

CHƯƠNG 1:

CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI CÁC NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1 Tổng quan về hoạt động cho vay tại các Ngân hàng Thương Mại :

1.1.1 Khái niệm cho vay của các Ngân hàng Thương Mại:

Theo mục 2 – Điều 3 – Quyết định 1627/2001/QĐ-NHNN về quy chế cho vay của các tổ chức tín dụng đối với khách hàng, cho vay được định nghĩa là một hình thức cấp tín dụng mà trong đó tổ chức tín dụng cung cấp cho khách hàng một khoản tiền để sử dụng theo mục đích và thời hạn đã được thỏa thuận, với điều kiện khách hàng phải hoàn trả cả gốc lẫn lãi.

Hoạt động này mang bản chất chung của quan hệ vay mượn, trong đó yêu cầu phải hoàn trả cả vốn gốc lẫn lãi suất sau một thời gian đã thỏa thuận. Ngân hàng Thương Mại (NHTM) là một trong những tổ chức trung gian tài chính rất quan trọng trong nền kinh tế thị trường. Giúp hỗ trợ nhu cầu tài chính cho các khách hàng cá nhân và doanh nghiệp nhằm thúc đẩy sự phát triển về kinh tế. Đối với khoản vay này, người vay thường phải cung cấp các tài sản đảm bảo hoặc có một lịch sử tín dụng tốt để được chấp nhận.

1.1.2 Đặc điểm cho vay của các Ngân hàng Thương Mại:

Nguồn vốn tín dụng: Ngân hàng Thương Mại huy động nguồn vốn thông qua việc phát hành trái phiếu, gửi tiết kiệm, và các hình thức khác. Nguồn vốn này sau đó được sử dụng để cho vay.

Thời hạn cho vay: Các khoản vay có thời hạn khác nhau, từ ngắn hạn đến dài hạn. Thời hạn này phụ thuộc vào mục đích sử dụng vốn cũng như khả năng hoàn trả của khách hàng.

Lãi suất cho vay: Ngân hàng Thương Mại xác định lãi suất cho vay dựa trên nhiều yếu tố như rủi ro, thời hạn, và mục đích sử dụng vốn.

Hạn mức tín dụng: Ngân hàng Thương Mại thiết lập hạn mức tín dụng cho từng khách hàng dựa trên khả năng hoàn trả và nhu cầu vay.

1.1.3 Phân loại hoạt động cho vay của các Ngân hàng Thương Mại:

➤ Phân loại theo mục đích sử dụng vốn vay:

Vốn vay cá nhân: Bao gồm các khoản vay mua nhà, vay mua ô tô, vay tiêu dùng, vay thẻ tín dụng và các sản phẩm tài chính khác dành cho cá nhân.

Vốn vay doanh nghiệp: Bao gồm các khoản vay như vay vốn làm ăn, vay mua thiết bị, vay mở rộng kinh doanh và các sản phẩm tài chính khác dành cho doanh nghiệp.

Vốn vay bất động sản: Được sử dụng để mua bất động sản như nhà, đất, căn hộ hoặc các tài sản khác liên quan đến bất động sản.

Vốn vay tiêu dùng: Được sử dụng để mua sắm các mặt hàng tiêu dùng như đồ điện tử, đồ gia dụng, quần áo, mỹ phẩm.

➤ Phân loại theo xuất xứ tín dụng:

Cho vay trực tiếp: Đây là hình thức cho vay mà người vay nhận tiền vay trực tiếp từ Ngân hàng và thực hiện việc trả nợ trực tiếp cho Ngân hàng.

Cho vay gián tiếp: Là loại hình cho vay thông qua các tổ chức trung gian như Hội nông dân, Hội Cựu chiến binh, Hội Phụ nữ hoặc cho vay thông qua tổ chức khác dưới hình thức đồng tài trợ trực tiếp.

Cho vay trực tiếp từng lần: Là loại hình cho vay khá phổ biến của các NHTM dành cho các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên hoặc không đủ điều kiện cấp hạn mức thấu chi.

➤ Phân loại theo phương thức hoàn trả:

Cho vay theo yêu cầu (Hình thức thấu chi): Là hình thức cho vay mà Ngân hàng cho phép người vay chi tiêu hơn số dư tiền gửi thanh toán của mình đến một thời gian và một thời hạn nhất định. Hình thức thấu chi này dựa trên thu nhập và chi tiêu của khách hàng không phù hợp về thời gian và quy mô.

Cho vay trả góp: Là hình thức mà khách hàng phải trả gốc và lãi theo kỳ hạn đã thỏa thuận. Trong đó, Ngân hàng cho phép khách hàng thanh toán dần nhiều lần trong suốt thời gian tín dụng đã được xác định. Hình thức này thường áp dụng cho các khoản vay trung và dài hạn, phục vụ tài trợ cho tài sản cố định hoặc hàng hóa lâu bền, với số tiền trả mỗi kỳ được tính toán sao cho phù hợp với khả năng tài chính của khách hàng.

Cho vay phi trả góp: Là hình thức được thanh toán một lần theo thời hạn ghi trên hợp đồng.

➤ Phân loại theo thời hạn cho vay:

Cho vay ngắn hạn: Đây là các khoản vay có thời hạn tối đa lên đến 12 tháng. Hình thức vay này thường được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động cho doanh nghiệp hoặc đáp ứng các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của khách hàng.

Cho vay trung hạn: Theo quy định của Nhà nước các khoản vay trung hạn có thời hạn từ 12 tháng đến 5 năm. Hình thức này chủ yếu được sử dụng để đầu tư vào mua sắm tài sản cố định, cải tiến công nghệ, mua thiết bị và mở rộng sản xuất kinh doanh.

Cho vay dài hạn: Đây là hình thức cho vay với thời hạn dài trên 5 năm, có thể kéo dài tối đa đến 40 năm tùy thuộc vào từng khoản vay. Được dùng để đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà xưởng, xí nghiệp và mua sắm trang thiết bị phục vụ sản xuất kinh doanh.

➤ Phân loại theo tính chất đảm bảo của khoản vay/mức độ tín nhiệm đối với khách hàng:

Cho vay có tài sản đảm bảo: Đây là hình thức cho vay mà tài sản được dùng để thế chấp, cầm cố hoặc bảo lãnh cho khoản vay. Tài sản đảm bảo có thể là giấy tờ có giá trị, hàng hóa trong kho, nhà cửa hoặc thiết bị. Ngân hàng chỉ chấp nhận những tài sản hợp pháp và có khả năng thanh khoản cao để đảm bảo.

Cho vay không có tài sản đảm bảo: Với hình thức này chủ yếu dựa vào uy tín và mối quan hệ truyền thống của bản thân mình với Ngân hàng để được cho vay.

Những khách hàng của hình thức tín dụng này chủ yếu là những người có hồ sơ tốt, trung thực trong kinh doanh, có tài chính mạnh và đồng thời có năng lực quản lý tốt.

➤ Phân loại theo lãi suất:

Cho vay lãi suất cố định: Lãi suất được cố định trong suốt thời gian vay, không thay đổi dù có biến động thị trường.

Cho vay lãi suất biến động: Lãi suất có thể thay đổi theo điều kiện thị trường và chính sách của Ngân hàng.

➤ Phân loại theo hình thức cho vay: Cho vay thấu chi, cho vay theo hạn mức tín dụng, chiết khấu giấy tờ có giá, tín dụng tuần hoàn, tín dụng thuê mua, tín dụng nhà ở, mua các khoản nợ của doanh nghiệp.

1.1.4 Các nguyên tắc cho vay của các Ngân hàng Thương Mại:

Nguyên tắc thứ nhất: Nguyên tắc quản lý mục đích tiền vay. Ngân hàng Thương Mại cần đảm bảo rằng vốn vay được sử dụng đúng với mục đích đã thoả thuận. Điều này giúp Ngân hàng hạn chế rủi ro tín dụng, đảm bảo tính bền vững của hoạt động cho vay.

Nguyên tắc thứ hai: Nguyên tắc hoàn trả. Người vay phải hoàn trả nợ gốc và lãi vay đúng thời hạn mà hai bên đã thoả thuận trong hợp đồng. Điều này đảm bảo tính minh bạch và đáng tin cậy trong quá trình cho vay.

1.1.5 Quy trình, vai trò của hoạt động cho vay của các Ngân hàng Thương Mại:

➤ Quy trình của hoạt động cho vay của các Ngân hàng Thương Mại:

- *Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ vay vốn:* Ngân hàng tiếp nhận hồ sơ từ khách hàng và kiểm tra tính hợp lệ của thông tin.
- *Bước 2: Thẩm định hồ sơ vay vốn:* Ngân hàng đánh giá khả năng tài chính, mục đích vay và khả năng trả nợ của khách hàng.
- *Bước 3: Thẩm định tài sản thế chấp:* Nếu vay có tài sản thế chấp, ngân hàng đánh giá giá trị và tính hợp lệ của tài sản.

- *Bước 4: Xem xét và quyết định cho vay:* Dựa trên thông tin từ các bước trước, ngân hàng quyết định về việc cho vay và điều kiện vay.
- *Bước 5: Thông báo quyết định cho vay:* Ngân hàng thông báo cho khách hàng về quyết định cho vay và điều kiện kèm theo.
- *Bước 6: Ngân hàng phê duyệt khoản vay:* Sau khi khách hàng đồng ý, ngân hàng thực hiện việc phê duyệt và giải ngân khoản vay.
- *Bước 7: Thu nợ:* Tới kỳ hạn thanh toán, ngân hàng thông báo tới các khách hàng để khách hàng thực hiện trả cả gốc lẫn lãi theo cam kết trong hợp đồng.
 - Vai trò của hoạt động cho vay của các Ngân hàng Thương Mại:
- Đối với nền kinh tế:

Hoạt động cho vay hỗ trợ mở rộng sản xuất, thúc đẩy đổi mới công nghệ và thiết bị cũng như cải tiến khoa học kỹ thuật.

Tạo sự linh hoạt cho nền kinh tế: Hoạt động cho vay giúp chuyển đổi tiền gửi ngắn hạn thành vốn dài hạn. Tạo sự linh hoạt cho nền kinh tế và hỗ trợ sự phát triển.

- Đối với khách hàng:

Hỗ trợ tiêu dùng: Người dân có thể vay vốn để mua nhà, mua ô tô, du lịch hoặc tiêu dùng hàng hóa và dịch vụ khác. Giúp cải thiện chất lượng cuộc sống và tạo ra nhu cầu tiêu thụ.

Hỗ trợ doanh nghiệp: Các doanh nghiệp có thể vay vốn để đầu tư, mua thiết bị, mở rộng sản xuất hoặc thực hiện các dự án mới. Phát triển hoạt động kinh doanh của doanh nghiệp.

- Đối với Ngân hàng:

Tạo lợi nhuận cho Ngân hàng: Mặc dù hoạt động cho vay tiềm ẩn nhiều rủi ro, nhưng đây lại là hoạt động chính của Ngân hàng. Bên cạnh các rủi ro tiềm ẩn thì Ngân hàng có thể thu được lãi suất phù hợp với các khoản vay đó và đó cũng là một trong những thu nhập chính của Ngân hàng.

1.2 Cơ sở lý luận về phát triển hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng Thương Mại:

1.2.1 Khái quát cho vay khối Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng Thương Mại:

Ngân hàng vừa đóng vai trò là người đi vay (nhận tiền gửi của các tổ chức, cá nhân hoặc phát hành chứng chỉ tiền gửi, trái phiếu để huy động vốn trong xã hội) vừa là người cho vay (dùng số tiền huy động được cho các cá nhân, tổ chức khác vay vốn).

Cho vay khách hàng cá nhân (KHCH) là một hình thức hỗ trợ tài chính của Ngân hàng dành cho các cá nhân. Cá nhân gửi yêu cầu vay vốn, nếu được phê duyệt đủ điều kiện vay, Ngân hàng sẽ giải ngân một khoản tiền cho khách hàng. Khách hàng phải cam kết hoàn trả cả gốc và lãi trong thời gian mà hai bên đã thỏa thuận trước đó.

1.2.2 Đặc điểm cho vay khối Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng Thương Mại:

Cho vay KHCH là một trong những nội dung quan trọng nhất trong hoạt động cho vay của Ngân hàng Thương Mại

- Hình thức vay: Chủ yếu là vay theo món, tức là mỗi khoản vay được cấp cho một mục đích cụ thể và có một số tiền nhất định.
- Quy mô và số lượng các khoản vay

Thông thường quy mô của mỗi khoản vay của KHCH thường không lớn. KHCH thường vay với hai mục đích chính là bổ sung vốn kinh doanh hoặc đáp ứng nhu cầu tiêu dùng. Số tiền vay cho cả hai mục đích này đều bị giới hạn bởi các điều kiện từ Ngân hàng, bao gồm tính hợp lý của nhu cầu vốn, khả năng trả nợ và đặc biệt là tài sản đảm bảo.

Ngược lại, số lượng các khoản tín dụng cá nhân rất lớn, do đối tượng khách hàng là mọi cá nhân trong xã hội nên nhu cầu tín dụng sẽ đa dạng và phong phú.

- Chi phí cho vay: Chi phí tính trên mỗi đồng cho vay KHCH thường cao hơn so với các khoản vay khách hàng doanh nghiệp (KHCHDN). Điều này là do đặc điểm của KHCH, với số lượng nhiều và phân tán rộng, yêu cầu Ngân hàng phải đầu tư nhiều vào việc duy trì và phát triển tín dụng cá nhân, dẫn đến tốn kém nhiều chi phí.

➤ Các khoản cho vay KHCN thường có nhiều rủi ro. Rủi ro do thông tin bất cân xứng và rủi ro tác nghiệp

➤ Lãi suất vay:

Linh động tùy thuộc từng mục đích sử dụng của khách hàng và được điều chỉnh định kỳ theo qui định của Ngân hàng, thường sẽ cao hơn cho vay KHDN, đặc biệt là vay tiêu dùng

➤ Thời hạn trả nợ: Linh hoạt, chủ yếu là các khoản vay ngắn hạn và trung hạn.

1.2.3 Phân loại hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng Thương Mại:

➤ Theo thời hạn vay:

- *Tín dụng ngắn hạn:* Tín dụng ngắn hạn là loại tín dụng có thời hạn dưới 12 tháng, thường được sử dụng để bù đắp sự thiếu hụt vốn lưu động cho doanh nghiệp và đáp ứng các nhu cầu chi tiêu ngắn hạn của cá nhân. Đối với các NHTM, tín dụng ngắn hạn chiếm tỷ trọng lớn nhất trong hoạt động tín dụng.
- *Tín dụng trung hạn và dài hạn:* Theo quy định hiện hành của Ngân hàng Nhà nước, có thời hạn từ 1 năm trở lên. Tín dụng trung hạn chủ yếu được sử dụng để đầu tư vào mua sắm tài sản cố định, cải tiến hoặc đổi mới thiết bị công nghệ, mở rộng sản xuất kinh doanh và xây dựng các dự án nhỏ và thời gian thu hồi vốn nhanh. Trong khi đó, tín dụng dài hạn thường được cung cấp để đáp ứng các nhu cầu dài hạn như xây dựng nhà ở, mua sắm thiết bị, phương tiện có quy mô lớn hoặc xây dựng các xí nghiệp.

➤ Theo hình thức đảm bảo:

- *Cho vay có tài sản đảm bảo (Thế chấp):* Là hình thức mà Ngân hàng đưa ra điều kiện khách hàng muốn vay thì cần phải thế chấp tài sản, cầm cố hoặc có bảo lãnh của bên thứ ba và phải phù hợp với qui định của Ngân hàng đưa ra.
- *Cho vay không có tài sản đảm bảo (Tín chấp):* Đây là hình thức cho vay mà Ngân hàng không yêu cầu phải có tài sản đảm bảo, cầm cố hoặc phải có bảo lãnh từ bên thứ ba mà chỉ dựa vào uy tín của người vay. Hình thức này thường áp dụng cho các khách hàng truyền thống và lâu năm của Ngân hàng.

➤ Theo hình thức cho vay:

- *Cho vay từng lần*: Đây là phương thức cho vay mà mỗi lần vay yêu cầu khách hàng và Ngân hàng thực hiện các thủ tục cần thiết. Hình thức này thường được áp dụng cho các khách hàng không có nhu cầu vay thường xuyên hoặc không đủ điều kiện cấp hạn mức thấu chi.
- *Cho vay trả góp*: Hình thức vay này cho phép khách hàng trả nợ gốc và lãi theo nhiều kỳ hạn trong thời gian tín dụng đã thỏa thuận. Thông thường, các khoản vay này thuộc loại trung và dài hạn.
- *Cho vay theo hạn mức thấu chi*: Là phương thức mà Ngân hàng thỏa thuận với khách hàng rằng sẽ cấp cho khách hàng một hạn mức tín dụng cụ thể và cho phép khách hàng chi vượt số tiền có trong tài khoản thanh toán của mình đến một mức giới hạn và trong một khoảng thời gian đã được quy định.
- *Cho vay theo hạn mức tín dụng*: Là phương thức cho vay mà Ngân hàng xác định và thỏa thuận với khách hàng một hạn mức tín dụng cụ thể. Hạn mức này được duy trì từ thời điểm có hiệu lực cho đến khi hết hiệu lực hoặc được thay thế bằng hạn mức tín dụng khác.

➤ Theo mục đích vay:

- Vay tiêu dùng:

Cho vay tiêu dùng gồm các khoản cho vay nhằm đáp ứng nhu cầu chi tiêu của cá nhân và hộ gia đình. Đây sẽ là nguồn tài chính quan trọng giúp họ có thể trang trải cho các nhu cầu trong cuộc sống, bao gồm chi tiêu về giáo dục, y tế, du lịch và các nhu cầu khác.

Cho vay tiêu dùng bao gồm vay mua nhà, sửa nhà, vay mua xe, vay cầm cố chứng từ có giá, thấu chi tài khoản cá nhân.

- Vay sản xuất kinh doanh:

Cho vay sản xuất kinh doanh là khoản vay nhằm mục đích bổ sung vốn cho hoạt động sản xuất kinh doanh và đầu tư của cá nhân hoặc hộ gia đình. Khoản vay này có thể được sử dụng để bổ sung vốn lưu động, mua sắm tài sản cố định, đầu tư vào thiết bị hoặc cải thiện cơ sở vật chất phục vụ cho việc kinh doanh.

1.2.4 Các chỉ tiêu đánh giá phát triển cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại:

➤ Nhóm chỉ tiêu qui mô:

- Doanh số cho vay:

Là tổng số tiền mà một Ngân hàng đã cho các khách hàng của họ vay trong một khoảng thời gian nhất định. Đây là một chỉ số quan trọng phản ánh mức độ hoạt động của Ngân hàng trong việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ tín dụng cho khách hàng. Đối với Ngân hàng, doanh số cho vay cũng có thể là một chỉ số cho thấy tiềm năng tăng trưởng và lợi nhuận trong tương lai. Doanh số cho vay là một chỉ số quan trọng để đánh giá sức khỏe tài chính, tín hiệu về nền kinh tế, chính sách tài chính và lãi suất, tiền tệ và lạm phát, mức độ rủi ro của một Ngân hàng.

- Doanh số thu nợ cho vay:

Doanh số thu nợ là chỉ tiêu thể hiện tổng số tiền gốc mà khách hàng đã hoàn trả trong một năm, bao gồm cả số vốn được thanh toán khi kết thúc hợp đồng và số vốn gốc được thanh toán từng phần.

- Dư nợ cho vay:

Là chỉ tiêu tuyệt đối tại một thời điểm nhất định, thể hiện tổng số tiền mà Ngân hàng Thương Mại đã cho vay đối với khách hàng cá nhân tại thời điểm đó. Nếu tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân của một Ngân hàng có quy mô lớn hoặc cao hơn mức trung bình của ngành, điều này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng đó đang phát triển mạnh mẽ. Ngược lại, nếu tổng dư nợ cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng nhỏ hoặc thấp hơn mức trung bình của ngành, điều này cho thấy hoạt động cho vay khách hàng cá nhân tại Ngân hàng đó chưa đạt được mức độ phát triển mong muốn.

➤ Nhóm chỉ tiêu rủi ro:

- Chỉ tiêu nợ quá hạn:

Theo Điều 20 Thông tư 39/2016/TT-NHNN, nợ quá hạn được định nghĩa là khoản nợ mà người đi vay không thể trả một phần hoặc gần như toàn bộ nợ gốc và

lãi đã quá hạn theo quy định khi đến ngày trả nợ trên hợp đồng tín dụng. Chi tiêu này là một chỉ tiêu quan trọng cho phép đánh giá hiệu quả của hoạt động cho vay. Chỉ tiêu này cao chứng tỏ hiệu quả cho vay thấp và ngược lại chỉ tiêu nợ quá hạn thấp chứng tỏ hiệu quả cho vay cao.

Theo Thông tư số 11/2021 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam, các khoản nợ tại tổ chức tín dụng được phân chia dựa trên thời gian chậm trễ. Qua đó, bạn có thể dễ dàng tìm cách tính nợ quá hạn.

Nợ nhóm 1 (nợ đủ tiêu chuẩn): Là khoản nợ quá hạn dưới 10 ngày và được đánh giá là có khả năng thu hồi cả gốc lẫn lãi.

Nợ nhóm 2 (nợ cần chú ý): Đây là các khoản nợ quá hạn từ 10 ngày đến 90 ngày hoặc các khoản nợ có kỳ hạn trả nợ được điều chỉnh lần đầu. Đối với khách hàng là doanh nghiệp hoặc tổ chức thì Ngân hàng cần phải có hồ sơ đánh giá khả năng trả nợ đầy đủ cả gốc và lãi đúng theo kỳ hạn đã điều chỉnh lần đầu và vẫn còn trong hạn.

Nợ nhóm 3 (nợ dưới tiêu chuẩn): Bao gồm khoản nợ quá từ 91 đến 180 ngày, các khoản nợ được cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu, ngoại trừ các khoản nợ điều chỉnh kỳ hạn trả nợ lần đầu được xếp vào nhóm 2. Đây cũng là các khoản nợ được giảm hoặc miễn lãi do khách hàng không đủ khả năng thanh toán lãi đầy đủ theo hợp đồng tín dụng.

Nợ nhóm 4 (nợ nghi ngờ): Là khoản nợ quá hạn từ 181 ngày đến 360 ngày, các khoản nợ cơ cấu lại thời hạn trả nợ lần đầu nhưng quá hạn dưới 90 ngày so với kỳ hạn trả nợ được điều chỉnh lần đầu và các khoản nợ muợn trong lần gia hạn thứ 2 dưới 30 ngày.

Nợ nhóm 5 (nợ có khả năng mất vốn): Đây là mức độ xấu nhất của khoản nợ, với thời gian quá hạn từ 361 ngày trở lên. Người vay trả nợ muợn so với lần gia hạn 1 từ 90 ngày trở lên, so với lần gia hạn thứ 2 từ 30 ngày trở lên hoặc đã bị gia hạn lần 3.

- Chỉ tiêu nợ xấu:

Những khoản nợ thuộc nhóm 3, 4, 5 (quá hạn trên 90 ngày) là nợ xấu, những khoản nợ thuộc nhóm 1, 2 (quá hạn dưới 90 ngày) không phải nợ xấu. Việc phân loại nhóm nợ xấu sẽ giúp các tổ chức cho vay dễ dàng đánh giá lịch sử tín dụng của khách hàng để đưa ra quyết định có nên cho vay hay không. Đối với các khoản nợ xấu này, Ngân hàng cần trích lập dự phòng theo tỷ lệ nhất định, điều này dẫn đến giảm lợi nhuận do phải chịu thêm chi phí tín dụng. Nhìn vào nợ xấu còn có thể đánh giá khả năng quản lý, hiệu quả tín dụng của mỗi Ngân hàng. Do đó, việc duy trì tỷ lệ nợ xấu ở mức thấp là nhiệm vụ quan trọng mà bất kỳ tổ chức tài chính nào cũng phải chú trọng.

1.3 Các nhân tố ảnh hưởng đến mở rộng cho vay Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại:

1.3.1 Các nhân tố thuộc bên trong:

- Chính sách tín dụng của Ngân hàng:

Mỗi Ngân hàng đều có một chính sách tín dụng được thiết kế phù hợp với đặc thù của mình và điều kiện thị trường. Chính sách này xác định các tiêu chí và quy định liên quan đến việc mở rộng hoặc thu hẹp quy mô tín dụng, nhằm đảm bảo hoạt động tín dụng hiệu quả và bền vững.

- Quy mô, uy tín của Ngân hàng:

Quy mô và uy tín của Ngân hàng đóng vai trò quan trọng trong việc ảnh hưởng đến doanh số và chất lượng hoạt động cho vay đối với khách hàng cá nhân. Các Ngân hàng có vốn chủ sở hữu lớn, mạng lưới chi nhánh rộng khắp và vị trí địa lý thuận tiện cho khách hàng giao dịch sẽ có nhiều cơ hội thành công hơn trong việc mở rộng hoạt động cho vay.

- Tổ chức bộ máy của Ngân hàng:

Một Ngân hàng có cơ cấu tổ chức đồng bộ và khoa học sẽ đảm bảo sự phối hợp nhịp nhàng và liên kết chặt chẽ giữa các nhân viên, phòng ban và các đơn vị liên quan. Điều này giúp Ngân hàng hoạt động thống nhất và hiệu quả.

➤ **Chất lượng đội ngũ cán bộ nhân viên trong Ngân hàng:**

Đội ngũ nhân viên đóng vai trò quan trọng và trực tiếp ảnh hưởng đến hiệu quả hoạt động và khả năng sinh lời của mỗi Ngân hàng. Việc nhân viên có trình độ nghiệp vụ tốt cùng với thái độ làm việc có trách nhiệm là yêu cầu hàng đầu, đặc biệt là trong lĩnh vực tín dụng.

1.3.2 Các nhân tố thuộc bên ngoài:

➤ **Nhân tố về môi trường kinh tế - xã hội:**

Nền kinh tế là một hệ thống liên kết chặt chẽ, vì vậy bất kỳ biến động nào trong nền kinh tế đều ảnh hưởng đến các lĩnh vực khác, bao gồm hoạt động của Ngân hàng và hoạt động cho vay. Khi nền kinh tế phát triển mạnh mẽ và ổn định, người dân có xu hướng tin tưởng vào thu nhập tương lai của mình, dẫn đến nhu cầu vay mượn tăng lên, tạo cơ hội cho Ngân hàng phát triển hoạt động cho vay cá nhân. Ngược lại, khi nền kinh tế rơi vào tình trạng suy thoái hoặc mất ổn định, phần lớn người dân chỉ mong muốn đảm bảo cuộc sống ở mức cơ bản và e ngại khả năng chi trả khoản vay, dẫn đến giảm nhu cầu vay mượn.

➤ **Môi trường pháp luật:**

Môi trường pháp luật bao gồm hệ thống các văn bản pháp lý của Nhà nước, có ảnh hưởng lớn đến hoạt động của hệ thống Ngân hàng. Nếu các văn bản pháp luật không đầy đủ hoặc thiếu rõ ràng có thể tạo ra những khe hở pháp lý dẫn đến rắc rối và tổn hại đến lợi ích của các bên trong hoạt động cho vay của Ngân hàng.

➤ **Đối thủ cạnh tranh:**

Sự xuất hiện của các đối thủ cạnh tranh trên thị trường tài chính dẫn đến việc chia nhỏ thị phần cho vay khách hàng cá nhân. Điều này khiến Ngân hàng phải phát triển các chiến lược và chính sách riêng, đặc trưng để thu hút khách hàng, không chỉ giữ chân khách hàng hiện tại mà còn thu hút thêm khách hàng mới.

CHƯƠNG 2:

THỰC TRẠNG PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHỐI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – PHÒNG GIAO DỊCH NGUYỄN BIỂU (2021 – 2023)

2.1 Khái quát về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu:

2.1.1 Lịch sử hình thành và phát triển:

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu có tiếng Anh là Asia Commercial Joint Stock Bank, thường được gọi tắt là Ngân hàng Á Châu (ACB).

Ngày 4 tháng 6 năm 1993, một Ngân hàng mới mang tên Ngân hàng Thương mại Cổ phần Á Châu (ACB) đã chính thức ra mắt, đánh dấu một mốc son quan trọng trong lịch sử phát triển của ngành Ngân hàng Việt Nam. ACB là Ngân hàng được hình thành 100% vốn của các nhà đầu tư trong và ngoài nước. Với tỷ lệ cổ phần chủ yếu thuộc về các cá nhân nên có thể khẳng định ACB là một Ngân hàng tư nhân.

Ngân hàng ACB ra đời trong bối cảnh nền kinh tế Việt Nam đang trong quá trình đổi mới và hội nhập quốc tế. Với sứ mệnh “Đồng hành cùng khách hàng kiến tạo tương lai”, ACB đã nhanh chóng phát triển và trở thành một trong những Ngân hàng TMCP hàng đầu Việt Nam. Kể từ quý III/2022 vốn điều lệ của ACB là 38.840 tỷ đồng.

Ngân hàng ACB niêm yết tại Trung tâm Giao dịch Chứng khoán Hà Nội theo Quyết định số 21/QĐ-TTGDHN ngày 31 tháng 10 năm 2006. Ngân hàng ACB chuyển niêm yết cổ phiếu sang Sở Giao dịch Chứng khoán TP. Hồ Chí Minh (HOSE) theo Quyết định số 753/QĐ-SGDHCM ngày 20 tháng 11 năm 2020.

Thông điệp từ Chủ tịch: Chỉ đạo việc đổi mới tư duy, nâng cao nhận thức về việc áp dụng công nghệ vào công việc và quy trình. Việc số hóa quy trình không phải việc riêng của đơn vị chuyên môn mà là việc của tất cả, ngay từ các đơn vị thực hiện chức năng nhiệm vụ của mình.

Tầm nhìn của ACB: Phát triển bền vững với tinh thần chuyển đổi để nâng cao khả năng cạnh tranh.

Sứ mệnh ACB: Đem lại trải nghiệm khách hàng tốt nhất, tăng trưởng tổng thu nhập ở mức cao, và đạt tỷ suất lợi nhuận trên vốn chủ sở hữu (ROE) từ 20%/năm trở lên.

Nền tảng giá trị cốt lõi:

- ✓ Chính trực: Đề cao sự trung thực, xử lý vấn đề một cách thẳng thắn và minh bạch, không khoan nhượng với sự không trung thực.
- ✓ Cẩn trọng: Đề cao sự tuân thủ quy định của pháp luật và quy định nội bộ, và cân nhắc các mặt rủi ro và hiệu quả mang lại trong mọi hoạt động.
- ✓ Cách tân: Luôn học hỏi, thay đổi để thích ứng với điều kiện hoạt động, và đổi mới để phát triển.
- ✓ Hòa hòa: Tôn trọng lợi ích các bên hữu quan trong quá trình phục vụ, đối tác, và thực hiện nghĩa vụ doanh nghiệp.
- ✓ Hiệu quả: Hành động là để đem lại kết quả tốt hơn, có giá trị hơn, hoặc sử dụng tiết kiệm thời gian, công sức và các nguồn lực khác.

Nguồn: <https://acb.com.vn/thong-diep-tu-chu-tich>

Tính đến cuối năm 2022, ACB có 90 chi nhánh và 294 phòng giao dịch, tổng cộng 384 đơn vị, hiện diện trên 49 tỉnh thành trong số 63 tỉnh thành cả nước. Các chi nhánh và phòng giao dịch của ACB được phân bố chủ yếu tại TP. Hồ Chí Minh và Hà Nội.

Một vài thành tựu ACB đã đạt được trong những năm gần đây:

- ✓ Top 50 Công ty đại chúng Uy tín & Hiệu quả năm 2021
- ✓ Top 10 Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Uy tín năm 2021.
- ✓ International Banker (UK) - Ngân hàng có dịch vụ khách hàng tốt nhất Châu Á năm 2022
- ✓ Enterprise Asia - Ông Trần Hùng Huy Doanh nhân xuất sắc Châu Á năm 2022
- ✓ International Banker (UK) - Ngân hàng bền vững tốt nhất Châu Á năm 2022
- ✓ Enterprise Asia - ACB - Doanh nghiệp xuất sắc Châu Á năm 2022

- ✓ Global Banking and Finance Review - Ngân hàng thương mại tốt nhất Việt Nam năm 2022
- ✓ Global Banking and Finance Review - Best Corporate Bank Vietnam năm 2022

Nguồn: <https://acb.com.vn/ve-chung-toi/tong-hop-giai-thuong>

2.1.2 Ý nghĩa Logo:

Logo ACB thể hiện biểu tượng của niềm tin, hy vọng và tương lai. Logo ACB là một biểu tượng hình học, được tạo thành từ 3 chữ cái ACB, trong đó chữ C có một chấm tròn bên trong. Màu sắc của logo là xanh dương, là màu sắc truyền thống của ngành Tài chính – Ngân hàng.



Hình 2.1 Hình ảnh logo Ngân hàng TMCP Á Châu

Nguồn: <https://acb.com.vn/ve-chung-toi>

Màu xanh dương tượng trưng cho sự hy vọng, niềm tin, sự ổn định và vững chắc. Đây là những giá trị mà ACB luôn hướng tới trong hoạt động kinh doanh của mình. ACB luôn mong muốn mang đến cho khách hàng những sản phẩm và dịch vụ tài chính tốt nhất, giúp khách hàng đạt được những mục tiêu tài chính của mình.

➤ *A: Attitude (Thái độ):* Thái độ là yếu tố quan trọng hàng đầu trong hoạt động kinh doanh của ACB. ACB luôn đề cao việc xây dựng một đội ngũ nhân viên có thái độ chuyên nghiệp, tận tâm, phục vụ khách hàng một cách tốt nhất.

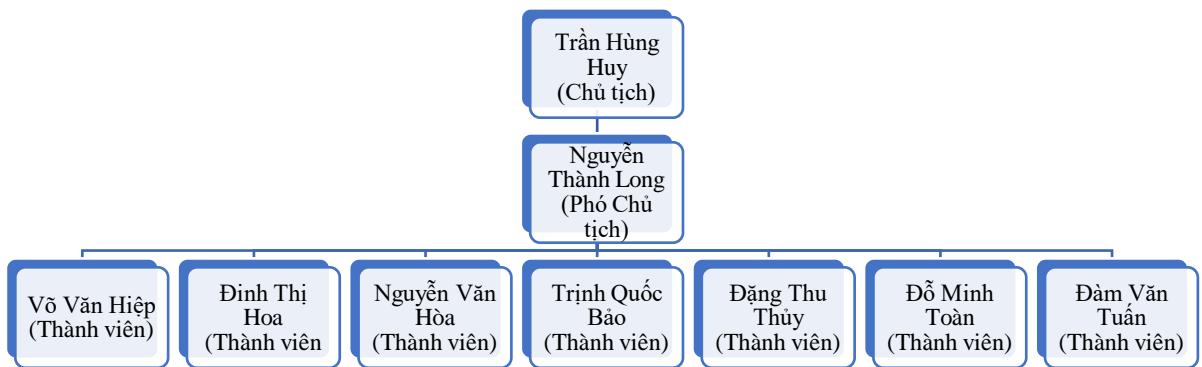
➤ *C: Capability (Năng lực)*: Năng lực là yếu tố quyết định sự thành công của một doanh nghiệp. ACB luôn chú trọng đầu tư vào đào tạo, phát triển nguồn nhân lực để nâng cao năng lực cạnh tranh.

➤ *B: Brand (Thương hiệu)*: ACB luôn nỗ lực xây dựng và phát triển thương hiệu của mình trở thành một trong những ngân hàng hàng đầu tại Việt Nam.

Chăm tròn được tạo nên từ sự luân chuyển khép kín và tập trung, thể hiện sự gắn bó bền vững giữa ACB với khách hàng, đối tác và cộng đồng. ACB luôn coi khách hàng là trung tâm, luôn nỗ lực, cố gắng mang đến cho khách hàng những sản phẩm cũng như dịch vụ tốt nhất. ACB cũng luôn coi trọng việc xây dựng và phát triển cộng đồng, góp phần vào sự phát triển của xã hội.

2.1.3 Cơ cấu tổ chức và bộ máy quản lý:

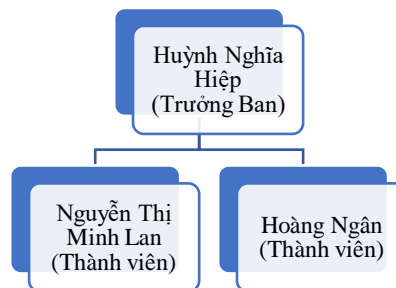
Hội đồng quản trị bao gồm:



Sơ đồ 2.1: Sơ đồ Hội đồng quản trị Ngân hàng TMCP Á Châu

Nguồn: <https://acb.com.vn/ban-lanh-dao-acb>

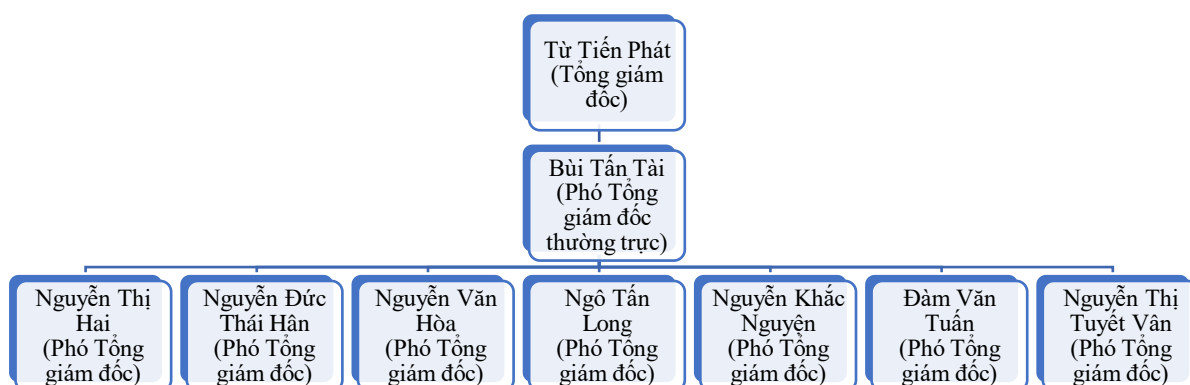
Ban kiểm soát bao gồm:



Sơ đồ 2.2: Sơ đồ Ban kiểm soát Ngân hàng TMCP Á Châu

Nguồn: <https://acb.com.vn/ban-lanh-dao-acb>

Ban điều hành bao gồm:



Sơ đồ 2.3: Sơ đồ Ban điều hành Ngân hàng TMCP Á Châu

Nguồn: <https://acb.com.vn/ban-lanh-dao-acb>

2.2 Giới thiệu về Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu:

2.2.1 Quá trình hình thành và phát triển của chi nhánh:



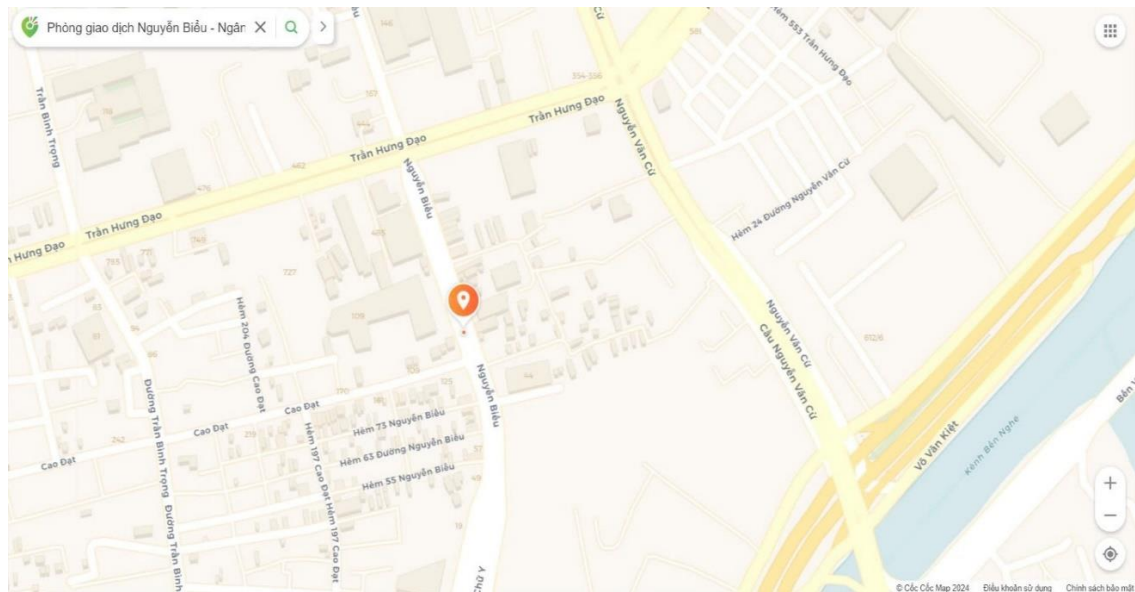
Hình 2.2: Hình ảnh Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu chụp từ bên ngoài

Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu

Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biều là đơn vị trực thuộc Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm. Ngân hàng ACB – Phòng giao dịch Nguyễn Biều được thành lập vào ngày 19 tháng 2 năm 2008 do ông Nguyễn Công Sơn đảm nhiệm.

Tên đơn vị: Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biều.

Địa chỉ: 60 Nguyễn Biều, Phường 1, Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh.



Hình 2.2: Hình ảnh Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biều trên bản đồ

Nguồn: <http://map.coccoc.com.vn>

Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biều được thành lập với mục đích chính là mở rộng mạng lưới kênh phân phối, tăng thị phần cho ACB. Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biều là một bộ phận của ACB nên những ngành nghề kinh doanh chính, cơ cấu tổ chức, các kế hoạch hoạt động kinh doanh của ACB và ACB – Phòng giao dịch Nguyễn Biều đều là một, đều hướng tới mục tiêu chính là đưa ACB trở thành Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần bán lẻ lớn hàng đầu Việt Nam.

2.2.2 Chức năng và nhiệm vụ của chi nhánh:

Giám đốc chi nhánh: Triển khai các chương trình hoạt động kinh doanh của ACB tại địa bàn theo định hướng và kế hoạch đã được phê duyệt của Ban giám đốc. Có trách nhiệm xây dựng chiến lược kinh doanh cho chi nhánh và quản lý điều hành, phối hợp hoạt động của các phòng Ban thực hiện các nhiệm vụ, chức năng của chi nhánh.

Phó Giám Đốc chi nhánh: Là người đứng sau Giám đốc, giúp Giám đốc điều hành hoạt động của chi nhánh theo sự ủy quyền của Giám đốc.

Bộ phận kinh doanh: Nắm giữ vai trò quan trọng nhất, trực tiếp mang lại doanh thu, lợi nhuận cho phòng giao dịch.

Bộ phận vận hành: Chịu trách nhiệm về việc thực hiện các hoạt động hằng ngày như giao dịch, xử lý thanh toán, quản lý tài sản đảm bảo các hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch thực hiện một cách chính xác, hiệu quả và đạt chuẩn.

Phòng Khách hàng Doanh nghiệp: Xây dựng và phát triển mối quan hệ khách hàng là yếu tố then chốt, đảm bảo cung cấp đầy đủ và kịp thời các sản phẩm dịch vụ Ngân hàng phù hợp với nhu cầu của KHDN. Bộ phận Quan hệ Khách hàng có chức năng quản lý, thực hiện chỉ tiêu bán hàng theo các sản phẩm dịch vụ, tìm kiếm hướng dẫn và tư vấn khách hàng sử dụng sản phẩm dịch vụ. Tiếp nhận các thông tin từ thị trường và phản hồi từ khách hàng về chất lượng dịch vụ cũng như năng lực cạnh tranh của Ngân hàng.

Phòng Khách hàng Cá nhân có chức năng và nhiệm vụ tương tự như phòng Khách hàng Doanh nghiệp nhưng đối tượng phục vụ là Khách hàng Cá nhân và Doanh nghiệp Tư nhân. Bộ phận Tư vấn Tài chính Cá nhân tương tự như bộ phận Quan hệ Khách hàng của phòng Khách hàng Doanh nghiệp.

Kiểm soát viên: Kiểm soát viên có trách nhiệm kiểm soát các điều kiện tuân thủ sau khi cho vay của khách hàng, kiểm tra và phê duyệt các nghiệp vụ thanh toán theo đúng quy định đã được ban hành. Họ cũng trực tiếp giải quyết các trường hợp phát sinh đến nghiệp vụ hoặc thao tác làm việc của giao dịch viên, cung cấp số liệu tài chính, kế toán theo quy định và trực tiếp điều phối công việc tại quầy giao dịch.



Hình 2.4: Hình ảnh Giám đốc Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu chụp ảnh cùng các Anh, Chị, Nhân viên tại Ngân hàng

Nguồn: Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu

2.2.4 Các hoạt động kinh doanh chủ yếu của chi nhánh:

- In sao kê tài khoản
- Kiểm đếm tiền
- Lập lệnh chuyển tiền và Sec
- Chuyển tiền lương theo lô
- Dịch vụ thẻ
- Thay thế đổi mới thẻ
- Đảm bảo
- Rút tiền mặt
- Quản lý tài sản
- Dịch vụ cho vay
- Các dịch vụ ngân hàng quốc tế

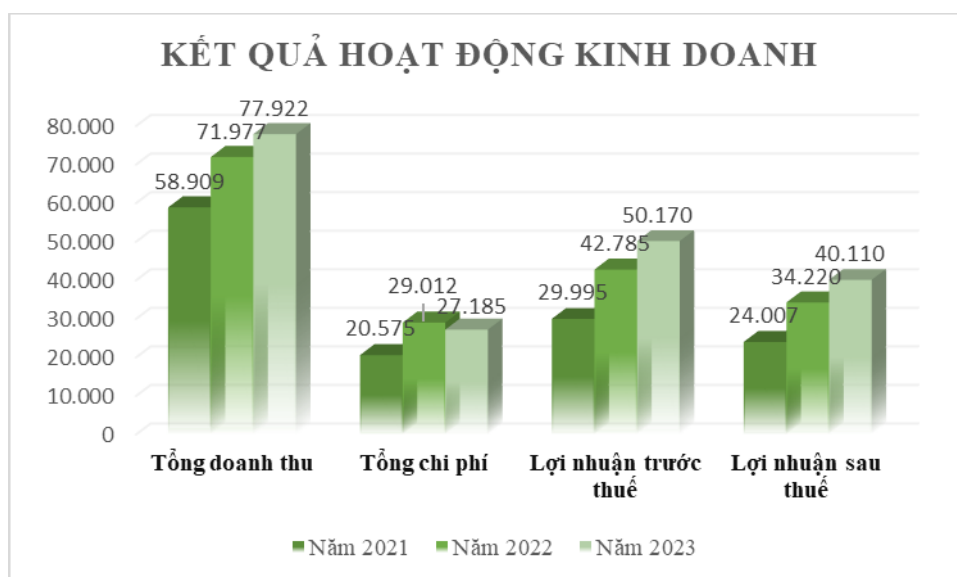
2.3 Tình hình hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023):

Bảng 2.1: Bảng kết quả hoạt động kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Đvt: Triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh	
					2022/2021	2023/2022
1	Tổng doanh thu	58.909	71.977	77.922	13.068	5.945
2	Tổng chi phí	20.575	29.012	27.185	8.437	(1.827)
3	Lợi nhuận trước thuế	29.995	42.785	50.170	12.790	7.385
4	Lợi nhuận sau thuế	24.007	34.220	40.110	10.213	5.890

Nguồn: Báo cáo thường niên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)



Biểu đồ 2.1: Biểu đồ kết quả kinh doanh tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Nguồn: Báo cáo thường niên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Trên đây là tổng quan toàn bộ hoạt động của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu trong 3 năm qua (2021 – 2023). Bảng số liệu và biểu đồ cho ta thấy Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu vẫn không ngừng tăng trưởng và phát triển mạnh mẽ mặc dù nền kinh tế trong khoảng thời gian năm 2021 là khoảng thời gian nền kinh tế gặp nhiều khó khăn, thăng trầm do chịu ảnh hưởng của đại dịch Covid – 19.

Cụ thể, tổng doanh thu năm 2022 đạt 71.977 triệu đồng tăng 13.068 triệu đồng so với năm trước (2021). Và doanh thu năm 2023 tăng 5.945 triệu đồng so với năm 2022. Mặc dù trong giai đoạn năm 2021 bước sang 2022 nền kinh tế thế giới nói chung và nền kinh tế tại Việt Nam nói riêng đang gặp nhiều khó khăn nhưng Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu vẫn duy trì được ở mức ổn định và an toàn tuân thủ theo qui định của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam. Năm 2023 khi nền kinh tế đã bắt đầu ổn định và đang khôi phục lại trạng thái phát triển thì Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu cũng đã khắc phục các thiệt hại ở 2 năm trước và quay trở lại đường đua, đang trên đà phát triển nhanh chóng.

Tổng chi phí hoạt động năm 2023 đang được kiểm soát chặt chẽ so với năm 2022. Chi phí khắc phục sau đại dịch Covid – 19 là rất lớn, gồm các chi phí bảo dưỡng, sửa chữa các công cụ, dụng cụ, các công trình cải tạo. Sang năm 2023 Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu đẩy mạnh doanh thu cắt giảm các chi phí nên nhìn vào bảng và biểu đồ ta có thể thấy chi phí giảm đáng kể.

Lợi nhuận trước và sau thuế của năm 2022 tăng trưởng vượt trội so với năm khủng hoảng 2021. Cho ta thấy Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu đã bước ra khỏi hoàn toàn cuộc khủng hoảng kinh tế do đại dịch Covid – 19 để lại. Sang năm 2023 Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu vẫn duy trì trạng thái ổn định và tiếp tục phát triển. Điều này cho thấy sự kinh doanh có hiệu quả và khả năng khắc phục kinh tế sau đại dịch của đơn vị.

2.4 Thực trạng hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023):

2.4.1 Các sản phẩm cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu:

➤ Vay tiêu dùng

- Đối tượng cho vay: Cá nhân
- Thời hạn cho vay lên đến 10 năm
- Lãi suất cho vay và phí liên quan đến hoạt động cho vay theo quy định của ACB tại từng thời kì. Chương trình ưu đãi nếu có của ACB theo từng kì
- Phương thức trả nợ vay là lãi trả hàng tháng, vốn trả theo phương thức vốn góp đều
- Mức cho vay: Mức vay tối đa 80% – 90% giá trị tài sản đảm bảo
- Điều kiện vay vốn là công dân Việt Nam, từ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực pháp luật và khả năng đánh giá hành vi dân sự, có mục đích sử dụng vốn hợp pháp, thu nhập ổn định đảm bảo khả năng trả nợ và có tài sản thế chấp như bất động sản hoặc giấy tờ có giá.

➤ Vay mua nhà

- Đối tượng cho vay: Cá nhân
- Thời hạn cho vay lên đến 20 năm
- Lãi suất cho vay và phí liên quan đến hoạt động cho vay theo quy định của ACB tại từng thời kì. Chương trình ưu đãi nếu có của ACB theo từng kì
- Phương thức trả nợ vay là lãi trả hàng tháng, vốn trả theo phương thức vốn góp đều
- Mức cho vay: Mức vay tối đa 80% – 90% giá trị tài sản đảm bảo
- Điều kiện vay vốn là công dân Việt Nam, từ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực pháp luật và năng lực đánh giá hành vi dân sự, có thu nhập ổn định đảm bảo khả năng trả nợ, có tài sản thế chấp là nhà đất dự định mua hoặc nhà đất khác

➤ Vay kinh doanh

- Đối tượng cho vay: Cá nhân
- Vay kinh doanh với thời hạn 6 tháng đáo hạn 1 lần

- Lãi suất cho vay và phí liên quan đến hoạt động cho vay theo quy định của ACB tại từng thời kỳ, chương trình ưu đãi nếu có của ACB theo từng kỳ
- Phương thức trả nợ vay là lãi trả hàng tháng, vốn trả hàng tháng hoặc định kỳ \leq 12 tháng/lần theo phương thức vốn góp đều
- Mức cho vay: Mức vay tối đa 80% – 90% giá trị tài sản đảm bảo
- Điều kiện vay vốn là công dân Việt Nam, từ 18 tuổi trở lên, có đủ năng lực pháp luật và năng lực đánh giá hành vi dân sự, có hoạt động sản xuất kinh doanh hợp pháp, phương án sản xuất kinh doanh khả thi và có nguồn thu nhập từ hoạt động sản xuất kinh doanh đủ để trả nợ và có tài sản bảo đảm là nhà đất hoặc các giấy tờ có giá

2.4.2 Quy trình của hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu:

➤ Bước 1: Tiếp nhận hồ sơ cấp tín dụng:

Việc thu thập thông tin, hướng dẫn và giải thích quy chế cho khách hàng trong quá trình làm hồ sơ thủ tục vay vốn là một bước quan trọng. Lập hồ sơ tín dụng là khâu then chốt vì nó tạo nền tảng cho các bước tiếp theo, đặc biệt là phân tích và ra quyết định cho vay. Một hồ sơ vay vốn cần phải thu thập các thông tin như sau:

- Năng lực pháp lý, năng lực hành vi dân sự của khách hàng, để xác định được những thông tin này, khách hàng cần cung cấp cho nhân viên quan hệ khách hàng các loại giấy tờ như CMND/CCCD, hộ khẩu thường trú, giấy xác nhận độc thân (đối với khách hàng vẫn còn độc thân) hoặc giấy đăng ký kết hôn (đối với khách hàng đã lập gia đình).
- Khả năng hoàn trả nợ vay (vốn vay + lãi), đánh giá tổng quát về khả năng chi trả của khách hàng đối với các khoản vay sau khi giải ngân, những loại giấy tờ ban đầu cần cung cấp cho Ngân hàng

Đối với khách hàng là công nhân chức: Khách hàng cần cung cấp hợp đồng lao động (trên một năm), giấy tờ chứng minh thu nhập bao gồm sao kê lương (6 tháng gần nhất), giấy xác nhận lương, phiếu lương (6 tháng gần nhất).

Đối với khách hàng là doanh nghiệp, hộ gia đình: Giấy phép đăng ký kinh doanh, báo cáo thu nhập (trong 1 năm) và phương án sản xuất kinh doanh.

- Giấy tờ liên quan đến tài sản đảm bảo để thế chấp cho Ngân hàng: Bao gồm các tài liệu như giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (sổ đỏ), giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở và các tài sản khác gắn liền với đất (sổ hồng), sổ tiết kiệm, và các giấy tờ có giá khác.
- Khả năng sử dụng vốn vay: Ngân hàng chỉ chấp nhận cho vay đối với các trường hợp phù hợp với mục đích hỗ trợ của Ngân hàng. Nếu khách hàng sử dụng số tiền vay cho các mục đích ngoài phạm vi đó, Ngân hàng sẽ không tiếp nhận hồ sơ vay vốn. Bên cạnh đó, nếu khách hàng nằm trong những trường hợp được hỗ trợ vay thì Ngân hàng sẽ đánh giá khách hàng về khả năng sử dụng vốn thông qua khảo sát thực tế tình hình sử dụng vốn vay sau giải ngân của khách hàng, tùy thuộc vào từng loại khách hàng khác nhau sẽ có các mức đánh giá khác nhau của Ngân hàng.

➤ *Bước 2: Thẩm định tín dụng*

Đây là quá trình thu thập thông tin và đánh giá mức độ đạt chuẩn tín dụng, qua đó kiểm tra tính chính xác của các nguồn thông tin và xác định những nguy cơ rủi ro tiềm ẩn. Đồng thời, nó bao gồm việc dự đoán khả năng khắc phục các rủi ro đó, cũng như lập kế hoạch cho các biện pháp giảm thiểu rủi ro và hạn chế tổn thất cho Ngân hàng.

Với các loại giấy tờ tùy thân, Ngân hàng chỉ cần bản sao nhưng bắt buộc đều có dấu mộc đỏ của Cơ quan Nhà nước để xác minh đây là những loại giấy tờ được sao y từ giấy tờ gốc.

Đối với giấy tờ chứng minh thu nhập cần có mộc đỏ tại cơ quan khách hàng làm việc, còn đối với sao kê lương cần có mộc đỏ của Ngân hàng nếu khách hàng nhận lương thông qua chuyển khoản. Đối với phương án sản xuất kinh doanh của doanh nghiệp, hộ gia đình cần có chữ kí của người đứng đầu và mộc đỏ xác nhận của tại nơi đó.

Tài sản đảm bảo, cụ thể ở đây là sổ đỏ, sổ hồng. Ngoài việc công chứng ra, nhân viên Quan hệ khách hàng phải thẩm định thực tế thông qua 2 bước:

- Thẩm định ban đầu, thẩm định dựa trên những thông tin về khu vực đó, khảo sát giá thị trường, tìm kiếm các thông tin về quy hoạch, giải tỏa, tranh chấp đất đai. Phải đảm bảo rằng tài sản đó không gặp vấn đề về pháp lý nếu xảy ra tranh chấp sau này.
- Thẩm định trực tiếp tài sản bảo đảm, Ngân hàng sẽ tiến hành đi thẩm định thực tế tài sản đó, sau đó đưa ra các đánh giá về tính khả thi của tài sản nếu chấp nhận tài sản này làm tài sản đảm bảo để cho vay.

Phân tích tính chân thật của những thông tin đã thu thập được từ phía khách hàng trong bước 1, qua đó nhận xét thái độ, thiện chí, uy tín của khách hàng làm cơ sở cho việc ra quyết định cho vay.

➤ *Bước 3: Quyết định tín dụng*

Trong bước này, Ngân hàng sẽ đưa ra quyết định đồng ý hoặc từ chối hồ sơ vay vốn của khách hàng. Đây là một bước rất quan trọng trong quy trình tín dụng vì nó sẽ ảnh hưởng lớn đến các bước tiếp theo, uy tín và hiệu quả hoạt động tín dụng của Ngân hàng.

Hai sai lầm cơ bản thường gặp trong bước này là:

- Đồng ý cho vay với một khách hàng không đạt yêu cầu.
- Từ chối cho vay với một khách hàng đủ điều kiện.

Cả hai sai lầm này đều có thể ảnh hưởng tiêu cực đến hoạt động tín dụng, với sai lầm thứ hai có thể dẫn đến thiệt hại về uy tín và mất cơ hội cho vay.

➤ *Bước 4: Giải ngân*

Mặc dù là bước tiếp theo sau quyết định tín dụng, giải ngân vẫn rất quan trọng vì có thể giúp phát hiện và sửa chữa kịp thời các sai sót ở các bước trước. Quy trình giải ngân còn đóng vai trò kiểm tra và kiểm soát việc sử dụng vốn tín dụng theo đúng mục đích mà khách hàng đã cam kết trước đó.

Nguyên tắc giải ngân: Phải gắn liền với sự vận động tiền tệ và hàng hóa hoặc dịch vụ liên quan. Kiểm tra mục đích sử dụng vốn vay của khách hàng và đảm bảo khả năng thu nợ. Đồng thời, cần tạo sự thuận lợi, tránh gây cản trở công việc sản xuất kinh doanh của khách hàng.

➤ *Bước 5: Giám sát tín dụng*

Là khâu quan trọng nhằm bảo đảm rằng tiền vay được sử dụng đúng mục đích mà khách hàng đã cam kết trong thỏa thuận, kiểm soát rủi ro tín dụng và phát hiện, chấn chỉnh kịp thời các sai phạm có thể ảnh hưởng đến khả năng thu nợ trong tương lai. Nhân viên tín dụng sẽ thường xuyên kiểm tra việc sử dụng vốn vay của khách hàng, hiện trạng tài sản đảm bảo và tình hình tài chính của khách hàng để đảm bảo khả năng thu nợ.

➤ *Bước 6: Thu hồi và thanh lý tín dụng*

Đây là khâu kết thúc của quy trình tín dụng bao gồm các việc quan trọng cần xử lý như thu nợ cả gốc và lãi, tái xét hợp đồng tín dụng và thanh lý hợp đồng tín dụng

2.4.3 *Quy định pháp lý:*

Theo Thông tư số 39/2016/NHNN, quy định về hoạt động cho vay của tổ chức tín dụng và chi nhánh Ngân hàng nước ngoài đối với khách hàng, các căn cứ pháp lý bao gồm:

- Luật Ngân hàng Nhà nước Việt Nam ngày 16 tháng 6 năm 2010.
- Luật Các tổ chức tín dụng ngày 16 tháng 6 năm 2010.
- Nghị định số 156/2013/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ, quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam.

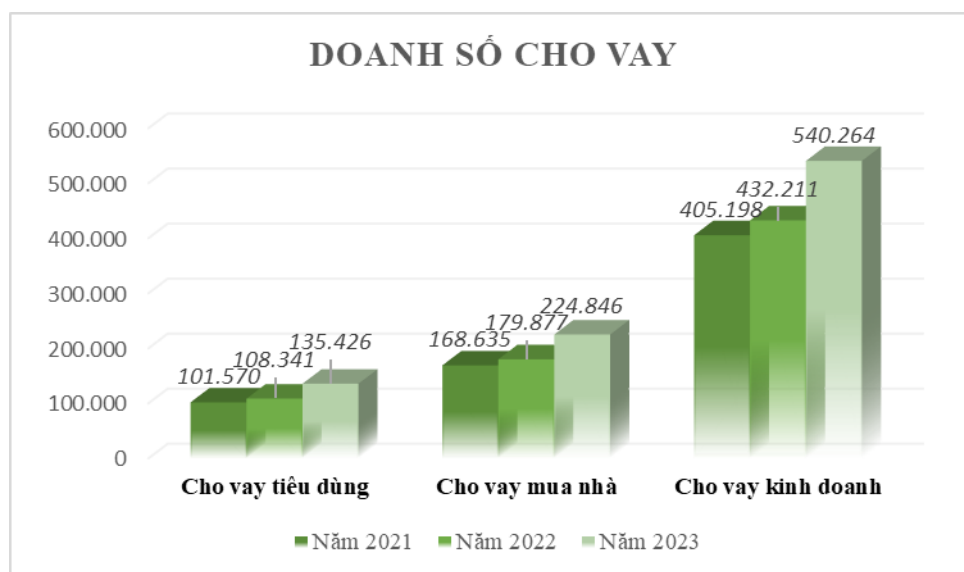
2.4.4 Doanh số cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023):

Bảng 2.2: Bảng doanh số cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Đvt: Triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh	
					2022/2021	2023/2022
1	Cho vay tiêu dùng	101.570	108.341	135.426	6.771	27.085
2	Cho vay mua nhà	168.635	179.877	224.846	11.242	44.969
3	Cho vay kinh doanh	405.198	432.211	540.264	27.013	108.053
4	Tổng doanh số cho vay KHCN	675.402	720.429	900.536	45.027	180.107

Nguồn: Báo cáo thường niên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)



Biểu đồ 2.2: Biểu đồ doanh số cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Nguồn: Báo cáo thường niên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Nhìn chung, doanh số của các sản phẩm cho vay có sự tăng trưởng tương đối đồng đều qua 3 năm (2021 – 2023). Sản phẩm vay kinh doanh luôn chiếm tỷ trọng cao vượt trội so với vay tiêu dùng và vay mua nhà. Cụ thể:

- Ở lĩnh vực này Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu - Phòng giao dịch Nguyễn Biểu cho vay đối với các hộ kinh doanh, mua bán có quy mô vừa và nhỏ, với mục đích bổ sung vốn lưu động do thiếu hụt trong kinh doanh và có khả năng thu hồi vốn nhanh. Cho vay kinh doanh năm 2022 doanh số cho vay là 432.211 triệu đồng, tăng 27.013 triệu đồng so với năm 2021. Năm 2023 doanh số cho vay là 540.264 triệu đồng, tăng 108.053 triệu đồng so với năm 2022.
- Vay tiêu dùng thường thấp hơn 2 sản phẩm còn lại là vay kinh doanh và vay mua nhà. Cho vay tiêu dùng năm 2022 doanh số cho vay là 108.341 triệu đồng, tăng 6.771 triệu đồng so với năm 2021. Năm 2023 doanh số cho vay là 135.426 triệu đồng, tăng 27.085 triệu đồng so với năm 2022.
- Cho vay mua nhà năm 2022 doanh số cho vay là 179.877 triệu đồng, tăng 11.242 triệu đồng so với năm 2021. Năm 2023 doanh số cho vay là 224.846 triệu đồng, tăng 44.969 triệu đồng so với năm 2022.

Phòng giao dịch Nguyễn Biểu luôn áp dụng các chính sách tín dụng phù hợp, ưu đãi và hiệu quả, cung cấp nhiều sản phẩm tín dụng đa dạng. Điều này giúp Ngân hàng thu hút được nhiều Khách hàng và đồng thời đáp ứng nhu cầu vay vốn của nhiều đối tượng Khách hàng khác nhau.

Phòng giao dịch Nguyễn Biểu áp dụng quy trình xét duyệt tín dụng rõ ràng, với các tiêu chí cụ thể nhằm đảm bảo tính minh bạch và công bằng trong quyết định cho vay. Thời gian giải ngân cũng được tối ưu hóa để đáp ứng nhu cầu vốn của khách hàng một cách kịp thời. Ngoài ra, Phòng giao dịch Nguyễn Biểu sử dụng các công nghệ tiên tiến trong quy trình xét duyệt và giải ngân, giúp giảm thiểu thủ tục giấy tờ và tăng cường hiệu quả xử lý hồ sơ vay.

Đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp và tận tâm, đảm bảo cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng. Luôn đưa ra các gói lãi suất ưu đãi cho từng nhóm khách hàng, như khách hàng VIP, khách hàng lâu năm, hay các doanh nghiệp nhỏ và vừa.

Luôn lắng nghe, thấu hiểu và tiếp thu phản hồi từ Khách hàng để cải tiến các chính sách và quy trình cho vay, đảm bảo đáp ứng tốt nhất nhu cầu của Khách hàng.

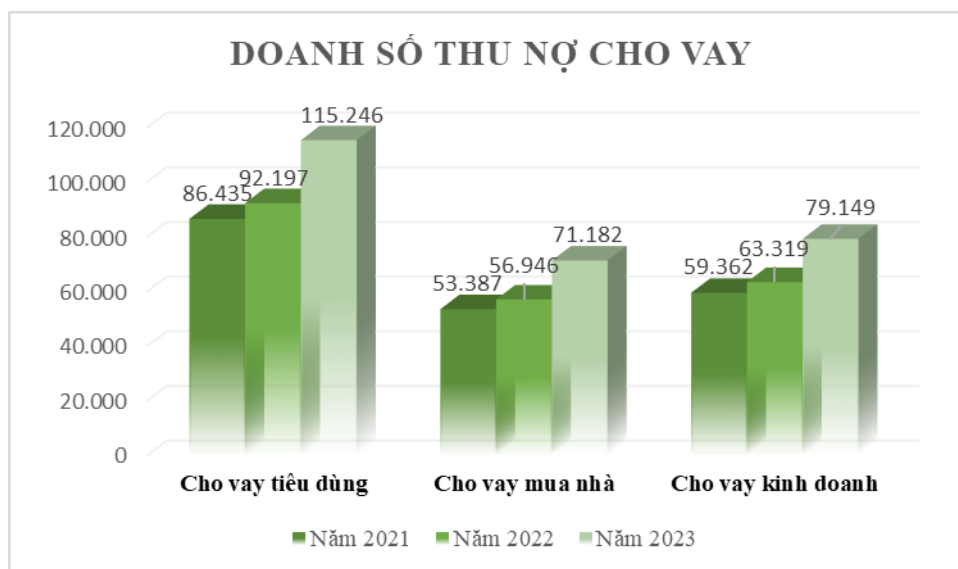
2.4.5 Doanh số thu nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023):

Bảng 2.3: Bảng doanh số thu nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Đvt: Triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh	
					2022/2021	2023/2022
1	Cho vay tiêu dùng	86.435	92.197	115.246	5.762	23.049
2	Cho vay mua nhà	53.387	56.946	71.182	3.559	14.236
3	Cho vay kinh doanh	59.362	63.319	79.149	3.957	15.830
4	Tổng doanh số thu nợ KHCN	199.183	212.462	265.577	13.279	53.115

Nguồn: Báo cáo thường niên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)



Biểu đồ 2.3: Biểu đồ doanh số thu nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Nguồn: Báo cáo thường niên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Thu nợ phản ánh được chất lượng hoạt động tín dụng của Ngân hàng. Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu luôn chú trọng vào việc thu hồi nợ đúng hạn, tránh và hạn chế tình trạng xảy ra nợ xấu, nợ quá hạn. Nhìn vào bảng 2.3 và biểu đồ 2.3 ta thấy được năm 2023 chất lượng thu hồi nợ đạt hiệu quả cao so với năm 2022 và 2021. Do năm 2021 và 2022 tình hình kinh tế còn khó khăn nên Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu cũng thấu hiểu điều đó và không quá chú trọng vào hoạt động này. Cụ thể:

- Trên thực tế, cho vay kinh doanh doanh số thu nợ không đạt hiệu quả cao bằng cho vay tiêu dùng và cho vay mua nhà. Nhưng dựa vào bảng 2.3 và biểu đồ 2.3 ta thấy doanh số thu nợ cho vay kinh doanh vẫn tăng đều mỗi năm. Cho vay kinh doanh năm 2022 doanh số thu nợ cho vay là 63.319 triệu đồng, tăng 3.957 triệu đồng so với năm 2021. Năm 2023 doanh số thu nợ cho vay là 79.149 triệu đồng, tăng 15.830 triệu đồng so với năm 2022.
- Cho vay tiêu dùng trên thực tế sẽ thu nợ hiệu quả hơn vay kinh doanh. Cho vay tiêu dùng năm 2022 doanh số thu nợ cho vay là 92.197 triệu đồng, tăng nhẹ 5.762 triệu đồng so với năm 2021. Tuy nhiên năm 2023 doanh số thu nợ cho vay là 115.246 triệu đồng, tăng mạnh 23.049 triệu đồng so với năm 2022. Có thể phản ánh sự tăng trưởng mạnh mẽ trong nhu cầu vay tiêu dùng hoặc sự cải thiện trong công tác thu hồi nợ.
- Cho vay mua nhà cũng tương tự với vay tiêu dùng. Cho vay mua nhà trên thực tế sẽ thu nợ hiệu quả hơn vay kinh doanh. Năm 2022 doanh số thu nợ cho vay là 56.946 triệu đồng, tăng 3.559 triệu đồng so với năm 2021. Năm 2023 doanh số thu nợ cho vay là 71.182 triệu đồng, tăng 14.236 triệu đồng so với năm 2022.

Các khoản cho vay tiêu dùng, vay mua nhà và vay kinh doanh đều tăng trưởng đều đặn qua các năm. Điều này cho thấy sự phát triển tích cực trong hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu.

Sự gia tăng mạnh hơn trong doanh số thu nợ từ 2022 đến 2023 ở cả ba sản phẩm có thể cho thấy sự cải thiện trong công tác thu hồi nợ của Ngân hàng. Các con số tăng đều qua các năm chứng tỏ quy trình quản lý và thu hồi nợ của Ngân hàng

Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu hoạt động hiệu quả. Đồng thời, phản ánh sự gia tăng trong nhu cầu vay vốn của Khách.

Giai đoạn 2021 – 2023, nền kinh tế Việt Nam dần phục hồi sau đại dịch Covid – 19. Chính phủ và Ngân hàng Nhà nước đã đưa ra nhiều chính sách hỗ trợ kinh tế, thúc đẩy sự phát triển của thị trường tài chính và tín dụng. Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu đã áp dụng nhiều chính sách ưu đãi, lãi suất cạnh tranh, và các chương trình hỗ trợ Khách hàng nhằm thúc đẩy nhu cầu vay vốn và cải thiện khả năng thu hồi nợ.

2.4.6 Chỉ tiêu dư nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023):

Dư nợ cho vay là một thước đo quan trọng để đánh giá quy mô hoạt động tín dụng của ngân hàng. Nếu dư nợ cho vay lớn, điều đó cho thấy ngân hàng đang hoạt động tích cực trong việc cung cấp vốn vay cho khách hàng, đồng thời phản ánh được sự tin tưởng của khách hàng đối với Ngân hàng.

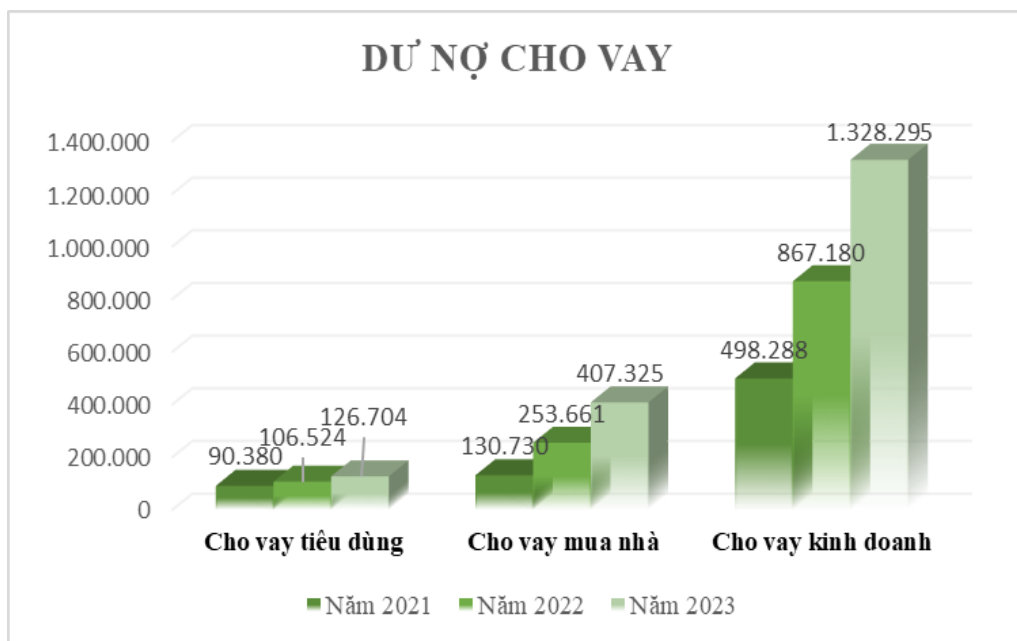
Chỉ tiêu dư nợ cho vay cũng giúp đánh giá chất lượng danh mục cho vay của Ngân hàng. Khi dư nợ cho vay tăng trưởng đều đặn, ổn định, và đi kèm với tỷ lệ nợ xấu thấp, điều này thể hiện rằng ngân hàng đã thẩm định và quản lý rủi ro tín dụng một cách hiệu quả.

Bảng 2.4: Bảng dư nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Đvt: Triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh	
					2022/2021	2023/2022
1	Cho vay tiêu dùng	90.380	106.524	126.704	16.144	20.180
2	Cho vay mua nhà	130.730	253.661	407.325	122.931	153.664
3	Cho vay kinh doanh	498.288	867.180	1.328.295	368.892	461.115
4	Tổng dư nợ cho vay KHCN	719.398	1.227.365	1.862.324	507.967	634.959

Nguồn: Báo cáo thường niên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)



Biểu đồ 2.4: Biểu đồ dư nợ cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Nguồn: Báo cáo thường niên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Dư nợ của các sản phẩm cho vay có sự tăng tương đối đồng đều qua 3 năm (2021 – 2023). Sản phẩm vay kinh doanh tăng bức phá và luôn chiếm tỷ trọng cao vượt trội so với vay tiêu dùng và vay mua nhà. Cụ thể:

- Cho vay kinh doanh năm 2022 dư nợ cho vay là 867.180 triệu đồng, tăng 368.892 triệu đồng so với năm 2021. Năm 2023 dư nợ cho vay là 1.328.295 triệu đồng, tăng 461.115 triệu đồng so với năm 2022.
- Cho vay tiêu dùng năm 2022 dư nợ cho vay là 106.524 triệu đồng, tăng 16.144 triệu đồng so với năm 2021. Năm 2023 dư nợ cho vay là 126.704 triệu đồng, tăng 20.180 triệu đồng so với năm 2022.
- Cho vay mua nhà năm 2022 dư nợ cho vay là 253.661 triệu đồng, tăng 122.931 triệu đồng so với năm 2021. Năm 2023 dư nợ cho vay là 407.325 triệu đồng, tăng 153.664 triệu đồng so với năm 2022.

Dựa vào bảng số liệu và biểu đồ trên, ta thấy cùng với sự gia tăng mạnh của doanh số cho vay và thu nợ cho vay thì dư nợ cho vay cũng gia tăng qua các năm.

Điều này cho thấy chính sách quản lý và thu hồi nợ vay của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu có hiệu quả, các công tác thẩm định năng lực tài chính khách hàng của nhân viên tín dụng tốt, đồng thời ta cũng thấy được khách hàng đến vay tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu rất có uy tín trong việc thanh toán nợ đúng hạn. Sự tăng trưởng này không chỉ phản ánh sự phát triển kinh tế của khu vực mà còn cho thấy Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu đã thực hiện hiệu quả các chính sách tín dụng.

Sự tăng trưởng của nền kinh tế, sự ổn định chính trị và các chính sách hỗ trợ phát triển của Chính phủ đã tạo điều kiện thuận lợi cho các hoạt động kinh doanh và đầu tư, từ đó tăng nhu cầu vay vốn từ Ngân hàng. Tăng trưởng kinh tế và thu nhập cá nhân cải thiện cũng đã góp phần làm tăng nhu cầu vay tiêu dùng. Dư nợ cho vay mua nhà tăng mạnh qua các năm, đặc biệt là từ 2021 đến 2022 với mức tăng hơn gấp đôi. Đây là một dấu hiệu tích cực cho thấy thị trường bất động sản tại khu vực này phát triển tốt. Chính sách của Chính phủ và sự phục hồi của nền kinh tế sau đại dịch Covid – 19 có thể đã tạo điều kiện thuận lợi cho các doanh nghiệp mở rộng hoạt động và đầu tư.

Sự tăng trưởng này không chỉ phản ánh chiến lược tín dụng hiệu quả của Ngân hàng mà còn cho thấy sự phục hồi và phát triển mạnh mẽ của nền kinh tế và nhu cầu vay vốn của khách hàng. Ngân hàng cần tiếp tục duy trì và phát huy các chính sách hỗ trợ khách hàng, quản lý rủi ro tín dụng hiệu quả để đảm bảo sự phát triển bền vững trong tương lai.

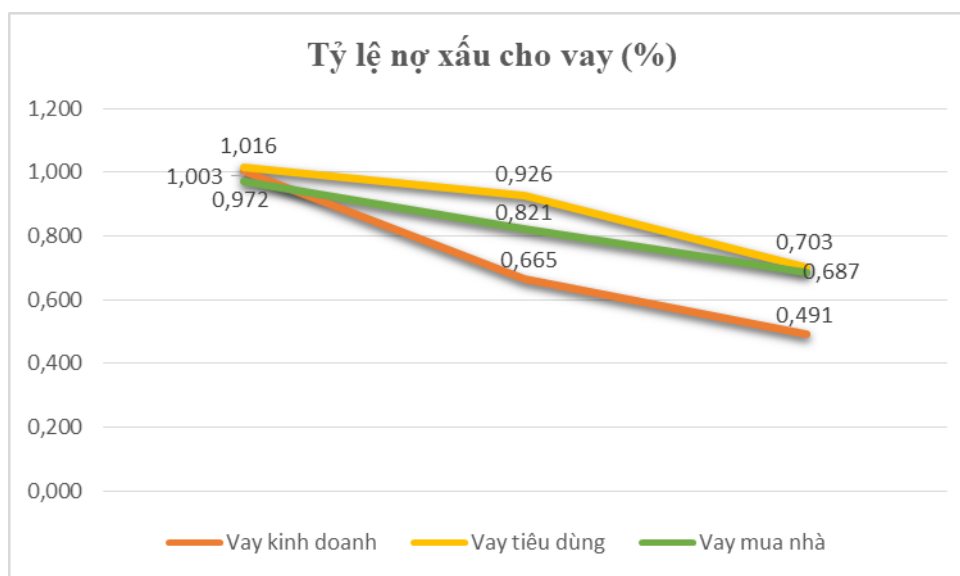
2.4.7 Nợ quá hạn và nợ xấu cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023):

Bảng 2.5: Bảng tỷ lệ nợ xấu cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Đvt: Triệu đồng

STT	Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Vay kinh doanh	Tổng dư nợ	498.288	867.180	1.328.295
	Nợ xấu	4.996	5.763	6.526
	Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,003	0,665	0,491
Vay tiêu dùng	Tổng dư nợ	90.380	106.524	126.704
	Nợ xấu	918	986	891
	Tỷ lệ nợ xấu (%)	1,016	0,926	0,703
Vay mua nhà	Tổng dư nợ	130.730	253.661	407.325
	Nợ xấu	1.271	2.083	2.799
	Tỷ lệ nợ xấu (%)	0,972	0,821	0,687

Nguồn: Báo cáo thường niên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)



Biểu đồ 2.5: Biểu đồ tỷ lệ nợ xấu cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Nguồn: Báo cáo thường niên tại Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu (2021 – 2023)

Qua số liệu trên ta thấy, tỷ lệ nợ xấu cho vay kinh doanh luôn chiếm một tỷ lệ rất nhỏ, thấp hơn 1% so với tổng dư nợ cho vay khối Khách hàng cá nhân. Tỷ lệ nợ xấu năm 2021 giảm từ 1,003% xuống còn 0,665% vào năm 2022 và tiếp tục giảm mạnh 0,491% năm 2023. Đây là dấu hiệu tích cực cho thấy Ngân hàng đã có những biện pháp hiệu quả để quản lý rủi ro nợ xấu và thu hồi nợ hiệu quả trong mảng cho vay kinh doanh.

Tỷ lệ này không chỉ thấp hơn so với hai sản phẩm cho vay khác mà còn có xu hướng giảm mạnh. Điều này cho thấy công tác thẩm định khách hàng trước khi vay, cũng như quá trình theo dõi chặt chẽ của nhân viên tín dụng, đang được thực hiện một cách tích cực và hiệu quả.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay tiêu dùng có xu hướng giảm dần từ năm 2021 đến năm 2023, tỷ lệ nợ xấu giảm từ 1,016% năm 2021 xuống còn 0,703% năm 2023. Cho thấy sự cải thiện trong việc quản lý rủi ro cho vay tiêu dùng của Ngân hàng. Mặc dù tỷ lệ nợ xấu vẫn sát mức 1%, sự giảm dần qua các năm cho thấy sự quản lý tốt hơn trong việc thu hồi nợ và giảm thiểu rủi ro nợ xấu. Mặc dù có nợ xấu nhưng do tổng dư nợ lớn và tăng nhanh nên tỷ lệ nợ xấu nhỏ và vẫn trong phạm vi có thể kiểm soát. Điều này cho thấy Ngân hàng đã cải thiện hiệu quả trong việc quản lý rủi ro và thu hồi nợ xấu.

Tỷ lệ nợ xấu cho vay mua nhà có biến động nhẹ qua các năm, giảm nhẹ từ năm 2021 đến 2022 và sau đó giảm mạnh vào năm 2023. Cụ thể tỷ lệ nợ xấu giảm nhẹ từ 0,972% năm 2021 xuống 0,821% năm 2022, sau đó giảm xuống còn 0,687% năm 2023. Dù vậy, tỷ lệ nợ xấu vẫn duy trì ở mức dưới 1%, cho thấy Ngân hàng đã duy trì được mức độ kiểm soát rủi ro tương đối tốt đối với sản phẩm cho vay này.

➤ Tổng quan:

Mặc dù tỷ lệ nợ xấu vẫn dưới mức 1% và có xu hướng giảm dần, nhưng Ngân hàng cần tiếp tục tập trung vào các biện pháp thu hồi nợ, quản lý rủi ro cho vay và đánh giá tín dụng kỹ càng hơn để đảm bảo tỷ lệ nợ xấu tiếp tục giảm trong các năm tiếp theo.

Nhìn chung, tình hình nợ xấu của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu đã có những dấu hiệu cải thiện rõ rệt, đặc biệt trong mảng cho vay kinh doanh. Ngân hàng cần tiếp tục duy trì và cải thiện các biện pháp quản lý rủi ro để đảm bảo sự bền vững và ổn định tài chính trong dài hạn.

Giai đoạn 2021 – 2023 có nhiều biến động kinh tế, bao gồm ảnh hưởng từ đại dịch Covid – 19 và các biện pháp phục hồi kinh tế. Tăng trưởng kinh tế dần hồi phục đã giúp khách hàng của Ngân hàng có khả năng trả nợ tốt hơn, từ đó giảm tỷ lệ nợ xấu. Ngân hàng đã triển khai các dịch vụ hỗ trợ khách hàng tốt, giúp họ quản lý tài chính cá nhân và doanh nghiệp hiệu quả hơn, từ đó giảm tỷ lệ nợ xấu. Sự tương tác thường xuyên với khách hàng cũng có thể giúp phát hiện sớm các vấn đề và giải quyết kịp thời.

2.5 Đánh giá hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu (2021 – 2023):

2.5.1 Kết quả đạt được:

Qua các số liệu trên, có thể thấy rằng các hoạt động cho vay của Ngân hàng TMCP Á Châu – PGD Nguyễn Biểu đã đạt được sự tăng trưởng vững chắc và đã đóng góp đáng kể vào doanh thu của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu.

➤ Về chất lượng khoản vay:

Nợ quá hạn đối với các sản phẩm cho vay tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu hầu như không đáng kể. Luôn duy trì dưới mức 3% - tỷ lệ an toàn cho phép theo thông lệ quốc tế và Việt Nam. Các khoản vay chủ yếu được đảm bảo bằng tài sản thế chấp như quyền sử dụng đất và các tài sản gắn liền với đất, điều này góp phần nâng cao tính an toàn của các khoản vay. Quy trình giám sát tín dụng của Ngân hàng cũng được thực hiện một cách hiệu quả, giúp phát hiện và xử lý kịp thời các vấn đề phát sinh. Tất cả các yếu tố này không chỉ phản ánh sự chuyên nghiệp trong quản lý tín dụng mà còn thể hiện cam kết của Ngân hàng trong việc duy trì chất lượng và an toàn các khoản vay.

➤ Về khả năng thu hồi vốn:

Do Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu luôn áp dụng quy trình kiểm soát chặt chẽ và thường xuyên giám sát việc sử dụng vốn vay của khách hàng, đảm bảo rằng vốn vay được sử dụng đúng mục đích và tài sản đảm bảo được duy trì ở mức hợp lý. Các biện pháp này giúp giảm thiểu rủi ro và nâng cao khả năng thu hồi nợ. Bên cạnh đó, việc áp dụng các phương pháp thu hồi nợ một cách nghiêm ngặt, cùng với việc sử dụng các công cụ quản lý rủi ro hiệu quả, đã giúp Ngân hàng duy trì tỷ lệ thu hồi vốn cao và ổn định. Điều này không chỉ nâng cao hiệu quả thu hồi nợ mà còn bảo vệ lợi ích tài chính của Ngân hàng.

➤ Về cơ cấu cho vay:

Cơ cấu cho vay tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng Giao Dịch Nguyễn Biểu hiện đang có sự chú trọng vào việc mở rộng danh mục sản phẩm vay. Mặc dù cơ cấu cho vay chưa hoàn toàn đồng đều, Ngân hàng đã tập trung chủ yếu vào các khoản vay để mua đất xây dựng nhà ở, sửa chữa và mua sắm nhà cửa. Ngoài ra, các khoản vay mua ô tô, xe máy, và phương tiện đi lại khác cũng được chú trọng. Sự mở rộng này không chỉ làm phong phú thêm các loại hình và đối tượng cho vay mà còn giúp phòng giao dịch nâng cao khả năng mở rộng tín dụng, tăng cường vòng quay vốn tín dụng, đồng thời phân tán và giảm thiểu rủi ro tín dụng.

➤ Về đội ngũ nhân sự:

Đội ngũ cán bộ, công nhân viên nhiệt huyết, năng động, luôn hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao, tập trung vì sự phát triển toàn ngành, luôn phát huy cao độ tinh thần ham học hỏi và tiếp thu luôn tạo nên sự bứt phá mới trong công việc. Bằng những thao tác nghiệp vụ chuyên môn và thái độ ân cần, lịch sự của đội ngũ cán bộ nhân viên phòng giao dịch Nguyễn Biểu đã tạo được ấn tượng tốt cho khách hàng ngay từ lần đầu đến để trải nghiệm dịch vụ tại đây.

2.5.2 Hạn chế và nguyên nhân:

Dư nợ cho vay Khách hàng Cá nhân của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu vẫn còn cách xa với Ngân hàng dẫn đầu cho vay Khách hàng Cá nhân trên địa bàn (Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Chi nhánh Châu Văn Liêm). Nguyên nhân là do Chi nhánh Châu Văn Liêm có vị trí địa lý rất lợi thế, nằm trên nhánh đườn lớn và gần chợ. Chính vì vậy Chi nhánh Châu Văn Liêm sẽ có được sự đa dạng về nguồn khách hàng, các tiểu thương ở các chợ cũng rất cần có thêm nguồn vốn để mở rộng kinh doanh.

Các khoản cho vay tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu thường có giá trị từ vừa đến nhỏ nhưng hồ sơ vay lại rất nhiều, vì vậy mà các nhân viên Quan hệ khách hàng phải dành nhiều thời gian và sức lực để thực hiện các bước xác minh thông tin, bao gồm cả công việc đi lại để thu thập, đối chiếu các tài liệu cần thiết. Việc này không chỉ gây ra sự mệt mỏi cho nhân viên mà còn làm tăng chi phí. Do số lượng hồ sơ nhiều, quy trình xử lý trở nên phức tạp và kéo dài, dẫn đến thời gian giải quyết từng hồ sơ cũng bị ảnh hưởng. Do đó thời gian từ lúc nhận hồ sơ đến khi hoàn thành công việc giải ngân cho khách hàng trở nên khá lâu, khiến khách hàng phải chờ đợi và có thể gây ra sự không hài lòng.

Thủ tục công chứng vẫn chiếm nhiều thời gian trong quy trình vay vốn nên nó sẽ hạn chế phần nào hiệu quả hoạt động của phòng giao dịch Nguyễn Biểu vì trong thời đại hiện nay thì ngoài cạnh tranh về lãi suất thì yếu tố thời gian cũng khá quan trọng. Thủ tục công chứng phải xử lý nhiều tờ giấy, đối chiếu thông tin từ nhiều nguồn khác nhau, và chờ đợi khi cơ quan chứng minh hoàn thành công việc của họ. Đặc biệt, nếu rơi vào những thời điểm cao điểm hoặc khi có quá nhiều hồ sơ cùng lúc, thời gian chờ đợi để hoàn tất thủ tục chứng minh có thể kéo dài đáng kể. Điều này không chỉ gây khó khăn cho khách hàng mà còn làm giảm hiệu quả hoạt động của Ngân hàng.

Một khó khăn nữa của phòng giao dịch Nguyễn Biểu cũng như của nhiều tổ chức tín dụng khác là các quy định về chính sách của Ngân hàng liên tục thay đổi, các biểu mẫu phải được cập nhật thường xuyên cũng đã gây nhiều khó khăn cho

khách hàng khi đến giao dịch và nhân viên trong quá trình xử lý công việc. Những thay đổi này, mặc dù nhắm đến mục tiêu cải thiện an toàn, tính minh bạch và hiệu quả của hệ thống Ngân hàng nhưng nó sẽ là một trở ngại cho cả khách hàng và nhân viên.

Một hạn chế đáng kể của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu đó là sự thiếu đa dạng trong các sản phẩm cho vay. Hiện tại, phòng giao dịch chủ yếu chỉ cung cấp các khoản vay dưới hình thức có tài sản đảm bảo, điều này đã tạo ra một rào cản đối với nhiều tiềm năng khách hàng. Việc chỉ tập trung vào các tài khoản vay có tài sản thế chấp đã giới hạn phạm vi khách hàng mà phòng giao dịch có thể phục vụ và từ đó ảnh hưởng đến khả năng mở rộng thị trường và tăng doanh thu kinh doanh.

Nhiều khách hàng, đặc biệt là những người trẻ, những cá nhân khởi nghiệp, hoặc những người lao động phổ thông, thường không có đủ tài sản để thế chấp cho khoản vay. Những người này có thể cần vay vốn để thực hiện các dự án kinh doanh, cải thiện điều kiện sống hoặc đầu tư vào các mục tiêu cá nhân, nhưng thiếu tài sản đảm bảo, họ không thể tiếp cận được các sản phẩm cho vay tại phòng giao dịch Nguyễn Biểu. Điều này dẫn đến tình trạng mất cân bằng số lượng khách hàng tiềm năng đáng kể.

CHƯƠNG 3:

NHỮNG ĐỀ XUẤT NHẪM PHÁT TRIỂN HOẠT ĐỘNG CHO VAY KHỎI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI CỔ PHẦN Á CHÂU – PHÒNG GIAO DỊCH NGUYỄN BIỂU

3.1 Định hướng phát triển hoạt động cho vay khỏi Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu:

Đối với Ngân hàng Thương Mại, việc phát triển hoạt động cho vay đóng vai trò cực kỳ quan trọng. Việc này không chỉ giúp Ngân hàng đáp ứng nhu cầu vốn cho sự phát triển kinh tế và nâng cao mức sống của người dân, mà còn ảnh hưởng trực tiếp đến sự tồn tại và phát triển của Ngân hàng. Do đó, mỗi Ngân hàng đều nỗ lực tìm kiếm các giải pháp tối ưu để mở rộng hoạt động cho vay.

Tùy thuộc vào các đặc điểm riêng của từng Ngân hàng, mục tiêu chiến lược và tình hình kinh tế ở từng thời kỳ, mỗi Ngân hàng sẽ có cách tiếp cận và giải pháp riêng để phát triển hoạt động cho vay. Những quan điểm và phương pháp này được điều chỉnh để phù hợp với đặc thù và nhu cầu cụ thể của từng Ngân hàng.

Để tiếp tục phát triển và giữ vững vị thế trong thị trường cạnh tranh, Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu cần xây dựng các định hướng chiến lược cho hoạt động cho vay khách hàng cá nhân:

➤ Ngân hàng cần phân tích sâu hơn về nhu cầu và hành vi của các phân khúc khách hàng cá nhân để đưa ra các sản phẩm vay phù hợp. Tập trung vào các nhóm khách hàng có nhu cầu mua nhà lần đầu, khách hàng cần vốn kinh doanh nhỏ và vừa, hoặc khách hàng có nhu cầu tiêu dùng lớn.

➤ Duy trì chất lượng và hiệu quả hoạt động hiện tại, đồng thời mở rộng quy mô để tăng cường thị phần trên thị trường. Nâng cấp và phát triển danh mục sản phẩm toàn diện nhằm mang đến cho khách hàng các sản phẩm tối ưu và tiên tiến nhất.

➤ Tăng cường hợp tác với các doanh nghiệp, tổ chức, và cộng đồng địa phương để tạo ra các sản phẩm vay phù hợp với nhu cầu của thị trường.

➤ Tận dụng lợi thế công nghệ để đa dạng hóa sản phẩm và phát triển các giải pháp trên nền tảng công nghệ cao.

➤ Đa dạng hóa sản phẩm nhằm mang lại tiện ích tối ưu cho khách hàng, nâng cao sự hài lòng đối với sản phẩm và dịch vụ. Thiết kế các gói sản phẩm tín dụng cá nhân hóa, đáp ứng nhu cầu đặc thù của từng nhóm khách hàng, giúp cải thiện khả năng tiếp cận và sự hài lòng của họ.

➤ Tăng cường các dịch vụ Ngân hàng trực tuyến và di động để khách hàng có thể dễ dàng tiếp cận các dịch vụ vay vốn mọi lúc, mọi nơi. Cung cấp các công cụ và dịch vụ trực tuyến để khách hàng có thể theo dõi được tình trạng vay của mình thuận tiện hơn. Sử dụng công nghệ để tự động hóa quy trình xét duyệt, quy trình vay để giảm thiểu thời gian xử lý hồ sơ và tăng cường trải nghiệm cho khách hàng, giảm thiểu thời gian và chi phí cho cả Ngân hàng và khách hàng.

➤ Đào tạo nhân viên có kiến thức chuyên sâu và các sản phẩm và dịch vụ vay tiêu dùng của ngân hàng và có khả năng tư vấn cho khách hàng về việc lựa chọn sản phẩm vay và hiểu rõ hơn về các điều khoản khi vay là như thế nào.

➤ Tạo ra thêm các chương trình khuyến mãi, ưu đãi hấp dẫn để thu hút và giữ chân khách hàng như lãi suất ưu đãi cho các sản phẩm vay tiêu dùng, vay mua nhà, và vay kinh doanh, đặc biệt là trong các thời điểm chiến lược như cuối năm, dịp lễ Tết, hoặc trong các chương trình khuyến mãi đặc biệt, hoàn toàn không tốn phí trong quá trình làm hồ sơ, tặng quà và kèm theo các chương trình tích điểm đổi quà.

Để phát triển bền vững và nâng cao vị thế trong lĩnh vực cho vay khối khách hàng cá nhân, Ngân hàng TMCP Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu cần tập trung vào việc hiểu rõ nhu cầu khách hàng, áp dụng công nghệ số, phát triển các sản phẩm vay linh hoạt, và tăng cường quản lý rủi ro tín dụng. Bên cạnh đó, việc nâng cao chất lượng dịch vụ và mở rộng mạng lưới cũng đóng vai trò quan trọng trong việc thu hút và giữ chân khách hàng trong bối cảnh cạnh tranh ngày càng gay gắt.

3.2 Đề xuất nhằm phát triển hoạt động cho vay khối Khách hàng Cá nhân tại Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu:

3.2.1 Phát triển kênh phân phối:

Một trong những chiến lược để phát triển dịch vụ Ngân hàng bán lẻ, đặc biệt là dịch vụ tín dụng cá nhân, là mở rộng mạng lưới kênh phân phối. Mạng lưới chi nhánh và phòng giao dịch sẽ trở thành lợi thế cạnh tranh quan trọng của các Ngân hàng trong thời gian tới. Với hệ thống mạng lưới rộng khắp và cơ sở hạ tầng vững chắc, các Ngân hàng sẽ nhanh chóng chiếm lĩnh một thị phần đáng kể.

Ngoài các kênh truyền thống, Ngân hàng cũng cần phát triển các kênh đối tác độc lập như công ty bán lẻ, công ty địa ốc, sàn giao dịch bất động sản, công ty bảo hiểm nhân thọ và trung tâm đào tạo, hướng dẫn du học, xuất khẩu lao động. Những kênh này mang lại nhiều lợi ích cho Ngân hàng, giúp mở rộng lượng khách hàng, giảm chi phí vận hành và chia sẻ rủi ro thông qua việc tiếp cận các thị trường mới.

Các sàn giao dịch bất động sản là nơi tập trung nhiều khách hàng có nhu cầu vay vốn để mua nhà đất hoặc đầu tư bất động sản. Bằng cách thiết lập quan hệ đối tác chiến lược với các sàn này, Ngân hàng có thể cung cấp các gói vay ưu đãi trực tiếp cho khách hàng tiềm năng, từ đó tăng khả năng tiếp cận và chốt giao dịch vay vốn.

Tương tự, các trung tâm hỗ trợ du học cũng là một nguồn khách hàng quan trọng, đặc biệt là đối với các gói vay du học hoặc vay tiêu dùng cho phụ huynh và học sinh. Việc liên kết với các trung tâm này sẽ giúp Ngân hàng tiếp cận được đối tượng khách hàng có nhu cầu vay vốn để tài trợ cho việc học tập ở nước ngoài. Thông qua các hợp tác này, Ngân hàng không chỉ gia tăng doanh số cho vay mà còn mở rộng mạng lưới khách hàng, tạo ra các mối quan hệ bền vững trong thị trường đầy tiềm năng.

3.2.2 Phát triển sản phẩm:

Hiện nay, Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu đang áp dụng các sản phẩm cho vay mua nhà, vay tiêu dùng, vay kinh doanh. Ngân hàng nên triển khai thêm các sản phẩm phù hợp với nhu cầu hiện đại như cho vay du lịch trong và ngoài nước, cũng như cho vay khám chữa bệnh.

Những sản phẩm này nhằm mục tiêu tiếp cận phân khúc khách hàng có thu nhập cao và ổn định, qua đó giảm thiểu rủi ro tín dụng. Ngoài ra, sản phẩm vay khám chữa bệnh còn giúp khách hàng tiếp cận được các dịch vụ y tế chất lượng cao mà không phải lo lắng về chi phí trước mắt. Điều này đặc biệt hữu ích trong các tình huống khẩn cấp hoặc khi khách hàng cần thực hiện các ca phẫu thuật lớn, điều trị bệnh dài hạn. Với lãi suất ưu đãi và kỳ hạn linh hoạt, vay khám chữa bệnh không chỉ đáp ứng nhu cầu tài chính kịp thời mà còn giảm bớt áp lực tài chính cho khách hàng trong quá trình chăm sóc sức khỏe.

Cần tăng thêm một số sản phẩm mới phù hợp với điều kiện thực tế như cho vay các hộ tiểu thương ở chợ, cho vay trung dài hạn để mua địa điểm kinh doanh cho các hộ tiểu thương ở chợ, cho vay cửa hàng, cửa hiệu chuyên doanh tạp hóa, thời trang, mỹ phẩm, cho vay nhà nông để đáp ứng nhu cầu vốn lưu động cho các hộ kinh doanh. Thêm các gói vay tín chấp hoặc các gói vay không cần đến tài sản đảm bảo để có thể đa dạng nhóm khách hàng. Mỗi gói vay cần đi kèm với lãi suất hấp dẫn và điều kiện vay dễ dàng, phù hợp với từng nhóm đối tượng khách hàng khác nhau.

Sau khi đã thiết lập hệ thống tiêu chuẩn tham chiếu cho từng sản phẩm tín dụng, Ngân hàng cần thường xuyên đánh giá và cải tiến các sản phẩm hiện có nhằm duy trì tính cạnh tranh và kiểm soát rủi ro tín dụng phù hợp với mục tiêu kinh doanh. Việc điều chỉnh các chỉ tiêu tham chiếu cần được thực hiện liên tục để đảm bảo sản phẩm luôn đáp ứng được nhu cầu thị trường.

Bên cạnh đó, Ngân hàng cần liên tục nghiên cứu, so sánh và phân tích các sản phẩm tín dụng của các đối thủ cạnh tranh trên thị trường. Điều này giúp Ngân hàng phát triển các sản phẩm mới, nâng cao khả năng cạnh tranh và đáp ứng đúng nhu cầu của khách hàng. Định kỳ ba tháng một lần, Ngân hàng nên lập báo cáo tổng hợp về tình hình vị thế sản phẩm trên thị trường để xác định các mục tiêu phát triển cụ thể và có chiến lược điều chỉnh kịp thời.

Việc đa dạng sản phẩm phù hợp với nhiều đối tượng khách hàng, cho vay đúng mục đích giúp gia tăng dư nợ cho vay về cả chất lượng và số lượng, góp phần gia tăng lợi nhuận cho chi nhánh.

3.2.3 Nâng cao chất lượng tín dụng:

Cần cải tiến quy trình tín dụng sao cho vừa đảm bảo an toàn cho Ngân hàng vừa đơn giản hóa thủ tục vay vốn, tạo thuận lợi cho nhân viên tín dụng trong việc xét duyệt và giải ngân. Điều này sẽ giúp khách hàng dễ dàng tiếp cận nguồn vốn và sử dụng vốn một cách kịp thời để đáp ứng nhu cầu của họ.

Thay vì để cán bộ quản lý khách hàng tham gia hết các khâu thì nay chỉ tham gia ở những khâu như tiếp cận khách hàng, thu thập thông tin của khách hàng, hướng dẫn khách hàng làm thủ tục vay vốn, công chứng, đăng ký giao dịch đảm bảo và thông báo kết quả thẩm định và quyết định cho vay đến khách hàng, kiểm tra sử dụng vốn vay và theo dõi nợ, đôn đốc khách hàng trả nợ. Còn những khâu như thẩm định hồ sơ khách hàng, thẩm định tài sản đảm bảo thì giao cho bộ phận thẩm định đảm nhận. Còn công tác thu nợ, gia hạn, điều chỉnh kỳ hạn nợ, tiến hành thu nợ trả sớm trước hạn có thể giao cho bộ phận thu hồi nợ thực hiện.

Cần tuân thủ nghiêm túc các chính sách cho vay, luật pháp và quy chế liên quan đến hoạt động Ngân hàng, đồng thời đảm bảo việc cung cấp thông tin chính xác và kịp thời cho Ban Giám Đốc về tình hình cho vay. Tổ chức phân công kiểm tra chéo định kỳ giữa các nhân viên nhằm phát hiện những sai sót mà các nhân viên cố tình che giấu.

Thực hiện đúng nguyên tắc cho vay, thẩm định trực tiếp, tránh chủ quan đối với những khách hàng quen, không cho vay đối với những khách hàng nghi ngờ, chú trọng khâu tìm hiểu, tiếp cận khách hàng tránh xảy ra tình trạng khách hàng nợ xấu, nợ quá hạn.

Ngân hàng cần xây dựng chính sách lãi suất cho vay cạnh tranh với các Ngân hàng khác, đồng thời vẫn đảm bảo khả năng sinh lợi nhuận. Ngoài ra, cần thường xuyên tổ chức các cuộc khảo sát, thăm dò ý kiến khách hàng về sản phẩm dịch vụ và chất lượng phục vụ của nhân viên Ngân hàng, cung cấp số điện thoại liên hệ để khách hàng dễ dàng đưa ra góp ý hoặc phản ánh khi gặp phải sự không hài lòng.

3.2.4 Phát triển nguồn nhân lực:

Ngân hàng cần tiếp tục duy trì chính sách tuyển dụng chú trọng đến năng lực thực sự của ứng viên, đồng thời kết hợp với tiêu chuẩn về ngoại hình, vì nhân viên là đại diện cho hình ảnh của Ngân hàng. Mục tiêu là thu hút và tuyển dụng những nhân viên có chất lượng cao, tận tâm cống hiến cho sự phát triển bền vững của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu.

Thường xuyên tổ chức các cuộc thi kiểm tra nghiệp vụ và kỹ năng giao tiếp với khách hàng. Tổ chức các buổi gặp gỡ, giao lưu để truyền đạt kinh nghiệm trong các tình huống ứng xử với khách hàng, các vấn đề khó khăn trong quá trình cho vay.

Bố trí đủ và phân công công việc hợp lý cho nhân viên, tránh tình trạng giao công việc quá nhiều cho một nhân viên để đảm bảo chất lượng công việc, giúp cho nhân viên đủ thời gian để nghiên cứu, thẩm định và kiểm tra giám sát các khoản vay một cách có hiệu quả.

Khuyến khích nhân viên trong Ngân hàng tự học để nâng cao chuyên môn nghiệp vụ để học hỏi những phương thức làm việc hiện đại, cách tổ chức, quản lý nhằm đưa Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu phát triển ngang tầm với các Ngân hàng hiện đại. Ngân hàng cũng cần tự tổ chức các buổi tập huấn, các khóa học nâng cao dành cho nhân viên để nâng cao hiệu quả thời gian xử lý công việc, nghiệp vụ thẩm định, thu hồi nợ.

Ngoài ra, Ngân hàng nên triển khai các ưu đãi đặc biệt dành cho các cán bộ, nhân viên khi họ sử dụng các dịch vụ và sản phẩm vay vốn của Ngân hàng. Việc này không chỉ giúp tăng cường sự gắn kết mà còn khuyến khích nhân viên tận dụng tối đa các dịch vụ của Ngân hàng. Bên cạnh đó, việc tổ chức các sân chơi và hoạt động giải trí nội bộ sẽ tạo môi trường làm việc thoải mái, động viên tinh thần và thúc đẩy nhân viên cống hiến hơn nữa cho sự phát triển chung của Ngân hàng.

Thường xuyên khen thưởng và kỷ luật để vừa tạo động lực cho nhân viên hoàn thành tốt các nhiệm vụ được giao, đồng thời cần có những chính sách nghiêm

khắc để có thể khắc phục cũng như động viên đối với những nhân viên chưa thật sự hoàn thành tốt công việc.

3.2.5 Tăng cường công tác tuyên truyền, quảng cáo đến với khách hàng cá nhân:

Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu nên đẩy mạnh công tác tuyên truyền và quảng cáo các sản phẩm vay vốn đến khách hàng. Điều này có thể được thực hiện thông qua nhiều kênh truyền thông khác nhau như mạng xã hội, truyền hình, báo chí và các sự kiện cộng đồng. Bằng cách này, Ngân hàng có thể tăng cường nhận diện thương hiệu, tiếp cận được nhiều khách hàng tiềm năng hơn và khuyến khích họ đến vay vốn tại Ngân hàng.

Để mở rộng nguồn khách hàng cho Ngân hàng, một giải pháp hiệu quả nữa đó là cử nhân viên trực tiếp tiếp thị sản phẩm tại các khu dân cư, các hộ kinh doanh, tổ chức lao động. Việc này không chỉ giúp tiếp cận và giới thiệu các sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng đến gần hơn với những người có nhu cầu vay vốn, mà còn tạo cơ hội để hiểu rõ hơn về nhu cầu và khó khăn của họ.

Chủ động liên hệ và phối hợp với ban quản lý của các chợ, tổ chức các buổi gặp gỡ với tiểu thương để trực tiếp tìm hiểu nhu cầu vay vốn của họ. Đồng thời, giới thiệu về các tiện ích, ưu đãi của sản phẩm và dịch vụ của Ngân hàng tới khách hàng. Ngoài việc tiếp xúc với các tiểu thương tại chợ, còn có thể gặp gỡ và tư vấn cho những người dân đi chợ vì họ cũng có thể có nhu cầu vay vốn.

Mặt khác, Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu nên phối hợp sử dụng nhiều hoạt động như tham gia các hoạt động từ thiện, tài trợ các chương trình truyền hình nhằm tạo dựng hình ảnh và duy trì sự hiểu biết rộng rãi trong quần chúng về Ngân hàng. Tạo ra một trang web riêng của phòng giao dịch để các khách hàng có thể tương tác, hiểu thêm về phòng giao dịch.

3.2.6 Tăng cường ứng dụng công nghệ:

Đẩy mạnh sử dụng các ứng dụng di động và dịch vụ trực tuyến để khách hàng có thể dễ dàng đăng ký và quản lý các khoản vay mà không cần phải đến trực tiếp phòng giao dịch. Điều này không chỉ giúp Ngân hàng tiếp cận được đối tượng khách hàng trẻ tuổi, quen thuộc với công nghệ mà còn mang lại trải nghiệm tốt hơn

cho khách hàng. Nền tảng này giúp khách hàng tiếp cận và quản lý các khoản vay một cách thuận tiện, cũng như sử dụng các công nghệ bảo mật tiên tiến để đảm bảo an toàn thông tin khách hàng.

Việc lưu hồ sơ trên hệ thống phần mềm đối với các khách hàng cũ là một giải pháp hiệu quả để cải thiện quy trình vay vốn và tăng cường sự hài lòng của khách hàng. Khi khách hàng đã từng vay vốn và hoàn thành đầy đủ nghĩa vụ thanh toán, Ngân hàng nên duy trì và cập nhật hồ sơ của họ, bao gồm thông tin về tài sản đảm bảo đã được công chứng. Khi khách hàng có nhu cầu vay lại, Ngân hàng có thể sử dụng thông tin này mà không yêu cầu họ phải công chứng lại tài sản đảm bảo, tiết kiệm thời gian và chi phí cho cả hai bên. Điều này không chỉ tạo điều kiện thuận lợi cho khách hàng mà còn khuyến khích họ quay lại vay vốn tại Ngân hàng, từ đó tăng cường sự trung thành của khách hàng và gia tăng doanh số cho vay một cách bền vững.

3.2.7 Cải tiến chính sách lãi suất và điều kiện vay:

Lãi suất của Ngân hàng trước hết phải phù hợp với các quy định của Nhà nước, đồng thời cần phải dựa trên nhu cầu của thị trường. Để khuyến khích các doanh nghiệp vay vốn, phòng giao dịch cần xây dựng một chính sách lãi suất linh hoạt với từng khách hàng vay vốn, từng khoản vay. Tạo ra các chương trình lãi suất ưu đãi theo thời gian nhất định hoặc theo từng gói vay để thu hút thêm khách hàng. Đặc biệt, có thể áp dụng lãi suất cố định trong một khoảng thời gian nhất định để khách hàng an tâm về chi phí vay.

Việc xem tài sản đảm bảo là nhân tố tiên quyết đối với phê duyệt hồ sơ tín dụng của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu là một trong những nguyên nhân khiến nhân viên tín dụng khó tiếp cận với khách hàng. Do đó nên đa dạng hóa điều kiện cho vay, đẩy mạnh cho vay không cần tài sản đảm bảo là một trong những cách để phòng giao dịch mở rộng nguồn khách hàng, cạnh tranh kịp với các Ngân hàng khác trên thị trường khốc liệt ngày nay.

Ngân hàng nên áp dụng chương trình giảm lãi suất đặc biệt dành cho những khách hàng đã vay từ 2 năm trở lên và có lịch sử trả nợ tốt, đúng hạn. Chính sách này không chỉ là một cách thể hiện sự ghi nhận đối với những khách hàng trung

thành và có trách nhiệm mà còn khuyến khích các khách hàng mới tuân thủ điều kiện vay vốn tốt hơn. Đồng thời, việc giảm lãi suất sẽ giúp gia tăng sự hài lòng của khách hàng, tạo động lực để họ tiếp tục sử dụng dịch vụ của Ngân hàng trong tương lai.

3.2.8 Phát triển công tác chăm sóc khách hàng:

Chăm sóc khách hàng có vai trò đặc biệt quan trọng trong hoạt động Ngân hàng bán lẻ nói chung và hoạt động cho vay cá nhân nói riêng. Thực hiện tốt việc chăm sóc khách hàng sẽ giúp Ngân hàng có được sự trung thành, thủy chung của khách hàng. Hơn nữa, khách hàng sẽ tự động có thêm nhu cầu sử dụng các sản phẩm dịch vụ khác mà nhiều khi không cần ngân hàng gợi ý. Từ đó làm tăng khả năng bán chéo sản phẩm, nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu nên thực hiện việc thường xuyên thăm hỏi và giữ liên lạc với các khách hàng cũ, đặc biệt là những khách hàng ưu tú, tiềm năng và có đóng góp lớn cho Ngân hàng. Việc tặng quà trong các dịp sinh nhật, lễ, Tết sẽ không chỉ thể hiện sự trân trọng và quan tâm của Ngân hàng đối với khách hàng mà còn giúp duy trì mối quan hệ lâu dài, tăng cường sự gắn kết và lòng trung thành của họ. Đây cũng là cơ hội để Ngân hàng thể hiện sự cam kết trong việc cung cấp dịch vụ tốt nhất và củng cố lòng tin của khách hàng.

Ngoài ra, tổ chức các buổi hội thảo, hội nghị tri ân khách hàng vào những dịp đầu năm hoặc cuối năm. Từ đó nắm bắt được tâm tư, tình cảm và giải đáp những thắc mắc của khách hàng. Tăng cường bài trí, sử dụng các sản phẩm như bút, gương, kính, đồng phục, logo của Ngân hàng.

3.2.9 Tăng cường huy động vốn:

Muốn tăng qui mô cho vay, Ngân hàng phải huy động được lượng vốn tương ứng nơi nhu cầu và bảo đảm chỉ tiêu về sử dụng vốn theo qui định của Ngân hàng nhà nước. Do vậy, lãi suất cho vay cao hay thấp tùy thuộc rất nhiều vào lãi suất huy động của Ngân hàng.

Khi nguồn vốn huy động được gia tăng, Ngân hàng sẽ có đủ nguồn lực để đáp ứng nhu cầu vay vốn từ khách hàng, đồng thời đảm bảo khả năng thanh khoản và duy trì hoạt động kinh doanh ổn định. Để đạt được điều này, phòng giao dịch cần triển khai các chiến dịch huy động vốn đa dạng, bao gồm phát hành chứng chỉ tiền gửi, tăng cường quảng bá các gói tiền gửi có lãi suất hấp dẫn, và phát triển các sản phẩm tiết kiệm linh hoạt, phù hợp với nhu cầu của từng nhóm khách hàng.

Ngoài ra, Ngân hàng cũng nên tìm kiếm cơ hội hợp tác với các tổ chức tài chính khác, doanh nghiệp lớn, hoặc các quỹ đầu tư để huy động vốn thông qua các hình thức như hợp đồng tín dụng, phát hành trái phiếu hoặc cổ phiếu. Việc cân bằng nguồn vốn không chỉ giúp Ngân hàng đáp ứng chỉ tiêu cho vay một cách hiệu quả mà còn tạo nền tảng vững chắc cho sự phát triển bền vững trong tương lai.

3.2.10 Phát triển công tác thu nợ:

Không những phải làm tốt các khâu cho vay, thẩm định mà còn phải tìm hiểu khách hàng và thấy được khó khăn của họ để kịp thời có cách hỗ trợ, đề ra các biện pháp như gia hạn trả lãi và thu hồi gốc. Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu cần phải có nhiều hình thức đòi nợ thích hợp, phải thường xuyên nhắc nhở và đôn đốc khách hàng để không dẫn đến tình trạng nợ xấu.

Cần phối hợp với chính quyền nếu như khách hàng cố tình không trả nợ vay đúng hạn, để có thể có biện pháp mạnh tay đối với dạng khách hàng không có trách nhiệm hợp tác trả nợ để làm gương cho các khách hàng khác. Đối với các khách hàng cá nhân mượn vốn để phục vụ cho nhu cầu sản xuất, kinh doanh, nếu có không có đủ khả năng trả nợ khi còn số lượng hàng tồn kho quá nhiều. Phòng giao dịch có thể tận dụng các mối quan hệ của mình để tiêu thụ nguồn hàng đó để sớm thu hồi được vốn để khách hàng cá nhân đó có thể trả nợ cho Ngân hàng.

3.3 Một số kiến nghị:

Ban lãnh đạo của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu cần liên tục cập nhật thường xuyên các công văn, văn bản quy phạm pháp luật có liên quan đến hoạt động tín dụng. Từ đó phổ biến rộng rãi đến các nhân viên trong phòng giao dịch.

Bên cạnh đó, cần phải thường xuyên tạo các buổi họp nội bộ cho từng phòng ban định kì mỗi tuần một lần để có thể đề nhân viên đưa ra các ý kiến và câu hỏi để kịp thời nắm bắt được những khó khăn mà các nhân viên đang gặp phải. Từ đó, có thể tìm ra những giải pháp xử lý kịp thời và an toàn.

Song song với việc tiếp cận với các giải pháp, Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu nói chung, phòng giao dịch Nguyễn Biểu nói riêng nên tạo cho khách hàng nhận được các quyền lợi tối ưu từ các chương trình khuyến mãi. Điều này sẽ gia tăng được nhu cầu đi vay của khách hàng nói chung, khách hàng cá nhân nói riêng, góp phần tăng hiệu quả hoạt động kinh doanh tín dụng khách hàng cá nhân của phòng giao dịch.

Đồng thời, tạo ra những chương trình thi đua cho nhân viên, để nhân viên cố gắng hoàn thành các chỉ tiêu được đưa ra góp phần tăng doanh thu cho hoạt động kinh doanh của phòng giao dịch.

KẾT LUẬN

Nhìn chung, hoạt động cho vay khách hàng cá nhân đã trở thành một phần quan trọng trong chiến lược phát triển của các Ngân hàng Thương Mại, mang lại những lợi ích kinh tế và xã hội đáng kể. Đối với các Ngân hàng Thương Mại, cho vay khách hàng cá nhân không chỉ giúp tăng trưởng doanh thu mà còn mở rộng phạm vi dịch vụ, đóng góp vào sự phát triển của nền kinh tế quốc gia bằng cách đáp ứng nhu cầu tài chính của các cá nhân và hộ gia đình..

Trong bối cảnh nền kinh tế đang đối mặt với nhiều khó khăn, việc chuyển hướng từ việc cho vay doanh nghiệp sang tập trung vào khách hàng cá nhân đã trở thành một xu hướng nổi bật. Khi các doanh nghiệp gặp khó khăn trong việc duy trì hoạt động kinh doanh, các Ngân hàng Thương Mại đã nhận thấy cơ hội trong việc phát triển các sản phẩm và dịch vụ tài chính cho cá nhân. Sự gia tăng cạnh tranh trong lĩnh vực cho vay cá nhân đã thúc đẩy các Ngân hàng phải cải thiện chất lượng dịch vụ, đổi mới sản phẩm, và mở rộng kênh phân phối để thu hút khách hàng..

Với mong muốn mang lại những sản phẩm, dịch vụ tiền vay có chất lượng cao của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biều để đáp ứng tốt nhất nhu cầu vay vốn của Khách hàng Cá nhân, đồng thời đo lường được các yếu tố ảnh hưởng đến phát triển hoạt động cho vay Khách hàng Cá nhân, tìm ra những tồn tại, những hạn chế trong việc phát triển hoạt động cho vay.

Để duy trì và nâng cao vị thế của Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biều trong tương lai, Ngân hàng cần tiếp tục mở rộng và nâng cao khả năng cạnh tranh trong lĩnh vực cho vay cá nhân. Để đạt được điều này, Ngân hàng cần phát triển và đa dạng hóa hệ thống kênh phân phối, cải tiến và mở rộng các sản phẩm mới, đồng thời nâng cao chất lượng dịch vụ cho vay. Bên cạnh đó, việc nâng cao chất lượng nguồn nhân lực và triển khai các giải pháp đồng bộ sẽ đóng vai trò quan trọng trong việc đạt được các mục tiêu chiến lược của Ngân hàng.

DANH MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. PGS. TS. Nguyễn Minh Kiều (2020), Giáo trình Nghiệp vụ Ngân hàng Thương Mại, NXB Tài chính
2. PGS. TS. Nguyễn Đăng Dờn (2020), Giáo trình Tín dụng và cho vay khách hàng cá nhân, NXB Tài chính
3. PGS. TS. Nguyễn Văn Tiến (2021), Giáo trình Chiến lược và phát triển bền vững của Ngân hàng Thương Mại, NXB Tài chính
4. PGS. TS. Lê Văn Hạnh (2020), Giáo trình Phân tích tài chính cá nhân, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân
5. TS. Nguyễn Văn Tiến (2021), Giáo trình Quản trị tín dụng và rủi ro tín dụng trong Ngân hàng Thương Mại, NXB Thống Kê
6. TS. Nguyễn Thị Mùi (2021), Giáo trình Quản trị rủi ro tín dụng và xử lý nợ xấu tại Ngân hàng Thương Mại, NXB Tài chính
7. TS. Trần Thị Thanh (2021), Giáo trình Quản lý rủi ro trong tín dụng khách hàng cá nhân, NXB Đại học Kinh tế Quốc dân
8. Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu, Báo cáo thường niên năm 2021
9. Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu, Báo cáo thường niên năm 2022
10. Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu, Báo cáo thường niên năm 2023
11. Ngân hàng Thương Mại Cổ Phần Á Châu – Phòng giao dịch Nguyễn Biểu, phòng Khách hàng Cá nhân , số liệu hoạt động cho vay đối với Khách hàng Cá nhân giai đoạn 2021 – 2023
12. <https://acb.com.vn/ve-chung-toi>