

# CHƯƠNG I: CƠ SỞ LÝ LUẬN

## 1.1 Khái quát chung về quá trình hình thành và phát triển của Sacombank

Tên đầy đủ: Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Sài Gòn Thương Tín.

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

Tên viết tắt: Sacombank.

Logo: 

*Hình 1. 1: Logo Sacombank*

Mã số thuế: 0301103908.

Mã chứng khoán: STB.

Thành lập: 5/12/1991.

Trụ sở chính: 266 - 268 [Nam Kỳ Khởi Nghĩa, phường Võ Thị Sáu, quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh](#), Việt Nam.

Tổng tài sản: 674.389 tỷ đồng. (2023)

Số nhân viên: gần 19.000.

Chi nhánh: gần 570 chi nhánh và phòng giao dịch.

Website: [www.sacombank.com.vn](http://www.sacombank.com.vn)

Ngân hàng TMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank) là một trong những ngân hàng thương mại có quy mô lớn tại Việt Nam, có trụ sở chính tại TP.HCM. Sacombank được thành lập vào năm 1991 với tên gọi ban đầu là Ngân hàng Thương mại Sài Gòn và kể từ đó đã phát triển trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu của Việt Nam

Sacombank cung cấp các dịch vụ tài chính cho khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Bao gồm các sản phẩm và dịch vụ như tài khoản tiền gửi, cho vay, thẻ tín dụng, chứng khoán và dịch vụ thanh toán điện tử.

Sacombank là một trong những ngân hàng nổi tiếng và uy tín tại Việt Nam hoạt động với chiến lược phát triển trong 30 năm qua là trở thành Ngân hàng bán lẻ hiện đại và đa năng hàng đầu. Đến cuối năm 2023, Sacombank có tổng tài sản

674.389 tỷ đồng và vốn điều lệ lên đến 18.852 tỷ đồng. Mạng lưới hoạt động rộng khắp tại Việt Nam, Lào, Campuchia với gần 570 điểm giao dịch và gần 19.000 nhân viên.

## 1.2 Cơ sở lý luận

### 1.2.1 Khái quát về bất động sản

#### 1.2.1.1 Khái niệm

Bất động sản được quy định Theo Điều 174 Bộ luật Dân sự số 33/2005/QH11 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14/6/2005 Bất động sản là các tài sản bao gồm:

- Đất đai;
- Nhà, công trình xây dựng gắn liền với đất đai, kể cả các tài sản gắn liền với nhà công trình xây dựng đó;
- Các tài sản khác gắn liền với đất đai;
- Các tài sản khác do pháp luật quy định.

#### 1.2.1.2 Phân loại

Theo điều 174 Bộ Luật Dân sự nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam năm 2005, bất động sản gồm 4 loại như sau: Đất đai, Nhà ở và các công trình khác gắn liền với đất đai, Tài sản khác gắn liền với đất đai, Tài sản gắn liền với nhà ở và công trình xây dựng gắn liền với đất đai.

#### 1.2.1.3 Các thuộc tính

Tính bất động; Tính không đồng nhất; Tính khan hiếm; Tính bền vững.

#### 1.2.1.4 Cơ sở xác định giá trị bất động sản

Giá trị thị trường là mức giá ước tính của bất động sản tại thời điểm, địa điểm thẩm định giá, giữa bên mua và bên bán khi họ đã sẵn sàng thực hiện giao dịch, trong một giao dịch khách quan, độc lập, có đủ thông tin, các bên tham gia hành động một cách có hiểu biết, thận trọng và tự nguyện.

Giá phi thị trường là mức giá ước tính của một bất động sản tại thời điểm,

địa điểm thẩm định giá không phản ánh giá trị thị trường mà căn cứ vào đặc điểm kinh tế- kỹ thuật, chức năng, công dụng của BĐS, những lợi ích mà BĐS mang lại trong quá trình sử dụng, căn cứ vào giá trị đối với một số người mua đặc biệt, giá trị khi giao dịch trong điều kiện hạn chế, giá trị đối với một số mục đích thẩm định giá BĐS đặc biệt và các giá trị không phản ánh giá trị thị trường khác.

#### **1.2.1.5 Các yếu tố tác động đến giá bất động sản**

Các yếu tố tác động đến giá trị bất động sản bao gồm: Yếu tố tự nhiên; Yếu tố kinh tế ;Yếu tố thị trường; Yếu tố pháp lý; Yếu tố công nghệ, dịch vụ phụ trợ.

### **1.2.2 Khái quát về bất động sản thế chấp**

#### **1.2.2.1 Khái niệm về thế chấp**

Theo Điều 317 Bộ luật Dân sự 2015 quy định về thế chấp tài sản như sau:

Thế chấp tài sản là việc một bên (sau đây gọi là bên thế chấp) dùng tài sản thuộc sở hữu của mình để bảo đảm thực hiện nghĩa vụ và không giao tài sản cho bên kia (sau đây gọi là bên nhận thế chấp).

Tài sản thế chấp do bên thế chấp giữ. Các bên có thể thỏa thuận giao cho người thứ ba giữ tài sản thế chấp.

#### **1.2.2.2 Điều kiện đối với bất động sản thế chấp**

Bất động sản thuộc quyền sở hữu của bên thế chấp tại thời điểm ký kết giao dịch thế chấp BĐS.

BĐS không xảy ra tranh chấp: là các BĐS mà tại thời điểm ký kết giao dịch đảm bảo, chủ sở hữu của BĐS đó không bị người thứ ba khiếu kiện tại các Tòa án hoặc các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.

BĐS phải được phép giao dịch và có khả năng bán được: là các BĐS không bị cấm lưu hành theo qui định của pháp luật tại thời điểm ký kết giao dịch thế chấp. Đối với hoạt động tín dụng có thế chấp của các NHTM thì yêu cầu về tính thanh khoản của tài sản thế chấp là hết sức quan trọng.

## 1.2.3 Định giá bất động sản trong nghiệp vụ cho vay tại các ngân hàng thương mại

### 1.2.3.1 Khái niệm định giá

Căn cứ vào khoản 15 điều 4 Luật Giá 2012 là việc cơ quan, tổ chức có chức năng thẩm định giá xác định giá trị bằng tiền của các loại tài sản theo quy định của Bộ luật dân sự phù hợp với giá thị trường tại một địa điểm, thời điểm nhất định, phục vụ cho mục đích nhất định theo tiêu chuẩn thẩm định giá

### 1.2.3.2 Các nguyên tắc định giá bất động sản

Nguyên tắc sử dụng cao nhất và tốt nhất; Nguyên tắc cung – cầu; Nguyên tắc đánh giá các yếu tố tham gia quá trình tạo ra thu nhập thực từ bất động sản; Nguyên tắc thay đổi; Nguyên tắc cân đối; Nguyên tắc phù hợp; Nguyên tắc cạnh tranh; Nguyên tắc đóng góp; Nguyên tắc tăng và giảm phần sinh lợi; Nguyên tắc tăng, giảm giá trị bất động sản do tác động bởi những bất động sản khác; Nguyên tắc thay thế; Nguyên tắc khả năng sinh lời của đất.

### 1.2.3.3 Các phương pháp định giá bất động sản trong nghiệp vụ cho vay tại các ngân hàng thương mại

Có 5 phương pháp định giá BĐS đó là: Phương pháp so sánh; Phương pháp chi phí; Phương pháp thu nhập; Phương pháp thặng dư ; Phương pháp lợi nhuận.

#### **a) Phương pháp so sánh:**

Là phương pháp thẩm định giá bất động sản dựa trên cơ sở sử dụng các số liệu phản ánh các giao dịch mua bán của BĐS tương tự hoặc tương đồng trên thị trường, là cách ước tính giá trị của BĐS cần thẩm định thông qua so sánh với mức giá của các BĐS khác tương tự trên thị trường đã được mua bán.

#### **b) Phương pháp chi phí:**

Là phương pháp thẩm định giá dựa trên cơ sở chi phí tái tạo lại hoặc chi phí thay thế bất động sản tương tự với bất động sản được TĐG.

#### **c) Phương pháp thu nhập:**

Là phương pháp thẩm định giá dựa trên cơ sở chuyển đổi các dòng thu nhập ròng trong tương lai có thể nhận được từ việc khai thác bất động sản thành giá trị hiện tại của bất động sản (quá trình chuyển đổi này còn được gọi là quá trình vốn hóa thu nhập) để ước tính giá trị thị trường của bất động sản cần TĐG.

**d) Phương pháp thặng dư:**

Là phương pháp thẩm định giá mà giá trị thị trường của bất động sản cần TĐG được xác định dựa vào giá trị vốn hiện có bằng cách lấy giá trị ước tính của sự phát triển giả định của bất động sản (tổng doanh thu) trừ đi tất cả các chi phí phát sinh để tạo ra sự phát triển đó.

**e) Phương pháp lợi nhuận:**

Là phương pháp thẩm định giá dựa trên khả năng sinh lợi của việc sử dụng bất động sản để ước tính giá trị thị trường của bất động sản cần thẩm định giá.

**1.2.3.4 Quy trình thẩm định giá bất động sản trong nghiệp vụ cho vay tại các Ngân hàng thương mại:**

Bước 1: Xác định tổng quát về bất động sản cần thẩm định giá và xác định giá trị thị trường hay phi thị trường làm cơ sở thẩm định giá;

Bước 2: Lập ra kế hoạch thẩm định giá BĐS;

Bước 3: Khảo sát thực tế và thu thập thông tin BĐS cần thẩm định giá ;

Bước 4: Phân tích thông tin của BĐS;

Bước 5: Xác định giá trị của BĐS;

Bước 6: Lập báo cáo kết quả thẩm định giá, chứng thư thẩm định giá sau đó gửi cho khách hàng và các bên liên quan.

**1.2.3.5 Công thức tính hạn mức cho vay tối đa dựa trên giá trị của BĐS**

Hạn mức cho vay tối đa = Giá trị bất động sản × Tỷ lệ cho vay trên giá trị tài sản (LTV)

**Giải thích**

Giá trị bất động sản: Đây là giá trị thị trường của bất động sản được xác định bởi các chuyên gia định giá hoặc công ty định giá bất động sản;

Tỷ lệ cho vay trên giá trị tài sản (Loan-to-Value Ratio - LTV): Đây là tỷ lệ phần trăm mà ngân hàng sẵn sàng cho vay dựa trên giá trị của bất động sản. Tỷ lệ này có thể thay đổi tùy theo chính sách của từng ngân hàng và loại bất động sản. Thông thường, LTV có thể dao động từ 50% đến 80%, đôi khi có thể cao hơn nếu có thêm tài sản đảm bảo hoặc các điều kiện đặc biệt.

**Các yếu tố ảnh hưởng đến LTV**

Loại bất động sản: Nhà ở, căn hộ, đất nền, bất động sản thương mại,...;

Vị trí bất động sản: Khu vực trung tâm, vùng ven,...;

Tình trạng pháp lý: Sổ đỏ, sổ hồng, giấy tờ hợp lệ,...;

Thu nhập và khả năng trả nợ của người vay: Ảnh hưởng đến quyết định về tỷ lệ cho vay của ngân hàng;

Tình trạng tài sản đảm bảo: Tình trạng xây dựng, chất lượng tài sản,...;

Điều kiện thị trường và kinh tế: Tình hình kinh tế, lãi suất, rủi ro thị trường bất động sản,...

#### ***1.2.3.6 Các tiêu chí phản ánh kết quả định giá bất động sản trong nghiệp vụ cho vay tại các Ngân hàng thương mại***

- Cơ cấu tài sản bảo đảm bằng bất động sản;
- Số lượng hồ sơ thẩm định giá BĐS;
- Thời gian trung bình thực hiện thẩm định giá BĐS;
- Số lần tái thẩm định giá BĐS trong một năm đối với một khoản vay;
- Thời gian trung bình để xử lý một BĐS thu hồi nợ;
- Số lượng khoản vay và dư nợ cho vay có thời gian xử lý tài sản bảo đảm là BĐS kéo dài;
- Số lượng khoản vay và dư nợ cho vay được xử lý có TSBĐ là BĐS không đủ để thu nợ gốc và lãi vay;
- Tỷ lệ trích lập dự phòng xử lý rủi ro cụ thể.

#### ***1.2.3.7 Vai trò thẩm định giá bất động sản trong hoạt động cấp tín dụng***

Trong hoạt động cấp tín dụng, thẩm định giá bất động sản có một số vai trò nổi bật sau đây:

- Kiểm soát rủi ro tín dụng, đảm bảo tính pháp lý, lợi ích hợp pháp của ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng và người vay đối với tài sản đảm bảo là bất động sản;
- Gắn trách nhiệm vật chất của người vay trong quá trình sử dụng vốn. Làm động lực thúc đẩy người vay thực hiện nghĩa vụ trả nợ và đảm bảo cho hoạt động thu hồi vốn của ngân hàng;
- Bổ sung điều kiện để khách hàng được vay vốn mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh thúc đẩy nền kinh tế ổn định và phát triển: trong điều kiện nền kinh tế ngày càng phát triển, sự cạnh tranh giữa các doanh nghiệp ngày một lớn và khốc

khe, đòi hỏi hoạt động sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp bắt buộc phải được mở rộng để đáp ứng nhu cầu của thị trường.

#### 1.2.4 Các nhân tố ảnh hưởng đến công tác thẩm định giá BĐS

##### **Chính sách, quy định:**

Chính sách và quy định về quy trình thẩm định giá phải có độ chính xác và minh bạch;

Chính sách và quy định về quy trình thẩm định giá xây dựng niềm tin, lòng trung thành của khách hàng.

##### **Quy trình nội bộ:**

Quy trình nội bộ khoa học và chính xác trong quá trình thẩm định giá;

Quy trình nội bộ tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ nhân viên ngân hàng và khách hàng trong quá trình thẩm định giá.

##### **Cán bộ nhân viên:**

Nhận thức đúng đắn của Ban lãnh đạo ngân hàng về công tác thẩm định giá bất động sản trong cho vay;

Trình độ cao và chuyên nghiệp của CBNV ngân hàng;

Lòng tham của CBNV ngân hàng trong quá trình thẩm định giá;

Thái độ của CBNV ngân hàng khi làm việc với khách hàng.

##### **Công nghệ và dữ liệu:**

CBNV ngân hàng sử dụng công nghệ và dữ liệu hiện đại để hỗ trợ trong quá trình thẩm giá bất động sản một cách chính xác và hiệu quả.

##### **Thị trường:**

Thị trường bất động sản tăng, giảm hoặc ổn định.

##### **Khách hàng:**

Khách hàng có trình độ dân trí cao;

Sự nhiệt tình hỗ trợ của khách hàng trong công tác thẩm định giá.

##### **Đối thủ cạnh tranh**

Thương hiệu, hình ảnh của Sacombank trong hệ thống NHTM;

Lãi suất của Sacombank cạnh tranh với các NHTM khác.

## **CHƯƠNG II: THỰC TRẠNG CÔNG TÁC THẨM ĐỊNH GIÁ TSDB LÀ BĐS TẠI SACOMBANK CN QUẬN 12 - PGD CHỢ ĐƯỜNG**

### **2.1 Sacombank-PGD Chợ Đường**

#### **2.1.1 Thông tin chung**

Tên tổ chức: Sacombank-PGD Chợ Đường

Địa chỉ: 833B-833C Hà Huy Giáp, Phường Thạnh Xuân, Quận 12, TP.HCM

FAX: 028 37120734

Ngày khai trương: 04/07/2019

Trưởng PGD: Phạm Văn Thiển

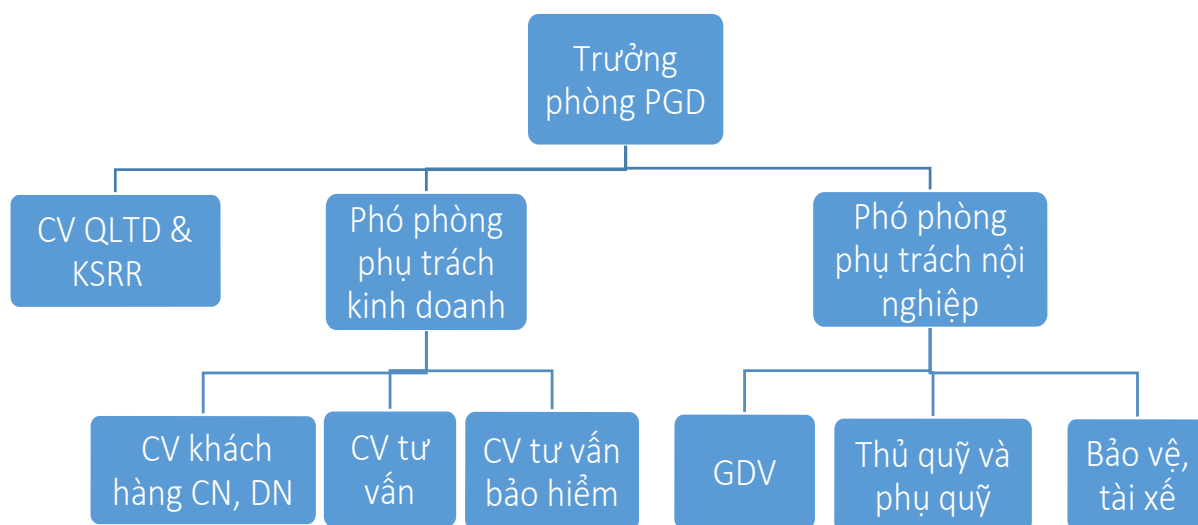
Trực thuộc: Sacombank - Chi Nhánh Quận 12

#### **2.1.2 Quá trình hình thành**

Sacombank PGD Chợ Đường khánh thành ngày 04/07/2019, tại địa chỉ: 833B-833C Hà Huy Giáp, Phường Thạnh Xuân, Quận 12, TP.HCM. PGD Chợ Đường khánh thành trên cơ sở chuyển đổi từ PGD Nguyễn Hồng Đào – CN Quận 12, địa chỉ: số 200 Nguyễn Hồng Đào, Phường 14, Quận Tân Bình, TP Hồ Chí Minh theo nghị quyết số 16/2019/NQ-HĐQT.

Số lượng nhân sự lao động: 17 CBNV.

### 2.1.3 Sơ đồ cơ cấu tổ chức bộ máy quản lý



Sơ đồ 2. 1: Cơ cấu tổ chức của bộ máy quản lý

### 2.1.4 Các nghiệp vụ kinh doanh tại Sacombank PGD Chợ Đường

Thực hiện nhận tiền gửi không kỳ hạn, tiền gửi có kỳ hạn, tiền gửi tiết kiệm và các loại tiền gửi khác.

Phát hành chứng chỉ tiền gửi, kỳ phiếu, tín phiếu, trái phiếu để huy động vốn trong nước và nước ngoài.

Hoạt động cấp tín dụng bao gồm: Cho vay; Chiết khấu, tái chiết khấu công cụ chuyển nhượng và giấy tờ có giá khác; Bảo lãnh ngân hàng; Phát hành thẻ tín dụng; Bao thanh toán trong nước, bao thanh toán quốc tế khi được phép thực hiện thanh toán quốc tế; Các hình thức cấp tín dụng khác sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận.

Mở tài khoản thanh toán cho khách hàng và cung ứng các phương tiện thanh toán bao gồm: Thực hiện dịch vụ thanh toán trong nước bao gồm séc, lệnh chi, ủy nhiệm chi, nhờ thu, ủy nhiệm thu, thư tín dụng, thẻ ngân hàng, dịch vụ thu hộ và

chi hộ; Thực hiện dịch vụ thanh toán quốc tế và các dịch vụ thanh toán khác sau khi được Ngân hàng Nhà nước chấp thuận.

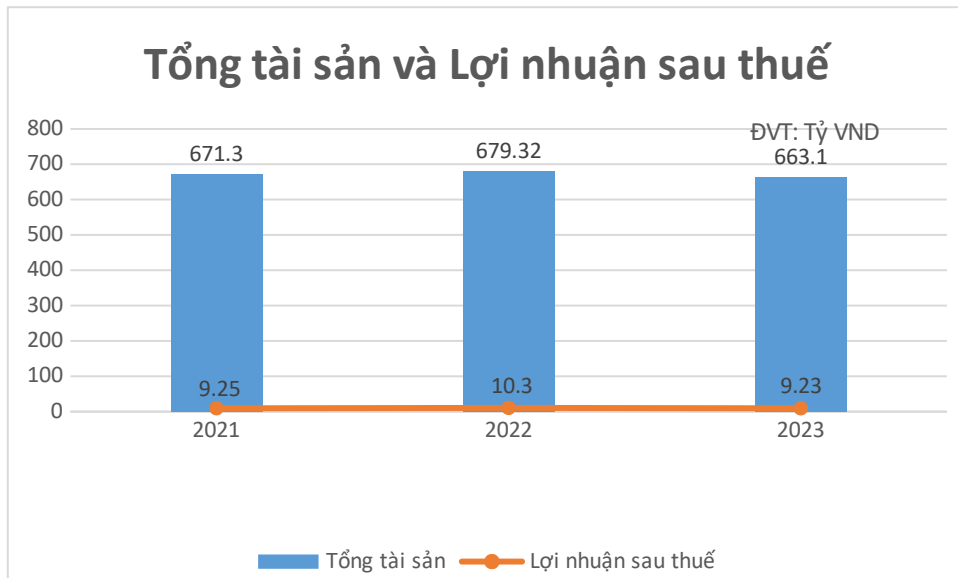
## 2.2 Kết quả công tác thẩm định giá bất động sản trong cho vay tại Sacombank CN Quận 12 - PGD Chợ Đường giai đoạn 2021-2023

### 2.2.1 Kết quả hoạt động kinh doanh của Sacombank CN Quận 12 - PGD Chợ Đường

*Bảng 2. 1: Kết quả hoạt động kinh doanh của Sacombank PGD Chợ Đường*

<i>ĐVT: Tỷ VND; %</i>									
Tiêu chí	20 21	202 2	2023	2022/2021		2023/2022		2023/2021	
				Số tiền	%	Số tiền	%	Số tiền	%
<b>Tổng tài sản</b>	671,3	679,32	663,1	8,02	1,19%	-16,22	-2,39%	-8,2	-1,22%
<b>Lợi nhuận sau thuế</b>	9,2 5	10, 3	9,23	1,05	11,35%	-1,07	-10,39%	-0,02	-0,22%
<b>Tổng dư nợ</b>	395	402	406	7	1,77%	4	1%	11	2,78%

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh Sacombank PGD Chợ Đường năm 2021-2023)



*Biểu đồ 2. 1: Tổng tài sản và Lợi nhuận sau thuế*

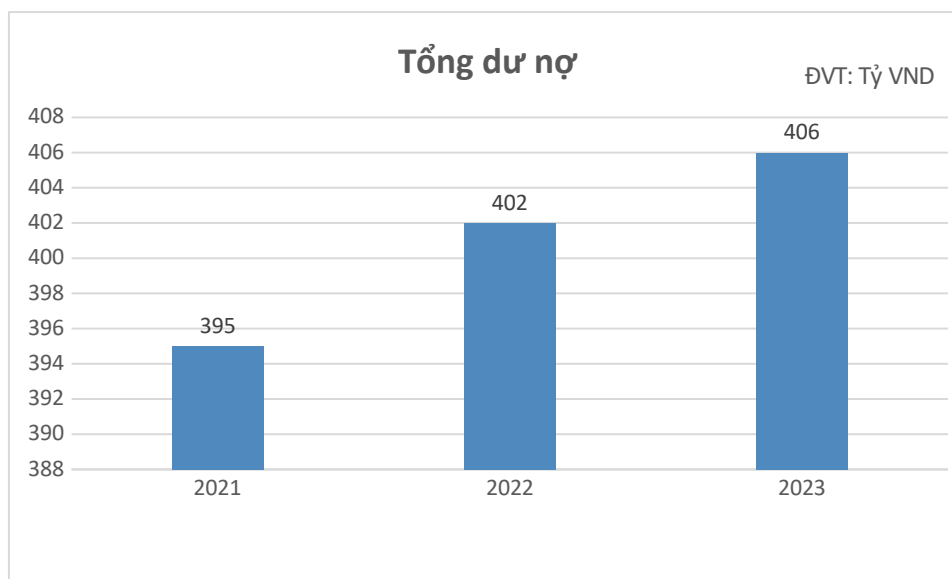
### **Tổng tài sản:**

Từ năm 2021 đến năm 2022, tổng tài sản tăng nhẹ từ 671,3 tỷ VND lên 679,32 tỷ VND (tăng 8,02 tỷ VND), tương đương với tỷ lệ tăng khoảng 1,19%, sự tăng trưởng này có thể phản ánh các chính sách mở rộng tín dụng của ngân hàng, tăng trưởng kinh tế hậu đại dịch COVID-19, và các chương trình kích thích kinh tế của chính phủ. Từ năm 2022 đến năm 2023, tổng tài sản giảm từ 679,32 tỷ VND xuống còn 663,1 tỷ VND (giảm 16,22 tỷ VND), tương đương với tỷ lệ giảm khoảng 2,39%, phản ánh tình hình lạm phát gia tăng, gây áp lực lên chi phí và lợi nhuận của ngân hàng, các biện pháp thắt chặt tiền tệ của ngân hàng trung ương, làm giảm khả năng cho vay và tăng chi phí vốn, cùng với đó là tình hình kinh tế toàn cầu bất ổn do xung đột chính trị, ảnh hưởng đến các khoản đầu tư và tài sản của ngân hàng.

### **Lợi nhuận sau thuế:**

Từ năm 2021 đến năm 2022, lợi nhuận sau thuế tăng từ 9,25 tỷ VND lên 10,3 tỷ VND (tăng 1,05 tỷ VND), tương đương với tỷ lệ tăng khoảng 11,35% phản ánh nhu cầu tín dụng phục hồi mạnh mẽ sau đại dịch, các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp và người dân từ chính phủ và hiệu quả của các biện pháp cắt giảm chi phí và tăng cường quản lý rủi ro của ngân hàng. Từ năm 2022 đến năm 2023, lợi nhuận sau thuế giảm từ 10,3 tỷ VND xuống 9,23 tỷ VND (giảm 1,07 tỷ VND), tương đương với tỷ lệ giảm khoảng 10,39% phản ánh chi phí hoạt động tăng do lạm phát và tăng trưởng kinh tế chậm lại ảnh hưởng đến nhu cầu tín dụng. Từ năm 2021 đến năm

2023, lợi nhuận sau thuế giảm từ 9,25 tỷ VND xuống 9,23 tỷ VND (giảm 0,02 tỷ VND), tương đương với tỷ lệ giảm khoảng 0,22%. Lợi nhuận sau thuế của Sacombank PGD Chợ Đường có sự gia tăng từ năm 2021 đến năm 2022, nhưng lại giảm vào năm 2023. Dù có sự sụt giảm vào năm 2023, lợi nhuận vẫn duy trì mức tương đương so với năm 2021, cho thấy sự ổn định tương đối trong hoạt động kinh doanh của ngân hàng.



*Biểu đồ 2. 2: Tổng dư nợ của Sacombank PGD Chợ Đường*

Từ năm 2021 đến năm 2022, tổng dư nợ tăng từ 395 tỷ VND lên 402 tỷ VND (tăng 7 tỷ VND), tương đương với tỷ lệ tăng khoảng 1,77% phản ánh sự phục hồi kinh tế sau đại dịch, tăng nhu cầu vay vốn và các chính sách hỗ trợ tín dụng của chính phủ. Từ năm 2022 đến năm 2023, tổng dư nợ tiếp tục tăng từ 402 tỷ VND lên 406 tỷ VND (tăng 4 tỷ VND), tương đương với tỷ lệ tăng khoảng 1% do Sacombank PGD Chợ Đường tiếp tục mở rộng hoạt động cho vay và khả năng thẩm định và quản lý rủi ro tín dụng được cải thiện. Từ năm 2021 đến năm 2023, tổng dư nợ tăng từ 395 tỷ VND lên 406 tỷ VND (tăng 11 tỷ VND), tương đương với tỷ lệ tăng khoảng 2,78%. Về xu hướng thì tổng dư nợ của Sacombank PGD Chợ Đường có xu hướng tăng trưởng liên tục trong ba năm qua. Mức tăng trưởng hàng năm tuy không lớn nhưng đều đặn, cho thấy sự mở rộng và gia tăng trong hoạt động tín dụng. Về quy mô thì từ năm 2021 đến năm 2023, tổng dư nợ đã tăng tổng cộng 11 tỷ VND, phản ánh sự tăng cường cung cấp các dịch vụ tín dụng và khả năng quản lý

các khoản nợ của ngân hàng. Sacombank PGD Chợ Đường đã duy trì sự tăng trưởng ổn định về tổng dư nợ từ năm 2021 đến năm 2023. Mức tăng trưởng đều đặn này cho thấy ngân hàng đã có chiến lược phát triển tín dụng hiệu quả và khả năng quản lý các khoản vay một cách ổn định. Trong tương lai, ngân hàng cần tiếp tục duy trì và cải thiện chiến lược quản lý nợ để đảm bảo sự tăng trưởng bền vững.

### 2.2.2 Kết quả bảo đảm tiền vay bằng các loại tài sản tại Sacombank PGD Chợ Đường giai đoạn 2021-2023

*Bảng 2. 2: Kết quả bảo đảm tiền vay bằng các loại tài sản tại Sacombank PGD Chợ Đường*

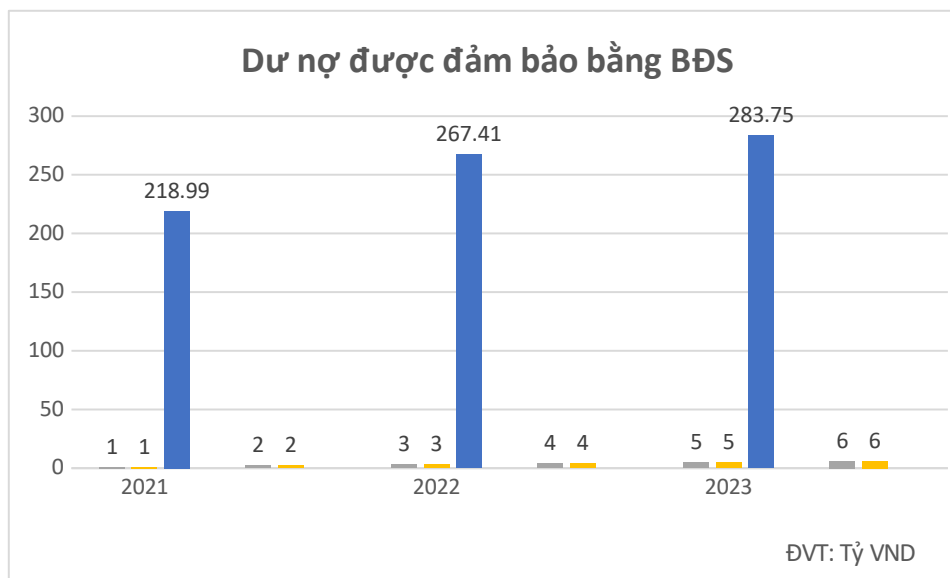
*DVT: Tỷ*

*đồng*

<b>Tiêu chí</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2022/2021</b>	<b>2023/2022</b>	<b>2023/2021</b>
Dư nợ được đảm bảo bằng BĐS	218,99	267,41	283,75	48,42	16,34	64,76
Dư nợ được đảm bảo bằng giấy tờ có giá	109,1	68,22	62,36	-40,88	-5,86	-46,74
Dư nợ được đảm bảo bằng động sản	50,2	52,38	39,06	2,18	-13,32	-11,14
Dư nợ được đảm bảo bằng tài sản khác	11,57	8,24	13,2	-3,33	4,96	1,63
Dư nợ không có TSDB	5,14	5,79	7,63	0,65	1,84	2,49

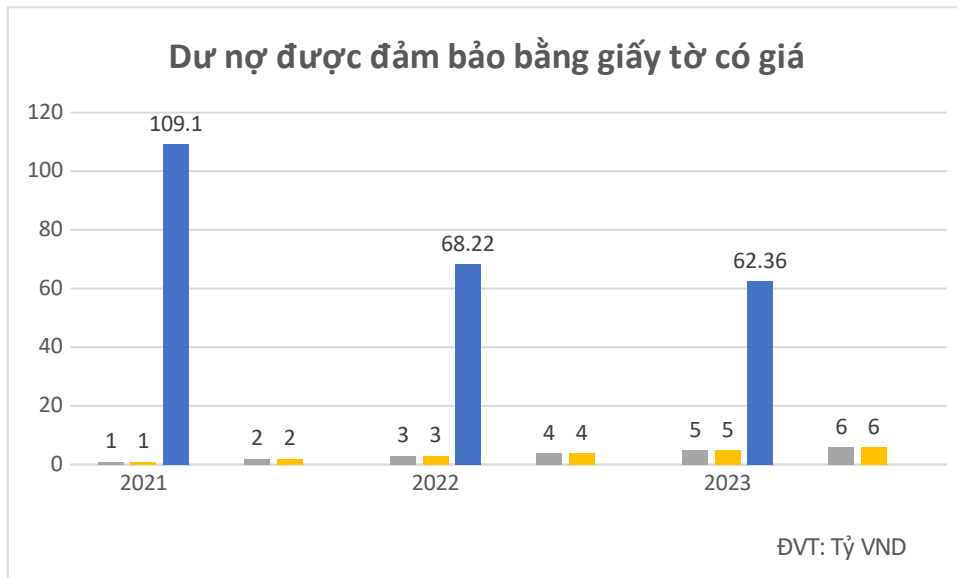
<b>Tổng dư nợ cho vay khách hàng</b>	395	402	406	7	4	11
--------------------------------------	-----	-----	-----	---	---	----

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh Sacombank PGD Chợ Đường năm 2021-2023)



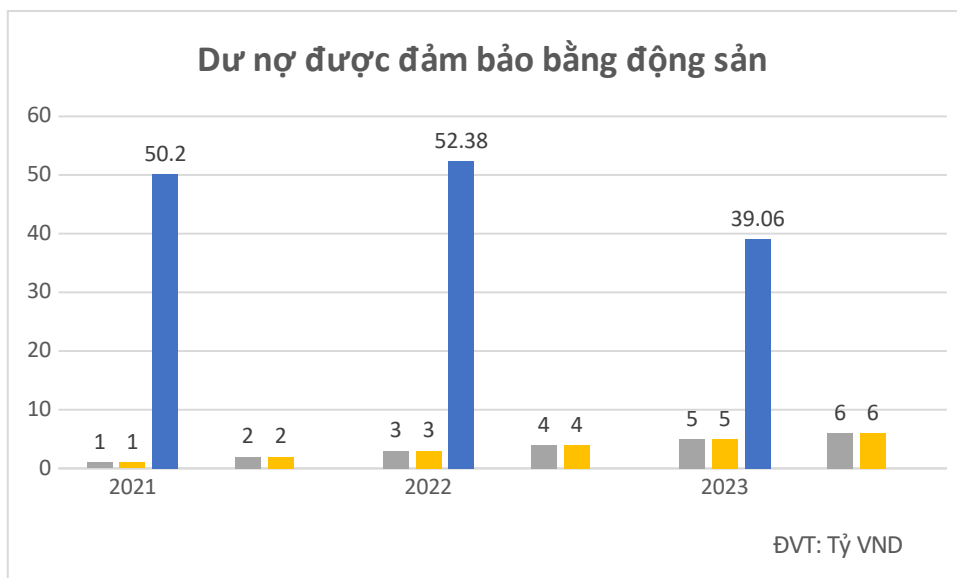
*Biểu đồ 2. 3: Dư nợ được đảm bảo bằng BĐS*

Từ năm 2021 đến năm 2022 dư nợ được đảm bảo bằng BĐS tăng 48,42 tỷ đồng, phản ánh thị trường bất động sản bắt đầu phục hồi sau đại dịch COVID-19, nhu cầu mua nhà và đầu tư bất động sản tăng, lãi suất vay ưu đãi. Từ năm 2022 đến năm 2023 dư nợ được đảm bảo bằng BĐS tăng 16,34 tỷ đồng, mặc dù tốc độ tăng trưởng giảm so với năm trước, nhưng nhu cầu vay vốn bất động sản vẫn duy trì ở mức cao do tiếp tục xu hướng phục hồi và tăng trưởng của thị trường bất động sản, cùng với sự ổn định kinh tế. Tổng tăng trưởng từ năm 2021 đến năm 2023 là 64,76 tỷ đồng, sự tăng trưởng ổn định qua các năm cho thấy sự phát triển liên tục của thị trường bất động sản và chính sách tín dụng hiệu quả của ngân hàng.



Biểu đồ 2. 4: Dư nợ được đảm bảo bằng giấy tờ có giá

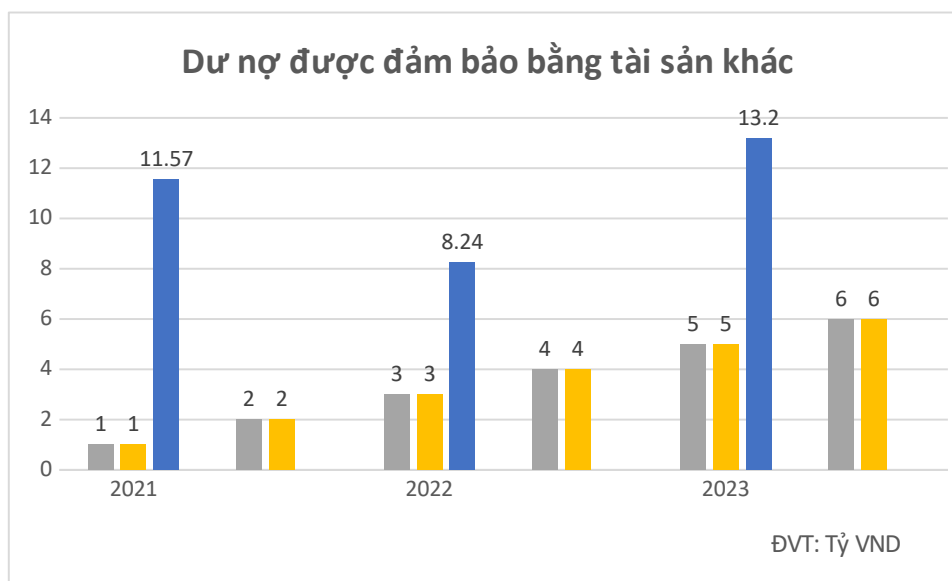
Từ năm 2021 đến năm 2022 dư nợ được đảm bảo bằng giấy tờ có giá giảm 40,88 tỷ đồng, do biến động trên thị trường tài chính, giảm lòng tin vào các công cụ tài chính do lạm phát và bất ổn chính trị. Từ năm 2022 đến năm 2023 tiếp tục giảm 5,86 tỷ đồng, tiếp tục sự bất ổn và thận trọng của nhà đầu tư trước các biến động thị trường. Tổng dư nợ được đảm bảo bằng giấy tờ có giá giảm từ 2021 đến 2023 là 46,74 tỷ đồng, sự giảm sút liên tục cho thấy khó khăn của thị trường tài chính và chính sách tín dụng thận trọng của ngân hàng đối với loại tài sản này.



Biểu đồ 2. 5: Dư nợ được đảm bảo bằng động sản

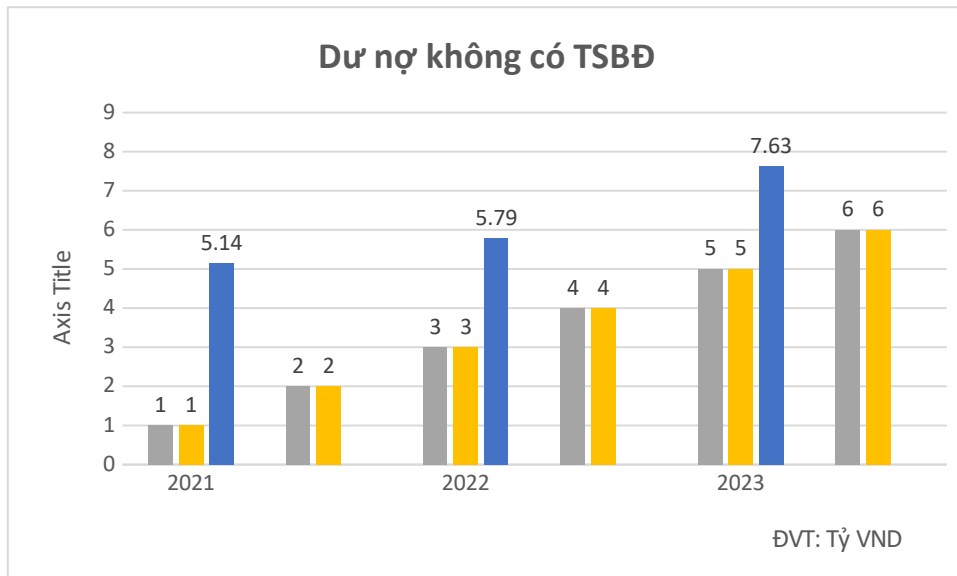
Từ năm 2021 đến năm 2022 dư nợ được đảm bảo bằng động sản tăng 2,18 tỷ đồng, do giá trị của động sản (như xe cộ, máy móc, thiết bị) khôi phục nhẹ sau đại

dịch, tăng giá trị của một số loại động sản. Từ năm 2022 đến năm 2023 dư nợ được đảm bảo bằng động sản giảm 13,32 tỷ đồng, do sự biến động giá cả và khan hiếm nguyên liệu, làm giảm giá trị động sản. Tổng dư nợ được đảm bảo bằng động sản từ năm 2021 đến năm 2022 là 11,14 tỷ đồng, phản ánh tính không ổn định của loại tài sản này và những thách thức trong việc duy trì giá trị của động sản.



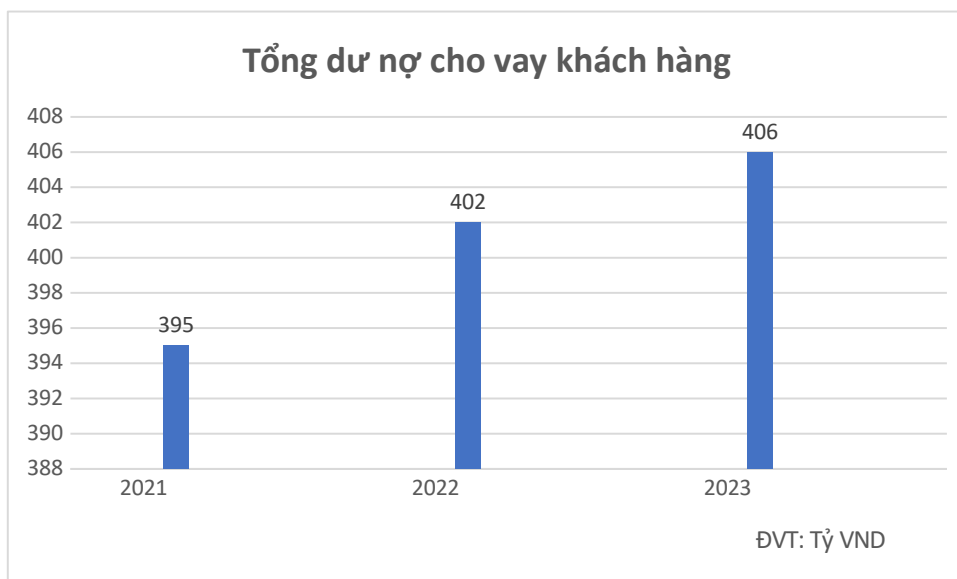
*Biểu đồ 2. 6: Dư nợ được đảm bảo bằng tài sản khác*

Từ năm 2021 đến năm 2022 dư nợ được đảm bảo bằng tài sản khác giảm 3,33 tỷ đồng là do ảnh hưởng của đại dịch làm giảm giá trị và nhu cầu đối với các tài sản khác nên ngân hàng đã giảm tỷ lệ cho vay đối với các loại tài sản khác không phổ biến hoặc có giá trị thấp hơn. Năm 2022 đến năm 2023 thì dư nợ này tăng 4,96 tỷ đồng, do phục hồi kinh tế mạnh mẽ nên ngân hàng đã mở rộng danh mục các loại tài sản khác có thể được sử dụng làm tài sản đảm bảo, thu hút thêm khách hàng vay vốn. Tổng tăng trưởng từ 2021 đến 2023 là 1,63 tỷ đồng, sự tăng trưởng tích cực trong năm 2023 cho thấy sự phục hồi và mở rộng trong việc chấp nhận các loại tài sản khác làm tài sản đảm bảo.



*Biểu đồ 2. 7: Dư nợ không có TSĐB*

Từ năm 2021 đến năm 2022 dư nợ không có TSĐB tăng 0,65 tỷ đồng, Ngân hàng đã đẩy mạnh các khoản vay tín chấp (không có tài sản đảm bảo), như vay tiêu dùng hoặc vay doanh nghiệp nhỏ, nhằm đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp. Từ năm 2022 đến năm 2023 nhóm dư nợ này tăng 1,84 tỷ đồng, tiếp tục xu hướng từ năm trước, ngân hàng tăng cường các chương trình vay tín chấp với lãi suất cạnh tranh và điều kiện vay dễ dàng hơn, thu hút nhiều khách hàng hơn. Tổng tăng trưởng từ năm 2021 đến năm 2023 là 2,49 tỷ đồng, Sự tăng trưởng mạnh mẽ cho thấy sự phổ biến và hiệu quả của các khoản vay tín chấp, đặc biệt là trong bối cảnh kinh tế phát triển.



*Biểu đồ 2. 8: Tổng dư nợ cho vay khách hàng*

Từ năm 2021 đến năm 2022 tổng dư nợ cho vay khách hàng tăng 7 tỷ đồng cho thấy sự phục hồi kinh tế sau đại dịch, tăng nhu cầu vay vốn. Từ năm 2022 đến năm 2023 tăng 4 tỷ đồng là do duy trì đà tăng trưởng kinh tế, các chính sách hỗ trợ kinh tế của chính phủ và ngân hàng nhà nước. Sự tăng trưởng nhẹ nhưng ổn định qua từng năm trong tổng dư nợ cho vay khách hàng cho thấy ngân hàng duy trì chính sách tín dụng cân trọng, đảm bảo tăng trưởng bền vững và kiểm soát rủi ro tốt và ngân hàng đã điều chỉnh danh mục cho vay, tập trung vào các nhóm khách hàng có uy tín và khả năng thanh toán cao, đồng thời phát triển các sản phẩm tín dụng phù hợp với nhu cầu thị trường. Tổng tăng trưởng từ năm 2021 đến năm 2023 là 11 tỷ đồng, mặc dù tăng trưởng không lớn, nhưng cho thấy sự ổn định và khả năng kiểm soát rủi ro của ngân hàng trong việc duy trì tổng dư nợ.

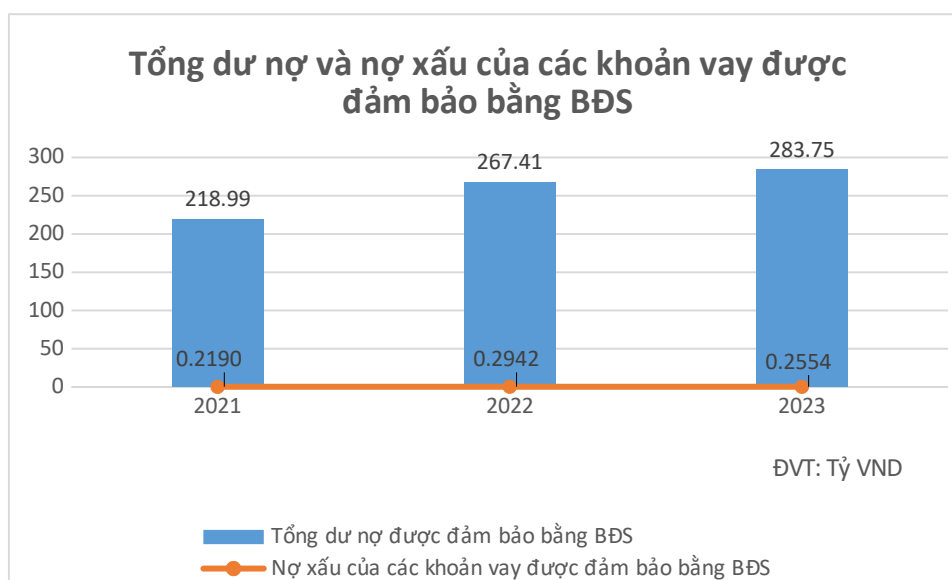
### 2.2.3 Kết quả kinh doanh trong cho vay có TSĐB là BĐS của PGD Chợ Đường

Bảng 2. 3: Tổng dư nợ và nợ xấu của các khoản vay được đảm bảo bằng BĐS

ĐVT: Tỷ VND; %

Tiêu chí	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022	2023/2021
<b>Tổng dư nợ được đảm bảo bằng BĐS</b>	218,99	267,41	283,75	48,42	16,34	64,76
<b>Nợ xấu của các khoản vay được đảm bảo bằng BĐS</b>	0,219	0,2942	0,2554	0,0752	-0,0388	0,0364
<b>Tỷ lệ nợ xấu</b>	0,10%	0,11%	0,09%	0,01%	-0,02%	-0,01%

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh Sacombank PGD Chợ Đường năm 2021-2023)



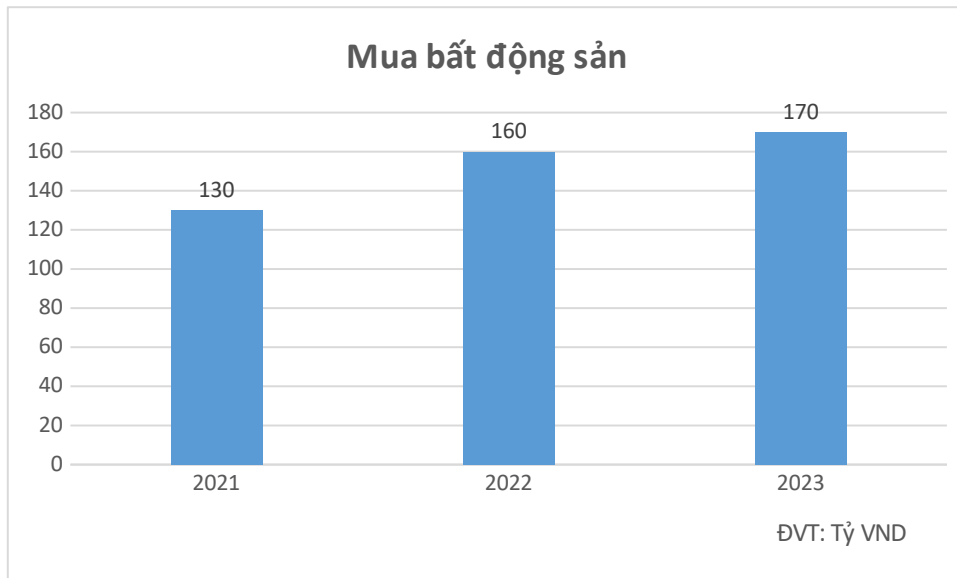
*Biểu đồ 2. 9: Tổng dư nợ và nợ xấu của các khoản vay được đảm bảo bằng BĐS*

Từ năm 2021 đến năm 2022, tổng dư nợ tăng từ 218,99 tỷ VND lên 267,41 tỷ VND, tức tăng khoảng 48,42 tỷ VND (khoảng 22%), nợ xấu tăng từ 0,2190 tỷ VND lên 0,2942 tỷ VND, tăng khoảng 0,0752 tỷ VND (khoảng 34,34%) do một số khoản vay không được trả đúng hạn và khó đòi trong bối cảnh kinh tế chưa hoàn toàn phục hồi, ảnh hưởng của đại dịch vẫn còn. Đến năm 2023, tổng dư nợ tiếp tục tăng lên 283,75 tỷ VND, tức tăng thêm khoảng 16,34 tỷ VND (khoảng 6,11%), còn nợ xấu giảm xuống còn 0,2554 tỷ VND, giảm khoảng 0,0388 tỷ VND (khoảng 13,19%) do nhờ vào các biện pháp quản lý rủi ro hiệu quả hơn, cùng với sự phục hồi của thị trường bất động sản và nền kinh tế. Tổng dư nợ được đảm bảo bằng bất động sản tại Sacombank PGD Chợ Đường đã tăng đều đặn qua các năm, cho thấy sự mở rộng trong hoạt động cho vay. Mặc dù nợ xấu tăng từ năm 2021 đến 2022, nhưng đã giảm vào năm 2023. Điều này cho thấy ngân hàng đã thực hiện các biện pháp kiểm soát và giảm thiểu rủi ro nợ xấu hiệu quả. Tỷ lệ nợ xấu dao động trong khoảng 0,09% đến 0,11%, cho thấy mức độ an toàn và quản lý rủi ro tốt trong việc cho vay. Qua đó cho thấy Sacombank PGD Chợ Đường đang có chiến lược tăng trưởng dư nợ hiệu quả cùng với việc kiểm soát tốt nợ xấu, đảm bảo an toàn và bền vững trong hoạt động kinh doanh.

Bảng 2. 4: Dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho các mục đích mua bất động sản, mua ô tô, bổ sung vốn kinh doanh và mục đích khác

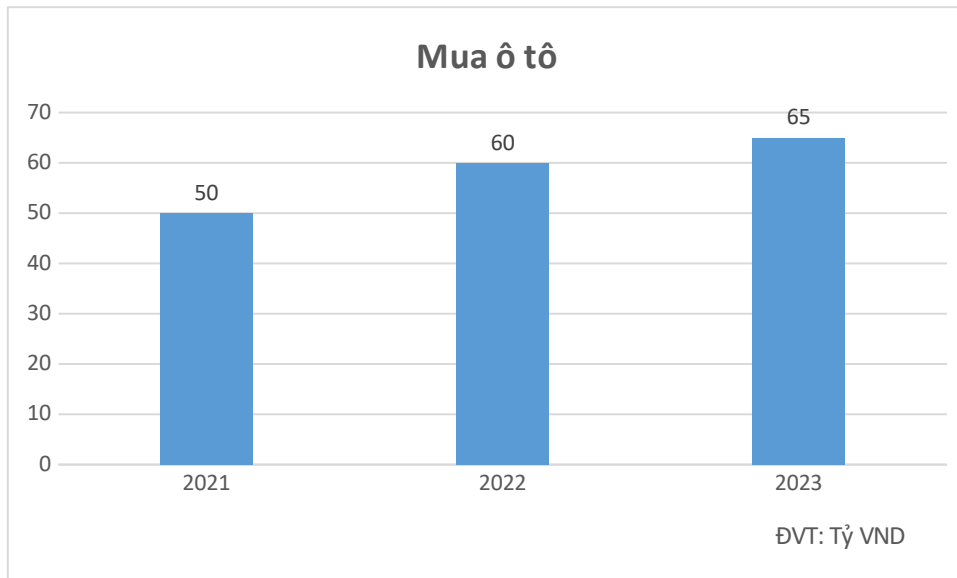
ĐVT : Tỷ  
VND

Tiêu chí	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022	2023/2021
<b>Mua bất động sản</b>	130	160	170	30	10	40
<b>Mua ô tô</b>	50	60	65	10	5	15
<b>Bổ sung vốn kinh doanh</b>	30,9	38	40	7,1	2	9,1
<b>Mục đích khác</b>	8,09	9,41	8,75	1,32	-0,66	0,66
<b>Dư nợ được đảm bảo bằng BĐS</b>	218,99	267,41	283,75	48,42	16,34	64,76



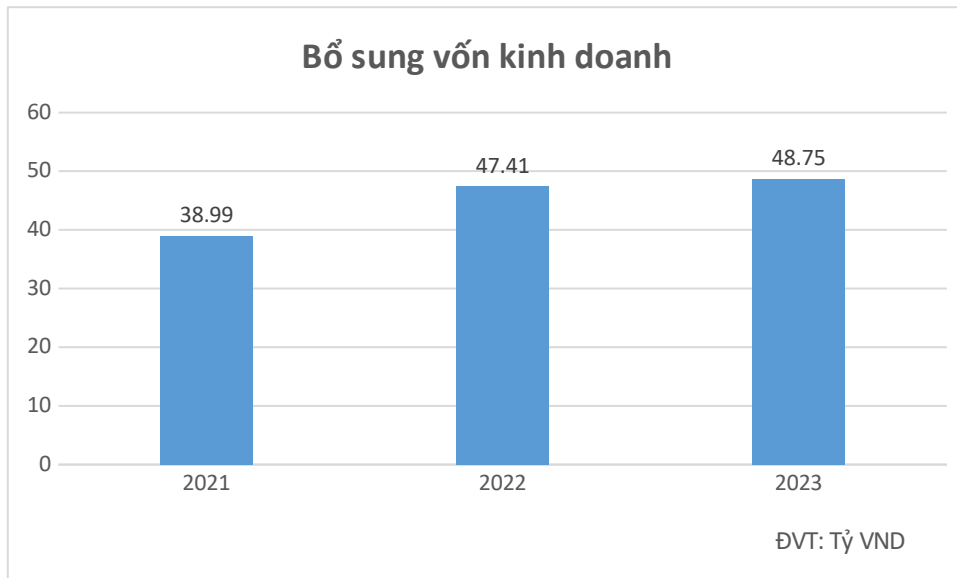
*Biểu đồ 2. 10: Dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích mua BĐS*

Từ năm 2021 đến năm 2022 dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích mua BĐS tăng 30 tỷ đồng, tương đương 23,1%, phản ánh thị trường bất động sản nóng lên sau đại dịch, nhiều người có xu hướng đầu tư vào bất động sản như một kênh an toàn và các chính sách vay vốn ưu đãi cho mua nhà giúp kích thích nhu cầu. Từ năm 2022 đến năm 2023 dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích mua BĐS tăng 10 tỷ đồng, tương đương 6,25%, tỷ lệ tăng trưởng chậm hơn so giai đoạn năm 2021-2022 do sau một giai đoạn tăng trưởng mạnh, thị trường BĐS bắt đầu chững lại do nguồn cung tăng và giá bất động sản cao và chính sách thắt chặt tiền tệ dẫn đến lãi suất vay mua nhà tăng, làm giảm nhu cầu vay mua bất động sản.



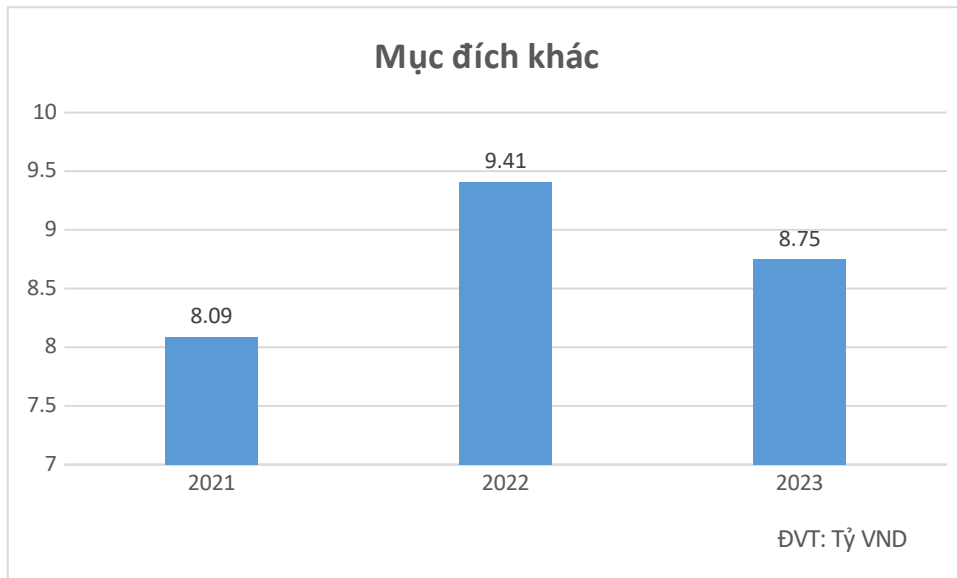
*Biểu đồ 2. 11: Dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích mua ô tô*

Dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích mua ô tô từ năm 2021 đến năm 2022 tăng 10 tỷ đồng, tương đương 20,0% do sau đại dịch, nhu cầu mua sắm ô tô tăng do người dân muốn sở hữu phương tiện cá nhân để tránh sử dụng phương tiện công cộng và các chương trình khuyến mãi, giảm giá từ các hãng ô tô và hỗ trợ tài chính từ ngân hàng. Từ năm 2022 đến năm 2023 dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích mua ô tô tăng 5 tỷ đồng, tương đương 8,33%, tỷ lệ tăng trưởng chậm hơn so với giai đoạn năm 2021-2022 do thị trường ô tô vẫn duy trì sự tăng trưởng nhưng chậm lại do lãi suất vay mua ô tô tăng và chi phí sinh hoạt tăng cao, giá xăng dầu và chi phí bảo dưỡng tăng làm giảm nhu cầu mua ô tô.



*Biểu đồ 2. 12: Dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích bổ sung vốn kinh doanh*

Từ năm 2021 đến năm 2022 dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích bổ sung vốn kinh doanh tăng 7,1 tỷ đồng, tương đương 23% do các doanh nghiệp cần vốn để khôi phục và mở rộng hoạt động kinh doanh sau giai đoạn khó khăn do đại dịch và các chính sách hỗ trợ doanh nghiệp tiếp cận vốn vay dễ dàng hơn. Từ năm 2022 đến năm 2023 dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích bổ sung vốn kinh doanh tăng 2 tỷ đồng, tương đương 5%, tỷ lệ tăng trưởng chậm hơn so với giai đoạn năm 2021-2022 do chi phí hoạt động kinh doanh tăng, tăng giá nguyên vật liệu và chi phí vận hành làm giảm nhu cầu vay vốn của doanh nghiệp và chính sách tín dụng thận trọng hơn do các bê bối từ vụ án kinh tế Trương Mỹ Lan, liên quan đến Vạn Thịnh Phát và SCB.



*Biểu đồ 2. 13: Dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích khác*

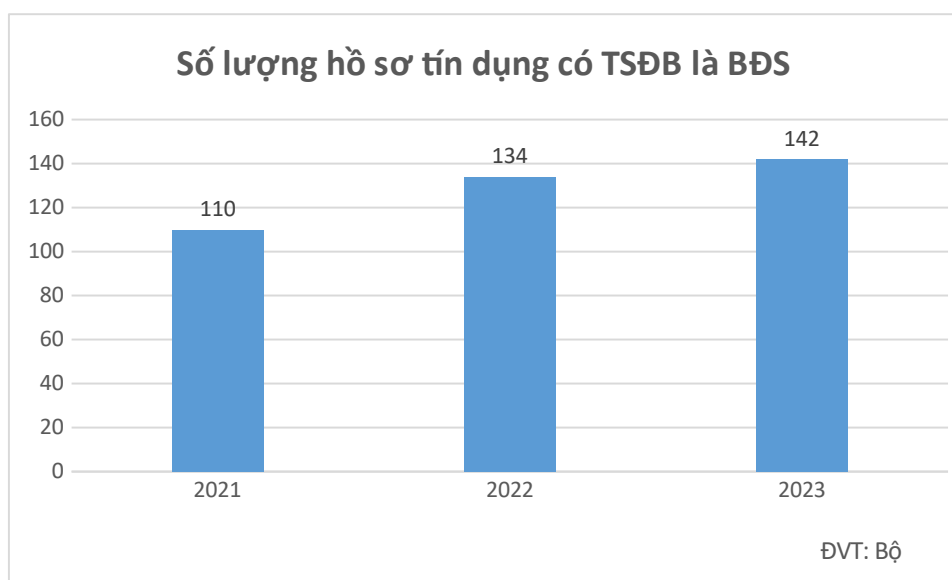
Dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích khác bao gồm: thanh toán các khoản nợ khác; mục đích tiêu dùng cá nhân... các mục đích này chỉ chiếm tỷ trọng nhỏ trong tổng dư nợ được đảm bảo bằng BĐS qua các năm 2021, 2022 và 2023. Từ năm 2021 đến năm 2022 dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích khác tăng 1,32 tỷ đồng, tương ứng với 16% điều này phản ánh người dân còn các khoản nợ vay và khó khăn sau khi đại dịch kết thúc cùng với đó là các gói hỗ trợ kinh tế của chính phủ và giảm lãi suất của ngân hàng nhà nước đã tạo điều kiện cho người dân đi vay để thanh toán các khoản nợ khác và tiêu dùng cá nhân. Từ năm 2022 đến năm 2023 dư nợ được đảm bảo bằng BĐS cho mục đích khác giảm 0,66 tỷ đồng, tương ứng với giảm 7% là do Ngân hàng Nhà nước tăng lãi suất để kiểm soát lạm phát, ảnh hưởng đến chi phí vay vốn của người dân từ đó giảm đi lượng cầu vay cho các mục đích khác như: thanh toán các khoản nợ khác, tiêu dùng cá nhân...

*Bảng 2. 5: Số lượng hồ sơ tín dụng có TSDB là BĐS*

*ĐVT: Bộ, %*

Tiêu chí	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022	2023/2021
<b>Hồ sơ</b>	110	134	142	22%	6%	29%

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh Sacombank PGD Chợ Đường năm 2021-2023)



*Biểu đồ 2. 14: Số lượng hồ sơ tín dụng có TSDB là BĐS*

Qua ba năm, số lượng hồ sơ tín dụng có tài sản đảm bảo là bất động sản tại Sacombank PGD Chợ Đường liên tục tăng. Số lượng hồ sơ năm 2022 tăng 22% so với năm 2021, điều này cho thấy rằng số lượng hồ sơ đã tăng đáng kể từ 110 lên 134, tương ứng với mức tăng trưởng tương đối cao do kinh tế bắt đầu phục hồi sau đại dịch, doanh nghiệp và cá nhân tăng cường vay vốn để khôi phục và mở rộng hoạt động và giá bất động sản có xu hướng tăng, nhu cầu vay vốn để đầu tư vào bất động sản tăng. Số lượng hồ sơ năm 2023 tăng 6% so với năm 2022, số lượng hồ sơ tăng từ 134 lên 142, mức tăng trưởng chậm hơn so với năm trước đó nhưng vẫn cho thấy sự gia tăng do thị trường bất động sản có sự điều chỉnh sau giai đoạn tăng mạnh, ảnh hưởng đến các khoản vay được đảm bảo bằng bất động sản. Tăng trưởng năm 2023 so với năm 2021 là 29%, điều này cho thấy rằng tổng số hồ sơ đã tăng lên từ 110 (năm 2021) lên 142 (năm 2023), tương ứng với mức tăng trưởng khá ấn tượng qua hai năm.

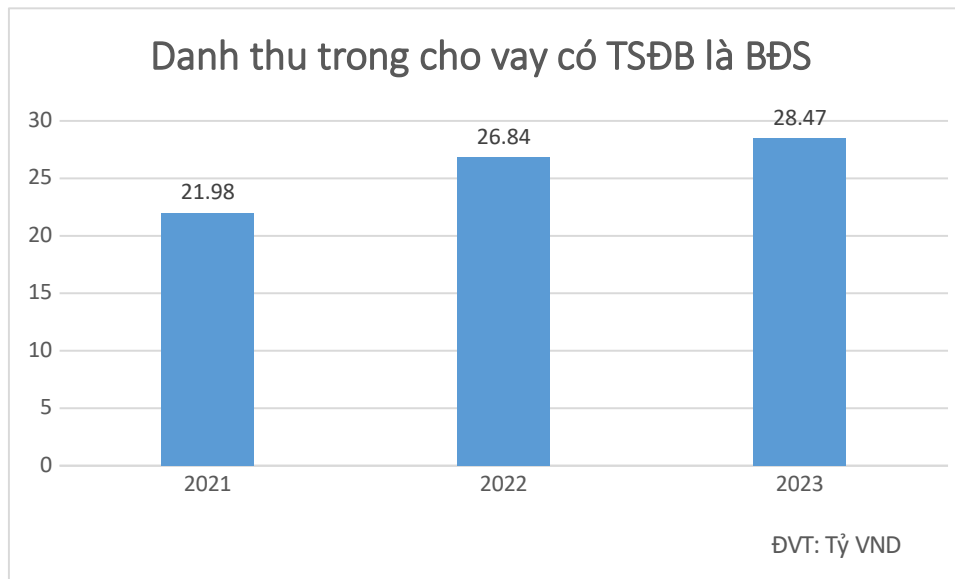
Qua đó cho thấy xu hướng tăng trưởng ổn định trong số lượng hồ sơ tín dụng có tài sản đảm bảo là bất động sản tại Sacombank PGD Chợ Đường. Điều này có thể phản ánh sự tăng trưởng của thị trường bất động sản, cũng như sự tăng cường hoạt động tín dụng của ngân hàng.

*Bảng 2. 6: Danh thu trong cho vay có TSDB là BĐS*

*ĐVT: Tỷ VND*

Tiêu chí	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022	2023/2021
Danh thu	21,98	26,84	28,47	4,86	1,63	6,49

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh Sacombank PGD Chợ Đường năm 2021-2023)



Biểu đồ 2. 15: Danh thu trong cho vay có TSĐB là BĐS

Doanh thu từ việc cho vay có tài sản bảo đảm là bất động sản của Sacombank PGD Chợ Đường đã liên tục tăng qua ba năm. Mức tăng trưởng doanh thu từ năm 2021 đến năm 2022 là 4.86 tỷ đồng tương ứng với 22,11%, tương tự với mức tăng trưởng số lượng hồ sơ trong cùng giai đoạn (22%). Điều này có thể chỉ ra rằng không chỉ số lượng hồ sơ tăng mà cả quy mô và lãi suất của các khoản vay cũng tăng. Mức tăng trưởng doanh thu từ năm 2022 đến năm 2023 là 1,63 tỷ đồng tương ứng với 6,07%, thấp hơn so với mức tăng trưởng từ năm 2021 đến năm 2022. Tuy nhiên, doanh thu vẫn duy trì mức tăng trưởng ổn định, cho thấy việc kiểm soát tốt tỷ lệ nợ xấu được duy trì ở mức tốt và các chiến lược cho vay có hiệu quả của PGD. Từ 2021 đến 2023, doanh thu đã tăng khoảng 6,49 tỷ đồng tương ứng với 29,54%, phản ánh sự tăng trưởng ổn định và mạnh mẽ của hoạt động cho vay có tài sản bảo đảm là bất động sản tại Sacombank PGD Chợ Đường.

Qua số liệu này cho thấy xu hướng tăng trưởng ổn định trong doanh thu từ

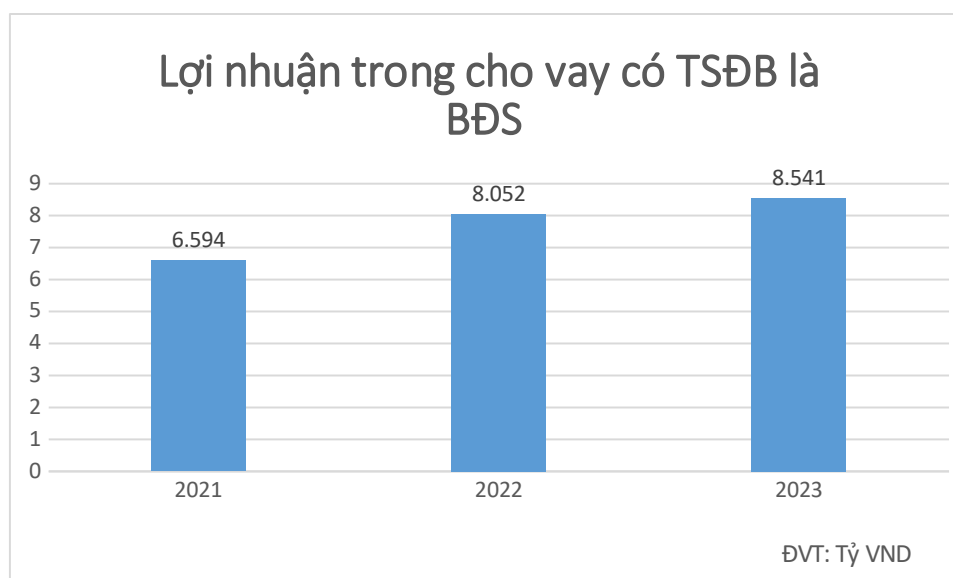
việc cho vay có tài sản bảo đảm là bất động sản. Điều này có thể phản ánh sự phát triển tích cực của thị trường bất động sản và khả năng quản lý tài sản hiệu quả của ngân hàng.

Bảng 2. 7: Lợi nhuận trong cho vay có TSĐB là BĐS

ĐVT: Tỷ VND

Tiêu chí	2021	2022	2023	2022/2021	2023/2022	2023/2021
Lợi nhuận	6,594	8,052	8,541	1,458	0,489	1,947

(Nguồn: Báo cáo hoạt động kinh doanh Sacombank PGD Chợ Đường năm 2021-2023)



Biểu đồ 2. 16: Lợi nhuận trong cho vay có TSĐB là BĐS

Lợi nhuận từ việc cho vay có tài sản bảo đảm là bất động sản của Sacombank PGD Chợ Đường đã liên tục tăng qua ba năm. Mức tăng trưởng lợi nhuận từ năm 2021 đến năm 2022 là 1,458 tỷ đồng tương ứng với 22,11%, tương đương với mức tăng trưởng doanh thu trong cùng giai đoạn (22,11%). Điều này cho thấy hiệu quả kinh doanh trong năm 2022 đã cải thiện rõ rệt. Mức tăng trưởng lợi nhuận từ năm 2022 đến năm 2023 là 0,489 tỷ đồng tương ứng với 6,07%, thấp hơn so với mức tăng trưởng từ năm 2021 đến năm 2022. Tuy nhiên, lợi nhuận vẫn duy trì mức tăng trưởng ổn định. Từ năm 2021 đến 2023, lợi nhuận đã tăng khoảng 1,947 tỷ đồng tương ứng với 29,53%, phản ánh sự phát triển mạnh mẽ và bền vững của hoạt động cho vay có tài sản bảo đảm là bất động sản tại Sacombank PGD Chợ Đường.

Qua phân tích trên cho thấy xu hướng tăng trưởng ổn định và mạnh mẽ trong lợi nhuận từ việc cho vay có tài sản bảo đảm là bất động sản. Điều này có thể phản ánh khả năng quản lý và khai thác hiệu quả các khoản vay của ngân hàng, cũng như sự phát triển tích cực của thị trường bất động sản trong khu vực.

## 2.3 Thuận lợi và khó khăn trong quá trình thẩm định giá BĐS tại PGD Chợ Đường

### 2.3.1 Thuận lợi

- Sacombank – PGD Chợ Đường với vị trí nằm gần khu vực chợ nên có lượng khách hàng tiềm năng cá nhân và doanh nghiệp khá ổn định do nhu cầu vay vốn để kinh doanh cao. Từ đó tạo ra lượng khách hàng ổn định cho Sacombank PGD Chợ Đường.
- Xung quanh khu vực hoạt động của Sacombank PGD Chợ Đường có rất nhiều công ty bất động sản, từ đó tạo ra nguồn lực cộng tác tạo điều kiện thuận lợi trong quá trình thẩm định giá BĐS cho nhân viên tín dụng của PGD Chợ Đường.
- Thị trường BĐS tại khu vực hoạt động của Sacombank PGD Chợ Đường ít xảy ra tranh chấp, kiện tụng liên quan đến các vấn đề pháp lý.

### 2.3.2 Khó khăn

- Tuy có những bước phát triển vượt bậc về tăng trưởng dư nợ và kiểm soát tốt nợ xấu, đảm bảo an toàn và bền vững trong hoạt động kinh doanh trong những năm qua song bên cạnh đó vẫn còn tồn tại nhất định một số khó khăn cụ thể.
- Hiện nay, do áp lực công việc quá lớn cũng như việc chăm sóc những khách hàng khó tính thì khó tránh khỏi việc CBNV sẽ có thái độ không tốt với khách hàng. Việc cải thiện thái độ của CBNV Sacombank PGD Chợ Đường khi làm việc với khách hàng là rất quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo ấn tượng tốt với khách hàng.
- Gần đây, xuất hiện tình trạng CBNV định giá khổng TSDB làm cho việc thu hồi nợ gặp khó khăn do giá trị thực tế của TSDB không đủ điều kiện để đảm bảo cho khoản vay dẫn đến gia tăng tỷ lệ nợ xấu.
- Thị trường bất động sản liên tục biến động cũng ảnh hưởng nhiều đến công tác thẩm định giá tại Sacombank PGD Chợ Đường. Vì vậy công tác thẩm định giá tại

Sacombank PGD Chợ Đường cần phải linh hoạt và hiệu quả để đáp ứng kịp thời với các biến động này.

- Gần đây thương hiệu và hình ảnh của Sacombank PGD Chợ Đường bị ảnh hưởng bởi những tin đồn không tốt, việc xử lý khủng hoảng và khôi phục niềm tin của khách hàng là cực kỳ quan trọng.

### 2.3.3 Nguyên nhân

#### ***Nguyên nhân bên trong:***

- Hiện nay, do áp lực công việc quá lớn cũng như việc chăm sóc những khách hàng khó tính và môi trường làm việc không tích cực hoặc có sự mâu thuẫn nội bộ thì khó tránh khỏi việc CBNV Sacombank PGD Chợ Đường sẽ có thái độ không tốt với khách hàng.
- Một số cán bộ nhân viên vì lợi ích cá nhân mà cố ý định giá không TSĐB để duyệt các khoản vay không đủ điều kiện. CBNV bị áp lực từ chỉ tiêu kinh doanh, buộc phải phê duyệt nhiều khoản vay mà không quan tâm đến tính thực tế của TSĐB.

#### ***Nguyên nhân bên ngoài:***

- Sự gia tăng dân số, nhu cầu mua nhà ở và đầu tư bất động sản tăng cao làm giá nhà đất biến động liên tục. Các nhà đầu tư và đầu cơ liên tục mua bán, chuyển nhượng bất động sản để tìm kiếm lợi nhuận nhanh chóng làm giá cả biến động không ổn định. Tâm lý của người mua và người bán, bị ảnh hưởng bởi các thông tin truyền thông, tin đồn khiến giá bất động sản dao động. Từ đó mà thị trường BĐS tại khu vực hoạt động của Sacombank PGD Chợ Đường liên tục biến động.
- Ngày nay mạng xã hội phát triển rất nhanh chóng như là Tik Tok, Facebook..., nên việc những tin đồn không đúng ảnh hưởng đến thương hiệu của Sacombank được lan truyền một cách nhanh chóng và rộng rãi ảnh hưởng tiêu cực đến tâm lý khách hàng. Một trong những tin đồn lớn nhất là thông tin về việc Chủ tịch Hội đồng Quản trị Dương Công Minh bị cấm xuất cảnh vì liên quan đến một vụ án kinh tế. Sacombank đã chính thức bác bỏ tin đồn này, khẳng định đây là thông tin bịa đặt, vu khống nhằm bôi xấu lãnh đạo ngân hàng. Từ những tin đồn không tốt về Sacombank thì uy tín của Sacombank PGD Chợ Đường cũng bị ảnh hưởng trong những năm vừa qua.

## **CHƯƠNG III: GIẢI PHÁP VÀ KIẾN NGHỊ**

### **3.1 Giải pháp về vấn đề thái độ làm việc không tốt của CBNV khi làm việc với khách hàng**

Hiện nay, do áp lực công việc quá lớn cũng như việc chăm sóc những khách hàng khó tính thì khó tránh khỏi việc CBNV sẽ có thái độ không tốt với khách hàng. Việc cải thiện thái độ của CBNV Sacombank PGD Chợ Đường khi làm việc với khách hàng là rất quan trọng để nâng cao chất lượng dịch vụ và tạo ấn tượng tốt với khách hàng. Dưới đây là một số giải pháp để giải quyết vấn đề này:

#### **3.1.1 Đào tạo và phát triển kỹ năng mềm**

Tổ chức các khóa đào tạo kỹ năng giao tiếp để đào tạo về cách giao tiếp lịch sự, tôn trọng, và hiệu quả với khách hàng. Bao gồm cả kỹ năng lắng nghe, giải quyết vấn đề và quản lý tình huống căng thẳng. Thường xuyên cập nhật kiến thức, cung cấp các khóa học về sản phẩm và dịch vụ của ngân hàng để CBNV có thể tư vấn một cách tự tin và chính xác.

#### **3.1.2 Đánh giá và khen thưởng**

Thiết lập hệ thống đánh giá hiệu quả làm việc dựa trên phản hồi từ khách hàng và các tiêu chí nội bộ để đánh giá thái độ làm việc của CBNV. Khen thưởng những CBNV có thái độ làm việc tốt và đạt được sự hài lòng cao từ khách hàng. Điều này có thể bao gồm cả thưởng tài chính và các hình thức động viên khác như vinh danh trước toàn bộ PGD.

#### **3.1.3 Xây dựng văn hóa doanh nghiệp tích cực**

Tạo môi trường làm việc tích cực, khuyến khích tinh thần làm việc đội nhóm, tạo cơ hội để CBNV thể hiện ý kiến và đóng góp vào sự phát triển của PGD. Thúc đẩy văn hóa phục vụ khách hàng, xây dựng và duy trì một văn hóa công ty mà ở đó phục vụ khách hàng là ưu tiên hàng đầu. Điều này cần được lãnh đạo thể hiện và truyền đạt rõ ràng.

#### **3.1.4 Tiếp nhận và xử lý phản hồi từ khách hàng**

Tạo kênh tiếp nhận phản hồi dễ dàng, cung cấp nhiều kênh để khách hàng có thể đưa ra phản hồi, bao gồm cả trực tiếp tại quầy, qua điện thoại, email hoặc

các trang mạng xã hội. Phân tích và hành động theo phản hồi, xử lý các phản hồi tiêu cực một cách nhanh chóng và hiệu quả. Tìm hiểu nguyên nhân gốc rễ của vấn đề và áp dụng biện pháp khắc phục thích hợp.

### **3.1.5 Tăng cường giám sát và quản lý**

Giám sát thường xuyên, sử dụng các công cụ giám sát (như camera, báo cáo hàng ngày) để theo dõi thái độ làm việc của CBNV. Lãnh đạo PGD cần thường xuyên kiểm tra, đánh giá và có những cuộc họp định kỳ để nắm bắt tình hình và giải quyết kịp thời các vấn đề phát sinh.

### **3.1.6 Đổi mới quy trình làm việc**

Tối ưu hóa quy trình làm việc nhằm đảm bảo các quy trình làm việc đơn giản, hiệu quả và giảm bớt áp lực không cần thiết cho CBNV. Sử dụng các công cụ công nghệ để hỗ trợ công việc, giảm bớt khối lượng công việc thủ công và nâng cao hiệu quả làm việc.

### **3.1.7 Quan tâm đến đời sống và tâm lý CBNV**

Tổ chức các chương trình hỗ trợ sức khỏe tinh thần cho CBNV, giúp họ giải tỏa căng thẳng và áp lực công việc. Cân bằng công việc và cuộc sống, đảm bảo CBNV có thời gian nghỉ ngơi và cân bằng giữa công việc và cuộc sống cá nhân.

## **3.2 Giải pháp về vấn đề CBNV định giá khổng TSĐB**

Tình trạng CBNV định giá khổng TSĐB làm cho việc thu hồi nợ gặp khó khăn do giá trị thực tế của TSĐB không đủ điều kiện để đảm bảo cho khoản vay dẫn đến gia tăng tỷ lệ nợ xấu. Dưới đây là một số giải pháp nhằm ngăn chặn hành vi định giá khổng TSĐB tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của ngân hàng phát triển bền vững và an toàn hơn:

### **3.2.1 Tăng cường kiểm soát nội bộ**

Thiết lập hệ thống giám sát và kiểm tra định kỳ các hoạt động định giá và phê duyệt khoản vay. Phân công nhiệm vụ định giá và phê duyệt khoản vay cho các bộ phận độc lập để đảm bảo tính khách quan và minh bạch.

### 3.2.2 Áp dụng công nghệ và công cụ hiện đại trong quá trình định giá

Sử dụng các phần mềm và công cụ định giá tự động để giảm thiểu sự can thiệp của con người và tăng tính chính xác. Cập nhật thông tin thị trường và giá cả thường xuyên để có cơ sở định giá chính xác hơn.

### 3.2.3 Xây dựng cơ chế khuyến khích và kỷ luật

Áp dụng chính sách thưởng phạt rõ ràng để khuyến khích CBNV làm việc trung thực và có trách nhiệm. Xử lý nghiêm các trường hợp vi phạm, đặc biệt là hành vi định giá không TSDB vì lợi ích cá nhân.

### 3.2.4 Giảm áp lực chỉ tiêu kinh doanh

Điều chỉnh các chỉ tiêu kinh doanh phù hợp với tình hình thực tế và khả năng của CBNV. Đưa ra các biện pháp hỗ trợ và động viên CBNV để họ không cảm thấy quá áp lực trong việc đạt chỉ tiêu.

### 3.2.5 Minh bạch và truyền thông nội bộ

Thực hiện các chính sách minh bạch trong quy trình định giá và phê duyệt khoản vay. Tăng cường truyền thông nội bộ về tầm quan trọng của việc định giá chính xác TSDB và những hậu quả nghiêm trọng khi vi phạm.

## 3.3 Giải pháp về vấn đề thị trường bất động sản liên tục biến động

Khi thị trường bất động sản liên tục biến động, công tác thẩm định giá tại Sacombank PGD Chợ Đường cần phải linh hoạt và hiệu quả để đáp ứng kịp thời với các biến động này. Dưới đây là các giải pháp để giải quyết vấn đề này:

### 3.2.1 Cập nhật thông tin thị trường thường xuyên

Sử dụng phần mềm và công cụ phân tích thị trường, áp dụng các công cụ phân tích tiên tiến để theo dõi sự biến động của giá cả và xu hướng thị trường. Hợp tác với các đơn vị nghiên cứu thị trường, tạo mối quan hệ hợp tác với các công ty nghiên cứu thị trường bất động sản để nhận các báo cáo định kỳ và chi tiết. Đào tạo nhân viên về cách thu thập và phân tích thông tin thị trường để đảm bảo họ luôn nắm bắt được các xu hướng mới nhất.

### 3.2.2 Nâng cao năng lực thẩm định viên

Đào tạo chuyên sâu và liên tục cho CBNV, cung cấp các khóa đào tạo nâng cao kỹ năng thẩm định, bao gồm cả kỹ năng phân tích tài chính và quản lý rủi ro. Mời chuyên gia tư vấn, tổ chức các buổi hội thảo và tọa đàm với sự tham gia của các chuyên gia trong ngành để chia sẻ kinh nghiệm và kiến thức. Khuyến khích thẩm định viên tham gia các khóa học và chương trình chứng nhận chuyên nghiệp trong lĩnh vực thẩm định giá.

### 3.2.3 Cải tiến quy trình thẩm định

Điều chỉnh quy trình thẩm định để phù hợp với sự thay đổi của thị trường. Đảm bảo quy trình luôn cập nhật và tối ưu hóa. Ứng dụng các công nghệ số như blockchain và AI để tăng tính minh bạch và hiệu quả trong quy trình thẩm định. Thực hiện các cuộc kiểm tra và đánh giá định kỳ để đảm bảo quy trình thẩm định luôn đáp ứng được các yêu cầu mới của thị trường.

### 3.2.4 Quản lý rủi ro

Thiết lập các kịch bản rủi ro khác nhau dựa trên biến động thị trường và có các biện pháp ứng phó tương ứng. Thực hiện đánh giá tài sản dự phòng để đảm bảo ngân hàng có thể đối phó với các tình huống bất lợi. Xây dựng các biện pháp kiểm soát nội bộ chặt chẽ để giảm thiểu rủi ro phát sinh từ sự biến động của thị trường.

### 3.2.5 Tăng cường dịch vụ khách hàng

Cung cấp các dịch vụ tư vấn chuyên nghiệp để giúp khách hàng hiểu rõ về giá trị bất động sản trong bối cảnh thị trường thay đổi. Tạo ra các kênh giao tiếp hiệu quả với khách hàng, như trang web, ứng dụng di động, và các dịch vụ hỗ trợ trực tuyến. Thiết lập hệ thống phản hồi để ghi nhận ý kiến và phản hồi từ khách hàng, từ đó cải thiện dịch vụ.

### 3.2.6 Tăng cường hợp tác và mở rộng mạng lưới

Hợp tác với các công ty bất động sản, các cơ quan quản lý nhà nước và các tổ chức tài chính để chia sẻ thông tin và kinh nghiệm. Tham gia các hiệp hội và diễn đàn chuyên ngành để cập nhật xu hướng và kết nối với các chuyên gia

trong lĩnh vực.

### **3.2.7 Tối ưu hóa quy trình quản lý tài sản**

Áp dụng các công cụ và phần mềm quản lý tài sản để theo dõi và đánh giá tài sản một cách hiệu quả. Thực hiện đánh giá lại tài sản thường xuyên để đảm bảo giá trị luôn phản ánh đúng thực trạng thị trường.

## **3.4 Giải pháp về vấn đề thương hiệu và hình ảnh của Sacombank PGD Chợ Đường bị ảnh hưởng bởi những tin đồn không tốt**

Khi thương hiệu và hình ảnh của Sacombank PGD Chợ Đường bị ảnh hưởng bởi những tin đồn không tốt, việc xử lý khủng hoảng và khôi phục niềm tin của khách hàng là cực kỳ quan trọng. Dưới đây là các giải pháp để giải quyết vấn đề này:

### **3.3.1 Xử lý khủng hoảng truyền thông**

Tạo lập một đội ngũ chuyên gia về xử lý khủng hoảng truyền thông để theo dõi và phản hồi kịp thời. Đảm bảo đội ngũ này bao gồm các thành viên từ bộ phận truyền thông, pháp lý và quản lý cấp cao. Xây dựng các thông điệp chính xác, minh bạch và thống nhất để phản hồi lại các tin đồn. Đảm bảo thông điệp tập trung vào việc làm rõ sự thật và cam kết về chất lượng dịch vụ của Sacombank. Sử dụng các kênh truyền thông chính thống của Sacombank (trang web, mạng xã hội, email) để phát đi thông tin chính thức. Phát hành thông cáo báo chí và tổ chức họp báo để trực tiếp giải thích và trả lời câu hỏi từ báo chí và công chúng.

### **3.3.2 Tăng cường quản lý danh tiếng trực tuyến**

Sử dụng các công cụ giám sát mạng xã hội để theo dõi những cuộc thảo luận và tin đồn về Sacombank. Kịp thời phản hồi và giải quyết các thông tin sai lệch hoặc tiêu cực. Tăng cường tương tác trực tuyến với khách hàng thông qua các kênh mạng xã hội và dịch vụ khách hàng trực tuyến. Đáp ứng nhanh chóng và thân thiện đối với các câu hỏi và phản hồi của khách hàng. Đảm bảo các thông tin tích cực và chính xác về Sacombank được xuất hiện đầu tiên khi tìm kiếm trên Google và các công cụ tìm kiếm khác. Phát triển nội dung số chất lượng cao (bài viết, video, infographic) để cải thiện hình ảnh thương hiệu và

đẩy lùi các tin đồn xấu.

### 3.3.3 Tăng cường dịch vụ khách hàng

Đào tạo nhân viên về cách xử lý tình huống khủng hoảng và giải quyết phàn nàn của khách hàng một cách chuyên nghiệp. Đảm bảo tất cả nhân viên đều có khả năng truyền đạt thông điệp chính xác và nhất quán về các tin đồn và sự thật liên quan. Tạo các kênh hỗ trợ khách hàng như đường dây nóng, email, và chat trực tuyến để khách hàng dễ dàng tiếp cận và nhận được hỗ trợ kịp thời. Giải quyết các vấn đề và phản hồi của khách hàng một cách nhanh chóng và hiệu quả.

### 3.3.4 Tăng cường hoạt động cộng đồng và trách nhiệm xã hội

Tổ chức các chương trình từ thiện, tài trợ và các hoạt động xã hội nhằm xây dựng hình ảnh tích cực cho ngân hàng. Khuyến khích nhân viên tham gia vào các hoạt động tình nguyện và cộng đồng để thể hiện cam kết của Sacombank đối với xã hội. Xây dựng và triển khai các chương trình CSR nhằm nâng cao nhận thức về thương hiệu và tạo dựng niềm tin từ cộng đồng. Tăng cường truyền thông về các hoạt động CSR để khẳng định vị thế và trách nhiệm của Sacombank đối với cộng đồng.

### 3.3.5 Khôi phục và xây dựng lại niềm tin

Tổ chức các buổi gặp gỡ và đối thoại trực tiếp với các khách hàng lớn và quan trọng để giải thích tình hình và lắng nghe ý kiến của họ. Đưa ra các biện pháp hỗ trợ đặc biệt để đảm bảo khách hàng cảm thấy được quan tâm và tôn trọng. Phát triển các chương trình khách hàng thân thiết nhằm duy trì và nâng cao mối quan hệ với khách hàng hiện tại. Cung cấp các ưu đãi đặc biệt và dịch vụ cao cấp cho khách hàng thân thiết để khuyến khích họ tiếp tục ủng hộ Sacombank. Thực hiện các cuộc khảo sát khách hàng để thu thập ý kiến phản hồi và đánh giá về chất lượng dịch vụ của Sacombank. Dựa trên kết quả khảo sát để cải thiện các dịch vụ và đáp ứng tốt hơn nhu cầu của khách hàng.

## KẾT LUẬN

Trong bối cảnh thị trường bất động sản biến động và cạnh tranh gay gắt, việc nâng cao hiệu quả nghiệp vụ thẩm định giá tài sản đảm bảo là bất động sản tại Sacombank PGD Chợ Đường là yếu tố then chốt để đảm bảo sự phát triển bền vững và tạo niềm tin cho khách hàng. Qua quá trình thực tập và nghiên cứu, tôi nhận thấy rằng việc ứng dụng công nghệ hiện đại và đào tạo liên tục cho đội ngũ thẩm định viên đã giúp nâng cao tính chính xác và minh bạch trong quá trình định giá. Đồng thời, cải tiến quy trình thẩm định để linh hoạt và hiệu quả hơn cũng như tăng cường tương tác và hỗ trợ khách hàng đã góp phần quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ lâu dài và bền vững với khách hàng. Nhờ những nỗ lực này, Sacombank không chỉ giảm thiểu rủi ro mà còn nâng cao năng lực cạnh tranh, tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển trong tương lai.

## DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. Sacombank (2024) “Báo cáo hoạt động kinh doanh Sacombank PGD Chợ Đường năm 2021-2023”
2. Luân.N.V (2017) “Luận Văn Thạc Sĩ Tài Chính-Ngân Hàng: Hòa thiện công tác thẩm định giá bất động sản trong cho vay tại ngân hàng thương mại cổ phần Bản Việt”, truy cập tại:  
[http://tailieuso.udn.vn/bitstream/TTHL\\_125/7640/1/VoNgocLuan.TT.pdf](http://tailieuso.udn.vn/bitstream/TTHL_125/7640/1/VoNgocLuan.TT.pdf)
3. Viện Nghiên Cứu và Đào Tạo BĐS (2021) “5 Phương pháp định giá bất động sản”, truy cập tại:  
<https://tri.edu.vn/phuong-phap-tham-dinh-gia-bat-dong-san/>
4. Quốc hội (2005). “Bộ luật dân sự ”, truy cập tại:  
<https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Quyen-dan-su/Bo-luat-Dan-su-2005-33-2005-QH11-2463.aspx>
5. Quốc hội (2015). “Bộ luật dân sự”, truy cập tại:  
<https://thuvienphapluat.vn/chinh-sach-phap-luat-moi/vn/ho-tro-phap-luat/tu-van-phap-luat/42408/the-nao-la-the-chap-tai-san-quyen-va-nghia-vu-cua-cac-ben-trong-the-chap-tai-san>
6. Quốc hội (2012). “Luật giá”, truy cập tại:  
<https://thuvienphapluat.vn/van-ban/Thuong-mai/Luat-gia-2012-142540.aspx>