổ chức: Ta thấy cơ cấu tổ chức của PGD liên kết chặt chẽ, chức năng nhiệm vụ của từng nhân sự cũng rõ ràng và thuận tiện cho việc tham gia vào các hoạt động vay. Từ đó dẫn đến sự uy tín cho ngân hàng cũng như sự tin tưởng của khách hàng. Đồng thời, cơ cấu tổ chức của MB CN Nam Bình Chánh có sự sắp xếp rất hợp lý giúp cho quy trình làm việc của chi nhánh diễn ra nhanh chóng và có sự phối hợp thuận lợi giữa các phòng ban, giúp cho các khách hàng đều được phục vụ nhanh chóng và tận tình, từ đó tạo nên sự cạnh tranh cho ngân hàng MB trong thị trường vô cùng cạnh tranh của ngành ngân hàng hiện nay.

Về cung cấp sản phẩm và dịch vụ linh hoạt: Ngân hàng MB đã có những sự nghiên cứu và phân tích thị trường, phân tích nhu cầu thực tế của khách hàng để từ đó đưa ra các sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu của khách hàng mục tiêu, đặc biệt là sau biến động của nền kinh tế những năm đại dịch Covid 19 và suy thoái kinh tế. Ngân hàng đã phát triển sản phẩm Vay mua nhà phù hợp với thị trường kinh tế với các chính sách và mức lãi suất, thời hạn khác nhau để đáp ứng nhu cầu của khách hàng, tăng khả năng cạnh tranh trên thị trường. Đồng thời cũng giúp khách hàng giảm tải áp lực về thời hạn trả nợ và có thêm nhiều lựa chọn linh hoạt về các khoản vay mua nhà phù hợp với khả năng tài chính và tình hình đầu tư kinh doanh của bản thân. Từ đó cho khách hàng thấy được ngân hàng MB luôn thấu hiểu họ và đồng hành với họ trong mọi giai đoạn đầu tư và phát triển của cuộc sống.

Về quy trình cho vay mua nhà: Quy trình cho vay mua nhà hết sức chặt chẽ, rõ ràng, dễ hiểu khiến quá trình cho vay trở nên thuận tiện và nhanh chóng hơn.

Đảm bảo tính an toàn và giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn sản phẩm của Ngân hàng. Khi khách hàng tiếp cận với các gói vay mua nhà của ngân hàng MB thì đều được nhân viên tư vấn của chi nhánh hướng dẫn nhiệt tình và đưa ra các gói vay phù hợp với nhu cầu của khách hàng, giúp đỡ khách hàng xuyên suốt quá trình tìm hiểu và đưa ra quyết định. Quy trình tư vấn cũng bám sát với mong muốn của khách hàng về các đặc điểm của khoản vay như điều kiện vay vốn, lãi suất, thời hạn trả nợ để giúp khách hàng lựa chọn được sản phẩm vay mua nhà tối ưu nhất với đặc điểm của mình.

Về điều kiện thời hạn vay: Bên cạnh các điều kiện khách hàng đối với sản phẩm vay mua nhà cũng khá thuận tiện đối với tệp khách hàng có thu nhập không quá cao khi thời hạn cho vay lên đến 20 năm và phương án trả nợ vay cũng đa dạng và được ân hạn gốc đến 12 tháng. Điều này giúp khách hàng giảm bớt áp lực và thoải mái hơn trong việc trả nợ vay.

Về số lượng hồ sơ vay thành công: Số lượng hồ sơ vay mua nhà tăng liên tục trong giai đoạn vừa qua, cho thấy khả năng tiếp cận khách hàng và tư vấn cho khách hàng đạt hiệu quả, đặc biệt là các quy trình về thẩm định hồ sơ và tiến hành lên hồ sơ vay cho khách hàng cũng được thực hiện tốt. Nhờ vậy đã giúp cho số lượng hồ sơ vay mua nhà tại chi nhánh tăng nhanh và cũng đáp ứng tốt nhu cầu vay mua nhà đang tăng lên của khách hàng, giúp ngân hàng MB thêm định vị ở thị trường cho vay mua nhà.

Về doanh số vay mua nhà: Số lượng hồ sơ vay thành công đã giúp cho doanh số cho vay mua nhà và thu nhập cũng tăng lên một cách tích cực trong giai đoạn 2021-2023 vừa qua. Điều này cũng giúp chi nhánh đóng góp tích cực vào sự phát triển chung của toàn ngân hàng MB.

2.4.2. Nhược điểm

Bên cạnh những ưu điểm trong hoạt động Vay mua nhà mà MB Nam Bình Chánh đạt được trong giai đoạn 2021-2023, Ngân hàng cũng có một số nhược điểm như sau:

Về lãi suất vay: Tuy lãi suất ở mức ổn định so với thị trường là 8% nhưng vẫn còn ở mức khá cao so với ngân hàng khác. Ví dụ ta thấy lãi suất Ngân hàng Vietcombank là 7.7%, thấp hơn so với MB Bank. Từ đó dẫn đến mất sự thu hút đối với các sản phẩm vay tiêu dùng nói chung và vay mua nhà nói riêng. Ta thấy MB bank đẩy mạnh các điều kiện khách hàng khác trong việc thu hút sản phẩm như thời hạn vay hay phương án trả nợ, nhưng trong thực tế thì khách hàng quan tâm đến lãi suất hàng đầu. Do đó, ngân hàng MB Bank nên có những giải pháp mới về lãi suất hay các giá trị tăng thêm cho khách hàng khi vay vốn để nâng cao khả năng cạnh tranh so với các ngân hàng khác.

Về tỷ trọng của sản phẩm vay tiêu dùng khác: Ta thấy đối với sản phẩm Vay mua nhà chiếm tỷ trọng cao, tuy nhiên một phần là do số lượng hồ sơ vay tăng và giá trị hồ sơ vay lớn. Mặt khác các khoản vay tiêu dùng khác lại chiếm tỷ trọng thấp hơn. Cho thấy ngân hàng chưa đẩy mạnh thành công các sản phẩm khác đến khách hàng và vẫn bỏ sót nhiều tiềm năng khai thác được từ các khách hàng này. Đây là sự lãng phí tương đối lớn mà chi nhánh cần khắc phục ở giai đoạn tới.

Về doanh trung, dài hạn của vay mua nhà: việc số lượng hồ sơ vay tăng nhanh nhưng khoản doanh thu vay mua nhà chủ yếu đến từ nguồn thu dài hạn, trong khi trung hạn khá ít và chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong cho vay mua nhà. Từ đó cho ta thấy nguồn thu nhập của khách hàng ở mức trung bình khá nhiều hơn là mức thu nhập cao. Khách hàng chủ yếu trả nợ vay lâu dài hơn là trả liền trong thời gian ngắn. Từ đó ta thấy khả năng rủi ro thu hồi nợ của Ngân hàng cũng sẽ nhiều hơn, dẫn đến áp lực theo dõi và đôn đốc khách hàng trả nợ thường xuyên.

Về nợ quá hạn: Tuy doanh số cho vay tăng đều qua các năm nhưng nợ quá hạn vẫn cũng tồn tại và tăng qua các năm, cho thấy việc quản lý và thu hồi nợ khách hàng chưa chặt chẽ. Và từ đó đặt ra yêu cầu cho chi nhánh cần kiểm soát tốt hơn từ khâu thẩm định hồ sơ vay của khách hàng để hạn chế rủi ro và có sự theo sát khách hàng trong quá trình vay vốn, cũng như thúc khách hàng khi hồ sơ vay gần đến hạn thanh toán để hạn chế tình trạng nợ quá hạn, gây ảnh hưởng tới hiệu quả kinh doanh và uy tín của ngân hàng MB.

CHƯƠNG 3 GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY MUA NHÀ Ở TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN QUÂN ĐỘI – MBBANK NAM BÌNH CHÁNH

3.1. Kiểm soát chặt chẽ khâu thẩm định hồ sơ vay

Để giải quyết vấn đề nợ quá hạn và thu hồi nợ cho Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB) – Chi nhánh Nam Bình Chánh, có thể cân nhắc ứng dụng các giải pháp sau:

Ứng dụng Công nghệ và Hệ thống Phân tích Rủi ro: Chi nhánh nên áp dụng các công nghệ hiện đại và hệ thống phân tích dữ liệu tiên tiến để đánh giá và dự báo rủi ro tín dụng. Việc sử dụng AI và machine learning có thể giúp nhận diện các yếu tố rủi ro trong hồ sơ vay từ rất sớm, cho phép đưa ra quyết định chính xác hơn và giảm thiểu khả năng sai lệch do chủ quan. Hệ thống này có thể tự động cảnh báo các hồ sơ có mức rủi ro cao dựa trên các tiêu chí đã được lập trình sẵn, từ đó các cán bộ thẩm định có thể tập trung nguồn lực vào những hồ sơ này để kiểm tra kỹ lưỡng hơn. Ngân hàng có thể tham khảo tính năng và báo giá của Contract Intelligence để tiết kiệm được chi phí vận hành và giảm thiểu rủi ro tín dụng thông qua khả năng tự động phát hiện các bất thường hoặc các điều khoản có thể gây rủi ro trong hợp đồng vay. Việc ứng dụng công nghệ không chỉ giúp tăng cường độ chính xác trong việc thẩm định hồ sơ vay mà còn giúp chi nhánh MB Nam Bình Chánh phân loại khách hàng theo các mức độ rủi ro khác nhau, từ đó đưa ra các chính sách vay phù hợp hơn, giúp giảm thiểu nguy cơ nợ xấu.

Xây dựng Quy trình Kiểm soát Đa Tầng: Để tăng cường kiểm soát quy trình thẩm định, chi nhánh nên áp dụng quy trình kiểm soát đa tầng, bao gồm các bước kiểm tra chéo giữa các bộ phận. Ví dụ, hồ sơ vay có thể được thẩm định bởi một bộ phận và sau đó được kiểm tra lại bởi một nhóm độc lập trước khi phê duyệt cuối cùng. Điều này giúp giảm thiểu rủi ro do sai sót cá nhân và đảm bảo tính minh bạch trong quy trình thẩm định.

Đào tạo và Cập nhật Kiến thức Thường xuyên: Ngoài việc trau dồi đạo đức nghề nghiệp, chi nhánh nên tổ chức các buổi đào tạo thường xuyên về kỹ năng thẩm định hồ sơ, cập nhật các kiến thức mới về pháp luật, thị trường tài chính, và các dấu hiệu nhận biết rủi ro. Các buổi đào tạo này không chỉ giúp nâng cao năng lực chuyên môn mà còn củng cố tinh thần trách nhiệm của nhân viên, từ đó giảm thiểu rủi ro từ các quyết định thiếu chính xác.

Chính sách Khuyến khích và Khen thưởng: Chi nhánh nên áp dụng các chính sách khen thưởng cho những cán bộ có thành tích tốt trong việc thẩm định hồ sơ chính xác và hiệu quả, đồng thời có biện pháp xử lý nghiêm minh với những trường hợp cố tình vi phạm quy trình thẩm định hoặc có tư lợi cá nhân. Điều này không chỉ khuyến khích các nhân viên làm việc cẩn trọng mà còn tạo động lực cho họ nâng cao chất lượng công việc.

Tăng cường Giám sát Sau Vay: Sau khi hồ sơ vay được phê duyệt, chi nhánh cần tăng cường giám sát tình hình sử dụng vốn của khách hàng để đảm bảo rằng họ sử dụng vốn đúng mục đích và có khả năng trả nợ. Điều này bao gồm việc kiểm tra định kỳ các báo cáo tài chính, dòng tiền của khách hàng, và thực hiện các biện pháp can thiệp kịp thời nếu phát hiện bất kỳ dấu hiệu rủi ro nào.

Bằng cách áp dụng các giải pháp này, Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh có thể giảm thiểu rủi ro tín dụng, đảm bảo quá trình thẩm định và thu hồi nợ diễn ra hiệu quả, đồng thời duy trì uy tín và sự phát triển bền vững trong thời gian tới.

3.2.Nâng cao nghiệp vụ của nhân viên tư vấn

Phát triển Đội ngũ Tư vấn Chuyên biệt: Chi nhánh nên xây dựng một đội ngũ tư vấn chuyên biệt, được đào tạo kỹ lưỡng về kỹ năng giao tiếp với đối tượng khách hàng lớn tuổi, nông dân, và những người có trình độ hiểu biết về tài chính hạn chế. Những tư vấn viên này cần hiểu rõ tâm lý của khách hàng và có khả năng giải thích các điều khoản hợp đồng một cách đơn giản, dễ hiểu, đồng thời phải kiên nhẫn và chu đáo trong việc giải đáp các thắc mắc. Ngoài ra, chi nhánh có thể tổ chức các buổi huấn luyện định kỳ cho đội ngũ tư vấn để họ luôn cập nhật những kiến thức

mới nhất về sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng, cũng như các kỹ năng mềm cần thiết trong quá trình tư vấn.

Đa dạng hóa Phương thức Tư vấn: Bên cạnh việc tư vấn trực tiếp tại chi nhánh, ngân hàng có thể triển khai các hình thức tư vấn khác như tư vấn qua điện thoại, qua video call, hoặc qua các nền tảng trực tuyến. Điều này giúp khách hàng tiếp cận được với dịch vụ tư vấn ở bất kỳ đâu, vào bất kỳ thời điểm nào, đồng thời tạo sự thuận tiện cho những khách hàng lớn tuổi hoặc ở xa. Trong các buổi tư vấn trực tuyến, ngân hàng có thể sử dụng các công cụ hỗ trợ như chia sẻ màn hình để trực quan hóa các điều khoản hợp đồng, giúp khách hàng dễ dàng theo dõi và hiểu rõ hơn.

Phát triển và Tối ưu Hóa Các Công Cụ Hỗ trợ Tư vấn: Ngoài việc in sổ tay nhỏ và quà tặng có giải thích các điều khoản vay, chi nhánh có thể phát triển các công cụ hỗ trợ kỹ thuật số như ứng dụng di động hoặc website với giao diện thân thiện, dễ sử dụng, giúp khách hàng tra cứu thông tin và hiểu rõ các điều khoản vay. Ví dụ, một ứng dụng trên điện thoại có thể cho phép khách hàng nhập các thông tin cá nhân cơ bản và sau đó tự động cung cấp một bản tóm tắt các điều khoản vay phù hợp với họ, đi kèm với các ví dụ minh họa cụ thể.

Thúc đẩy Chiến lược Marketing Tập trung: Chi nhánh nên thực hiện các chiến lược marketing tập trung để giới thiệu và thúc đẩy các gói sản phẩm cho vay mua nhà phù hợp với các đối tượng khách hàng tiềm năng, như cho đôi vợ chồng trẻ, cho các hộ gia đình... Các chiến lược này có thể bao gồm quảng cáo tại các địa điểm công cộng, trên các kênh truyền thông địa phương, hoặc thông qua các chương trình khuyến mãi, nhằm thu hút sự quan tâm của khách hàng và tăng cường nhận thức về sự đa dạng của các sản phẩm vay mua nhà.

Cải thiện Quy trình Phê duyệt và Hỗ trợ Khách hàng: Một quy trình phê duyệt nhanh chóng, minh bạch và không quá phức tạp cũng sẽ giúp tăng tỷ trọng các sản phẩm vay tiêu dùng khác. Chi nhánh có thể triển khai các giải pháp công nghệ để tự động hóa một số bước trong quy trình này, giảm thiểu thời gian chờ đợi của khách hàng. Đồng thời, việc cung cấp hỗ trợ khách hàng sau vay, chẳng hạn

như hướng dẫn cách quản lý tài chính cá nhân hoặc tổ chức các buổi hội thảo về quản lý tài chính, cũng giúp nâng cao trải nghiệm khách hàng và khuyến khích họ quay lại với các sản phẩm khác của ngân hàng.

Bằng cách áp dụng các giải pháp này, Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh không chỉ có thể nâng cao hiệu quả tư vấn mà còn mở rộng thị phần cho các sản phẩm vay tiêu dùng khác, đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng và tạo điều kiện cho sự phát triển bền vững của chi nhánh.

3.3. Về lãi suất

Hiện tại Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB) – Chi nhánh Nam Bình Chánh có mức lãi suất kém hấp dẫn đối với các khách hàng do đó cần có những điều chỉnh để có thể tăng sức hấp dẫn trong mắt khách hàng. Chi nhánh có thể áp dụng các giải pháp sau:

Tùy biến Các Gói Lãi Suất Linh Hoạt: Tùy biến lãi suất theo nhu cầu và khả năng tài chính của từng nhóm khách hàng có thể giúp chi nhánh cân bằng giữa lợi nhuận và sự hấp dẫn của lãi suất. Ví dụ, chi nhánh có thể áp dụng mức lãi suất ưu đãi đặc biệt cho khách hàng vay mua nhà lần đầu, hoặc những khách hàng có lịch sử tín dụng tốt và có giao dịch lâu dài với ngân hàng. Đồng thời, việc cung cấp các gói lãi suất cố định trong thời gian ngắn hạn kết hợp với lãi suất thả nổi trong dài hạn cũng có thể là một cách tiếp cận hợp lý, giúp khách hàng an tâm hơn trong việc quản lý tài chính.

Kết Hợp Lãi Suất Ưu Đãi với Dịch Vụ Gia Tăng Giá Trị: Ngoài việc giảm lãi suất, chi nhánh có thể cung cấp các dịch vụ gia tăng giá trị kèm theo như tư vấn quản lý tài chính miễn phí, bảo hiểm khoản vay với mức phí thấp hơn, hoặc các dịch vụ hỗ trợ tài chính cá nhân khác. Những dịch vụ này không chỉ giúp cải thiện trải nghiệm khách hàng mà còn giúp tạo sự khác biệt so với các đối thủ cạnh tranh. Các chương trình tích điểm khách hàng thân thiết có thể được triển khai, nơi mà khách hàng có thể tích lũy điểm qua các giao dịch với ngân hàng để đổi lấy các phần quà hoặc ưu đãi về lãi suất trong tương lai.

Đẩy Mạnh Chiến Lược Quảng Bá và Truyền Thông: Một chiến lược truyền thông mạnh mẽ sẽ giúp chi nhánh quảng bá các gói lãi suất ưu đãi và quà tặng đặc trưng. Chi nhánh có thể tận dụng các kênh truyền thông số, mạng xã hội, và email marketing để tiếp cận đến khách hàng tiềm năng. Đồng thời, các chiến dịch quảng cáo ngoài trời hoặc tại các sự kiện cộng đồng cũng giúp tăng cường nhận diện thương hiệu MB. Tạo ra các câu chuyện thương hiệu, nhấn mạnh sự cam kết của MB trong việc hỗ trợ tài chính cho cộng đồng, đặc biệt là các khách hàng cá nhân, sẽ giúp gắn kết cảm xúc và lòng trung thành của khách hàng đối với ngân hàng.

Nghiên Cứu và Phát Triển Các Gói Ưu Đãi Đặc Trưng: Chi nhánh cần đầu tư nghiên cứu để phát triển các gói quà tặng và ưu đãi có tính đặc trưng của MB, chẳng hạn như các sản phẩm liên quan đến sức khỏe, giáo dục, hoặc những sản phẩm gắn liền với thương hiệu MB. Ví dụ, có thể triển khai các chương trình ưu đãi liên kết với các đối tác bán lẻ, trường học, bệnh viện, nhằm cung cấp những lợi ích thiết thực cho khách hàng. Các gói ưu đãi này nên được thiết kế để không chỉ thu hút mà còn giữ chân khách hàng, với những đặc quyền chỉ dành cho khách hàng trung thành, giúp củng cố mối quan hệ dài hạn giữa khách hàng và ngân hàng.

Đo lường và Điều chỉnh Chính sách Liên Tục: Để đảm bảo hiệu quả của chính sách giảm lãi suất và các chương trình ưu đãi, chi nhánh cần thường xuyên đo lường kết quả thông qua các chỉ số như tỷ lệ tăng trưởng tín dụng, mức độ hài lòng của khách hàng, và tỷ lệ giữ chân khách hàng. Dựa trên kết quả đo lường, chi nhánh có thể điều chỉnh chiến lược kịp thời, ví dụ như thay đổi mức lãi suất, bổ sung các chương trình ưu đãi mới, hoặc cải tiến các gói dịch vụ để đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

Bằng cách kết hợp các giải pháp trên, Ngân hàng TMCP Quân Đội – Chi nhánh Nam Bình Chánh không chỉ có thể tạo ra sự hấp dẫn về lãi suất mà còn gia tăng giá trị cho khách hàng, từ đó cải thiện khả năng cạnh tranh và xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng.

3.4.Về nợ quá hạn

Phòng tránh rủi ro khi quyết định cho vay: Một trong những rủi ro mà khách hàng hay gặp khi chưa tìm kỹ về chính sách vay của ngân hàng. Hầu hết khách hàng chỉ quan tâm đến lãi suất lúc đầu mà không quan tâm đến lãi suất thả nổi. Ngân hàng cần cung cấp đầy đủ, rõ ràng thông tin về chính sách vay như: lãi suất, giá trị khoản vay, thời hạn trả nợ... Bên cạnh đó cần thẩm định kỹ khách hàng về các điều kiện pháp lý và tài sản đảm bảo,... nhằm chắc chắn quá trình cho vay luôn diễn ra thuận tiện và không có tranh chấp dẫn đến ngân hàng không có khả năng thu hồi nợ vay và xuất hiện nợ xấu.

KẾT LUẬN

Vay mua nhà đang là nhu cầu vay cấp thiết của rất nhiều khách hàng và đây cũng là nhóm sản phẩm mang lại doanh thu lớn cho các ngân hàng. Chính vì vậy mà đề tài đã tiến hành nghiên cứu về “Giải pháp nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà ở tại Ngân hàng thương mại cổ phần Quân Đội – chi nhánh Nam Bình Chánh”. Chương 1 của đề tài đã hệ thống những lý luận cơ bản về hoạt động cho vay mua nhà của ngân hàng thương mại, với các khái niệm về tín dụng ngân hàng, chức năng và vai trò của tín dụng ngân hàng và đi sâu vào lý thuyết về hoạt động cho vay mua nhà ở, từ đó làm cơ sở cho việc phân tích thực trạng ở phần sau. Chương 2 đã tiến hành giới thiệu chung về ngân hàng TMCP Quân Đội và về chi nhánh MB Nam Bình Chánh, với các thông tin về cơ cấu tổ chức, chức năng nhiệm vụ và quá trình phát triển của chi nhánh. Sau đó, tiến hành giới thiệu về các sản phẩm cho vay mua nhà đang được triển khai tại chi nhánh. Và đi sâu vào phân tích thực trạng hoạt động cho vay mua nhà tại chi nhánh, về doanh số cho vay mua nhà, doanh số thu hồi nợ và tình hình dư nợ cho vay mua nhà tại chi nhánh. Xuất phát từ những thực trạng thực tế của chi nhánh, mà đề tài đưa ra các giải pháp nhằm nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay mua nhà tại chi nhánh MB Nam Bình Chánh.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

- [1] Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB), “Báo cáo thường niên năm 2023”
- [2] Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng Thương mại (PGS.TS Trần Thị Xuân Hương – ThS. Hoàng Thị Minh Ngọc)
- [3] Ngân hàng TMCP Quân Đội (MB), trang web chính của ngân hàng
- [4] Nguyễn Thị Anh Thi, “Nâng cao hiệu quả cho vay mua nhà tại ngân hàng thương mại cổ phần đầu tư và phát triển Việt Nam”, khóa luận tốt nghiệp, trường đại học Công Nghệ
- [5] Bùi Tiên Hùng, “Phát triển hoạt động vay mua nhà đất tại ngân hàng TMCP Quốc Tế Việt Nam”, luận văn thạc sĩ tài chính ngân hàng.