

# **CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI**

## **1.1. Cơ sở lý luận về cho vay tại NHTM**

### **1.1.1. Khái niệm về cho vay tại NHTM**

Theo giáo trình Ngân hàng thương mại, tác giả Trâm Thị Xuân Hương, năm 2018. Cho vay là một hình thức cấp tín dụng, theo đó ngân hàng chuyển giao cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng cho mục đích và thời gian nhất định theo thỏa thuận với nguyên tắc có hoàn trả cả nợ gốc và lãi.

### **1.1.2. Điều kiện về cho vay tại NHTM**

Khách hàng vay phải có năng lực pháp luật dân sự, năng lực hành vi dân sự và chịu trách nhiệm dân sự theo quy định của pháp luật.

Mục đích sử dụng vốn vay hợp pháp với quy định của pháp luật.

Có năng lực tài chính đảm bảo khả năng trả nợ trong thời hạn cam kết.

Có dự án đầu tư, phương án sản xuất kinh doanh, dịch vụ khả thi.

### **1.1.3. Vai trò về cho vay tại NHTM**

#### **❖ Đối với nền kinh tế**

Hoạt động cho vay đóng vai trò quan trọng trong nền kinh tế góp phần thúc đẩy tăng trưởng kinh tế. Việc cho vay góp phần thúc đẩy hoạt động kinh tế bằng cách tạo điều kiện cho sự phát triển của các doanh nghiệp và cải thiện mức sống của người dân. Khi doanh nghiệp phát triển, không chỉ tăng cường sản xuất kinh doanh mà còn tạo ra việc làm giảm tỉ lệ thất nghiệp, qua đó góp phần vào tăng trưởng kinh tế bền vững. Đối với cá nhân, khả năng tiếp cận vay vốn giúp họ thực hiện các kế hoạch tài chính cá nhân, từ đó làm tăng tổng cầu trong nền kinh tế. Hơn nữa, việc cho vay cũng đóng vai trò trong việc phân bổ nguồn lực tài chính hiệu quả hơn và hỗ trợ sự ổn định của nền kinh tế, thông qua việc đáp ứng nhu cầu tài chính trong các thời kỳ khác nhau. Nhờ vậy, NHTM không chỉ là cầu nối giữa người gửi tiền và người vay mà còn

là động lực chính trong sự phát triển và ổn định của nền kinh tế. Cho vay còn giúp kiềm chế lạm phát bằng việc điều chỉnh lãi suất.

#### ❖ **Đối với NHTM**

Cho vay là hoạt động đem lại lợi nhuận chính cho NHTM. Nhờ vào các khoản vay, NHTM có thể thu lợi nhuận từ lãi suất và phí dịch vụ. Khi hoạt động cho vay phát triển NHTM thường tăng lãi suất huy động vốn để thu hút khách hàng gửi tiền vào, các sản phẩm huy động vốn ngày càng linh hoạt về kỳ hạn, hình thức, giúp khách hàng dễ dàng lựa chọn và quản lý tài chính. Từ đó cũng tạo thuận lợi cho việc huy động vốn của NHTM, tạo điều kiện thuận lợi cho việc phát triển quy mô cũng như hiệu quả hoạt động của NHTM. Việc đa dạng hoá các sản phẩm cho vay, chú trọng nâng cao chất lượng dịch vụ đi kèm rất quan trọng, đóng góp tích cực vào sự phát triển bền vững trong thời gian dài.

#### ❖ **Đối với khách hàng**

Trong nền kinh tế thị trường mở hiện nay, khách hàng có nhiều lựa chọn để vay. Vì thế, ngân hàng nào có chất lượng và lãi suất cho vay ưu đãi sẽ thu hút được nhiều khách hàng đến vay. Với vai trò chủ đạo cung ứng nguồn vốn cho nền kinh tế. Các NHTM đã tạo thuận lợi cho các cá nhân và doanh nghiệp dễ dàng tiếp cận nguồn vốn để đầu tư vào các mục đích hợp lý và hợp pháp trong phục vụ đời sống và đầu tư vào sản xuất kinh doanh. Giúp các cá nhân, doanh nghiệp có thể thực hiện các kế hoạch phát triển mà không phải chịu gánh nặng tài chính. Nhờ có nguồn vốn được đáp ứng kịp thời ấy, khách hàng có thể chủ động hơn trong những dự định, kế hoạch của mình, qua đó đem lại lợi nhuận cho khách hàng lẫn NHTM.

#### **1.1.4. Phân loại cho vay tại NHTM**

##### ❖ **Theo đối tượng khách hàng**

**Cho vay KHCN** gồm các cá nhân, hộ gia đình áp dụng theo quy trình cho vay KHCN, khoản vay nhỏ lẻ nhưng số lượng rất đông đảo phải biết khai thác rộng.

**Cho vay KHDN** gồm các doanh nghiệp, tổ chức kinh tế số lượng ít hơn KHCN nhưng khoản vay rất lớn cần có chuyên môn cao đọc báo cáo tài chính để đánh giá và phân tích và đưa ra quyết định cho vay.

### ❖ Theo thời hạn vay

**Vay ngắn hạn** gồm các khoản vay có thời hạn dưới 1 năm, phục vụ cho nhu cầu sử dụng vốn ngắn hạn của các nhân, hộ kinh doanh, doanh nghiệp và các tổ chức.

**Vay trung hạn** gồm các khoản vay có thời hạn vay trên 1 năm và dưới 5 năm mục đích như mở rộng dự án kinh doanh, mua sắm thiết bị,....

**Vay dài hạn** gồm các khoản vay thời hạn trên 5 năm được sử dụng để đầu tư các dự án lớn và kéo dài như xây dựng cơ sở hạ tầng, mua sắm máy móc, thiết bị đắt tiền,.... Tùy vào nhu cầu khách hàng lựa chọn thời hạn vay sao cho phù hợp, đảm bảo theo quy định của NHTM.

### ❖ Theo hình thức bảo đảm

**Cho vay có TSDB (thế chấp):** Hình thức truyền thống của ngân hàng, yêu cầu tài sản đảm bảo để vay. Hạn mức vay cao (lên đến 80% giá trị tài sản cầm cố) và thời hạn kéo dài lên đến 25 năm.

**Cho vay không TSDB (tín chấp)::** Hình thức này không yêu cầu tài sản đảm bảo và dựa hoàn toàn vào uy tín của người vay là cá nhân và doanh nghiệp. Phù hợp kinh doanh nhỏ, lẻ. Tuy nhiên, lãi suất khá cao và thời gian vay tối đa là 60 tháng.

### ❖ Căn cứ vào phương thức cho vay

**Cho vay từng lần** là phương thức cho vay phải làm thủ tục vay vốn mỗi khi có nhu cầu vay. Đây là một hình thức cho vay phổ biến của các ngân hàng.

**Cho vay theo hạn mức** là phương thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng xác định và thoả thuận một hạn mức tín dụng trong một khoản thời gian nhất định.

**Cho vay hợp vốn** là phương thức cho vay mà trong đó nhiều ngân hàng cùng cho vay đối với một nhu cầu vốn của một khách hàng. Trong phương thức cho vay hợp vốn phải có một ngân hàng đứng ra, phối hợp với các ngân hàng khác cùng thực hiện.

**Cho vay theo dự án đầu tư** là phương thức cho vay để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống.

**Cho vay theo hạn mức tín dụng dự phòng** là phương thức cho vay mà ngân hàng cam kết đảm bảo sẵn sàng cho khách hàng vay trong phạm vi hạn mức tín dụng. Ngân hàng và khách hàng thỏa thuận thời hạn hiệu lực của hạn mức tín dụng dự phòng, mức phí phải trả cho hạn mức tín dụng dự phòng.

**Cho vay thấu chi** là phương thức vay mà khách hàng được phép sử dụng số tiền vượt quá số dư hiện có trong tài khoản thanh toán, giúp cá nhân có thể sử dụng nguồn vốn khi cần thiết mà không cần phải làm thủ tục vay vốn truyền thống.

**Cho vay trả góp** là phương thức cho vay mà khi khách hàng vay vốn, ngân hàng và khách hàng xác định và thỏa thuận số lãi vốn vay và gốc được trả theo nhiều kì hạn trong thời hạn cho vay. Thời hạn và hạn mức trả vay linh hoạt tùy thuộc vào khả năng trả nợ của khách hàng.

## **1.2. Cơ sở lý luận về cho vay KHCN tại NHTM**

### **1.2.1. Khái niệm cho vay KHCN**

Cho vay KHCN là một hình thức cấp tín dụng của ngân hàng cho các khách hàng là cá nhân và hộ gia đình nhằm đáp ứng nhu cầu tài chính của khách hàng, trong đó ngân hàng giao hoặc cam kết giao cho khách hàng là cá nhân và hộ kinh doanh một khoản tiền để sử dụng vào mục đích cụ thể trong một thời gian nhất định, khi đến hạn thanh toán khách hàng phải hoàn trả cả gốc và lãi theo đúng thời hạn đã thỏa thuận trong hợp đồng.

Với điều kiện khách hàng vay phải có năng lực pháp luật và năng lực hành vi dân sự, đáp ứng đầy đủ thông tin về pháp lý, năng lực tài chính hoặc tài sản đảm bảo nếu có.

### **1.2.2. Đặc điểm cho vay KHCN**

#### **❖ Quy mô mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng khoản vay lớn**

KHCN thường có hai mục đích vay chính đó là vay phục vụ nhu cầu đời sống và vay để sản xuất kinh doanh. Tuy mỗi khoản vay nhỏ nhưng số lượng vay hàng năm rất cao, do đối tượng vay này là mọi cá nhân trong xã hội ai đủ điều kiện về năng lực pháp lý, năng lực tài chính, tài sản đảm bảo nếu vay thế chấp đều có thể vay. Nhu cầu vay của KHCN ngày càng phong phú và đa dạng, nhất là khi đất nước phát triển

chất lượng cuộc sống và trình độ dân trí ngày càng nâng cao, người dân ngày càng có nhu cầu vay vốn nhằm cải thiện và nâng cao chất lượng đời sống.

#### ❖ **Thủ tục, hồ sơ vay vốn đơn giản hơn so với cho vay KHDN**

Thường thì thủ tục hồ sơ cho vay vốn KHCN đơn giản hơn so với KHDN. Bởi vì, cho vay vốn KHDN thường cần các tài liệu bổ sung và thông tin chi tiết về kế hoạch kinh doanh, báo cáo tài chính của công ty. Còn khi cho KHCN vay không có hệ thống báo cáo tài chính chính xác, mua bán hàng hoá, công nợ chủ yếu theo dõi trên sổ sách viết tay. Rất khó để yêu cầu KHCN cung cấp các giấy tờ chứng minh nguồn gốc hàng hoá, nguồn thu và công nợ, ... do việc mua bán hàng hoá chủ yếu dựa trên lòng tin, thanh toán tiền hàng chủ yếu bằng tiền mặt, nên ít khi kí kết hợp đồng hay lập hoá đơn giá trị gia tăng. Điều này dẫn đến việc ngân hàng đòi hỏi cao hơn đối với tài sản đảm bảo nếu vay thế chấp và mức cho vay dựa trên tài sản đảm bảo thấp hơn KHDN để giảm thiểu rủi ro. Và như vậy, có thể giải thích cho việc thẩm định cho vay KHCN khá phức tạp và phụ thuộc phần lớn vào kinh nghiệm và trình độ của cán bộ thẩm định.

#### ❖ **Gây tổn kém nhiều chi phí**

Do lượng lớn KHCN phân tán rộng nên sẽ gây tổn kém, nhiều chi phí cho các công tác như chi phí đi lại thẩm định từng khách hàng, công tác marketing tạo điều kiện thuận tiện trong việc tiếp cận đối tượng KHCN và đặc biệt cần phải mở rộng hệ thống mạng lưới đến từng địa phương, để thuận tiện cho quá trình thẩm định và tạo niềm tin cho khách hàng an tâm đến vay. Phát triển nguồn nhân sự đầy đủ nhằm phục vụ khách hàng nhanh chóng, chính xác từ khâu tiếp nhận hồ sơ, thẩm định đến quyết định cho vay, giải ngân và thu nợ cũng như các chi phí liên quan như chi phí quản lý, văn phòng phẩm, điện, nước, điện thoại, chi phí hỗ trợ CBTD. Do chi phí ngân hàng bỏ ra đối với KHCN cao, lãi suất cũng tăng theo. Đối với các khoản vay tín chấp, các thông tin về nhân thân, lý lịch và tình trạng tài sản của khách hàng thường không rõ ràng và khó thu thập khiến ngân hàng phải tốn thêm chi phí cho quá trình xác minh thẩm định và phê duyệt vay.

### **1.2.3. Vai trò về cho vay KHCN**

#### **❖ Đối với nền kinh tế**

Cho vay KHCN không chỉ đơn thuần là hoạt động tín dụng mà còn là động lực quan trọng thúc đẩy nền kinh tế phát triển. Khi người tiêu dùng có khả năng tiếp cận các khoản vay, họ có thể chi tiêu nhiều hơn cho các nhu cầu thiết yếu như mua sắm, du lịch, sức khỏe, giáo dục... qua đó khuyến khích các doanh nghiệp đầu tư phát triển hơn, tạo ra thêm việc làm và tăng thu nhập cho người dân. Đặc biệt, cho vay về giáo dục không chỉ nâng cao trình độ của người dân mà còn tạo ra nguồn nhân lực chất lượng cao, từ đó thúc đẩy sự đổi mới và sáng tạo trong nền kinh tế. Việc đầu tư bất động sản không chỉ giúp người vay mà còn góp phần vào sự phát triển của thị trường bất động sản và xây dựng cơ sở hạ tầng. Khi KHCN vay để sản xuất kinh doanh không chỉ tạo ra việc làm mà còn thúc đẩy sự cạnh tranh, từ đó cải thiện chất lượng sản phẩm và dịch vụ trên thị trường. Khi việc kinh doanh thuận lợi, nhu cầu cuộc sống cũng cao góp phần cho ngân sách từ thuế tăng, hỗ trợ các chương trình phát triển kinh tế - xã hội của nhà nước, đặc biệt là các chương trình xóa đói giảm nghèo, phát triển vùng sâu vùng xa, góp phần bình ổn giá cả.

#### **❖ Đối với NHTM**

Hiện nay, cho vay KHCN luôn chiếm số lượng cao giúp ổn định nguồn doanh thu của NHTM. Qua việc cung cấp các sản phẩm cho vay, ngân hàng có cơ hội xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng tạo cơ hội để ngân hàng xây dựng mối quan hệ gắn bó với khách hàng, khuyến khích họ sử dụng thêm các sản phẩm tài chính khác như thẻ tín dụng, tiết kiệm hay bảo hiểm,... Nhờ vào việc đa dạng hóa hoạt động kinh doanh và phục vụ đời sống cho vay KHCN giúp phân tán rủi ro, hạn chế gây ra tổn thất cho NHTM.

#### **❖ Đối với khách hàng**

Nhờ vào các khoản vay giúp khách hàng đáp ứng nhanh chóng và hiệu quả các nhu cầu tài chính cá nhân như mua sắm, sửa chữa nhà cửa, học tập hay đầu tư vào các cơ hội kinh doanh,... Việc có sẵn nguồn vốn từ các khoản vay giúp khách hàng không phải chờ đợi lâu hay lo ngại về vấn đề chi tiêu, với việc đầu tư vào giáo

dục, nâng cao kỹ năng từ đó cải thiện khả năng kiếm tiền và phát triển sự nghiệp từ đó nâng cao chất lượng cuộc sống và tạo ra nhiều cơ hội hơn trong cuộc sống hàng ngày giúp ổn định và nâng cao chất lượng đời sống. Cho KHCN vay cũng mang lại tính linh hoạt tài chính cho khách hàng. Khách hàng có thể lựa chọn khoản vay với thời hạn và lãi suất phù hợp với năng lực tài chính của mình không chỉ giảm bớt áp lực tài chính mà còn giúp khách hàng lên kế hoạch chi tiêu một cách hợp lý và hiệu quả hơn.

#### **1.2.4. Phân loại cho vay KHCN**

##### **❖ Phân loại theo thời hạn vay**

Tùy vào mục đích vay mà KHCN có thể lựa chọn cho mình thời hạn vay phù hợp với khả năng trả nợ của mỗi cá nhân, hộ gia đình và quy định của NHTM.

**Vay ngắn hạn** là các khoản vay có thời hạn quy định dưới 1 năm, mà cá nhân có thể thực hiện để đáp ứng nhu cầu tài chính trong thời gian ngắn với mục đích trang trải chi phí sinh hoạt, mua sắm, học phí,...

**Vay trung hạn** là các khoản vay có thời hạn từ 1 đến 5 năm thường vay với mục đích là mua sắm các tài sản lớn như ô tô, các máy móc thiết bị, đầu tư vào các dự án nhỏ,....

**Vay dài hạn** là các khoản vay có thời hạn trên 5 năm với mục đích vay bất động sản, xây dựng nhà xưởng, máy móc thiết bị phục vụ sản xuất kinh doanh,....

##### **❖ Phân loại theo mục đích sử dụng vốn**

**Cho vay tiêu dùng** là việc NHTM cho vay đối với KHCN để thanh toán các chi phí cho mục đích phục vụ mua sắm tư liệu tiêu dùng, xây dựng hoặc sửa chữa nhà ở,....

**Cho vay sản xuất kinh doanh** là việc KHCN vay với mục tiêu đầu tư phát triển kinh doanh hoặc khởi nghiệp. Thông thường, nhóm khách hàng này không phải là doanh nghiệp lớn mà chủ yếu là các cá nhân, hộ kinh doanh.

### ❖ Phân loại theo hình thức đảm bảo

**Cho vay có TSĐB (vay thế chấp)** là hình thức vay mà khách hàng sử dụng tài sản cá nhân như bất động sản, động sản hoặc tài sản có giá trị khác, để làm tài sản đảm bảo cho khoản vay.

**Cho vay không có TSĐB (vay tín chấp)** là hình thức vay mà cá nhân có thể vay tiền mà không cần phải cung cấp tài sản đảm bảo chỉ dựa vào uy tín và nguồn thu của khách hàng vay.

### ❖ Căn cứ vào phương thức cho vay

**Cho vay từng lần** là phương thức cho vay trong đó KHCN phải làm thủ tục vay vốn mỗi khi có nhu cầu vay. Đây là một hình thức cho vay phổ biến của các ngân hàng.

**Cho vay theo hạn mức** là phương thức cho vay mà ngân hàng và khách hàng xác định và thoả thuận một hạn mức tín dụng trong một khoảng thời gian nhất định.

**Cho vay hợp vốn** là phương thức cho vay mà trong đó nhiều ngân hàng cùng cho vay đối với một nhu cầu vốn của một khách hàng. Trong phương thức cho vay hợp vốn phải có một ngân hàng đứng ra, phối hợp với các ngân hàng khác cùng thực hiện.

**Cho vay theo dự án đầu tư** là phương thức cho vay để thực hiện các dự án đầu tư phát triển sản xuất kinh doanh, dịch vụ và các dự án đầu tư phục vụ đời sống.

**Cho vay thấu chi** là các cá nhân được phép sử dụng số tiền vượt quá số dư hiện có trong tài khoản thanh toán, giúp cá nhân có thể sử dụng nguồn vốn khi cần thiết mà không cần phải làm thủ tục vay vốn truyền thống.

**Cho vay trả góp** là phương thức cho vay mà khi khách hàng vay vốn, ngân hàng và khách hàng xác định và thoả thuận số lãi vốn vay và gốc được trả theo nhiều kì hạn trong thời hạn cho vay. Thời hạn và hạn mức trả vay linh hoạt tùy thuộc vào khả năng trả nợ của khách hàng.

### **1.2.5. Nguyên tắc cho vay KHCN**

**Nguyên tắc sử dụng vốn vay đúng mục đích:** Sau khi được ngân hàng đồng ý cho vay, khách hàng vay phải sử dụng vốn theo đúng với mục đích vay được thể hiện trong hồ sơ vay vốn.

**Nguyên tắc trả nợ gốc và lãi đúng hạn:** Khách hàng vay có nghĩa vụ và trách nhiệm sau khi vay sẽ phải trả cả gốc và lãi cho phía ngân hàng khi đến hạn. Dựa theo phương thức trả nợ đã ký kết trên hợp đồng vay gồm các phương thức là thu gốc và lãi một lần ở kỳ hạn trả nợ cuối cùng, thu nợ gốc một lần khi đến hạn, thu lãi định kỳ và thu nợ gốc và lãi theo nhiều kỳ hạn. Nếu đã hết thời hạn mà khách hàng vay vẫn không trả do nguyên nhân nào đó hoặc không có thiện chí trả thì phải chịu xử phạt theo điều khoản như đã thỏa thuận trước đó.

## **1.3. Các nhân tố ảnh hưởng hoạt động cho vay KHCN tại NHTM**

### **1.3.1. Nhân tố khách quan**

#### **❖ Về môi trường kinh tế**

Ngân hàng là một tổ chức trung gian tài chính quan trọng nhất trong nền kinh tế. Vì vậy, mọi sự thay đổi của nền kinh tế sẽ ảnh hưởng đến các dịch vụ cho vay của ngân hàng trong đó có cho vay KHCN.

Nền kinh tế ổn định và tăng trưởng cao, hoạt động cho vay KHCN có chiều hướng tăng do thu nhập và mức sống của người dân ngày càng tăng, do đó sẽ có nhiều KHCN vay vốn ngân hàng để đáp ứng nhu cầu đời sống và sản xuất kinh doanh của họ. Từ đó, sẽ tạo điều kiện cho hoạt động vay KHCN mang lại hiệu quả. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy thoái, mất ổn định, làm cho mức sống người dân giảm và kinh doanh khó khăn, từ đó sẽ hạn chế việc mở rộng cho vay KHCN của NHTM.

#### **❖ Về văn hóa, xã hội**

Nếu sống trong môi trường văn hóa, xã hội khuyến khích lao động chăm chỉ sẽ thúc đẩy nhu cầu vay vốn người dân tăng. Những người dân sống trong một xã hội như vậy thường có xu hướng muốn đầu tư vào việc cải thiện cuộc sống, mở rộng kinh

doanh, hoặc đầu tư vào giáo dục và sự nghiệp. Do đó, họ sẵn sàng vay để đáp ứng nhu cầu cuộc sống tốt hơn.

Nền văn hóa cũng ảnh hưởng đến cách mà người dân nhìn nhận và đánh giá về rủi ro. Mọi người xung quanh nói vay rủi ro rất cao thì tạo cho suy nghĩ của mỗi người không dám đầu tư có thể dẫn đến việc giảm nhu cầu vay vốn, trong khi những xã hội mạo hiểm hơn có thể khuyến khích sự phát triển của các dịch vụ tài chính, bao gồm cả vay mượn.

Sống trong xã hội có nền tri thức và mức sống cao ai cũng muốn đầu tư vào bản thân, giáo dục và kinh doanh được đánh giá cao, nhu cầu vay vốn để thúc đẩy các hoạt động này sẽ cao hơn.

#### ❖ Về pháp lý

Ngân hàng nắm giữ một khối lượng vốn và tài sản vô cùng lớn trong nền kinh tế thị trường. Vì vậy, hoạt động ngân hàng chịu sự giám sát chặt chẽ của pháp luật cũng như các cơ quan chức năng. Nhân tố pháp lý có tác động mạnh mẽ đến hoạt động cho vay của NHTM nói chung và cho vay KHCN nói riêng, bao gồm các quy định và những điều khoản phải tuân thủ theo quy định pháp luật về những việc NHTM được làm và không được làm.

Pháp luật quy định về các yêu cầu về tài chính, vốn điều lệ, và năng lực hoạt động mà ngân hàng phải đáp ứng, để cung cấp vay vốn đảm bảo tính minh bạch và sự bền vững trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

Pháp luật đặt ra các quy định và tiêu chuẩn về quản lý rủi ro tín dụng mà ngân hàng phải tuân thủ. Thông qua việc đánh giá, xác định khả năng thanh toán của khách hàng, đảm bảo rằng khoản vay được cấp phù hợp với khả năng chi trả của người vay.

Bảo vệ quyền lợi của của người vay về lãi suất, thế chấp, giải quyết tranh chấp, chống rửa tiền,... Các quy định này có thể liên quan đến việc thông báo rõ ràng về các điều khoản vay, đảm bảo tính minh bạch và công bằng.

#### ❖ Về phía khách hàng

Nhu cầu vay vốn của khách hàng là nhân tố quyết định các sản phẩm cho vay KHCN của ngân hàng. Nhu cầu vốn của khách hàng cũng là cơ sở để hình thành và mở rộng kế hoạch phát triển sản phẩm cho vay KHCN của NHTM.

Ngân hàng cần nắm bắt được nhu cầu một cách nhanh chóng nhất để đáp ứng kịp thời bởi những đối thủ đi trước sẽ có lợi thế trong việc kéo khách hàng đến với mình. Những khách hàng có hoàn cảnh gia đình và nghề nghiệp, độ tuổi khác nhau sẽ có những điều kiện về cho vay khác nhau. Khi đã thỏa mãn các điều kiện khi vay của khách hàng về pháp lý, nguồn thu, phương án vay, TSDB của khách hàng thỏa mãn các điều kiện vay vốn của ngân hàng nhằm đảm bảo an toàn cho khoản tiền vay.

Khi khách hàng có sự hiểu biết về cho vay thì họ sẽ có trách nhiệm với các khoản nợ và có ý thức trả nợ đối với ngân hàng. Nếu khách hàng có lịch sử trả nợ CIC tốt thì rủi ro của món vay là thấp, khách hàng sẽ tạo được niềm tin với ngân hàng, do vậy ngân hàng sẽ tạo điều kiện cho khách hàng vay.

### **1.3.2. Nhân tố chủ quan**

#### **❖ Thương hiệu ngân hàng**

Ngân hàng có thương hiệu mạnh sẽ được sự tín nhiệm lớn từ phía khách hàng, khách hàng sẽ tin tưởng hơn khi vay vốn từ một ngân hàng có thương hiệu uy tín, do đó ngân hàng có thể dễ dàng hơn trong việc huy động vốn và cho vay. Giúp ngân hàng thực hiện hoạt động cho vay với lãi suất cạnh tranh hơn, ngân hàng có thể thu hút được nguồn vốn với mức lãi suất tốt hơn, từ đó cung cấp các điều kiện vay hấp dẫn cho khách hàng.

#### **❖ Chính sách cho vay của ngân hàng**

Chính sách cho vay của ngân hàng đưa ra nhằm sử dụng hiệu quả nguồn vốn để tài trợ các hộ gia đình và cá nhân vay. Chính sách cho vay trở thành hướng dẫn chung cho cán bộ tín dụng, tăng cường chuyên môn hóa trong phân tích cho vay, tạo sự thống nhất chung trong hoạt động cho vay nhằm hạn chế rủi ro và nâng cao khả năng sinh lời.

Toàn bộ các vấn đề có liên quan đến tài trợ một khoản cho vay cụ thể sẽ được thảo luận và nêu rõ trong chính sách cho vay của ngân hàng bao gồm: chính sách cho

vay, chính sách lãi suất và hạn mức cho vay, thủ tục cho vay, lãi suất và phí suất cho vay, thời gian cho vay và kỳ hạn thanh toán, các khoản bảo lãnh, chính sách xử lý các tài sản có vấn đề.

#### ❖ **Lãi suất cho vay KHCN**

Lãi suất là nhân tố cực kì quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến hoạt động cho vay, khi vay khách hàng nghĩ đến đầu tiên là lãi suất. Ngân hàng nào lãi suất ưu đãi hơn sẽ thu hút lượng lớn khách đến vay. Nếu lãi suất quá cao, khách hàng có thể khó lòng tìm đến.

Không những vậy, lãi suất còn ảnh hưởng đến doanh số cho vay và doanh thu cho vay của NHTM. Việc đưa ra mức lãi suất hợp lý giúp ngân hàng thu hút được khách hàng có nhu cầu vay vốn, đồng thời đảm bảo tính bền vững của mô hình cho vay. Lãi suất còn là công cụ điều tiết của Chính phủ để kiểm soát lạm phát và khuyến khích hoặc kiềm chế tiêu dùng và đầu tư của các chủ thể kinh tế.

Ngoài việc ảnh hưởng đến sự lựa chọn của khách hàng và lợi nhuận cho vay của NHTM, lãi suất cho vay còn có tác động sâu rộng đến hoạt động tài chính và kinh tế chung. Mức lãi suất được quyết định một phần dựa trên nền kinh tế hiện tại và dự báo về tương lai. Lãi suất thấp có thể thúc đẩy đầu tư và tiêu dùng, tuy nhiên cũng có thể gây ra những vấn đề như bong bóng tài chính, chỉ giá cả hàng hóa hoặc tài sản tăng đột biến và sự phụ thuộc quá mức vào vay nợ hoặc vay để tránh thuế. Ngược lại, lãi suất cao có thể làm chậm lại hoạt động kinh tế nhưng lại giúp kiềm chế lạm phát và giảm rủi ro tín dụng.

#### ❖ **Chất lượng cho vay KHCN**

Chất lượng cho vay là yếu tố quan trọng đối với hoạt động của NHTM, ảnh hưởng đến sự bền vững của hoạt động cho vay và lợi nhuận. Để đảm bảo chất lượng cho vay, NHTM cần thực hiện quy trình nghiêm ngặt trong việc đánh giá khách hàng về lịch sử trả nợ, pháp lý, nguồn thu, và mục đích sử dụng khoản vay,... để đưa ra quyết định cho vay hợp lý. Việc đánh giá khách hàng kỹ lưỡng giúp xác định khả năng trả nợ và đảm bảo rằng khoản vay được sử dụng cho mục đích có lợi và có khả năng sinh lời.

Ngân hàng cần áp dụng các phương pháp đánh giá rủi ro hiệu quả nhằm giảm thiểu nguy cơ thiệt hại và bảo vệ tài sản của NHTM. Cho nên, bảo vệ bằng cách thiết lập ngưỡng cho vay phù hợp với năng lực tài chính của khách hàng, giám sát định kỳ theo quy định để phòng ngừa khi có dấu hiệu bất thường.

#### ❖ **Mạng lưới của ngân hàng**

Số lượng các chi nhánh, phòng giao dịch nói lên quy mô của một ngân hàng, nhằm thuận tiện cho các giao dịch giữa khách hàng với ngân hàng, các ngân hàng thường thành lập thêm chi nhánh và các phòng giao dịch, để thu hút sự chú ý của khách hàng đến ngân hàng. Mạng lưới rộng giúp ngân hàng nắm bắt được đặc thù kinh tế và nhu cầu vay của từng khu vực địa phương. Để ngân hàng đưa ra các chính sách và sản phẩm vay linh hoạt, phù hợp với tình hình kinh tế địa phương và khả năng trả nợ của khách hàng. Đặc biệt, mạng lưới chi nhánh và các kênh tiếp thị rộng rãi sẽ giúp ngân hàng tiếp cận được nhiều đối tượng KHCN hơn bởi vì lượng KHCN phân bố rộng rãi.

#### ❖ **Số lượng, trình độ nghiệp vụ của cán bộ tín dụng**

Cán bộ tín dụng là người trực tiếp tư vấn và đưa ra quyết định cho vay đối với khách hàng, vì thế có thể nói CBTD chính là bộ mặt của ngân hàng. Đội ngũ CBTD đông đảo cộng với trình độ chuyên môn cao giúp cho hoạt động cho vay KHCN trở nên hiệu quả.

Ngân hàng có đội ngũ CBTD có trình độ sẽ giúp giảm thiểu thời gian và chi phí xử lý hồ sơ vay và giảm thiểu rủi ro trong công tác thẩm định, không chỉ tăng cường hiệu quả hoạt động cho vay của ngân hàng mà còn nâng cao sự hài lòng của khách hàng, từ đó lôi kéo khách hàng, đẩy mạnh hoạt động cho vay KHCN.

Cùng với phẩm chất đạo đức tốt và thái độ phục vụ tận tâm, tạo ấn tượng tốt với khách hàng. Sự chuyên nghiệp và trung thực trong giao tiếp không chỉ khiến khách hàng cảm thấy được tôn trọng mà còn giữ khách hàng gắn bó lâu dài

### **KẾT LUẬN CHƯƠNG 1**

Qua cái nhìn tổng quan về hoạt động cho vay tại NHTM nói chung và hoạt động cho vay KHCN tại NHTM nói riêng, các khái niệm, đặc điểm, vai trò, phân loại

và các yếu tố cho vay và ảnh hưởng đến hoạt động cho vay. Sự đa dạng trong các hình thức cho vay không chỉ làm phong phú thêm dịch vụ của ngân hàng mà còn tạo điều kiện thuận lợi để tiếp cận và phục vụ khách hàng một cách hiệu quả hơn. Đối với việc phân loại cho vay giúp chúng ta dễ dàng nhận biết và hiểu hơn về hoạt động cho vay đặc biệt là cho vay KHCN và đánh giá chúng. Một số văn bản pháp lý trong hoạt động cho vay nêu rõ các nguyên tắc, thẩm định và kiểm tra sử dụng tiền vay và bồi thường thiệt hại để ngân hàng và khách hàng thỏa thuận theo đúng với quy định của pháp luật. Những lý luận nêu trên làm cơ sở cho việc thực hiện phân tích của đề tài trong chương tiếp theo. Từ đó giúp chúng ta có cái nhìn sâu sắc hơn về thực trạng và xu hướng phát triển của hoạt động cho vay tại NHTM hiện nay.

## CHƯƠNG 2: THỰC TRẠNG VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG VIỆT NAM THƯƠNG TÍN (VIETBANK) - PGD VÕ VĂN NGÂN

### 2.1. Tổng quan về Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

#### 2.1.1. Tổng quan về Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

Tên đầy đủ: Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín - PGD Võ Văn Ngân

Slogan: “Trao Chữ Tín - Vững Niềm Tin”

Logo của VB:



Hình 2.1: Logo Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín

(Nguồn: *Vietbank.com.vn*)

**Tầm nhìn:** Trở thành ngân hàng bán lẻ uy tín hàng đầu Việt Nam, hoạt động theo phương châm: "TĂNG TRƯỞNG - AN TOÀN - BỀN VỮNG - HIỆU QUẢ".

**Sứ mệnh:** Tối ưu hoá mọi mặt hoạt động nhằm mang lại giá trị cao nhất cho khách hàng, đối tác, nhà đầu tư và đội ngũ CBNV. Tích cực đóng góp và đồng hành cùng sự phát triển chung của cộng đồng và xã hội.

#### 2.1.2. Lịch sử hình thành Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

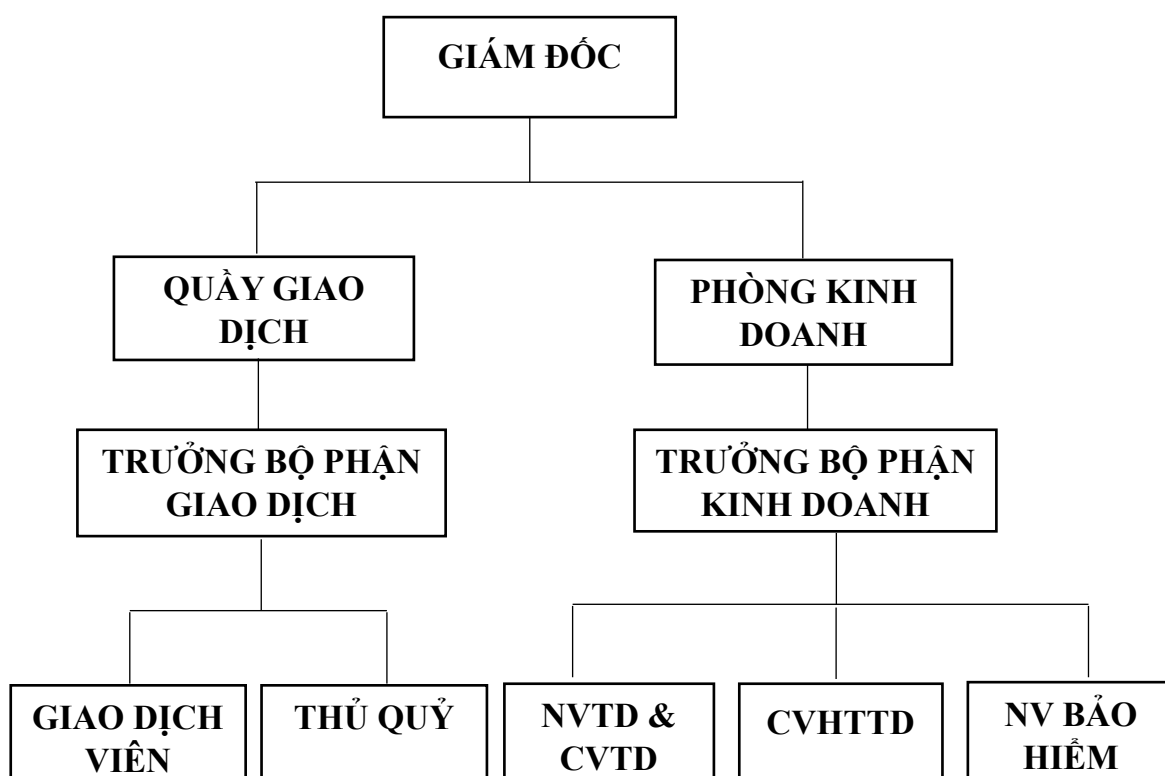
VietBank được Thống đốc NHNN chấp thuận, thành lập 11 PGD trên cơ sở chuyển đổi 11 Quỹ tiết kiệm trong đó có PGD Võ Văn Ngân.

PGD Võ Văn Ngân được thành lập vào tháng 9 năm 2013 với sự chấp thuận của Ngân hàng Nhà nước chi nhánh Tp. Hồ Chí Minh với sự hỗ trợ của chính quyền địa phương (thành lập trên cơ sở chuyển đổi Quỹ tiết kiệm Võ Văn Ngân) với tên Ngân hàng thương mại cổ phần Việt Nam Thương Tín (Vietbank) - PGD Võ Văn Ngân. Địa điểm: 118 Võ Văn Ngân, phường Bình Thới, quận Thủ Đức, thành phố Hồ Chí Minh.

VietBank có trách nhiệm thực hiện các thủ tục khai trương hoạt động, thông báo lập địa điểm kinh doanh, đăng báo đối với các phòng giao dịch được thành lập nêu trên theo quy định tại Thông tư số 21/2013/TT-NHNN ngày 9/9/2013 của Thống đốc NHNN, quy định về mạng lưới hoạt động của ngân hàng thương mại và các quy định của pháp luật hiện hành có liên quan.

Vietbank - PGD Võ Văn Ngân nằm ở trung tâm Tp.Thủ Đức nơi có vị trí phát triển thuận lợi đông dân cư và dễ mở rộng sang các tỉnh như Bình Dương nơi có nhiều nhu cầu vay vốn và đặc biệt không gian rộng rãi, cơ sở vật chất hiện đại và đội ngũ CBNV được đào tạo về nghiệp vụ chuyên môn cao. Mang đến cho KHCHN và KHĐN trong và ngoài khu vực đầy đủ những sản phẩm, dịch vụ đa dạng . Vietbank - Võ Văn Ngân tin rằng với những thuận lợi của mình sẽ góp phần quan trọng trong công tác phát triển thị trường, củng cố và nâng cao chất lượng hoạt động cho vay và trở thành một trong những đơn vị đạt hiệu quả hoạt động tốt.

### 2.1.3. Cơ cấu tổ chức Vietbank - PGD Võ Văn Ngân



*(Nguồn Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)*

Sơ đồ 2.1: Cơ cấu tổ chức Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

#### **2.1.4. Chức năng các phòng ban tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân**

**Giám đốc** là người lãnh đạo, điều hành hoạt động chung của Vietbank - PGD Võ Văn Ngân. Quyết định các vấn đề quan trọng liên quan đến hoạt động của chi nhánh. Phân công, kiểm tra, giám sát hoạt động của các phòng ban khác.

**Trưởng bộ phận giao dịch** là người đứng đầu phòng giao dịch, có nhiệm vụ quản lý và đào tạo đội ngũ nhân viên phòng giao dịch, chịu trách nhiệm về KPI và hiệu quả công việc cho đội ngũ và dịch vụ giao dịch của ngân hàng

**Quầy giao dịch** là bộ phận thực hiện các giao dịch tài chính hằng ngày của khách hàng, bao gồm rút tiền, gửi tiền, chuyển khoản và các dịch vụ khác liên quan đến tài chính. Ngoài ra, họ cũng cung cấp hỗ trợ và tư vấn cho khách hàng về các sản phẩm và dịch vụ của tổ chức, giải quyết các vấn đề và khiếu nại của khách hàng, và đảm bảo tuân thủ các quy trình và quy định liên quan đến giao dịch tài chính.

**Giao dịch viên** là người trực tiếp tiếp xúc, xử lý và giải quyết các nhu cầu của khách hàng từ gửi tiền, rút tiền, chuyển tiền, ủy nhiệm chi, thu hộ, chi hộ, mở tài khoản, xử lý thông tin tài khoản, hạch toán giao dịch và ghi chép lại tất cả giao dịch liên quan đến nghiệp vụ ngân hàng phát sinh tại quầy của họ.

**Thủ quỹ** công việc chính là thực hiện việc thu, chi tiền mặt, tài sản, GTCG kịp thời, đầy đủ theo đúng lệnh của cấp trên, hợp lệ và hợp pháp. Tham gia kiểm kê tài sản trong kho tiền định kỳ hoặc đột xuất đảm bảo sự khớp đúng giữa tồn kho thực tế với sổ sách kế toán và sổ quỹ, thẻ kho. Thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo, kiểm kê kho tiền, theo đúng quy định của nhà nước và ngân hàng. Vai trò chính của thủ quỹ là quản lý tiền mặt, quản lý các tài khoản ngân hàng, đảm bảo sự liên lạc với các bên liên quan về các khoản chi phí và thu nhập của tổ chức.

**Phòng Kinh doanh** là bộ phận chịu trách nhiệm quản lý và thúc đẩy hoạt động bán hàng, phát triển thị trường, tìm kiếm và duy trì khách hàng và khai thác khách hàng tiềm năng, nhằm tối đa hóa doanh thu và lợi nhuận.

**Trưởng bộ phận kinh doanh** tổ chức thực hiện công việc của Bộ phận kinh doanh lập và triển khai thực hiện kế hoạch công việc hàng tuần/tháng của Bộ phận,

tổ chức, đánh giá tình hình thực hiện kế hoạch của Bộ phận, phân công công việc cho NVTD/CVTD phù hợp với năng lực của nhân viên. Cập nhật, phổ biến các quy trình, quy định về sản phẩm, dịch vụ, nghiệp vụ cho NVTD/CVTD

**NVTD/CVTD** cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ liên quan đến tài chính cho khách hàng. Chức năng chính của họ bao gồm tư vấn và giải đáp các thắc mắc về sản phẩm cho vay, phê duyệt các đơn vay và xác minh thông tin, đảm bảo tuân thủ các tiêu chuẩn của ngân hàng. Họ cũng chịu trách nhiệm quản lý rủi ro liên quan đến tín dụng và giúp giải quyết các tranh chấp giữa khách hàng và ngân hàng một cách công bằng. Đồng thời, duy trì mối quan hệ lâu dài với khách hàng hiện tại, đảm bảo sự hài lòng và sự tin tưởng từ phía khách hàng đối với dịch vụ của ngân hàng

**Chuyên viên hỗ trợ tín dụng** cung cấp sự hỗ trợ, tư vấn khách hàng các sản phẩm của ngân hàng. Họ không chỉ giúp đỡ khách hàng trong quá trình đăng ký và xử lý các đơn vay, đảm bảo rằng các yêu cầu về tài liệu và thông tin được hoàn chỉnh và chính xác. Đảm bảo rằng các khoản nợ và các khoản thanh toán được thực hiện đúng thời hạn và đúng quy định của ngân hàng. Trong trường hợp khách hàng gặp phải vấn đề hoặc tranh chấp liên quan đến sản phẩm tài chính, chuyên viên hỗ trợ tín dụng cũng đóng vai trò quan trọng trong việc giải quyết và đưa ra các giải pháp hợp lý để bảo vệ lợi ích của cả hai bên. Xây dựng mối quan hệ lâu dài và sự tin tưởng từ khách hàng đối với ngân hàng.

**Nhân viên tư vấn bảo hiểm** tư vấn và giải đáp các thông tin liên quan đến các sản phẩm bảo hiểm như bảo hiểm nhân thọ, bảo hiểm tài sản. Phân tích và đề xuất các giải pháp bảo hiểm phù hợp với nhu cầu của khách hàng, đồng thời hỗ trợ trong quá trình đăng ký và thanh toán bảo hiểm. Nhân viên này cũng giám sát và đảm bảo việc thực thi các chính sách bảo hiểm đúng quy định, và hỗ trợ khách hàng trong việc giải quyết khiếu nại và các thủ tục bồi thường khi cần thiết. Tầm quan trọng của nhân viên tư vấn bảo hiểm không chỉ nằm ở việc cung cấp dịch vụ tư vấn mà còn ở sự xây dựng lòng tin và mối quan hệ lâu dài với khách hàng trong lĩnh vực bảo hiểm.

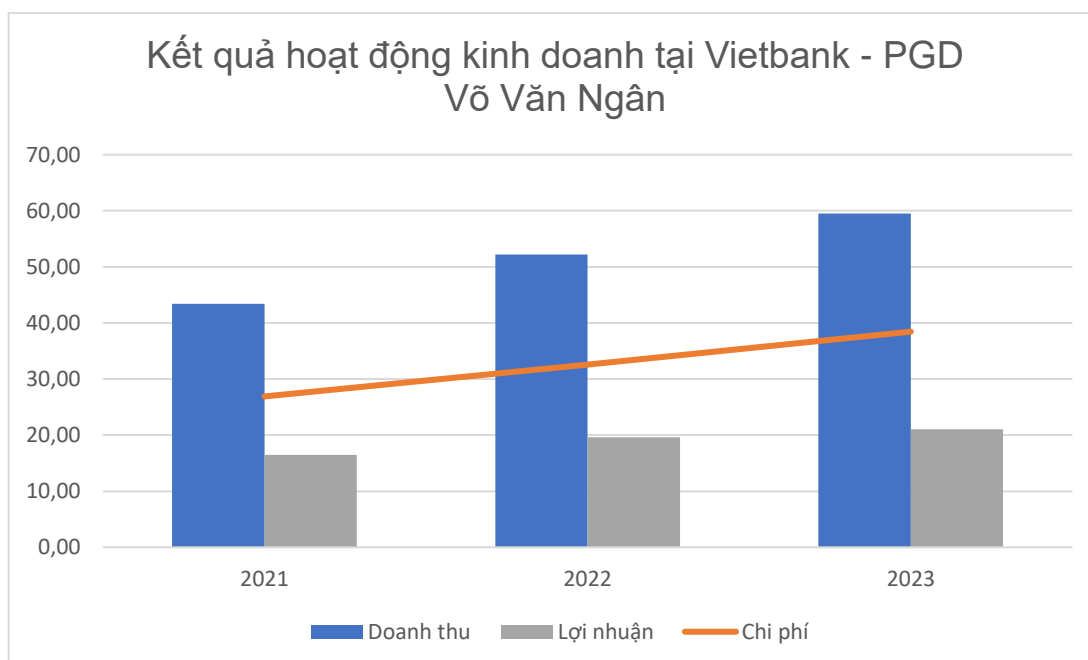
**2.1.5. Kết quả hoạt động kinh doanh tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023**

Bảng 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

Đvt: tỷ đồng

Năm Chi tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch	Tỉ lệ	Chênh lệch	Tỉ lệ
<b>Doanh thu</b>	43,40	52,21	59,50	8,81	20,30%	7,30	13,98%
<b>Chi phí</b>	26,89	32,56	38,45	5,67	21,08%	5,89	18,08%
<b>Lợi nhuận</b>	16,50	19,64	21,05	3,14	19,03%	1,41	7,18%

(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)



(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)

Biểu đồ 2.1: Kết quả hoạt động kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

Từ bảng 2.1 cho ta thấy doanh thu của Vietbank - PGD Võ Văn Ngân đã chứng kiến sự gia tăng đáng kể trong doanh thu và lợi nhuận. Cụ thể, doanh thu trong năm 2021 đạt 43,40 tỷ đồng sang năm 2022 đạt 52,21 tỷ đồng tăng 8,81 tỷ đồng tương đương tăng 20,30% và năm 2023 đạt 59,50 tỷ đồng tăng 7,30 tỷ đồng so với năm 2022 tương đương tăng 13,98%. Sự gia tăng này được thúc đẩy bởi nhu cầu tín dụng tăng cao do hoạt động kinh tế - xã hội phục hồi sau đại dịch Covid-19, cùng với việc mở rộng và cải thiện chất lượng dịch vụ ngân hàng đã thu hút một lượng khách hàng sử dụng dịch vụ. Ngân hàng đã không ngừng đổi mới công nghệ và ứng dụng ngân hàng số, làm cho việc quản lý tài chính và thực hiện giao dịch trở nên thuận tiện hơn lái suất huy động vốn được điều chỉnh tăng nhẹ giúp ngân hàng thu hút được thêm nguồn vốn huy động và mở rộng hoạt động kinh doanh.

Mặc dù chi phí cao, nhưng việc bỏ ra nhiều chi phí giúp ngân hàng mang lại doanh thu tăng đáng kể, năm 2021 chi phí của Vietbank - PGD Võ Văn Ngân đạt 26,89 tỷ đồng, qua năm 2022 đạt 32,56 tỷ đồng tăng 5,67 tỷ đồng tương đương tăng 21,08%, sang năm 2023 chi phí đạt 38,45 tỷ đồng tăng 5,89 tỷ đồng, tương đương tăng 18,08%. Mức chi phí tăng đều theo doanh thu nhưng mức tăng khá ổn định. Nguyên nhân do mở rộng hoạt động và nâng cao chất lượng dịch vụ và việc tăng doanh thu không tránh khỏi kéo theo chi phí tăng. Mặc dù chi phí tăng đều theo doanh thu, nhưng mức tăng khá ổn định cho thấy sự quản lý chi phí hiệu quả và khả năng kiểm soát tốt trong việc cân bằng giữa chi phí và lợi nhuận.

Doanh thu của Vietbank - PGD Võ Văn Ngân tăng, chi phí thì tăng chậm hơn so với doanh thu giúp lợi nhuận của ngân hàng cũng tăng lên. Cụ thể, lợi nhuận năm 2021 đạt 16,50 tỷ đồng và năm 2022 đạt 19,64 tỷ đồng tức tăng 3,14 tỷ đồng, tương đương tăng 19,03%, lợi nhuận năm 2023 đạt 21,05 tỷ đồng tăng 1,41 tỷ đồng, tương đương tăng 7,18%. Lợi nhuận tăng trưởng đều qua các năm đã góp phần vào sự thành công bền vững của Vietbank - PGD Võ Văn Ngân, khẳng định sự ổn định và hiệu quả trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.

## **2.2. Các sản phẩm cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân**

Vietbank - PGD Võ Văn Ngân cung cấp nhiều sản phẩm dịch vụ cho vay KHCN đa dạng đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng vào mục đích vay phục vụ nhu cầu đời sống và sản xuất kinh doanh. Dưới đây là các sản phẩm cho vay

Bảng 2.2: Các sản phẩm cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

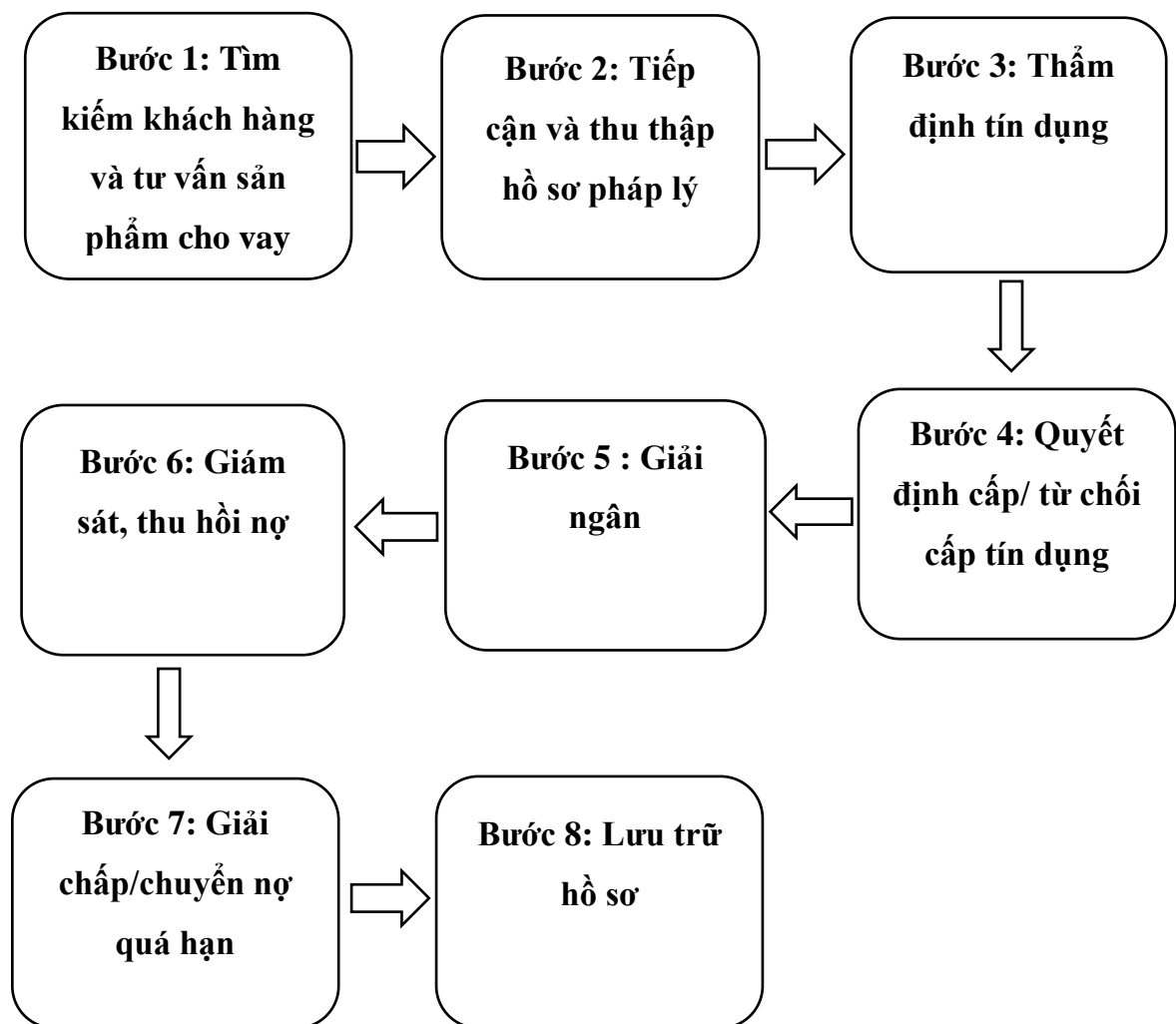
Stt	Tên sản phẩm	Định nghĩa, đặc điểm
1	<b>Vay tiêu dùng</b>	<p>Cho vay tiêu dùng với đa dạng mục đích sử dụng khác nhau như mua sắm đồ gia dụng, học phí, du lịch, khám bệnh,....</p> <p>Mức cho vay: Tối đa 80% giá trị TSDB đối với tài sản loại 1 ( nếu vay thế chấp).</p> <p>Thời hạn vay tối đa: 120 tháng.</p>
2	<b>Bất động sản</b>	<p>Cho vay bất động sản với mục đích để xây dựng, sửa chữa, mua nhà ở, quyền sử dụng đất và vay đầu tư bất động sản.</p> <p>Mức cho vay: Tối đa 80% giá trị TSDB đối với tài sản loại 1 ( nếu vay thế chấp).</p> <p>Thời hạn vay tối đa: 240 tháng.</p>
3	<b>Ô tô</b>	<p>Vay mua xe ô tô là sản phẩm vay để mua xe phục vụ đời sống sử dụng cá nhân hoặc kinh doanh bằng việc cho thuê, vận chuyển, mua bán.</p> <p>Mức cho vay: Tối đa 80% giá trị TSDB đối với tài sản loại 1 ( nếu vay thế chấp).</p> <p>Thời hạn vay tối đa: 120 tháng.</p>
4	<b>Vay thấu chi</b>	<p>Vay thấu chi tức là NH cấp một khoản tiền vào trong tài khoản thấu chi của KH. Rút bao nhiêu thì tính lãi bấy nhiêu, tính lãi trên số ngày thực tế sử dụng. Nếu không sử dụng sẽ không mất phí.</p> <p>Mức cho vay: Tối đa 1 tỷ đồng.</p> <p>Thời hạn vay tối đa: 12 tháng.</p>

Stt	Tên sản phẩm	Định nghĩa, đặc điểm
5	<b>Vay CBNV Vietbank</b>	<p>Vay CBNV Vietbank tùy theo mục đích vay của CBNV được NH cấp cho gói vay với mức lãi suất ưu đãi dành cho CBNV.</p> <p>Mức cho vay: Tối đa 80% giá trị TSDB đối với tài sản loại 1 ( nếu vay thế chấp).</p> <p>Thời hạn vay tối đa: 240 tháng.</p>
6	<b>Bổ sung vốn lưu động</b>	<p>Bổ sung vốn lưu động là cho vay ngắn hạn nhằm mục đích bổ sung vốn kinh doanh để đáp ứng nhu cầu kịp thời của khách hàng, tăng tính chủ động trong kế hoạch sản xuất kinh doanh.</p> <p>Mức cho vay: Tối đa 80% giá trị TSDB đối với tài sản loại 1.</p> <p>Thời hạn vay tối đa: 12 tháng.</p>
7	<b>Sản xuất kinh doanh trung dài hạn</b>	<p>Sản xuất kinh doanh trung dài hạn hỗ trợ vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh như mua sắm máy móc, thiết bị, nguyên vật liệu, mở rộng quy mô sản xuất, đầu tư vào dự án kinh doanh,.... Trung hạn 1-5 năm, dài hạn trên 5 năm.</p> <p>Mức cho vay: Tối đa 80% giá trị TSDB đối với tài sản loại 1.</p> <p>Thời hạn vay tối đa: 240 tháng.</p>

Stt	Tên sản phẩm	Định nghĩa, đặc điểm
8	Hợp tác kinh doanh	Hợp tác kinh doanh là sản phẩm cho vay dành cho cá nhân tham gia góp vốn vào dự án đầu tư, kinh doanh chung với các doanh nghiệp hoặc cá nhân khác. Mức cho vay: Tối đa 80% giá trị TSĐB đối với tài sản loại 1. Thời hạn vay tối đa: 240 tháng.

(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)

### 2.3. Quy trình về cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân



(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)

Sơ đồ 2.2: Quy trình về cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

### **Bước 1: Tìm kiếm khách hàng và tư vấn sản phẩm cho vay**

Nhân viên tín dụng sẽ tìm kiếm khách hàng bằng nguồn data có sẵn, qua mối quan hệ cá nhân, mạng xã hội, giữ mối quan hệ với khách hàng cũ, khách hàng cũ giới thiệu khách hàng mới,... Tùy vào cách làm việc của mỗi nhân viên tín dụng mà tìm kiếm từng phân khúc khách hàng khác nhau.

Sau khi đã có được nguồn khách hàng tiềm năng, có nhu cầu vay thì nhân viên/chuyên viên tín dụng sẽ tư vấn về các sản phẩm cho vay khác nhau. Tùy thuộc vào nhu cầu của khách hàng.

### **Bước 2: Tiếp cận và thu thập hồ sơ pháp lý**

Thu thập CMND/CCCD tra CIC xem khách hàng có lịch sử trả nợ tốt không. Nếu trường hợp nợ xấu không có hướng giải quyết thì không thực hiện các bước sau tránh mất thời gian cho hai bên.

Khi CIC tốt thu thập đầy đủ những giấy tờ còn lại chứa thông tin liên quan đến nhân thân của người đi vay: hộ khẩu, hộ chiếu, giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, giấy phép đăng kí kinh doanh (nếu vay kinh doanh) của khách hàng để làm cơ sở ra quyết định cho vay. Là cơ sở để phân nhóm khách hàng trong chiến lược mở rộng khách hàng và xác định khách hàng mục tiêu. Tạo cơ sở pháp lý cho việc giải quyết những tranh chấp xảy ra trong quá trình giao dịch. Cập nhật thông tin cho việc theo dõi và giám sát khách hàng trong quá trình giao dịch.

### **Bước 3: Thẩm định tín dụng**

Thẩm định tư cách pháp lý: Chuyên viên tín dụng có nhiệm vụ xem xét tư cách của khách hàng có đủ năng lực dân sự, hành vi dân sự hay không, và đối chiếu với các quy định của pháp luật hiện hành để kết luận khách hàng có đủ điều kiện vay vốn hay không. Về các khía cạnh: tư cách đạo đức, năng lực, tác phong và uy tín trong quan hệ với nhân viên ngân hàng cũng như với các đối tác khác trong quá trình giao dịch và làm việc.

Thẩm định năng lực tài chính: để đánh giá tình hình tài chính của khách hàng. Đánh giá khả năng trả nợ của khách hàng. Đo lường những rủi ro tài chính có thể xảy ra. Quyết định số tiền/ kỳ hạn cho vay/ cơ cấu khoản vay của khách hàng.

Phương án vay vốn: đánh giá khả năng thực hiện phương án vay vốn hiệu quả hay không, có năng lực hoàn trả được vốn vay cho ngân hàng không, có nguồn trả nợ thực tế hay không.

Thẩm định tài sản đảm bảo nếu vay thế chấp: Kiểm tra tính pháp lý, minh bạch của tài sản đảm bảo, giảm thiểu rủi ro về tranh chấp kiện tụng nếu phải thu hồi, phát mãi tài sản đảm bảo. Xác định khách quan, chính xác giá trị tài sản đảm bảo giúp ngân hàng cấp đúng hạn mức tín dụng.

#### **Bước 4: Quyết định cấp/từ chối cấp tín dụng**

Sau khi thu thập đầy đủ hồ sơ, tiến hành lập tờ trình trình lên Ban tín dụng xin được duyệt khoản vay. Nội dung tờ trình bao gồm: Thông tin pháp lý bên vay, thông tin vay vốn, phương thức giải ngân, phương thức trả nợ, TSDB (nếu thế chấp).

Các khoản vay không phù hợp với thu nhập, tài sản đảm bảo, xung quanh TSDB có nhiều bìa mặt, đất tranh chấp, đất quy hoạch,... sẽ bị từ chối và xem xét vì lý do nêu trên. Sau một ngày nhân viên khách hàng sẽ gửi thông báo đến khách về khoản vay có được duyệt hay không. Nếu được duyệt sẽ tiến hành bước 5.

#### **Bước 5: Giải ngân**

Sau khi hồ sơ được duyệt, cán bộ tín dụng có trách nhiệm hoàn tất thủ tục như: Hoàn tất tải hồ sơ lên cơ sở dữ liệu, hoàn tất các giấy tờ liên quan để có thể giải ngân. Sau đó, ký kết hợp đồng và bắt đầu giải ngân.

Khách hàng cần đọc kỹ hồ sơ đặc biệt là lãi suất, quyền lợi và nghĩa vụ của mình, trường hợp chậm trả thì sẽ bị xử lý như thế nào, có áp dụng điều kiện thanh toán bổ sung, thời hạn thanh toán, cam kết giữa 2 bên. Vì vậy cần phải nghiên cứu thật kỹ và chi tiết từng nội dung, đảm bảo quyền lợi của mình cũng như khả năng thực hiện các yêu cầu của hợp đồng. Nhiều trường hợp xảy ra các vấn đề tranh chấp liên quan đến lãi suất và thời hạn cho vay.

#### **Bước 6: Giám sát, thu hồi nợ**

Ngân hàng sẽ theo dõi và giám sát khoản vay và lập biên bản kiểm tra mục đích sau vay để đảm bảo khách hàng sử dụng vốn vay đúng mục đích, theo dõi tình hình tài chính và tình hình kinh doanh của khách hàng.

Thu hồi nợ gốc và lãi vay: Tới kỳ hạn thanh toán, ngân hàng thông báo và tiến hành thu nợ khách hàng theo đúng những điều khoản cam kết trong hợp đồng tín dụng. Nếu khách hàng thanh toán trễ hoặc mất khả năng thanh toán, ngân hàng sẽ xét theo tình hình thực tế để đưa ra các quyết định phù hợp cho khách hàng.

### **Bước 7: Giải chấp/chuyển nợ quá hạn**

Sau khi khách hàng hoàn tất khoản vay thì ngân hàng và khách hàng tiến hành thanh lý hợp đồng, giải chấp các tài sản đảm bảo (nếu có). Nếu nợ bị quá hạn và mất khả năng thanh toán khách hàng áp dụng các biện pháp khẩn khe để nhanh chóng thu hồi nợ đầy đủ. Nếu không được có hai hướng để xử lý là khai thác và thanh lý.

### **Bước 8: Lưu trữ hồ sơ**

Nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho công tác kiểm tra của các cơ quan chức năng, đảm bảo minh chứng cho các số liệu kế toán, hồ sơ vay của khách hàng phải được lưu trữ trong một thời gian theo quy định.

## **2.4. Thực trạng về cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân**

### **2.4.1. Tình hình doanh số cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023**

Bảng 2.3: Tình hình doanh số cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

Đvt:tỷ đồng

Năm	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2022 với 2021	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch	Tỷ lệ	Chênh lệch	Tỷ lệ
<b>Doanh số cho vay KHCN</b>	227,21	245,10	248,36	17,89	7,87%	3,26	1,33%
<b>Doanh số cho vay KHDN</b>	104,87	89,63	110,47	-15,24	-14,53%	20,84	23,25%
<b>Tổng doanh số cho vay</b>	332,08	334,73	358,83	2,65	0,80%	24,10	7,20%

(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)

Từ bảng 2.3 cho thấy trong giai đoạn từ năm 2021 đến 2023, ngân hàng Vietbank đã ghi nhận những biến động đáng chú ý trong doanh số cho vay KHCN và KHDN. Doanh số cho vay KHCN tăng trưởng liên tục từ 227,21 tỷ đồng năm 2021 sang năm 2022 đạt 245,10 tỷ đồng tăng 17,89 tỷ đồng tương đương tăng 7,87%, cho thấy sự phục hồi mạnh mẽ trong nhu cầu vay vốn, đặc biệt trong bối cảnh kinh tế dần ổn định sau đại dịch COVID-19 nhiều người có nhu cầu vay để hoạt động kinh doanh trở lại sau khi đợt dịch bị thiếu hụt tài chính. Tuy nhiên, mức tăng trưởng đã chậm lại vào năm 2023 chỉ đạt 248,36 tỷ đồng tăng nhẹ 3,26 tỷ đồng so với năm 2022 tương đương tăng 1,33%, có thể do áp lực lãi suất gia tăng và sự thận trọng trong chi tiêu của khách hàng và nhiều khách hàng chưa có nhu cầu vay mới. Nguyên nhân tăng liên tục là do nền kinh tế dần ổn định và phục hồi sau đại dịch các hoạt động chi tiêu và đầu tư tăng, tạo ra một môi trường thuận lợi cho việc gia tăng nhu cầu vay vốn của ngân hàng.

Ngược lại, doanh số cho vay KHDN lại trải qua một năm 2022 khó khăn đạt 101,87 tỷ đồng năm 2021 sang năm 2022 chỉ còn 89,63 tỷ đồng giảm đi 15,24 tỷ đồng giảm đi đáng kể 14,53%, do nhiều doanh nghiệp gặp khó khăn trong hoạt động kinh doanh khi nền kinh tế chưa hoàn toàn hồi phục và chưa dám vay đầu tư nhiều. Dù vậy, sang năm 2023 doanh số cho vay KHDN đã phục hồi mạnh mẽ đạt doanh số 110,47 tỷ đồng tăng 20,84 tỷ đồng tương đương tăng 23,25% cho thấy sự hồi phục tích cực của nền kinh tế và nhu cầu vay vốn để đầu tư trở lại.

Tổng doanh số cho vay cũng phản ánh xu hướng tích cực tăng từ 332,08 tỷ đồng năm 2021, lên 334,73 tỷ đồng năm 2022 và 358,83 tỷ đồng năm 2023 các con số tăng liên tục cho thấy hiệu quả hoạt động của Vietbank - Võ Văn Ngân hoạt động rất tốt, nhờ vào sự hồi phục của cả hai mảng vay. Sự kết hợp giữa nhu cầu vay của KHCN và KHDN đã góp phần nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay của Vietbank, thể hiện khả năng thích ứng và phát triển bền vững trong bối cảnh kinh tế đầy biến động, minh chứng cho sự hiệu quả trong chiến lược cho vay và sự nhạy bén trong việc nắm bắt cơ hội của Vietbank - PGD Võ Văn Ngân.

**2.4.2. Tình hình dư nợ cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023**

Bảng 2.4: Tình hình dư nợ của hoạt động cho vay KHCN tại VietBank - PGD Võ Văn Ngân

Đvt:tỷ đồng

Năm Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch	Tỷ lệ	Chênh lệch	Tỷ lệ
<b>Dư nợ cho vay KHCN</b>	268,29	289,71	294,96	21,42	7,98%	5,25	1,81%
<b>Dư nợ cho vay KHDN</b>	112,68	101,40	119,46	-11,28	-10,01%	18,06	17,81%
<b>Tổng dư nợ cho vay</b>	380,97	391,11	414,42	10,14	2,66%	23,31	5,96%

(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)

Từ bảng 2.4 cho ta thấy tình hình dư nợ cho vay tăng qua các năm, nhìn chung hoạt động cho vay của VietBank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021 - 2023 luôn ổn định và ngày càng phát triển. Dư nợ cho vay năm 2022 so với năm 2021 tăng 10,14 tỷ đồng tương đương 2,66%, năm 2023 so với năm 2022 tăng 23,31 tỷ đồng tương đương 5,96%. Mức tăng trưởng năm 2022 - 2021 tăng tương đối, do nền kinh tế vừa phục hồi người dân muốn đầu tư vào nhu cầu đời sống và kinh doanh để cải thiện cuộc sống sau cơn đại dịch Covid-19 kinh tế bị suy thoái, năm 2023-2022 tiếp tục tăng cũng cho thấy tình hình hoạt động cho vay ngân hàng ngày càng tốt hơn. Có thể thấy, dư nợ cho vay của Vietbank - PGD Võ Văn Ngân vẫn duy trì sự ổn định và phát triển nhờ vào chiến lược linh hoạt và các chương trình ưu đãi điều hành khéo léo từ ngân hàng.

Dư nợ cho vay KHCN chiếm 286,29 tỷ đồng năm 2021 và 289,71 tỷ đồng năm 2022 tăng 21,42 tỷ đồng tương đương tăng 7,98% tăng tương đối cao. Sang năm 2023, dư nợ cho vay KHCN tiếp tục gia tăng chiếm 294,96 tỷ đồng so với năm 2022 tăng 5,25 tỷ đồng tương đương tăng 1,81% cho thấy nhu cầu vay vốn trong lĩnh vực

KHCN vẫn rất cao do nhiều nguyên nhân mà nguyên nhân chủ yếu do nền kinh tế thúc đẩy đầu tư với sự hỗ trợ của các chương trình ưu đãi và lãi suất cạnh tranh từ Vietbank - Võ Văn Ngân. Đồng thời, sự phát triển của xã hội kéo theo nhu cầu cao hơn trong việc cải thiện đời sống và đầu tư của các cá nhân, dẫn đến nhu cầu vay vốn tăng.

Ngược lại, cho vay KHDN đã có sự giảm đáng kể, chiếm 112,68 tỷ đồng năm 2021 và 101,40 tỷ đồng năm 2022 giảm đi 11,28 tỷ đồng tương đương giảm 10,01%. Dư nợ cho vay KHDN bắt đầu tăng trở lại năm 2023 đạt 119,46 tỷ đồng đã tăng thêm cho khoản dư nợ cho vay 18,06 tỷ đồng so với năm 2022 tương tăng 17,81% phần nào do một số khách hàng đã giải ngân và chưa có nhu cầu vay mới và tình hình hoạt động của các doanh nghiệp gặp chưa có ổn định hoàn toàn chưa phải thời cơ đầu tư mạnh, nhưng qua năm 2023 dần đi vào vĩ đạo phát triển thúc đẩy đầu tư.

#### 2.4.3. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn vay tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023

Bảng 2.5: Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo thời hạn vay tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

Đvt:tỷ đồng

Năm Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
				Chênh lệch	Tỷ lệ	Chênh lệch	Tỷ lệ
<b>Ngắn hạn</b>	104,63	127,47	117,98	22,84	21,83%	-9,49	-7,44%
<b>Trung hạn</b>	96,58	72,43	82,59	-24,15	-25,01%	10,16	14,03%
<b>Dài hạn</b>	67,07	89,81	94,39	22,74	33,90%	4,58	5,10%
<b>Dư nợ cho vay KHCN</b>	268,29	289,71	294,96	21,42	7,98%	5,25	1,81%

(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)

Từ bảng 2.5 cho thấy mức dư nợ cho vay phân đều ở các thời hạn vay, nhưng tỷ lệ cho vay ngắn hạn luôn nhỉnh hơn cho vay trung và dài hạn. Tình hình cho vay ngắn hạn chiếm 104,63 tỷ đồng năm 2021 và 127,47 tỷ đồng năm 2022 tăng 22,84 tỷ đồng tương đương tăng 22%, nhu cầu vay vốn ngắn hạn của khách hàng tăng, đặc biệt là để đáp ứng kịp thời bổ sung vốn sản xuất kinh doanh ngắn hạn và các nhu cầu phục vụ đời sống trong bối cảnh kinh tế phục hồi sau đại dịch. Qua năm 2023 cho vay ngắn hạn đạt 117,98 tỷ đồng giảm 9,49 tỷ đồng so với năm 2022 tương đương giảm 7,44% có thể là do các yếu tố kinh tế vĩ mô hoặc lãi suất gia tăng, khiến khách hàng có xu hướng cẩn trọng hơn trong việc vay vốn.

Phần cho vay trung hạn cũng giảm đi đáng kể đạt 96,58 tỷ đồng năm 2021 và 72,43 tỷ đồng năm 2022 giảm 24,15 tỷ đồng tương đương giảm 25,01%, nguyên nhân chủ yếu có thể do một số khách hàng đã tắt toán các khoản vay trung hạn đúng hạn hoặc đã chuyển hướng sang vay ngắn hạn nhằm có sự linh động hơn trong kế hoạch tài chính. Tuy nhiên trong năm 2023 cho vay trung hạn có sự hồi phục trở lại đạt 82,59 tỷ tăng 10,16 tỷ đồng tương đương tăng 14,03% cho thấy bắt đầu quay trở lại các kế hoạch đầu tư và mở rộng, phản ánh sự phục hồi dần dần trong nhu cầu vay vốn trung hạn, khi KHCN bắt đầu quay trở lại các kế hoạch đầu tư và mở rộng.

Đặc biệt, cho vay dài hạn liên tục tăng mạnh, chiếm 67,07 tỷ đồng năm 2021 và 89,81 tỷ đồng năm 2022 tăng 22,74 tỷ đồng tương đương tăng 33,90%, do nhu cầu vay vốn dài hạn của KHCN đang gia tăng, đặc biệt trong lĩnh vực đầu tư cơ sở hạ tầng và các dự án kinh doanh, khi các cá nhân muốn tìm kiếm cơ hội sinh lợi lâu dài trong bối cảnh kinh tế đang phục hồi. Cho vay dài hạn ở năm 2023 vẫn tiếp tục tăng đạt 94,39 tỷ đồng tăng 4,58 tỷ đồng tương đương tăng 5,10% thấy rằng khách hàng vẫn tin tưởng vào sự ổn định của nền kinh tế và tìm kiếm các cơ hội đầu tư sinh lợi trong tương lai.

#### **2.4.4. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023**

Bảng 2.6: Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo mục đích sử dụng vốn tại Vietbank  
- PGD Võ Văn Ngân

Đvt:tỷ đồng

Năm Chi tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch	Tỷ lệ	Chênh lệch	Tỷ lệ
<b>Vay tiêu dùng</b>	48,29	50,07	56,04	1,78	3,68%	5,97	11,92%
<b>Bất động sản</b>	37,56	23,18	26,55	-14,38	-38,29%	3,37	14,54%
<b>Ô tô</b>	10,73	17,38	14,75	6,65	61,98%	-2,63	-15,16%
<b>Vay thấu chi</b>	5,37	7,24	8,85	1,88	34,98%	1,61	22,17%
<b>Bổ sung vốn lưu động</b>	93,90	110,09	97,34	16,19	17,24%	-12,75	-11,58%
<b>SXKD trung dài hạn</b>	50,98	60,84	64,89	9,86	19,35%	4,05	6,66%
<b>Hợp tác kinh doanh</b>	21,46	20,28	26,55	-1,18	-5,51%	6,27	30,90%
<b>Tổng dư nợ cho vay KHCN</b>	268,29	289,71	294,96	21,42	7,98%	5,25	1,81%

(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)

Từ bảng 2.6 cho thấy tình hình dư nợ cho vay có chiều hướng tăng qua các năm. Nhìn chung hoạt động cho vay của VietBank-PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023 luôn ổn định và ngày càng phát triển. Trong lĩnh vực vay tiêu dùng tăng từ 48,29 tỷ đồng năm 2021 và 50,07 tỷ đồng năm 2022 tăng 1,78 tỷ đồng tương đương tăng 3,68%, năm 2023 đạt 56,04 tỷ đồng tăng 5,97 tỷ đồng tương đương tăng 11,92% so với năm 2022 do nhu cầu tiêu dùng cá nhân ngày càng cao sau thời gian giãn cách

xã hội. Khi nền kinh tế hồi phục, người tiêu dùng có xu hướng chi tiêu nhiều hơn vào các sản phẩm tiêu dùng như điện thoại, đồ gia dụng, học phí,....

Còn trong lĩnh vực bất động sản, số tiền vay liên quan đến bất động sản giảm từ 37,56 tỷ đồng năm 2021 xuống 23,18 tỷ đồng năm 2022 đã giảm 14,38 tỷ đồng tương giảm 38,29% do thị trường bất động sản rơi vào suy thoái kể từ đầu quý II/2022, qua năm 2023 có tăng nhưng không đáng kể nhìn chung mức vay vẫn rất thấp chỉ đạt 26,55 tỷ đồng tăng nhẹ 3,37 tỷ đồng so với năm 2022 tương đương tăng 14,54% thị trường bất động sản vẫn còn nhiều khó khăn bao trùm.

Số tiền vay liên quan đến ô tô tăng từ 10,73 tỷ đồng năm 2021 lên 17,38 tỷ đồng năm 2022 tăng 6,65 tỷ đồng tương đương 61,98%, năm 2023 đạt 14,75 tỷ đồng giảm nhẹ 2,63 tỷ đồng tương đương giảm 15,16% do ngày nay thị trường ô tô phát triển và nhu cầu sở hữu xe riêng đã thúc đẩy vay vốn trong lĩnh vực này, mặc dù có sự giảm nhẹ so với năm 2022.

Vay thấu chi số tiền vay thấu chi tăng từ 5,37 tỷ đồng năm 2021 lên 7,24 tỷ đồng năm 2022 tăng 1,88 tỷ đồng tương đương tăng 34,98% và tiếp tục tăng năm 2023 đạt 8,85 tỷ đồng tăng 1,61 tỷ đồng tương đương tăng 22,17% so với năm 2022 cho thấy nhu cầu bổ sung vốn lưu động của người tiêu dùng trong việc quản lý tài chính cá nhân ngày càng tăng, đặc biệt trong bối cảnh lạm phát và chi phí sinh hoạt gia tăng.

Lĩnh vực SXKD trung dài hạn tăng từ 50,98 tỷ đồng năm 2021 lên 60,84 tỷ đồng năm 2022 tăng 9,86 tỷ đồng tương đương tăng 19,35%, sang năm 2023 đạt 64,89 tỷ đồng tăng 4,05 tỷ đồng tương đương tăng 6,66% do nhu cầu vốn vay của KHCN vào sản xuất kinh doanh trung dài hạn ngày càng cao.

Việc hợp tác kinh doanh tăng từ 21,46 tỷ đồng năm 2021 và 20,28 tỷ đồng năm 2022 giảm 1,18 tỷ đồng tương đương giảm 5,51% và năm 2023 đạt 26,55 tỷ đồng tăng 6,27 tỷ đồng tương đương 30,90% so với năm 2022 do nền kinh tế dần phục hồi có nhiều cơ hội đầu tư hợp tác sinh lợi.

**2.4.5. Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023**

Bảng 2.7: Tình hình dư nợ cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

Đvt:tỷ đồng

Chi tiêu	Năm			So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
	2021	2022	2023	Chênh lệch	Tỉ lệ	Chênh lệch	Tỉ lệ
<b>Dư nợ có TSDB</b>	213,90	232,77	234,97	18,87	8,82%	2,20	0,95%
<b>Dư nợ không TSDB</b>	54,39	56,94	59,99	2,55	4,69%	3,05	5,36%
<b>Dư nợ cho vay KHCN</b>	268,29	289,71	294,96	21,42	7,98%	5,25	1,81%

(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)

Từ bảng 2.7 cho ta thấy tình hình cho vay KHCN theo hình thức đảm bảo tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân năm 2021 - 2022 cho vay bằng hình thức thế chấp có TSDB đóng vai trò chủ đạo trong hoạt động cho vay KHCN tăng cao từ 213,90 tỷ đồng vào năm 2021 tăng lên 232,77 vào năm 2022 tỷ đồng tức là tăng 18,87 tỷ đồng tương đương 8,82% do ngân hàng đẩy mạnh chính sách cho vay có TSDB cho các khoản vay lớn để giảm thiểu rủi ro, sang năm 2023 giữ mức ổn định tăng nhẹ 2,2 tỷ đồng tương đương 0,95% cho thấy ngân hàng đã nắm bắt được nhu cầu vay vốn của KHCN, do hình thức này được ngân hàng đánh giá cao đảm bảo an toàn cho khoản vay, rủi ro mang lại thấp, mức vay lại cao. Qua năm 2023 tình hình ổn định trong dư nợ cho vay cho thấy sự phục hồi và phát triển bền vững của Vietbank trong bối cảnh kinh tế sau đại dịch.

Mức cho vay tín chấp tăng nhưng chỉ chiếm phần nhỏ trong hoạt động cho vay KHCN đạt 54,39 tỷ đồng năm 2021 tăng lên 56,94 tỷ đồng năm 2022 tức tăng 2,55

tỷ đồng tương đương 4,69%. Năm 2023 tiếp tục tăng lên 59,99 tỷ đồng tăng 3,05 tỷ đồng so với năm 2022 tương đương tăng 5,36% tuy con số tăng trưởng không nhiều nhưng cho thấy sự ổn định về hình thức cho vay tín chấp và nhu cầu về vay tín chấp ngày càng được nhiều người quan tâm sử dụng nhiều hơn. Một lý do chính cho sự tăng trưởng này có thể là nhờ vào việc khách hàng nhận thức rõ hơn về những lợi ích của vay tín chấp, như không cần tài sản đảm bảo và quy trình phê duyệt nhanh chóng cùng với ngân hàng chú trọng cho vay thế chấp nhiều hơn nên có sự chênh lệch rõ.

#### 2.4.6. Tình hình doanh số thu nợ KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023

Bảng 2.8: Tình hình doanh số thu nợ KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

Đvt:tỷ đồng

Năm	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2022 với 2021	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch	Tỷ lệ	Chênh lệch	Tỷ lệ
<b>Doanh số thu nợ KHCN</b>	216,44	223,68	243,11	7,24	3,35%	19,43	8,69%
<b>Doanh số thu nợ KHDN</b>	92,62	100,91	92,41	8,29	8,95%	-8,50	-8,42%
<b>Tổng doanh số thu nợ</b>	309,06	324,59	335,52	15,53	4,78%	10,93	3,37%

(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)

Từ bảng 2.8 cho thấy doanh số thu nợ KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân có xu hướng tăng ổn định. Cụ thể năm 2021 doanh số thu nợ đạt 116,44 tỷ đồng và năm 2022 đạt 223,68 tỷ đồng tăng 7,24 tỷ đồng tương đương tăng 3,35%, tiếp tục qua năm 2023 đạt 243,11 tỷ đồng tăng 19,43 tỷ đồng tương đương tăng 8,69% do hiệu quả cho vay KHCN cao và việc sử dụng vốn đúng mục đích và nền kinh tế dần hồi phục nên khả năng thu nợ ít rủi ro.

Còn doanh số thu nợ từ KHDN có sự tăng trưởng mạnh đạt 92,62 tỷ đồng 2021 đến 2022 đạt 100,91 tỷ đồng tăng 8,29 tỷ đồng tương đương tăng 8,95%, nhưng lại giảm xuống còn 92,41 tỷ đồng trong năm 2023 giảm đi 8,50% do một số nguyên nhân là doanh số cho vay có sự giảm nhẹ nên doanh số thu nợ cũng giảm theo do tình hình kinh tế chưa hoàn toàn ổn định và có sự cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng cao.

Nhưng nhìn chung tổng doanh số thu nợ KHCN và KHDN luôn tăng ổn định qua các năm 2021 đạt 309,96 tỷ đồng, năm 2022 đạt 324,59 tỷ đồng và năm 2023 đạt đến 335,52 tỷ đồng, năm 2021 so với năm 2022 tăng 15,53 tỷ đồng tương đương tăng 4,78%, năm 2023 so với năm 2022 tăng 10,93 tỷ đồng tương đương tăng 3,37%, phản ánh những nỗ lực của Vietbank trong việc cải thiện sản phẩm và dịch vụ, đồng thời quản lý rủi ro tín dụng hiệu quả. Tuy nhiên, ngân hàng cần tiếp tục củng cố chiến lược của mình để duy trì và phát triển bền vững trong từng phân khúc khách hàng.

#### **2.4.7. Tình hình dư nợ thu nợ cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023**

Bảng 2.9: Tình hình dư nợ thu nợ cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

Đvt: Tỷ đồng

Năm Chi tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch	Tỷ lệ	Chênh lệch	Tỷ lệ
<b>Nợ đủ tiêu chuẩn</b>	252,06	275,34	282,54	23,28	9,24%	7,20	2,62%
<b>Nợ cần chú ý</b>	10,14	6,11	6,58	-4,03	-39,72%	0,46	7,60%
<b>Nợ dưới tiêu chuẩn</b>	-	-	-	-	-	-	-
<b>Nợ nghi ngờ</b>	-	-	-	-	-	-	-

Năm Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
	Số tiền	Số tiền	Số tiền	Chênh lệch	Tỷ lệ	Chênh lệch	Tỷ lệ
<b>Nợ có khả năng mất vốn</b>	6,09	8,26	5,84	2,17	36%	-2,42	-29%
<b>Dư nợ cho vay KHCN</b>	268,29	289,71	294,96	21,42	7,98%	5,25	1,81%
<b>Tỷ lệ nợ đủ tiêu chuẩn</b>	93,95%	95,04%	95,79%	1,09%	1,16%	0,75%	0,79%
<b>Tỷ lệ nợ cần chú ý</b>	3,78%	2,11%	2,23%	-1,67%	-44,18%	0,12%	5,69%
<b>Tỷ lệ nợ có khả năng mất vốn</b>	2,27%	2,85%	1,98%	0,58%	25,55%	-0,87%	-30,53%

(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)

Từ bảng 2.9 cho thấy tình hình thu nợ cho vay KHCN tại Vietbank – PGD Võ Văn Ngân năm 2021 - 2023. Ở nhóm nợ đủ tiêu chuẩn tăng cho thấy tình hình thu nợ khả quan đạt 252,06 tỷ đồng năm 2021 tăng 275,34 tỷ đồng năm 2022 tăng 23,28 tỷ đồng tăng 9,24% và năm 2023 đạt 282,54 tỷ đồng tăng 7,20 tỷ đồng tương đương tăng 2,62%. Mặc dù năm 2021 chỉ chiếm 93,95% trên dư nợ cho vay nhưng qua năm 2022 và 2023 được được kiểm soát rất tốt nhóm nợ đủ tiêu chuẩn với tỷ lệ lần lượt là 95,04% và 95,79% cho thấy hiệu quả trong việc quản lý rủi ro và duy trì chất lượng tín dụng cần được cải thiện hơn nữa đối với các nhóm nợ khác.

Nhưng ở năm 2021 nợ cần chú ý chiếm quá cao 10,14 tỷ đồng sau đó ngân hàng đã khắc phục hiệu quả qua việc theo dõi nhắc nhở, hỗ trợ KH tránh nhảy sang nhóm nợ xấu, nhờ vậy qua năm 2022 nợ cần chú ý đã giảm xuống còn 6,11 tỷ đồng giảm đi 4,03 tỷ đồng tương đương giảm 39,72% và trong năm 2023 vẫn còn 6,58 tỷ

đồng cho thấy có tăng nhưng không đáng kể. Mức tỷ lệ so với dư nợ cho vay từ 3,78% ở năm 2021 và giảm còn 2,11% năm 2022 và 2,23% năm 2023 do nhiều nguyên nhân về mặt kinh tế và thái độ trả nợ trả nợ của khách hàng và ngân hàng chưa hoàn toàn kiểm soát tốt có thể thấy ngân hàng chỉ kiểm soát được ở mức này chưa có biện pháp khắc phục thấp hơn ngân hàng cần tiếp tục củng cố các biện pháp quản lý nợ của mình và tìm kiếm các giải pháp mới để kiểm soát tình hình tốt hơn nhưng nhìn chung đã cải thiện hơn.

Nhóm nợ có khả năng mất vốn tại tăng quá cao 6,09 tỷ đồng năm 2021 và 8,26 tỷ đồng năm 2022 tăng tới 2,17 tỷ đồng tương đương tăng 36% con số đáng lo ngại, nhưng qua năm 2023 giảm còn 5,84 tỷ đồng giảm mạnh tới 2,42 tỷ đồng tương đương giảm 29% so với năm 2022. Do năm 2022 ngân hàng chưa kiểm soát tốt do nhiều nguyên nhân quá trình thẩm định chưa khắc khe, giám sát khoản vay còn nhiều sơ suất cần có biện pháp giải quyết hoặc cần thiết hơn nhờ pháp luật can thiệp nếu KH không có thiện chí trả, nhận thấy tình hình không tốt ngân hàng đã nhanh chóng khắc phục ở năm 2023. Cụ thể năm 2021 tỷ lệ nợ có khả năng mất vốn trên tổng dư nợ chiếm 2,27%, qua năm 2022 chiếm ngưỡng 2,85% và qua năm 2023 chỉ còn 1,98%, nhìn chung tình hình thu nợ cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân trong giai đoạn năm 2022 đến 2023 luôn có sự điều chỉnh rất tốt tỉ lệ nợ xấu không vượt quá 3% quy định.

#### **2.4.8. Tình hình dư nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân giai đoạn 2021-2023**

Bảng 2.10: Tình hình dư nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân

Đvt:tỷ đồng

Năm Chi tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
				Chênh lệch	Tỷ lệ(%)	Chênh lệch	Tỷ lệ(%)
<b>Dư nợ quá hạn vay KHCN</b>	10,14	6,11	6,58	-4,03	-39,72%	0,46	7,60%

Năm Chi tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022 với 2021		So sánh 2023 với 2022	
				Chênh lệch	Tỷ lệ(%)	Chênh lệch	Tỷ lệ(%)
Dư nợ xấu vay KHCN	6,09	8,26	5,84	2,17	35,57%	-2,42	-29,27%
Dư nợ cho vay KHCN	268,29	289,71	294,96	21,42	7,98%	5,25	1,81%
Tỷ lệ nợ quá hạn	3,78%	2,11%	2,23%	-1,67%	-44,18%	0,12%	5,69%
Tỷ lệ nợ xấu	2,27%	2,85%	1,98%	0,58%	25,55%	-0,87%	-30,53%

(Nguồn Phòng kinh doanh Vietbank - PGD Võ Văn Ngân)

Nhìn vào bảng 2.9 cho thấy tình hình nợ quá hạn và nợ xấu cho vay KHCN tại Vietbank – PGD Võ Văn Ngân năm 2021 so với năm 2022 có dư nợ quá hạn cho vay KHCN năm 2021 quá cao 10,14 tỷ đồng chiếm tới 3,78% trên dư nợ cho vay KHCN sang năm 2022 còn 6,11 giảm 4,03 tỷ đồng tương đương giảm 39,27%. Qua năm 2023 chiếm 6,58 tỷ đồng tăng 0,46 tỷ đồng tương đương tăng 7,6%. Tỷ lệ nợ quá hạn chiếm 3,78% trên dư nợ cho vay KHCN năm 2021 và chiếm 2,11% trên dư nợ cho vay KHCN năm 2022 và chiếm 2,23% trên dư nợ cho vay KHCN năm 2023. Do trong năm 2021 đại dịch đã mang lại nhiều khó khăn cho nền kinh tế nước nhà, gây ra nhiều áp lực cho KHCN, dẫn đến việc nhiều khoản vay không thể thu hồi kịp thời, với dư nợ càng cao thì khó tránh khỏi rủi ro mang lại. Nhưng qua các năm sau, nền kinh tế hoạt động ổn định trở lại nên tỷ lệ nợ quá hạn giảm đi đáng kể.

Nhóm nợ xấu lên tới 6,09 tỷ đồng năm 2021 tăng 8,26 tỷ đồng năm 2022 đã tăng 2,17 tỷ đồng tương đương 35,57%, nhưng điều đáng mừng là tình hình nợ xấu ở năm 2023 chỉ còn 5,84 tỷ đồng giảm 2,42 tỷ đồng tương đương giảm 29,27%. Về tỷ lệ nợ xấu chiếm tương đương 2,27% trên dư nợ cho vay KHCN năm 2021 qua năm 2022 chiếm 2,85% trên dư nợ cho vay KHCN năm 2022 và 1,98% trên tổng dư nợ cho vay KHCN năm 2023 cho thấy ngân hàng đã kiểm soát hoạt động vay tốt, nguyên

nhân do tình hình kinh tế khó khăn ảnh hưởng khả năng trả nợ của khách hàng và có một vài khách hàng không có thiện chí trả nợ.

## **2.5. Đánh giá hoạt động cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân**

### **2.5.1. Kết quả đạt được**

Từ thực trạng trên cho thấy, ngân hàng Vietbank - PGD Võ Văn Ngân đã đạt được kết quả kinh doanh khả quan trong giai đoạn 2021-2023. Để hoạt động cho vay KHCN được tốt như vậy là nhờ vào Ban lãnh đạo có nhiều kinh nghiệm trong việc điều hành hoạt động ngân hàng, luôn tốt với cán bộ nhân viên tạo sự gắn bó lâu dài. Đồng thời, chú trọng vào nâng cao trình độ cán bộ nhân viên giúp cho Vietbank - PGD Võ Văn Ngân phát triển ổn định và giảm thiểu rủi ro trong công tác thẩm định.

Doanh thu và lợi nhuận của ngân hàng tăng trưởng ổn định qua các năm, nhờ vào hiệu quả của hoạt động cho vay. Dư nợ cho vay liên tục tăng, nhờ vào chính sách lãi suất cho vay hợp lý, khuyến khích KHCN đầu tư vào sản xuất kinh doanh và phục vụ nhu cầu đời sống. Các quy định chung được cập nhật liên tục và áp dụng một cách chặt chẽ, nhờ đó tỷ lệ nợ xấu đã giảm xuống và không vượt quá 3% trên tổng dư nợ cho vay KHCN. Chất lượng dư nợ được quản lý tốt, đặc biệt là nhóm nợ cần chú ý, ngân hàng đã kiểm soát hiệu quả và cần tiếp tục theo dõi, giám sát để có biện pháp xử lý kịp thời, tránh nợ xấu gia tăng.

Tăng cường hợp tác với khách hàng lâu năm, các khoản vay được sử dụng hiệu quả và đặc biệt có lịch sử tín dụng tốt ngân hàng luôn duy trì mối quan hệ tốt và đưa ra nhiều chính sách ưu đãi. Luôn chú trọng tìm kiếm và mở rộng phạm vi các đối tượng khách hàng kinh doanh vừa và nhỏ.

Vietbank - Võ Văn Ngân cố gắng tối ưu hóa quy trình phê duyệt hồ sơ vay, giúp rút ngắn thời gian xử lý và mang lại trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng. Sự linh hoạt trong quy trình làm việc này không chỉ tạo thuận lợi cho khách hàng mà còn nâng cao hiệu suất làm việc của đội ngũ nhân viên.

Ngoài ra, Vietbank - PGD Võ Văn Ngân còn nỗ lực phát triển hơn nữa để đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng, từ các sản phẩm cho vay đa dạng đến các hình thức và thời hạn linh hoạt, phù hợp với mục đích của khách hàng. Điều này không

chỉ góp phần nâng cao sự hài lòng của khách hàng mà còn củng cố vị thế của ngân hàng trên thị trường. Đặc biệt, luôn chú trọng đến việc xây dựng và phát triển thương hiệu thông qua các hoạt động như liên kết các trường đại học và tổ chức nhiều sự kiện hội thảo với chương trình khuyến mãi hấp dẫn, từ đó tạo cơ hội giao lưu giữa ngân hàng và khách hàng tiềm năng, đồng thời nâng cao sự hiểu biết về các sản phẩm và dịch vụ mà ngân hàng cung cấp.

Các chương trình chăm sóc khách hàng cũng được cải tiến, với việc ngân hàng triển khai các kênh phản hồi nhanh chóng và hiệu quả, giúp khách hàng dễ dàng chia sẻ ý kiến và đề xuất và những thắc mắc gặp phải. Những nỗ lực này đã giúp Vietbank không ngừng nâng cao sự hài lòng của khách hàng, từ đó gia tăng lòng trung thành và tạo điều kiện thuận lợi cho sự phát triển lâu dài.

Vietbank - PGD Võ Văn Ngân cũng tích cực thực hiện các chương trình thiện nguyện, tham gia vào các hoạt động từ thiện và phát triển cộng đồng, từ đó xây dựng hình ảnh thương hiệu tích cực trong mắt khách hàng. Việc chú trọng đến hoạt động marketing và quảng bá thương hiệu đã giúp ngân hàng thu hút được nhiều khách hàng mới và duy trì mối quan hệ tốt với khách hàng hiện tại. Những kết quả này không chỉ khẳng định vị thế của Vietbank - PGD Võ Văn Ngân trong ngành ngân hàng mà còn mở ra nhiều cơ hội phát triển bền vững trong tương lai.

### **2.5.2. Hạn chế và nguyên nhân của hạn chế**

Quy trình cho vay KHCN tại ngân hàng Vietbank - PGD Võ Văn Ngân chưa hoàn toàn đơn giản hiện đang tồn tại một số vấn đề gây trở ngại cho việc tiếp cận và thu hút khách hàng. Một trong những vấn đề lớn nhất là quy trình cho vay vẫn còn khá phức tạp và tốn nhiều thời gian. Việc phải đối mặt với một loạt các thủ tục có thể làm khách hàng cảm thấy bất tiện và khó chịu, từ đó ảnh hưởng đến quyết định vay vốn của khách hàng. Ngoài ra, mức phê duyệt cho vay KHCN tại Vietbank - Võ Văn Ngân còn thấp Giám đốc chỉ được duyệt khoản vay 4 tỷ đồng đối với KHCN. Khách hàng có nhu cầu vay vốn trên 4 tỷ đồng phải trình hồ sơ lên trên để thực hiện tái thẩm định, dẫn đến mất thêm thời gian. Tăng thêm công việc cho nhân viên tín dụng. Theo đó điều kiện quy định địa chỉ cư trú, tạm trú của khách hàng vay không được cách

Vietbank - Võ Văn Ngân quá 50 km. Làm giảm sự tự chủ của chi nhánh Vietbank - Võ Văn Ngân.

Trong quá trình giải quyết một lượng lớn hồ sơ cho vay, không thể tránh khỏi việc thỉnh thoảng gặp phải một vài lỗi nhỏ. Dù đã nỗ lực hết mình, các nhân viên và chuyên viên tín dụng vẫn chưa hoàn toàn xử lý công việc một cách hoàn hảo. Thực tế cho thấy, trong quá trình trình hồ sơ, họ có thể gặp phải một số sơ suất nhất định, dẫn đến việc thiếu sót thông tin hoặc những lỗi sai nhỏ không đáng có. Những sơ suất này, dù nhỏ, có thể gây ra những ảnh hưởng không mong muốn, như kéo dài thời gian xử lý hồ sơ, làm giảm hiệu quả công việc và tạo ra những bất tiện cho khách hàng.

Việc tìm kiếm khách hàng vay ngày càng trở nên khó khăn hơn trong bối cảnh hiện nay, khi mà sự cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng gia tăng. Sự xuất hiện của nhiều sản phẩm và dịch vụ tài chính đa dạng đã tạo ra một thị trường sôi động, nhưng cũng khiến cho các ngân hàng phải nỗ lực không ngừng để thu hút khách hàng. Khách hàng hiện nay có nhiều sự lựa chọn hơn, điều này đòi hỏi các NHTM không chỉ phải cải thiện chất lượng dịch vụ mà còn cần áp dụng chính sách ưu đãi hiệu quả.

Quá trình kiểm tra và giám sát khoản vay vẫn đang phải đối mặt với nhiều rủi ro do khâu tổ chức giám sát chưa được thực hiện một cách chặt chẽ và thường xuyên. Mặc dù đã có các quy trình và tiêu chuẩn được đặt ra, nhưng việc thực thi và duy trì tính liên tục của công tác giám sát vẫn còn thiếu sót. Điều này dẫn đến việc khó phát hiện sớm các dấu hiệu bất thường trong hoạt động của khách hàng, từ đó tiềm ẩn nguy cơ gia tăng nợ xấu và nợ quá hạn.

Ngoài những kết quả tích cực đã đạt được, vẫn còn tồn đọng nhiều vấn đề cần giải quyết, đặc biệt là những rủi ro liên quan đến nợ xấu và nợ quá hạn. Mặc dù đã có những biện pháp nhằm giảm thiểu tình trạng này, nhưng thực tế cho thấy nợ xấu vẫn tiếp tục là một thách thức lớn đối với hệ thống tín dụng.

Hiện nay, lượng lớn khách hàng vẫn phải đến trực tiếp ngân hàng để vay các khoản vay lớn chưa hoàn toàn phát triển hình thức vay online, chưa tiếp cận được với

khách hàng. Đến ngân hàng vẫn thấy an tâm và dễ thực hiện hơn tuy tốn nhiều thời gian và chi phí đi lại.

Công tác marketing các sản phẩm cho vay KHCN chưa thật sự đến từng cá nhân trên địa bàn. Việc chăm sóc khách hàng có triển khai nhưng chưa được chú trọng, chưa có cơ chế, quy định bài bản, chủ yếu phát triển đối với khách hàng hiện tại và khách hàng truyền thống, trong khi đó, việc thu hút và chăm sóc khách hàng tiềm năng vẫn còn hạn chế.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 2**

Chương 2 cho ta thấy Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín - PGD Võ Văn Ngân đã trải qua một quá trình hình thành và phát triển mạnh mẽ, khẳng định vị thế vững chắc trong lĩnh vực ngân hàng tại Việt Nam, với sự hình thành và phát triển của mạnh mẽ, qua đó cũng nêu ra cơ cấu tổ chức phòng ban rõ ràng và chuyên nghiệp, cùng với đội ngũ nhân viên nhiệt huyết và tài năng, tạo ra một môi trường làm việc năng động và sáng tạo, đầy tiềm năng phát triển trong tương lai. Có đa dạng các sản phẩm cho vay để đáp ứng mọi nhu cầu của khách hàng. Vietbank - PGD Võ Văn Ngân luôn nỗ lực để nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay KHCN. Ngoài ra, còn chỉ ra kết quả kinh doanh và trình bày cụ thể quy trình cho vay và quy định chung của hoạt động cho vay KHCN. Nội dung chủ yếu trình bày về tình hình hoạt động cho vay của ngân hàng qua các chỉ tiêu về doanh số cho vay và dư nợ cho vay. Cho thấy, tình hình hoạt động của chi nhánh đang rất khả quan, phát triển tốt và có nhiều tiềm năng trong tương lai là chi nhánh mang lại hiệu quả cao góp phần thúc đẩy công ty mẹ ngày càng mở rộng theo như mong muốn. Những thành công này tạo nền tảng vững chắc cho việc phân tích thực trạng cho vay KHCN trong chương 3 sắp tới.

## **CHƯƠNG 3: GIẢI PHÁP NÂNG CAO HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG VIỆT NAM THƯƠNG TÍN (VIETBANK) - PGD VÕ VĂN NGÂN**

### **3.1. Định hướng phát triển hoạt động cho vay KHCCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân**

Để hoạt động cho vay KHCCN ngày càng đạt hiệu suất cao Ban lãnh đạo đã và đang tiến hành đề ra kế hoạch trong những năm tới với mục tiêu tăng doanh thu và tăng lợi nhuận. Bằng việc tăng cường triển khai các dự án liên kết với các cửa hàng về chính sách vay chi tiêu phục vụ nhu cầu đời sống bằng chính sách vay trả góp.

Đối với KHCCN, Vietbank - Võ Văn Ngân cũng triển khai phục vụ các chương trình gói ưu đãi vay vốn với mức ưu đãi lãi suất chỉ từ 6%/năm trong 3 tháng đầu và chỉ từ 7%/năm trong 6 tháng đầu, tổng hạn mức lên đến 1000 tỉ đồng dành cho gói ngắn hạn và 2000 tỉ đồng gói trung và dài hạn dành cho KHCCN có nhu cầu vay vốn để sản xuất kinh doanh, tiêu dùng, mua nhà, mua xe. Ngoài ra, cũng sẽ tập trung tìm kiếm khách hàng ở các vùng lân cận, kết hợp với chiến dịch quảng bá sản phẩm và các ưu đãi hấp dẫn, nhằm mở rộng thị trường và tăng cường sự hiện diện của ngân hàng trong cộng đồng.

Đội ngũ cán bộ nhân viên vẫn được tiếp tục triển khai các hoạt động đào tạo nâng cao trình độ nghiệp vụ kiểm tra đánh giá năng lực và ngân hàng đang tính toán mở rộng bổ sung thêm vào đội ngũ nhân viên nhằm mục đích tăng doanh số cho vay.

Sự cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng nhiều không thể thiếu việc phát triển công nghệ. Chính vì thế, Vietbank - PGD Võ Văn Ngân luôn liên tục đổi mới cập nhật đầy đủ các tính năng vô cùng tiện lợi và luôn tuân thủ theo các quy định của NHNN về việc cập nhật trắc sinh học gần đây nhất, đầu tư vào hệ thống công nghệ thông tin để cải thiện quy trình xét duyệt và giải ngân hồ sơ vay, từ đó rút ngắn thời gian xử lý và tăng cường tính bảo mật cho khách hàng. Lên kế hoạch rõ về việc giám sát sau vay về mục đích sử dụng vốn, tình hình TSĐB, tình hình hoạt động kinh doanh chặt chẽ tránh rủi ro không tốt về sau.

## **3.2. Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay KHCN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân**

### **3.2.1. Đẩy mạnh hoạt động marketing**

Hiện nay, sự cạnh tranh giữa các NHTM ngày càng gia tăng, khiến cho hoạt động marketing trên các nền tảng xã hội trên các trang Web, Tiktok, Facebook, Zalo... trở nên thiết yếu và đòi hỏi sự đổi mới, sáng tạo. Để thu hút khách hàng một cách hiệu quả và việc liên kết với các trường học, đại học tạo sự uy tín cho các thế hệ trẻ và các bậc phụ huynh.

Đặc biệt, tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân, việc đẩy mạnh các hoạt động marketing là vô cùng cần thiết, ngân hàng cần xây dựng chính sách quảng bá sản phẩm linh hoạt, phù hợp với từng đối tượng khách hàng khác nhau. Các chính sách quảng bá cần phải có chiến lược rõ ràng và thu hút người xem. Thường xuyên tổ chức các cuộc hội thảo quảng bá các sản phẩm, và chính ưu đãi với nhiều quà tặng đến nhiều khu vực. Bằng cách này, Vietbank - Võ Văn Ngân không chỉ nâng cao giá trị thương hiệu mà còn gia tăng sự gắn kết với khách hàng, đáp ứng tốt nhất nhu cầu và mong đợi của họ trong bối cảnh thị trường đầy thách thức.

### **3.2.2. Hoàn thiện quy trình cho vay KHCN**

Trước tiên cần, phân tích nhu cầu và khả năng vay vốn của các KHCN để xây dựng các sản phẩm cho vay phù hợp. Xây dựng quy trình cho vay chi tiết, rõ ràng và thống nhất cho tất cả các khoản vay. Áp dụng các giải pháp công nghệ hiện đại vào quy trình cho vay để tự động hóa các thao tác thủ công, giảm thiểu thời gian xử lý hồ sơ vay và nâng cao hiệu quả hoạt động. Sử dụng các hệ thống quản lý hồ sơ vay, hệ thống chấm điểm tín dụng, hệ thống thanh toán điện tử,...

Đặc biệt, việc tiến hành khảo sát định kỳ nhằm ghi nhận ý kiến đóng góp từ khách hàng đối với hoạt động cho vay cũng vô cùng quan trọng để giúp ngân hàng điều chỉnh và cải tiến dịch vụ kịp thời. Tích cực lắng nghe và điều chỉnh theo phản hồi của khách hàng sẽ giúp Vietbank - PGD Võ Văn Ngân tạo ra những trải nghiệm tích cực và bền vững, từ đó củng cố lòng tin và sự hài lòng từ phía khách hàng.

Định kỳ đánh giá hiệu quả hoạt động của quy trình cho vay để xác định các điểm mạnh, điểm yếu và cơ hội cải thiện. Xây dựng kế hoạch cải tiến quy trình cho

vay dựa trên kết quả đánh giá. Việc đánh giá và cải tiến quy trình cho vay giúp đảm bảo quy trình luôn phù hợp với nhu cầu thị trường và đáp ứng tốt nhất nhu cầu của khách hàng.

### **3.2.3. Hỗ trợ các chính sách cho vay ưu đãi**

Ngân hàng Vietbank - Võ Văn Ngân có được như ngày hôm nay là nhờ vào sự nhiệt tình và có nhiều chính sách ưu đãi hấp dẫn khách hàng tìm đến, nhiều khách hàng cũ luôn giới thiệu thêm khách hàng mới. Với mức lãi suất vừa phải, có thể vay lên tới 80% giá trị tài sản nếu vay thế chấp.

Không những thế, đội ngũ chuyên viên, nhân viên tín dụng luôn chăm sóc tận tình khách hàng đã được giải ngân về chính sách giảm lãi suất sau vay, nhờ vào vậy nhiều khách hàng cũ có nhu cầu vẫn tiếp tục tìm đến ngân hàng vay.

Hơn nữa, thường xuyên tổ chức các chương trình khuyến mãi và ưu đãi đặc biệt dành cho khách hàng mới và khách hàng cũ, như miễn phí phí dịch vụ hoặc tặng quà tri ân, điều này càng làm tăng thêm giá trị dịch vụ mà ngân hàng cung cấp. Sự chăm sóc khách hàng chu đáo và linh hoạt trong các chính sách đã khiến nhiều khách hàng cũ không chỉ tiếp tục tìm đến mà còn giới thiệu thêm bạn bè, người thân, góp phần mở rộng mạng lưới khách hàng của ngân hàng. Nhờ những nỗ lực này, Vietbank - PGD Võ Văn Ngân không chỉ tạo dựng được lòng tin mà còn xây dựng được khách hàng trung thành, là nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong tương lai.

### **3.2.4. Tăng cường công tác kiểm tra, giám sát**

Sau khi giải ngân để tránh các rủi ro phát sinh không đáng có ngân hàng cần kiểm tra cụ thể, sau 30 ngày kiểm tra 1 lần kể từ ngày giải ngân, ngân hàng cần thực hiện kiểm tra tận nơi để xác minh mục đích sử dụng vốn của khách hàng, đảm bảo rằng khoản vay được sử dụng đúng mục đích đã cam kết.

Thường xuyên kiểm tra định kỳ 3 tháng 1 lần để theo dõi hiện trạng tài sản đảm bảo, nhằm phát hiện kịp thời bất kỳ tổn thất hay hư hại nào. Không chỉ bảo vệ quyền lợi của ngân hàng mà còn giúp khách hàng có cơ hội khắc phục những vấn đề phát sinh trước khi chúng trở nên nghiêm trọng.

Riêng KHCN vay vốn phục vụ cho sản xuất kinh doanh, ngân hàng cần tiến hành kiểm tra tình hình hoạt động kinh doanh sau 3 tháng 1 lần. Việc này sẽ giúp ngân hàng đánh giá hiệu quả sử dụng vốn vay và theo dõi bất kỳ thay đổi nào trong tình hình kinh doanh của khách hàng, từ đó có thể đưa ra các giải pháp kịp thời nhằm hỗ trợ khách hàng trong việc duy trì khả năng trả nợ.

Hơn nữa, ngân hàng cần mở rộng quy trình kiểm tra hoạt động tín dụng của khách hàng, xác minh xem họ có phát sinh thêm khoản vay nào tại các ngân hàng khác hay không, giúp ngân hàng nắm bắt tình hình tài chính của khách hàng, từ đó có cái nhìn toàn diện hơn về khả năng trả nợ và rủi ro liên quan đến khoản vay.

### **3.2.5. Giải pháp xử lý nợ xấu, nợ quá hạn**

Để đánh giá và đưa ra biện pháp xử lý cần phân loại nợ một cách chi tiết và đánh giá độ rủi ro của từng khoản nợ là cực kỳ quan trọng. Qua đó, ngân hàng có thể xác định chính xác mức độ nợ xấu và nợ quá hạn, từ đó đưa ra các biện pháp xử lý phù hợp. Hỗ trợ các chương trình tái cấu trúc nợ, khoản thanh toán linh hoạt hoặc các giải pháp tài chính khác để hỗ trợ khách hàng khó khăn trong việc thanh toán nợ giúp duy trì mối quan hệ tốt đẹp với khách hàng, tạo điều kiện cho họ phục hồi và thanh toán nợ. Tăng cường giao tiếp và tư vấn cho khách hàng để tìm ra các giải pháp hợp lý nhất cho cả hai bên.

Áp dụng các công nghệ số để tự động hóa quy trình quản lý nợ, giúp giảm thiểu sai sót và tối ưu hóa chi phí. Triển khai các biện pháp tăng cường hoạt động thu hồi nợ, bao gồm đàm phán tái cấu trúc nợ, thu hồi tài sản đảm bảo và các biện pháp pháp lý khi cần thiết. Thúc đẩy việc phối hợp với các đơn vị pháp lý và công ty thu hồi nợ chuyên nghiệp để gia tăng khả năng thu hồi nợ.

Cần thường xuyên đánh giá hiệu quả của các biện pháp xử lý nợ đã áp dụng. Để giúp xác định các điểm mạnh và yếu trong quy trình xử lý nợ, từ đó điều chỉnh và cải tiến các chiến lược xử lý nợ trong tương lai. Việc liên tục cập nhật các chính sách và quy trình xử lý nợ cũng là cần thiết để đảm bảo tính hiệu quả và thích nghi với môi trường kinh doanh đang thay đổi nhanh chóng. Thông qua những giải pháp đồng bộ này, Vietbank - PGD Võ Văn Ngân sẽ có khả năng kiểm soát và xử lý nợ xấu một

cách hiệu quả hơn, bảo vệ lợi ích của ngân hàng và khách hàng cùng nhau phát triển bền vững.

### **3.2.6. Nâng cao công tác thẩm định tín dụng**

Trong quá trình cho vay, thẩm định khách hàng là bước cần được chú trọng đầu tiên để đảm bảo tình hình chất lượng cho vay được đảm bảo tốt. Để nâng cao hiệu quả thẩm định tín dụng, Vietbank - PGD Võ Văn Ngân cần triển khai một loạt các giải pháp đồng bộ và chặt chẽ.

Đầu tiên, việc chuẩn hoá quy trình thẩm định và tăng cường đào tạo cho nhân viên là vô cùng cần thiết, việc chuẩn hóa quy trình xác định tiêu chuẩn rõ ràng là rất quan trọng, đồng thời cần tăng cường đào tạo cho nhân viên, chuyên viên thẩm định cần được đào tạo thường xuyên để cập nhật các kỹ năng cần thiết.

Xem xét mục đích sử dụng khoản vay có khả thi và mục đích sử dụng vốn hợp pháp không. Quản lý rủi ro cũng cần được tăng cường kiểm tra định kì thông qua việc phân loại khách hàng theo mức độ rủi ro và thực hiện định giá TSDB chính xác theo thị trường.

Ngoài ra, việc tăng cường tiếp xúc với khách hàng thông qua thực hiện các cuộc trao đổi, hỏi thăm khách hàng có thể giúp hiểu sâu hơn về nhu cầu và năng lực tài chính của khách hàng, đồng thời theo dõi và đánh giá rủi ro của từng khoản cho vay nhằm điều chỉnh quá trình thẩm định khi cần thiết.

Cuối cùng, việc tiến hành kiểm tra định kỳ, đánh giá hiệu quả phương pháp thẩm định, kết hợp với việc ban hành các chính sách cho vay phù hợp và tuân thủ khuôn khổ pháp luật, sẽ giúp nâng cao hiệu quả thẩm định tín dụng và quản lý rủi ro hiệu quả hơn, đảm bảo tính bền vững trong hoạt động cho vay KHCN.

### **3.2.7. Nâng cao trình độ cán bộ nhân viên**

Quá trình hoạt động cho vay KHCN của ngân hàng Vietbank - PGD Võ Văn Ngân có đạt hiệu quả không là do đội ngũ các chuyên viên, nhân viên tín dụng. Cần thường xuyên tổ chức các buổi kiểm tra trình độ chuyên môn sau khóa học trực tuyến

trên hệ thống Vietbank giúp nâng cao năng lực và hiệu quả làm việc. Tạo môi trường làm việc chuyên nghiệp, khi khách hàng đến vay khách hàng nhìn vào cách làm việc của ngân hàng để thấy sự uy tín và trong tâm lý thích được làm việc với người có chuyên nghiệp. Môi trường làm việc chuyên nghiệp tại Vietbank - Võ Văn Ngân là một yếu tố quan trọng trong việc xây dựng hình ảnh uy tín của ngân hàng. Khi khách hàng đến vay, họ sẽ dễ dàng nhận thấy sự chuyên nghiệp trong cách thức làm việc của đội ngũ nhân viên, từ thái độ phục vụ đến quy trình làm việc. Không chỉ tạo cảm giác an tâm cho khách hàng mà còn khơi dậy tâm lý thích được làm việc với những người có chuyên môn cao.

Ngoài việc nâng cao trình độ chuyên môn, ngân hàng cũng chú trọng đến việc phát triển kỹ năng mềm cho cán bộ nhân viên, như giao tiếp, lắng nghe và xử lý tình huống. Những kỹ năng này không chỉ giúp nhân viên tư vấn tốt hơn mà còn tạo ra sự kết nối tốt hơn với khách hàng. Việc thường xuyên tổ chức các buổi đào tạo và hội thảo về kỹ năng mềm sẽ giúp nhân viên có thể ứng phó linh hoạt hơn với các tình huống phát sinh trong quá trình làm việc. Nếu trong quá trình tư vấn khách hàng gặp phải vấn đề nhỏ không đủ điều kiện đáp ứng khoản vay chuyên viên và nhân viên tín dụng cần phải linh hoạt đưa ra giải pháp tạo điều kiện khách hàng có thể vay khoản vay đó.

Hơn nữa, việc tạo ra một môi trường làm việc tích cực, khuyến khích sự sáng tạo và ý tưởng mới cũng đóng vai trò quan trọng trong việc nâng cao năng lực của cán bộ nhân viên. Khi nhân viên cảm thấy được trân trọng và có cơ hội phát triển, họ sẽ làm việc hiệu quả hơn và cống hiến nhiều hơn cho ngân hàng. Nhờ những nỗ lực không ngừng trong việc đào tạo và phát triển nguồn nhân lực, Vietbank - PGD Võ Văn Ngân đã khẳng định được vị thế vững chắc trong lĩnh vực cho vay, đồng thời tạo ra những trải nghiệm tích cực cho khách hàng và củng cố lòng tin của họ đối với ngân hàng.

### **3.2.8. Đẩy mạnh đầu tư công nghệ**

Trong thời đại 4.0, việc nâng cao công nghệ trong hoạt động cho vay trở nên cực kỳ quan trọng. Vì vậy cho vay trực tuyến là một phần không thể thiếu cần phải phát triển xa hơn. Công nghệ phát triển giúp quy trình vay vốn được đơn giản hóa

đáng kể, cho phép khách hàng thực hiện mọi thao tác từ nộp đơn đến nhận tiền một cách nhanh chóng không phải đến ngân hàng. Không chỉ tiết kiệm thời gian cho khách hàng mà còn giảm thiểu chi phí vận hành cho ngân hàng.

Áp dụng công nghệ Blockchain để bảo mật như tích hợp sinh trắc vân tay, sinh trắc học,... Để tăng độ tin cậy của khách hàng. Đặc biệt khi tài liệu cập nhật thì không thể bị thay đổi chỉ được bổ sung. Quản lý khách hàng bằng việc áp dụng ứng dụng Blockchain tích hợp dữ liệu trên CCCD là hoàn toàn mang lại hiệu quả có thể xác minh danh tính và thời gian thực hiện chống rửa tiền. Với đặc điểm nổi bật là tính minh bạch và không thể thay đổi của dữ liệu, giúp ngân hàng theo dõi tình trạng nợ. Khi thông tin về các khoản vay và tài sản được lưu trữ và quản lý một cách công khai trên Blockchain, nó có thể giúp cải thiện quy trình kiểm toán và giảm thiểu các chi phí liên quan đến quản lý tài sản. Như vậy việc áp dụng công nghệ Blockchain giúp giảm thiểu rủi ro trong tín dụng, giảm nợ xấu mà còn thu hút khách hàng đến vay.

Với hoạt động cho vay KHCN cần sử dụng phân tích dữ liệu lớn (Big Data Analytics) giúp thu thập và phân tích dữ liệu về lịch sử tín dụng, tình hình tài chính và các thông tin khác để đưa ra các quyết định cho vay phù hợp hơn. Ngoài ra để đảm bảo dịch vụ chăm sóc khách hàng tốt ngân hàng cần ứng dụng trí tuệ nhân tạo tư vấn hỗ trợ khách hàng tự động, trả lời các câu hỏi về khoản vay, hướng dẫn khách hàng qua quy trình và giải quyết các vấn đề ngay lập tức.

### **3.3. Kiến nghị**

#### **3.3.1. Đối với Nhà nước**

Để tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững. Đầu tiên, nhà nước cần ổn định nền kinh tế bằng cách đưa ra các chính sách đồng bộ và hiệu quả. Nhà nước nên tập trung vào việc kiểm soát lạm phát, duy trì tỷ lệ lãi suất hợp lý, vì hiện nay nền kinh tế nước nhà đang tăng trưởng tốt, an ninh quốc phòng vững chắc. Tuy nhiên vẫn còn bị ảnh hưởng bởi các sự kiện quốc tế như vừa qua chiến tranh giữa các quốc gia khác làm tăng giá dầu, giá vàng,...làm cho thị trường tài chính bị ảnh hưởng, lạm phát tăng.

Đồng thời, nhà nước cũng nên xây dựng các chính sách khuyến khích đổi mới sáng tạo, khởi nghiệp và phát triển sản xuất kinh doanh. Sự linh hoạt trong chính sách

thuế và các hỗ trợ tài chính sẽ tạo điều kiện cho việc kinh doanh phát triển, tạo thêm việc làm và đóng góp vào ngân sách nhà nước. Cần thực hiện cải cách các thủ tục hành chính theo hướng đơn giản và thuận tiện, đồng thời vẫn đảm bảo tuân thủ đúng quy định của nhà nước, đặc biệt là liên quan đến tài sản thế chấp của khách hàng cá nhân.

Một vấn đề quan trọng là các thủ tục pháp lý trong trường hợp ngân hàng phát mại tài sản thường kéo dài và tốn kém. Do đó, nhà nước cần chú trọng cải tiến quy trình thủ tục hành chính để rút ngắn thời gian thực hiện và giảm bớt chi phí, tạo điều kiện thuận lợi cho cả ngân hàng và khách hàng. Nhà nước cần tổ chức các buổi hội thảo và tham vấn với các TCTD trước khi ban hành các văn bản pháp lý, nhằm tạo ra một môi trường pháp lý thuận lợi cho quá trình cho vay khách hàng cá nhân. Sự thống nhất và đồng thuận trong các quy định sẽ giúp cải thiện hiệu quả cho vay và đảm bảo tính khả thi trong thực tiễn.

### **3.3.2. Đối với Ngân hàng Nhà nước**

NHTM hoạt động dưới sự giám sát của NHNN, do đó, mọi hoạt động của NHTM đều phải tuân thủ các chính sách điều tiết do NHNN ban hành.

Trước hết, việc hoàn thiện các văn bản pháp luật liên quan đến hoạt động cho vay đối với KHCCN là vô cùng cần thiết, những văn bản này chính là nền tảng cho hoạt động cho vay diễn ra hiệu quả và hợp pháp. Các quy định rõ ràng sẽ giúp định hình khung pháp lý vững chắc, từ đó tạo điều kiện thuận lợi cho các NHTM trong việc triển khai các sản phẩm cho vay.

Đồng thời, việc này cũng bảo vệ quyền lợi của khách hàng, đảm bảo rằng họ có thể tiếp cận nguồn vốn một cách minh bạch và công bằng. Một hệ thống văn bản pháp luật chặt chẽ sẽ giảm thiểu rủi ro tín dụng và nâng cao tính ổn định của thị trường tài chính, góp phần thúc đẩy phát triển kinh tế bền vững.

Nên tăng cường sự gắn bó với NHTM và giữa các NHTM với nhau để việc nắm bắt và giám sát thông tin về hoạt động cho vay trở nên dễ dàng và hiệu quả, các NHTM như một mắt xích với nhau nếu một NHTM điều hành không tốt kéo theo sự tin tưởng của khách hàng giảm xuống. Bên cạnh đó, tăng cường công tác thanh tra,

kiểm tra các NHTM sẽ giúp phát hiện sớm các vi phạm và xử lý kịp thời. NHNN nên xem xét ban hành các chính sách khuyến khích phát triển sản phẩm cho vay phù hợp với nhu cầu thị trường.

### **3.3.3. Đối với Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín**

Việc đơn giản hóa thủ tục và rút ngắn thời gian xét duyệt cho vay là một yếu tố quan trọng giúp khách hàng gắn bó lâu dài với ngân hàng, đồng thời tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm tra và tìm kiếm hồ sơ một cách dễ dàng. Quy trình cho vay cần được cải thiện theo hướng nhanh gọn, thủ tục đơn giản và thuận tiện, đảm bảo tính cạnh tranh, đồng thời rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ giữa các phòng ban, nhằm kịp thời cung ứng vốn cho nhu cầu mua nhà đất của khách hàng. Để thực hiện được điều này, PGD Võ Văn Ngân cần siết chặt quy chế quản lý nghiệp vụ, quản trị rủi ro, cũng như cấu trúc lại nguồn nhân lực và củng cố bộ máy hoạt động. Cần phân rõ giữa bộ phận bán hàng và bộ phận thẩm định hồ sơ, quyết định tín dụng ở tất cả các chi nhánh, phòng giao dịch trên toàn quốc.

Ngoài ra, Vietbank - PGD Võ Văn Ngân cũng nên đầu tư mạnh mẽ vào hoạt động quảng cáo và tiếp thị, nhằm giới thiệu những ưu điểm của ngân hàng đến gần hơn với người dân và các thành phần kinh tế. Cụ thể, Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín nên phối hợp với các chi nhánh để tổ chức các hội nghị khách hàng, qua đó thu thập ý kiến đóng góp từ khách hàng, đồng thời đẩy mạnh quảng cáo trên truyền hình, băng rôn và biển ngữ trên đường phố. Thêm vào đó, tăng cường các hoạt động từ thiện cũng sẽ giúp tạo ấn tượng tốt và hình ảnh đẹp về ngân hàng trong lòng khách hàng.

Điều quan trọng là Vietbank nên cho mở rộng phạm vi quy định về cho vay KHCHN tránh trường hợp khách hàng muốn vay ở xa hơn 50 km thì không đạt điều kiện vay thì rất khó để mở rộng thị trường.

## **KẾT LUẬN CHƯƠNG 3**

Chương 3 đưa ra định hướng phát triển của Ngân hàng Thương mại Cổ phần Việt Nam Thương Tín - PGD Võ Văn Ngân trong những năm tới, cùng với những kiến nghị nhằm cải thiện hoạt động cho vay KHCHN của ngân hàng. Mặc dù hoạt động cho vay KHCHN tại Vietbank - PGD Võ Văn Ngân đã đạt được nhiều kết quả tích cực,

nhưng vẫn còn một số hạn chế cần được khắc phục. Để nâng cao hiệu quả hoạt động cho vay, ngân hàng cần triển khai các giải pháp như nâng cao chất lượng dịch vụ chăm sóc khách hàng, hỗ trợ các chính sách ưu đãi, hoàn thiện quy trình vay, nâng cao trình độ cán bộ nhân viên, tăng cường kiểm tra giám sát, xử lý nợ xấu, nợ quá hạn, áp dụng công nghệ tiên tiến nhằm đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng, và tăng cường công tác quản lý rủi ro cho vay. Đồng thời, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và áp dụng hiệu quả các giải pháp và kế hoạch đã đề ra sẽ góp phần giúp Vietbank - PGD Võ Văn Ngân phát triển bền vững. Với những nỗ lực này, ngân hàng không chỉ củng cố được vị thế trên thị trường mà còn xây dựng được lòng tin vững chắc từ phía khách hàng, thúc đẩy sự phát triển lâu dài và hiệu quả.

## KẾT LUẬN

Các chương đã hệ thống toàn bộ về cơ sở lý luận về hoạt động cho vay tại NHTM nói chung và hoạt động cho vay KHCN nói riêng. Từ đó tạo nền tảng cho việc phân tích thực trạng của hoạt động cho vay. Đặc biệt, trong bối cảnh nền kinh tế đang trên đà phát triển mạnh mẽ, nhu cầu vay vốn để đáp ứng nhu cầu cuộc sống và thúc đẩy sản xuất kinh doanh ngày càng gia tăng. Hoạt động cho vay KHCN là hoạt động mũi nhọn của Vietbank - Võ Văn Ngân, cung cấp nhiều sản phẩm cho vay KHCN đa dạng và không ngừng cải tiến và tối ưu hóa quy trình cho vay để đáp ứng nhu cầu đa dạng của khách hàng.

Đề tài “ Giải pháp nâng cao hoạt động cho vay KHCN tại Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (VietBank) - PGD Võ Văn Ngân” tương đối rộng từ những kết quả đạt được và còn nhiều mặc hạn chế và em đã mạnh dạn đưa ra các giải pháp, kiến nghị nhằm nâng cao chất lượng hoạt động cho vay đối với KHCN. Do còn hạn chế về kinh nghiệm nên bài khóa luận khó tránh khỏi có một vài sai sót nhỏ. Em rất mong nhận được sự đóng góp ý kiến từ Ban hội đồng chấm thi bài được hoàn thiện hơn và mang tính ứng dụng hơn.

## TÀI LIỆU THAM KHẢO

### Danh mục tài liệu tài liệu Tiếng Việt

1. Ngân hàng TMCP Việt Nam Thương Tín (Vietbank) - PGD Võ Văn Ngân, Báo cáo tài chính các năm 2021, 2022, 2023, Võ Văn Ngân
2. Trâm Thị Xuân Hương, 2018, Giáo trình Ngân hàng thương mại, Nhà xuất bản kinh tế Tp.HCM

### Danh mục tài liệu tham khảo trên internet

3. Trang web tham khảo, Vietbank: <https://www.vietbank.com.vn/>
4. Vương Quốc Toàn, 2021, Quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á (Seabank), Hà Nội.  
Link: [Luận văn thạc sĩ “Quản lý hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Nam Á \(SeABank\)” \(tailieutext.com\), 05/07/2024](#)
5. Lê Thị Hải Yến, 2018, Tăng cường hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đầu tư và Phát triển Việt Nam - Chi nhánh Hạ Long, Hải Phòng  
Link: [Đề tài: Cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Vietcombank | PDF \(slideshare.net\), 05/07/2024](#)
6. Luật sư Phạm Thị Phương Thanh, 2022, Đặc điểm và phân loại tín dụng khách hàng cá nhân, Hà Nội  
Link: [Đặc điểm và phân loại tín dụng khách hàng cá nhân? \(luatminhkhue.vn\), 06/07/2024](#)
7. Luật sư Phạm Thị Phương Thanh, 2021, Đặc trưng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại, Hà Nội  
Link: [Đặc trưng của hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại các ngân hàng thương mại? \(luatminhkhue.vn\), 06/07/2024](#)
8. Nguyễn Tuyết Anh, 2021, Điều kiện và nguyên tắc cho vay Ngân Hàng thương mại, Hà Nội

Link: [Nguyễn Tuyết Anh – Trưởng Phòng Nội Dung Luận Văn 1080 \(luanvan1080.com\), 06/07/2024](#)

9. Luật sư Tô Thị Phương Dung, 2022, Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại, Hà Nội.

Link: [Các nhân tố ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động kinh doanh của ngân hàng thương mại ? \(luatminhkhue.vn\), 06/07/2024](#)

10. Ngân hàng bán lẻ, 2017, VietBank: Thành lập 02 chi nhánh và chuyển đổi 11 Quỹ tiết kiệm thành PGD

Link: [VietBank: Thành lập 02 chi nhánh và chuyển đổi 11 Quỹ tiết kiệm thành PGD \(thoibaonganhang.vn\), 09/07/2024](#)

11. Nguyễn Thế Nghĩa, 2021, Phát triển cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Quốc dân, Hà Nội.

Link: [PHÁT TRIỂN CHO VAY KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG TMCP QUỐC DÂN | PDF \(slideshare.net\), 19/07/2024](#)

12. Nguyễn Thị Hồng, 2013, Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng (VPBANK), Tp.HCM.

Link: [Khoá luận tốt nghiệp Thực trạng cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng TMCP Việt Nam Thịnh Vượng \(VPBANK\).pdf \(slideshare.net\), 23/07/2024](#)

13. Nguyễn Bích Thùy, 2014, Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tại Ngân hàng Thương mại cổ phần Đông Á, Hà Nội.

Link: [Giải pháp nâng cao chất lượng cho vay tại ngân hàng thương mại cổ phần đông á | PDF \(slideshare.net\), 25/07/2024](#)

14. Nguyễn Thị Phương Thảo, 2022, Nghiệp vụ cho vay khách hàng cá nhân tại ngân hàng Nông Nghiệp và Phát triển Nông Thôn - CN Từ Sơn (Bắc Ninh II), Bắc Ninh

Link: [Khoá Luận Nghiệp Vụ Cho Vay Khách Hàng Cá Nhân Tại Ngân Hàng Nông Nghiệp.docx \(slideshare.net\) , 04/08/2024](#)