

CHƯƠNG 1: CƠ SỞ LÝ LUẬN VỀ HOẠT ĐỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG ĐỐI VỚI KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI NGÂN HÀNG THƯƠNG MẠI

1.1. Ngân hàng Thương mại và hoạt động cơ bản

1.1.1. Khái niệm của Ngân hàng Thương mại

- Lịch sử hình thành và phát triển của ngân hàng gắn liền với lịch sử phát triển của nền sản xuất hàng hoá. Trải qua hàng trăm năm, đến nay hoạt động của các ngân hàng thương mại đã trở thành một yếu tố không thể thiếu gắn liền với nền kinh tế của mọi quốc gia trên thế giới. Ngân hàng là một sản phẩm độc đáo của nền sản xuất hàng hoá, một động lực quan trọng cho sự phát triển của nền sản xuất xã hội. Với vai trò đó, ngân hàng không thể đứng ngoài hoạt động của bất cứ quốc gia nào. Vì vậy, mỗi nước đều xây dựng những khung pháp lý quy định, giới hạn hoạt động của ngân hàng. Mỗi nước khác nhau sẽ có một khái niệm và mô hình tổ chức ngân hàng khác nhau. Thông thường, người ta phải dựa vào tính chất và mục đích, đối tượng hoạt động của nó trên thị trường tài chính.
- Trong điều 1 Luật ngân hàng của Pháp (ngày 13/06/1941) có ghi: “Ngân hàng là những xí nghiệp hay cơ sở mà nghề nghiệp thường xuyên là nhận tiền bạc của công chúng dưới hình thức ký thác hay dưới hình thức khác và sử dụng tài nguyên đó cho chính họ, trong các nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán”.

Theo pháp lệnh ngân hàng, hợp tác xã tín dụng và công ty tài chính ngày 24/05/1990 (điều 1, khoản 1) của Việt Nam: “Ngân hàng thương mại là tổ chức kinh doanh tiền tệ mà hoạt động chủ yếu và thường xuyên là nhận tiền gửi của khách hàng với trách nhiệm hoàn trả và sử dụng số tiền đó để cho vay, thực hiện nghiệp vụ chiết khấu và làm phương tiện thanh toán”.

NHTM xuất hiện như một yêu cầu thiết yếu trong sự phát triển của nền kinh tế: cơ sở nền sản xuất và lưu thông hàng hoá, đến sự phát triển ngày càng cao của nền kinh tế. Các NHTM, thông qua việc thực hiện các chức năng và vai trò của mình đặc

biệt là chức năng trung gian tín dụng đã trở thành yếu tố quan trọng thúc đẩy sự phát triển của nền kinh tế.

- Ngân hàng đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong nền kinh tế và xã hội: Là nơi cung cấp tất cả các dịch vụ tài chính luôn không ngừng đổi mới, phát triển các sản phẩm, tận dụng công nghệ để cải thiện chất lượng dịch vụ giúp tăng trưởng kinh tế đồng thời ổn định hệ thống tài chính tạo sự thuận lợi cho sự phát triển môi trường nền kinh tế bền vững.
- ⇒ Ngân hàng Thương mại hoạt động với tư cách là một doanh nghiệp đặc biệt trong lĩnh vực tài chính.

1.1.2. Các hoạt động cơ bản của Ngân hàng Thương mại

1.1.2.1. Hoạt động huy động vốn

Huy động vốn là hoạt động đầu tiên khi Ngân hàng chính thức đi vào hoạt động. Vốn ban đầu của Ngân hàng mới chỉ đủ để ngân hàng tồn tại về mặt pháp lý thực hiện các hoạt động kinh doanh của mình. Do đó, Ngân hàng phải đi vay vốn để cho vay. Nguồn vốn Ngân hàng đi vay lớn hơn rất nhiều so với vốn tự có của Ngân hàng. Ngân hàng huy động vốn từ nhiều nguồn khác nhau và sử dụng nhiều sản phẩm, công cụ để huy động vốn. Khi thực hiện hoạt động huy động vốn thì Ngân hàng phải trả chi phí cho việc sử dụng của mình thông qua việc trả lãi cho khách hàng. NHTM được huy động vốn dưới các hình thức theo Quy định hiện hành của NHNN.

1.1.2.2. Hoạt động tín dụng

- Tín dụng là hoạt động quan trọng nhất của Ngân hàng, chiếm tỷ trọng lớn nhất trong tổng tài sản và tạo ra nguồn thu nhập từ lãi cao nhất. Đồng thời, tín dụng cũng là hoạt động mang lại mức độ rủi ro cao nhất.
- Bảo lãnh: Là một dịch vụ nhằm đảm bảo rằng các nghĩa vụ tài chính của khách hàng sẽ được thực hiện theo các điều khoản đã thỏa thuận. Giúp giảm thiểu rủi ro và tăng cường sự tin tưởng giữa các bên.
- Chiết khấu: Là dịch vụ tài chính để hỗ trợ chủ thể tăng hiệu quả trong hoạt động quản lý dòng tiền và tài chính. Đồng thời cũng mang lại lợi nhuận cho Ngân hàng từ lãi suất chiết khấu.

- Cho thuê tài chính: Là một công cụ trong quản lý tài chính và tài sản của doanh nghiệp, tối ưu hóa việc sử dụng vốn và duy trì tính linh hoạt trong hoạt động kinh doanh.

1.1.2.3. Hoạt động thanh toán

- Là một phần không thể thiếu trong hệ thống tài chính, giúp thực hiện và quản lý các giao dịch tài chính giữa các cá nhân, doanh nghiệp và tổ chức. Ứng dụng được sự phát triển công nghệ vào hoạt động đã cải thiện đáng kể khả năng thực hiện giao dịch tài chính một cách nhanh chóng dù ở trong hay ngoài nước, có thể giao dịch trực tiếp hoặc gián tiếp, cung cấp giải pháp tài chính an toàn, tiện lợi đến chủ thể

1.1.2.4. Hoạt động khác

- Ngoài các hoạt động cơ bản, NHTM còn thực hiện nhiều hoạt động khác bên lề nhưng không kém phần quan trọng. Dễ quan sát nhất có thể thấy hoạt động dịch vụ bảo hiểm, tư vấn – cố vấn tài chính, kinh doanh ngoại hối, tài trợ các dự án, ... nhìn có vẻ chỉ là các hoạt động nhỏ lẻ nhưng các hoạt động này đã giúp Ngân hàng mở rộng dịch vụ, gia tăng doanh thu và nâng cao giá trị cung cấp đến người sử dụng.
- ⇒ Có thể thấy rằng các nghiệp vụ của Ngân hàng có mối quan hệ rất chặt chẽ, quan trọng không thể tách rời nhau.

1.2. Hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân của Ngân hàng Thương mại

Ngân hàng hiện nay đang ngày càng phát triển một cách nhanh chóng, bắt đầu với những hoạt động truyền thống như cho vay, gửi tiền thì đến nay các dịch vụ ngân hàng ngày càng mở rộng như thanh toán quốc tế, bảo lãnh, thanh toán bằng L/C,... Song không thể phủ nhận nguồn đem lại lợi nhuận lớn cho ngân hàng vẫn là hoạt động cho vay. Đặc biệt, khoản mục đem lại nguồn thu không nhỏ cho ngân hàng là cho vay tiêu dùng. Hiện nay cho vay tiêu dùng không chỉ đang ngày càng phát triển không chỉ trong nước mà còn trên thế giới. Cho vay tiêu dùng xuất phát từ nhu cầu tiêu dùng của

người dân khi họ có nhu cầu ở hiện tại nhưng thu nhập của họ không cho phép và họ cần có tiền để đáp ứng nhu cầu này. Nhận thức được những vấn đề đó, ngân hàng đã cho ra đời sản phẩm cho vay tiêu dùng.

Ngân hàng thực hiện các hoạt động nhằm tối đa hoá lợi nhuận đạt được. Do đó, tất cả mọi hoạt động của ngân hàng đều hướng tới mục đích đó. Hoạt động cho vay tiêu dùng mang lại khoản lợi nhuận lớn cho ngân hàng mặc dù nó tiềm ẩn nhiều rủi ro. Bên cạnh đó, thông qua việc cho vay thì ngân hàng có thể thắt chặt mối quan hệ với KH, từ đó có thể tiếp thị thêm nhiều sản phẩm dịch vụ mới. Điều này giúp cho NH có thể cạnh tranh với các đối thủ cạnh tranh trong bối cảnh kinh tế hiện nay. Ngoài ra, thông qua cho vay tiêu dùng, ngân hàng có thể mở rộng thị phần của mình, tạo uy tín trên thị trường và có thể quảng bá hình ảnh, thương hiệu của ngân hàng. Do đó, khoản mục cho vay tiêu dùng rất quan trọng và nó đóng góp phần không nhỏ vào sự phát triển của ngân hàng. Nó vừa là nguồn thu nhập lớn vừa giúp NH sử dụng tốt nguồn vốn từ đó nâng cao thị phần, chất lượng, hình ảnh của ngân hàng trong mắt Người tiêu dùng và Đối thủ cạnh tranh.

Bao gồm các hoạt động cho vay với mục đích tiêu dùng: mua nhà, mua xe, mua sắm nội thất, nhu cầu du lịch, ...

1.2.1. Khái niệm

Cho vay tiêu dùng là dịch vụ tín dụng mà ngân hàng hoặc tổ chức tài chính cung cấp cho cá nhân để phục vụ nhu cầu chi tiêu cá nhân, không phải để đầu tư.

⇒ Giúp chủ thể quản lý chi tiêu, xử lý nhu cầu tiêu dùng hàng ngày một cách linh hoạt, có cơ hội nâng cao mức sống. Đồng thời NH hay TCTD vẫn thu được lợi nhuận từ khoản vay trên.

1.2.2. Đặc trưng cơ bản

- Phân khúc khách hàng: Bao gồm các cá nhân và hộ gia đình có nhu cầu cấp vốn để đáp ứng nhu cầu tài chính cá nhân hoặc để tăng cường chất lượng cuộc sống

với mức thu nhập từ trung bình trở lên và ổn định. Phạm vi KHCN rất rộng, nhu cầu vay vốn đa dạng nhưng không ổn định. Do đó, tại mỗi khu vực khác nhau, nhu cầu vay tiêu dùng KHCN cũng khác nhau.

- Kỳ hạn vay: Thường từ vài tháng – vài năm, kỳ hạn ngắn hơn so với các khoản vay đầu tư.
- Quy mô và số lượng các khoản vay: Số lượng các khoản vay tiêu dùng thường có xu hướng tăng trưởng theo thời gian, đặc biệt trong các nền kinh tế đang phát triển, do nhu cầu tiêu dùng cá nhân ngày càng cao. Tuy nhiên, số lượng các khoản vay được phê duyệt hay không còn phụ thuộc vào các yếu tố như nhu cầu thị trường, chính sách tín dụng của ngân hàng, và khả năng tài chính của khách hàng.
- Lãi suất cho vay: thường cao hơn các khoản vay có bảo đảm vì rủi ro tín dụng cao. Lãi suất có thể cố định hoặc thả nổi.
- Lợi nhuận cho vay tiêu dùng KHCN: là kết quả của sự kết hợp giữa lãi suất cho vay, phí dịch vụ, và chi phí hoạt động, trong khi phải cân nhắc đến rủi ro tín dụng và cạnh tranh. Ngân hàng phải quản lý các yếu tố này một cách hiệu quả để tối đa hóa lợi nhuận từ các khoản vay tiêu dùng.
- Nguồn trả nợ của cho vay tiêu dùng KHCN: từ lương hoặc từ chính tài sản thế chấp chứ không phải từ kết quả sử dụng những khoản vay đó.
- Rủi ro tín dụng: nhiều rủi ro hơn so với các sản phẩm khác. Hơn thế nữa, việc theo dõi lịch sử tín dụng của các cá nhân với các TCTD thường gặp nhiều khó khăn.

1.2.3. Các hình thức vay tiêu dùng

❖ Căn cứ vào thời gian vay:

- Vay ngắn hạn: thời hạn < 1 năm, thường để phục vụ nhu cầu chi tiêu mang tính tức thì của KH
- Vay trung hạn: kỳ hạn từ 1 đến 5 năm. Dùng cho nhu cầu vay để du lịch, học tập, hoặc sửa chữa nhà cửa.
- Vay dài hạn: kỳ hạn trên 5 năm, phục vụ nhu cầu lâu dài như oto, mua nhà, mua đất.

❖ Căn cứ vào cách thức hoàn trả:

- Cho vay tiêu dùng KHCN trả góp: thanh toán từng đợt nhỏ theo định kì đã bao gồm gốc + lãi với kỳ hạn trong hợp đồng.
- Cho vay tiêu dùng KHCN theo món: có thể thanh toán lãi hàng tháng, trả gốc vào cuối kỳ hoặc tất toán gốc + lãi vào cuối kỳ.
- Cho vay tiêu dùng KHCN theo hạn mức tín dụng: phát hành thẻ tín dụng, sử dụng khoản vay thấu chi, vay – trả theo chu kì tuần hoàn.
- Vay có bảo đảm (thế chấp): dựa trên cơ sở các bảo đảm cho tiền vay như BĐS, hiện vật có giá trị tương đương khoản vay...
- Vay không có bảo đảm (tín chấp): căn cứ vào kết quả CIC của khách.

❖ Căn cứ vào nguồn gốc trả nợ:

- Vay gián tiếp: khách hàng không vay trực tiếp từ ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng mà thông qua các trung gian như cửa hàng, đại lý, công ty tài chính hoặc các dịch vụ tài chính khác.
- + Ưu điểm: tiện lợi, nhanh chóng, dễ dàng tiếp cận
- + Nhược điểm: chi phí phát sinh, hạn chế sự linh hoạt
- Vay trực tiếp: khách hàng vay tiền từ ngân hàng hoặc tổ chức tín dụng mà không qua bất kỳ trung gian nào.
- + Ưu điểm: điều kiện, dịch vụ tốt, quy trình rõ ràng, nhận được nhiều ưu đãi

1.2.4. Quy trình cho vay

Bước 1: Tiếp nhận, hướng dẫn KH làm hồ sơ vay

- Hướng dẫn KH lập hồ sơ, bổ sung các giấy tờ cần thiết

⇒ Sau khi KH bổ sung đủ, RM báo cáo Leader.

Bước 2: Thẩm định những điều kiện vay vốn

- Kiểm tra thông tin hồ sơ và mục đích vay vốn
- Kiểm tra và xác minh thông tin
- Phân tích thẩm định KH vay vốn

Bước 3: Xác định phương thức cho vay tiêu dùng, lãi suất cho vay tiêu dùng theo quy chế hiện hành của NHTM

- CBTD tổng hợp thông tin để tính toán số tiền vay và xác định mức lãi suất cho vay áp dụng cho khoản vay theo quy định của NH.

Bước 4: Trình cấp phê duyệt

- CBTD trình hồ sơ lên Leader
- Trình Giám đốc kinh doanh phê duyệt
- Trình Giám đốc chi nhánh ký và phê duyệt khoản vay (ghi rõ số tiền phê duyệt) hoặc từ chối phê duyệt (ghi rõ lý do và sau đó soạn thảo văn bản trả lời KH).

Bước 5: Scan hồ sơ và chuyển lên hỗ trợ tín dụng chờ cấp trên có thẩm quyền đánh giá.

- Hỗ trợ tín dụng kiểm tra thông tin hồ sơ vay và gửi báo cáo thẩm định về cho CBTD. CBTD tiến hành đánh máy toàn bộ hợp đồng.

Bước 6: Ký giải ngân và giao nhận tài sản bảo đảm (nếu có)

- CBTD hướng dẫn KH đọc, ký và lặn tay hợp đồng đã soạn thảo
- Kiểm tra lại các điều khoản của HĐTD có đúng nội dung đã được phê duyệt, trình ký và đóng dấu giáp lai ngân hàng.
- CBTD chuyển toàn bộ bản cứng giấy tờ và hợp đồng cho bộ phận hỗ trợ tín dụng chờ giải ngân.

Trong trường hợp khoản vay tiêu dùng có TSĐB, CBTD chịu trách nhiệm kiểm tra giấy tờ và TSĐB, phối hợp với các bộ phận liên quan thực hiện đúng quy định về nhập kho và quản lý TSĐB của NHTM.

Bước 7: Kiểm tra, giám sát trong và sau vay

- CBTD thực hiện kiểm tra và giám sát khoản vay được sử dụng đúng mục đích và KH thanh toán gốc và lãi đầy đủ và đúng hạn.

(Tất toán khoản vay: CBTD tiến hành soạn thảo biên bản thanh lý HĐ hoặc tính toán dư nợ, lãi, phí tất toán trước hạn (nếu KH tất toán trước hạn) để tất toán khoản vay.)

- Giải chấp TSĐB (làm theo QĐ hiện hành của Ngân hàng Nhà nước)

1.3. Các chỉ tiêu đánh giá

1.3.1. Chỉ tiêu định lượng

- Doanh số cho vay tiêu dùng: là chỉ tiêu phản ánh tất cả các khoản tín dụng mà NH cho KH vay với mục đích tiêu dùng trong một khoản thời gian nhất định bao gồm vốn đã thu hồi hay chưa thu hồi. Đây là chỉ tiêu tuyệt đối phản ánh quy mô cho vay tiêu dùng của NH trong kỳ
- Tốc độ tăng trưởng doanh số cho vay tiêu dùng KHCN: Chỉ tiêu này dùng để đánh giá tiến độ thực hiện kế hoạch cho vay của NH qua các năm.
- Dư nợ cho vay tiêu dùng: là chỉ tiêu phản ánh số nợ mà ngân hàng đã cho vay mà chưa thu được vào một thời điểm nhất định.
- Tốc độ tăng của dư nợ cho vay tiêu dùng (K): là chỉ tiêu tương đối phản ánh quy mô và sự tăng trưởng của hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN của NH.
- Tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng: là một trong những chỉ tiêu phản ánh quy mô cho vay tiêu dùng. Khi tỷ trọng cho vay tiêu dùng tăng lên tức là quy mô cho vay tiêu dùng cũng tăng lên.
- Nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn: Là các khoản nợ của KH vay tiêu dùng đã đến hạn thanh toán nhưng KH không có khả năng trả nợ gốc và (hoặc) lãi mà không có quyết định cơ cấu lại thời hạn trả nợ.
- Nợ xấu: Là các khoản nợ được phân loại vào nhóm 3, 4, 5. Theo Quyết định 493/2005/QĐ-NHNN.

Chỉ tiêu này đánh giá hiệu quả hoạt động tín dụng của NH

Nhóm	Tên gọi	Nội dung
1	Nợ tiêu chuẩn	chậm thanh toán. < 10 ngày
2	Nợ cần chú ý	chậm thanh toán. 10 - 90 ngày
3	Nợ dưới tiêu chuẩn	chậm thanh toán. 91 - 180 ngày
4	Nợ nghi ngờ	chậm thanh toán. 181 - 360 ngày
5	Nợ có khả năng mất vốn	chậm thanh toán. >. 360 ngày

- Tỷ lệ sinh lời từ cho vay tiêu dùng = Thu nhập thuần từ CVTD/Tổng dư nợ CVTD *100% (lợi nhuận thu về với giá trị / 1 đồng cho vay)

- Số lượng khách hàng: Là chỉ tiêu tuyệt đối phản ánh tần suất hoạt động cho vay tiêu dùng.

1.3.2. Chỉ tiêu định tính

- Sự tiện lợi của sản phẩm cho vay tiêu dùng đối với KH, danh mục sản phẩm cho vay đa dạng
- Hồ sơ cung cấp đơn giản, nhanh gọn phù hợp với nhu cầu của KH
- NH có nhiều chương trình ưu đãi
- Uy tín của NH trên thị trường
- Thái độ phục vụ của Chuyên viên quan hệ khách hàng cá nhân
- Lãi suất cho vay: Yếu tố quan trọng nhất để thu hút KH đầu tiên bởi lãi suất cho vay tiêu dùng càng cao thì khả năng thu hút KH đến vay vốn sẽ thấp hơn những NH có lãi suất cho vay thấp. Hơn thế nữa, nếu NH để mức lãi suất cho vay quá cao thì sẽ khiến cho nhu cầu vay vốn của cá nhân bị giảm đi, KH sẽ không dám vay một khoản tiền quá lớn, KH cũng không muốn kéo dài thời gian vay quá lâu.

1.4. Các nhân tố ảnh hưởng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của khách hàng cá nhân tại Ngân hàng Thương mại

1.4.1. Nhân tố khách quan

1.4.1.1. Môi trường chính trị, pháp luật:

Nếu Chính phủ theo đuổi chính sách thúc đẩy tăng trưởng kinh tế cao, điều này tiềm ẩn nguy cơ có thể dẫn đến lạm phát, lạm phát cao sẽ làm tăng chi phí đầu vào. Hậu quả là năng lực trả nợ của KH có thể bị giảm sút.

Khi môi trường chính trị ổn định, ngân hàng cảm thấy yên tâm hơn trong việc cấp tín dụng vì ít lo ngại về các rủi ro chính trị có thể xảy ra, như bất ổn xã hội hoặc thay đổi đột ngột trong chính sách.

1.4.1.2.Môi trường kinh tế

Có tác động mạnh mẽ đối với hoạt động tín dụng của ngân hàng, và sự tác động này có thể được phân tích qua các khía cạnh chính sau: tăng trưởng kinh tế, lạm phát, lãi suất, chính sách tài chính, tình hình thị trường lao động.

1.4.1.3.Môi trường văn hoá – xã hội

Môi trường văn hóa xã hội cũng có ảnh hưởng quan trọng đến hoạt động cho vay tiêu dùng của ngân hàng. Sự tác động của môi trường văn hóa xã hội có thể được phân tích qua các khía cạnh như: thói quen – xu hướng tiêu dùng, tư duy về nợ,...

1.4.1.4.Đối thủ cạnh tranh

1.4.2. Nhân tố chủ quan

1.4.2.1.Nguồn lực tài chính của Ngân hàng

Nếu NH có nguồn lực tài chính tốt thì sẽ mở rộng được thị phần và tiếp cận được nhiều KH hơn.

- Vốn tự có tuy chiếm tỷ lệ nhỏ nhưng nó lại quyết định đến sự tồn tại và phát triển của, là cơ sở để NH phát triển hoạt động cho vay.
- Vốn huy động: là những giá trị tiền tệ mà NH huy động được thông qua việc cung ứng các sản phẩm dịch vụ cho KH. Nếu quy mô vốn huy động lớn thì KH có khả năng đáp ứng tốt nhu cầu kinh doanh của mình và nếu chi phí huy động vốn thấp thì NH có điều kiện cho vay với lãi suất thấp, đem lại lợi thế cạnh tranh và thu hút được nhiều KH, tạo điều kiện cho NH đẩy mạnh hoạt động kinh doanh của mình.

⇒ Khi quyết định CVTD phải đảm bảo hạn chế rủi ro có thể xảy ra nhưng vẫn có lợi nhuận.

1.4.2.2.Chính sách tín dụng của Ngân hàng

Chính sách tín dụng xác định quy mô, lãi suất, thời hạn tín dụng, các khoản bảo lãnh và các quy định liên quan đến tài sản có vấn đề của ngân hàng trong khoảng thời

gian cụ thể. Một chính sách tín dụng mở rộng, ví dụ như thời gian vay kéo dài, lãi suất hấp dẫn, điều kiện cho vay linh hoạt, chấp nhận mức rủi ro cao hơn để đạt lợi nhuận sớm hơn sẽ gây sự hấp dẫn cho KH đồng thời đạt được mục tiêu Ngân hàng định hướng. Và đương nhiên với một QĐ siết chặt, đặt mục tiêu an toàn cao hơn mục tiêu lợi nhuận sẽ hạn chế sự phát triển của ngân hàng. Chính vì vậy, chính sách tín dụng là nguyên tắc cơ bản của mọi hoạt động trong Ngân hàng.

Thêm vào đó, tùy vào mục tiêu của ngân hàng từng thời kỳ mà ngân hàng sẽ có những hoạt động marketing với những chính sách tín dụng khác nhau như chính sách về giá, sản phẩm. Cũng là là cơ sở để NH mở rộng các hoạt động kinh doanh có thể tìm kiếm thêm nguồn KH mới. Khi hoạt động truyền thông của NH tạo được ấn tượng trong mắt KH, thì khi KH có nhu cầu nhất định sẽ có hướng lựa chọn những nơi mà họ có cảm giác an toàn và tin cậy.

Mỗi ngân hàng vào từng thời kỳ sẽ có mục tiêu phát triển khác nhau. Nó ảnh hưởng đến mọi hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và hoạt động cho vay tiêu dùng nói riêng. Khi hướng đi được xác lập, NH sẽ chuyển nó thành hành động, lập ra những mục tiêu ngắn hạn đặt ra và hoàn thành mục tiêu trong dài hạn

1.4.2.3. Chất lượng nhân sự

Là người trực tiếp tiếp xúc với khách hàng, nhân viên tín dụng có vai trò quan trọng quyết định sự thành công của khoản vay. Cán bộ tín dụng được coi như bộ mặt của ngân hàng. Một đội ngũ nhân viên chuyên nghiệp, làm việc tận tình, chu đáo sẽ làm cho công việc được diễn ra một cách nhanh chóng, thuận lợi, và chiếm được tình cảm của KH, tạo được uy tín và hình ảnh của NH với KH. Đây là cách quảng bá thương hiệu tốt nhất của NH bởi khi có được ấn tượng tốt, KH sẽ tự tìm đến với NH.

Đạo đức CBTD có ảnh hưởng trực tiếp tới hoạt động cho vay tiêu dùng, khi CBTD đạo đức kém sẽ sẵn sàng vì lợi ích cá nhân mà làm ảnh hưởng đến lợi ích chung của tổ chức và khi tổn thất xảy ra người gánh chịu sẽ là ngân hàng.

1.4.2.4. Khả năng áp dụng khoa học công nghệ vào hoạt động ngân hàng

Công nghệ hiện đại giúp cho NHTM cung cấp dịch vụ hiện đại, phong phú, phục vụ nhu cầu ngày càng lớn và đa dạng của KH.

Ứng Dụng Công Nghệ Mới: Ngân hàng áp dụng công nghệ mới để cải thiện hiệu quả hoạt động và nâng cao trải nghiệm của khách hàng, như ngân hàng trực tuyến, thanh toán di động, và tự động hóa quy trình.

Đổi Mới Dịch Vụ: Ngân hàng không ngừng phát triển và đổi mới các sản phẩm và dịch vụ để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của khách hàng và thích ứng với các thay đổi trong nền kinh tế.

- ⇒ Từ đó giúp quy trình cho vay tiêu dùng nhanh gọn, thủ tục đơn giản sẽ rút ngắn được thời gian của KH và NH. Ngược lại nếu quy trình cho vay tiêu dùng phức tạp, thời gian thẩm định kéo dài và chi phí thẩm định cao nên ảnh hưởng đến quyết định vay của KH.

CHƯƠNG 2:

THỰC TRẠNG CHO VAY TIÊU DÙNG KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN TẠI TPBANK – CHI NHÁNH NHÀ BÈ

2.1. Giới thiệu về Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong – Chi nhánh Nhà Bè

2.1.1. Sự hình thành và phát triển

Ngân hàng Thương mại Cổ phần Tiên Phong (TPBank) được thành lập vào năm 2008 và hiện tại là một trong những ngân hàng thương mại cổ phần hàng đầu tại Việt Nam. TPBank nổi bật với việc áp dụng công nghệ ngân hàng tiên tiến và cung cấp các dịch vụ tài chính đa dạng nhằm đáp ứng nhu cầu của khách hàng cá nhân và doanh nghiệp.

TPBank – CN Nhà Bè mặc dù chỉ mới đi vào hoạt động từ 7/2021 nhưng sau 3 năm 3 CN đã khẳng định được mình với sự đóng góp về số lượng khách hàng đông đảo cũng như lợi nhuận thu về luôn chiếm tỷ trọng cao trong toàn hệ thống và ngày càng thực hiện nhiều sản phẩm dịch vụ đa dạng hơn.

Đặc biệt với đội ngũ nhân viên trẻ, năng động, sáng tạo, TPBank – CN Nhà Bè luôn phấn đấu không ngừng nhằm đáp ứng được tất cả các nhu cầu và giúp KH hài lòng về từng sản phẩm dịch vụ mà TPBank đang cung cấp.

2.1.2. Tình hình hoạt động kinh doanh

TPBank – CN Nhà Bè được thành lập vào cuối năm 2021, thời điểm dịch bệnh Covid - 19 vẫn còn đang tác động mạnh đến nền kinh tế Việt Nam. Mặc dù ra đời trong thời điểm nền kinh tế vẫn đang hết sức khó khăn nhưng CN vẫn đảm bảo sự tăng trưởng ổn định theo thời gian để khẳng định rằng CN đã có sự đầu tư rất lớn, điều này được thể hiện qua thông tin bảng 2.1 bên dưới

Bảng 2.1 Báo cáo kết quả hoạt động kinh doanh của NHTMCP Tiên Phong

Chi nhánh Nhà Bè giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023
Doanh số cho vay tiêu dùng	337,230	411,564	624,777
Doanh số thu nợ vay tiêu dùng	279,903	371,956	553,412
Dư nợ cho vay tiêu dùng	102,549	180,747	277,921
Nợ quá hạn	5,451	5,675	4,666

Nguồn: Phòng Kế toán TBBank – CN Nhà Bè

Lợi thế về năng lực tài chính cho phép, TPBank – CN Nhà Bè đã đáp ứng được quy định về an toàn vốn, tăng khả năng đáp ứng nhu cầu vốn và các dịch vụ cho khách hàng. Số lượng khách hàng của CN chủ yếu là các khách hàng đang có quan hệ tín dụng với TPBank, một phần nhỏ là khách vắng lai.

TPBank - CN Nhà Bè xây dựng chính sách tín dụng thoáng, cho vay dựa trên hiệu quả hoạt động của khách hàng vay.

Đối với KHCCN, thời gian qua, TPBank đã xây dựng nhiều sản phẩm cho vay chuyên biệt, phù hợp với từng nhu cầu của khách hàng như sản phẩm cho vay tiêu dùng thế chấp có tài sản đảm bảo lên đến 70% giá trị tài sản và đặc biệt là sản phẩm cho vay tiêu dùng tín chấp qua lương chuyển khoản lên đến 12 lần lương và tối đa là 300 triệu đồng, với thủ tục đơn giản đang ngày một mang lại hiệu quả tích cực.

Nhìn chung qua bảng số liệu ta thấy tình hình sử dụng vốn hiện nay của TPBank - CN Nhà Bè khá hiệu quả. Doanh số cho vay tăng qua các năm, doanh số thu nợ và dư

nợ cũng tăng trong khi nợ quá hạn đã giảm dần. Đây là dấu hiệu khả quan cho sự phát triển của CN trong tương lai.

2.2. Thực trạng cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân tại TPBank – Chi nhánh Nhà Bè

2.2.1. Cơ sở pháp lý của hoạt động cho vay tiêu dùng

Cơ sở pháp lý của hoạt động cho vay tại TPBank - Chi nhánh Nhà Bè bao gồm các quy định của pháp luật liên quan đến ngân hàng và tổ chức tín dụng, các nghị định và thông tư hướng dẫn, cũng như các quy định nội bộ của TPBank. Các quy định này đảm bảo hoạt động cho vay được thực hiện một cách hợp pháp, an toàn, và minh bạch, đồng thời bảo vệ quyền lợi của khách hàng và duy trì sự ổn định của hệ thống tài chính.

2.2.2. Quy trình cho vay

Sơ đồ 2.1: Quy trình cho vay



Bước 1: Tiếp xúc KH

- Sau khi tìm hiểu nhu cầu KH, RM sẽ đến liên hệ KH để tư vấn, trao đổi về điều kiện vay vốn. Khi KH đề xuất vay, RM sẽ thông báo các quy định, chính sách mà TPBank – CN Nhà Bè đang áp dụng như lãi suất, thời hạn, hình thức đảm bảo, hình thức thanh toán. Sau đó, RM sẽ hướng dẫn KH về việc cung cấp hồ sơ vay vốn

Bước 2: Hướng dẫn KH làm thủ tục vay vốn

Các loại giấy tờ trong hồ sơ vay gồm có:

- Hồ sơ pháp lý: Căn cước công dân, đăng ký kết hôn (nếu có), ...
- Hồ sơ tài chính: Hợp đồng lao động, chứng minh nguồn thu, ...
- Hồ sơ tín dụng: Đơn đề nghị vay vốn kèm hợp đồng cho vay, tra CIC, blacklist, ..

Bước 3: Thẩm định hồ sơ

- Kiểm tra thông tin thoả điều kiện vay hay không? Tính DTI (Tỉ lệ trả nợ trên thu nhập)
- Làm tờ trình thẩm -> trình.
- Chuyển hồ sơ cho bộ phận hỗ trợ tín dụng (CA) kiểm tra, kiểm soát và chuyển lên Trung tâm quản lý tín dụng tập trung

=> Đây là bước quan trọng nhất vì nếu CBTD đánh giá KH thiếu thông tin hoặc cho vay vượt hạn mức của KH được phép thì hồ sơ bị từ chối hoặc bị giảm hạn mức dẫn đến KH không vay nữa hoặc/và tìm đến NH/TCTD khác.

Sau khi hoàn tất báo cáo thẩm định tín dụng, Chuyên viên thẩm định trình chuyên gia phê duyệt đọc, rà soát các nội dung ký kiểm soát. Chuyên viên thẩm định sẽ cập nhập báo cáo thẩm định lên hệ thống và báo về mail cho CBTD là khoản vay đã được phê duyệt.

- CBTD in báo cáo thẩm định thẩm định và tiến hành soạn thảo hợp đồng.
- CBTD đến ĐVCT/ Nhà KH cho KH đọc các thông tin trên hợp đồng đã soạn thảo. KH cam kết đồng ý, ký tên và lấn tay ngón trở phải.

Bước 4: Trình hồ sơ và đăng ký giao dịch bảo đảm (thế chấp)

Sau khi ký giải ngân, CBTD đi xin chữ ký Giám đốc chi nhánh và đóng dấu Chi nhánh và chuyển bản cứng lên bộ phận Hỗ trợ tín dụng để tiến hành giải ngân đối với Khoản vay tiêu dùng tín chấp.

Đối với khoản vay tiêu dùng thế chấp, CVKH sẽ báo cho KH chuẩn bị hồ sơ gồm: 4 bản HĐTD, 5 bản Hợp đồng thế chấp, 3 bản Biên bản xác định giá trị tài sản bảo đảm và 1

bản Đăng ký giao dịch bảo đảm và đi đăng ký giao dịch bảo đảm. Ngân hàng sẽ giữ bản gốc hồ sơ tài sản bảo đảm.

Bước 5: Giải ngân và lưu hồ sơ KH

CVKH chuyển ủy nhiệm chi có chữ ký Giám đốc chi nhánh cho kế toán tín dụng giải ngân. Và bộ phận hỗ trợ tín dụng sẽ lưu giữ bản cứng hồ sơ vay theo số HĐTD chính là số CIF của KH tại TPBank.

Bước 6: Theo dõi, kiểm tra, thu lãi và tắt toán khoản vay.

CBTD lập biên bản kiểm tra sau vay đối với các khoản vay có giá trị >100 triệu đồng. Kết quả kiểm tra xác định được KH có sử dụng vốn vay có đúng mục đích đã cam kết trên hợp đồng hay không.

Khoản vay sẽ được cắt nợ tự động trên tài khoản lương của KH (áp dụng KH trả lương qua TPBank) hoặc TK thanh toán của KH tại TPBank và có quy định rõ ngày thanh toán trên HĐTD. CBTD nhắc nhở KH thanh toán gốc và lãi đúng hạn theo đúng quy định thu nợ của TPBank.

TPBank có hỗ trợ KH tắt toán khoản vay trước hạn với phí tắt toán trước hạn là $2,5\% \times$ Số tiền tắt toán. CBTD hỗ trợ KH tính phí và tắt toán khoản vay.

=>>Nhìn chung, quy trình cho vay tiêu dùng KHCN của TPBank-CN Nhà Bè cũng giống như quy trình cho vay chung của các NHTMCP. Nhưng quy trình ở TPBank-CN Nhà Bè phải trải qua 2 vòng phê duyệt là phê duyệt cấp Đơn vị kinh doanh (Chi nhánh) và phê duyệt bên Hội sở TPBank nên phần lớn hồ sơ KH bị nợ xấu trong vòng 12 tháng gần nhất sẽ bị từ chối và Chi nhánh sẽ ít gặp phải rủi ro nợ xấu gây ảnh hưởng đến ngân hàng.

Ngoài ra, CBTD phải chịu trách nhiệm về KH khi KH chậm thanh toán nợ hoặc muốn tắt toán khoản vay. Nên CBTD sẽ chủ động hơn trong việc thẩm định hồ sơ và nhắc nợ KH.

2.2.3. Hoạt động cho vay tiêu dùng tại TPBank – Chi nhánh Nhà Bè năm 2021 – 2023

2.2.3.1. Thực trạng hoạt động cho vay tiêu dùng KHCN tại TPBank - CN Nhà Bè giai đoạn 2021 – 2023 qua dữ liệu thứ cấp

Mọi hoạt động kinh doanh đều chứa đựng rủi ro. TPBank – CN Nhà Bè xác định rõ mục tiêu, và quyết định đặt CVTD là trọng tâm trong hoạt động cho vay của mình. Cũng vì lợi nhuận đem lại từ hoạt động cho vay tiêu dùng cao nên song song cũng đi kèm nhiều rủi ro. So với cho vay sản xuất kinh doanh thì cho vay tiêu dùng chứa đựng rủi ro lớn hơn trên cả 2 góc độ: rủi ro khách và rủi ro chủ quan.

Bảng 2.2 : Tình hình vay tại TPBank-CN Nhà Bè giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	Năm			So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
	2021	2022	2023	Số tiền	%	Số tiền	%
DS cho vay	337,230	111,564	624,777	74,334	2%	213,213	2%
Tín chấp	120,837	180,186	239,193	59,349	49%	59,007	33%
Thế chấp	216,393	231,378	385,584	14,985	107%	154,206	167%
DS thu nợ	279,903	371,956	553,412	92,053	133%	181,456	149%
Tín chấp	97,694	161,925	196,573	64,231	166%	34,648	121%
Thế chấp	182,209	210,031	356,839	27,822	115%	146,808	170%
Dư nợ	102,549	180,747	277,921	78,198	176%	97,174	154%
Tín chấp	3,136	8,493	9,826	5,357	271%	1,333	116%
Thế chấp	99,413	172,254	208,905	72,841	173%	36,651	121%

Nợ quá hạn	5,451	5,675	4,666	224	104%	-1,009	82%
Tín chấp	2,153	7,326	5,451	5,173	340%	-1,875	74%
Thế chấp	13,298	9,430	9,215	-3,868	71%	-215	98%

Nguồn: Phòng Kế toán TBBank – CN Nhà Bè

Hiện nay, KH vay tiêu dùng tại TPBank dưới 2 hình thức là vay tiêu dùng tín chấp (không TSBĐ) và vay tiêu dùng thế chấp (có TSBĐ). Dù trong hình thức nào thì mục tiêu vay của KH vẫn là phục vụ cho tiêu dùng hằng ngày. Các con số trên đã phản ánh đây là sản phẩm có tiềm năng rất lớn để phát triển.

Xem xét vào cụ thể 2022 sản phẩm vay tiêu dùng tín chấp đã phát triển khá tốt tăng 149% so với 2021 tăng 59.349 tỷ đồng. Bên thế chấp cũng có sự tăng trưởng nhẹ

Đến năm 2023, doanh số cho vay tín chấp chững lại một chút, bên khoản vay thế chấp tăng lên một con số đáng kinh ngạc hơn 167% (154,206 tỷ đồng) so với năm 2022.

Dư nợ cho vay tăng lên qua các năm, năm 2022 tăng ~79 tỷ đồng với tỷ lệ 176%, năm 2023 tiếp tục tăng 154% từ 180,747 tỷ đồng lên 277,921 tỷ đồng. Dư nợ tăng những doanh số thu nợ cũng tăng chứng tỏ rằng chi nhánh không chỉ cho vay tốt mà công tác thu hồi nợ cũng có hiệu quả.

Bảng 2.3: Tốc độ tăng trưởng CVTD KHCN tại CN Nhà Bè giai đoạn 2021-2023

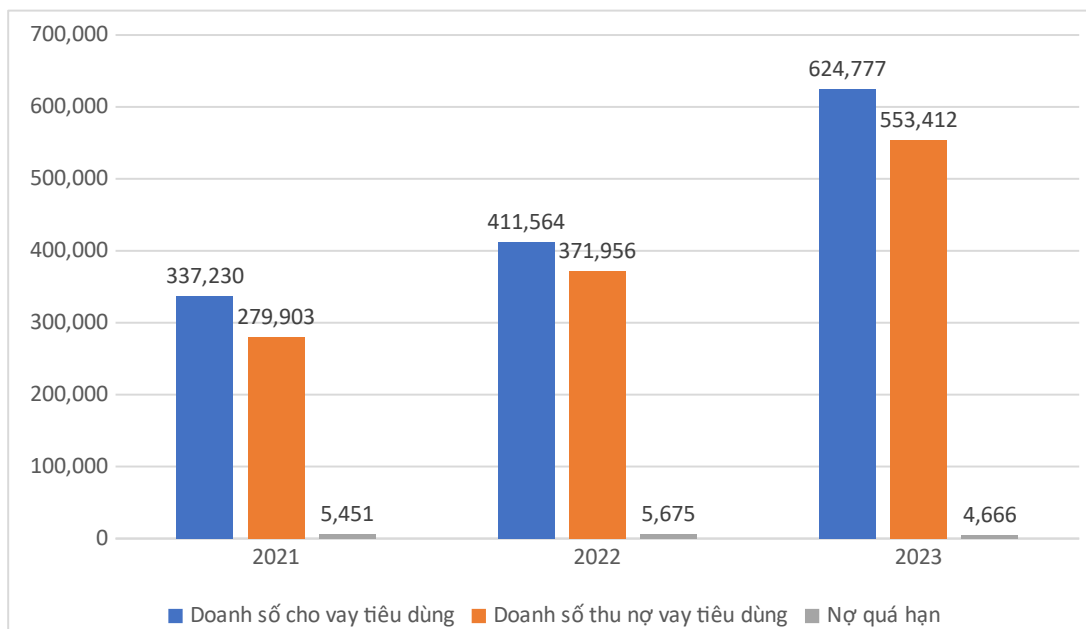
Bảng 2.3

Đơn vị: tỷ đồng

Doanh số	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				Số tiền	Tốc độ	Số tiền	Tốc độ
Doanh số cho vay tiêu dùng	337,230	411,564	624,777	74,334	22%	3,213	52%
Doanh số thu nợ vay tiêu dùng	279,903	371,956	553,412	92,053	33%	181,456	49%

Dư nợ cho vay tiêu dùng	102,549	180,747	277,921	78,198	76%	7,174	54%
-------------------------	---------	---------	---------	--------	-----	-------	-----

Nguồn: Phòng Kế toán TBBank – CN Nhà Bè



Biểu đồ 1: Quy mô hoạt động cho vay tiêu dùng

Nguồn: Phòng Kế toán TBBank – CN Nhà Bè

Mọi hoạt động kinh doanh đều chứa đựng rủi ro, TPBank-CN Nhà Bè xác định rõ điều đó, đặc biệt khi quyết định Cho vay tiêu dùng là mối quan tâm chính trong hoạt động cho vay của NH. Do lợi nhuận cao mà hoạt động CVTD đem lại, nó cũng tiềm ẩn những rủi ro lớn từ các yếu tố khách quan của môi trường kinh tế. Khi rủi ro xảy ra chúng có thể làm tăng chi phí, giảm thu nhập của ngân hàng.

Doanh số cho vay tăng qua các năm tuy nhiên tốc độ tăng còn chưa tương xứng với sự đầu tư của chi nhánh.

Doanh số cho vay tăng từ 337,230 tỷ năm 2021 lên 411,564 tỷ đồng năm 2022 tăng 74,334 tỷ đồng.

Cùng với đó tốc độ của doanh số thu nợ cũng tăng lên một cách nhanh chóng.

Cụ thể năm 2022 doanh số cho vay tăng 22% so với năm 2021 thì doanh số thu nợ cũng đã tăng lên 33%. Đến năm 2023 tăng 49% so với 2022, từ 371,956 tỷ đồng lên 553,412 tỷ đồng.

→ Tỷ lệ này đã có sự cải thiện đáng kể so với giai đoạn trước, tuy nhiên, vẫn còn thấp so với mục tiêu tổng thể trong chiến lược phát triển cho vay tiêu dùng của chi nhánh, với mục tiêu đạt khoảng 60 - 65%. Do đó, chi nhánh cần tiếp tục nỗ lực mạnh mẽ hơn để thúc đẩy tăng trưởng dư nợ cho vay tiêu dùng.

Nhìn chung, mức tăng doanh số cho vay tiêu dùng của chi nhánh khá tốt, chứng tỏ chi nhánh đã có hoạt động điều hành cho vay tiêu dùng có hiệu quả, tạo được uy tín của Ngân hàng trên thị trường đầy tiềm năng này.

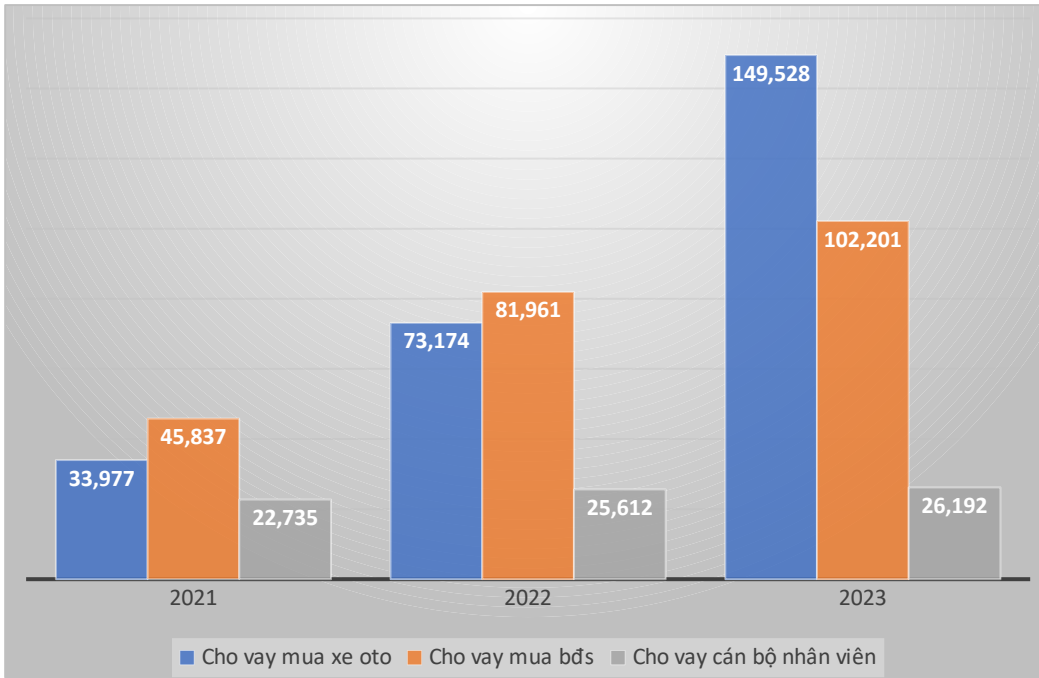
Với cố gắng không ngừng để mang lại cho KH những sản phẩm với nhiều tiện ích và ưu điểm vượt trội, các sản phẩm CVTD hiện nay của NH như cho vay mua nhà, sửa nhà, cho vay mua ô tô, cho vay du học, cho vay tín chấp, cho vay thẻ tín dụng, cho vay thấu chi tài khoản,...

Bảng 2.4: Dư nợ cho vay tiêu dùng theo sản phẩm

Đơn vị: tỷ đồng

Hình thức cho vay	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Cho vay mua xe oto	33,977	3,174	49,528	39,197	215%	76,354	204%
Cho vay mua bđs	45,837	1,961	102,201	36,124	179%	20,240	125%
Cho vay cán bộ nhân viên	22,735	25,612	26,192	2,877	113%	580	102%
Tổng dư nợ CVTD	102,549	80,747	277,921	78,198	176%	97,174	154%

Nguồn: Phòng Kế toán TBBank – CN Nhà Bè



Biểu đồ 2: Cơ cấu cho vay tiêu dùng theo sản phẩm

Nguồn: Phòng Kế toán TBBank – CN Nhà Bè

Trong tất cả các hình thức cho vay tiêu dùng của TPBank – CN Nhà Bè thì loại hình cho vay mua BĐS và mua ô tô có diễn biến rất tích cực, nhu cầu qua các năm tăng dần. Dư nợ của 2 loại hình này trên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng chiếm một tỷ trọng khá cao so với các loại hình cho vay khác. Năm 2021, 2 loại hình cho vay này đạt 79,814 tỷ, năm 2022 đạt 155,135 tỷ đồng, và 2023 tăng lên đạt 251,729 tỷ đồng.

Cho vay mua ô tô chiếm tỷ trọng ngày một đi lên trên tổng dư nợ cho vay tiêu dùng và có tốc độ tăng trưởng nhanh nhất trong các sản phẩm cho vay tiêu dùng. Tăng từ 33,977 tỷ đồng năm 2021 lên 149,528 tỷ đồng năm 2023. Chính vì, xã hội ngày càng phát triển, nhu cầu phục vụ đời sống đi lại tăng thêm, vay mua ô tô trong thời gian tới sẽ là thị trường tiềm năng cần được khai thác.

Cho vay cán bộ nhân viên bằng hình thức cho vay thấu chi tài khoản với lãi suất ưu đãi cũng đang có xu hướng tăng dần tuy nhiên tỷ trọng tăng không đáng kể. Thêm vào đó mỗi nhân viên được vay ở mức tối đa là 15 – 30 triệu đồng tùy vào thâm niên công tác. Do đó,

đây cũng là điều khó khăn khi CBNV thu nhập thấp cần hỗ trợ mức vay số tiền lớn hơn để mua xe, mua nhà.

Ngoài ra, TPBank-CN Nhà Bè còn cung cấp hoạt động cho vay du học nhưng hoạt động này còn chiếm tỷ trọng rất nhỏ. Thông thường, chỉ những gia đình có điều kiện tài chính tốt mới có ý định cho con đi du học, vì họ đã đủ khả năng tài chính để chi trả mà không cần sự hỗ trợ từ ngân hàng. Ngược lại, các gia đình không đủ khả năng thường chọn học tại các trường đại học trong nước. Do đó, loại hình cho vay du học chưa được phát triển mạnh mẽ.

Bảng 2.5: Doanh số cho vay bình quân theo khách hàng của TPBank – CN Nhà Bè

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Doanh số cho vay	337,230	411,564	624,777	74,334	122%	213,213	152%
SL KH	2579	3053	4063	474	118%	1010	133%
Trung bình	130.760	134.806	153.7723	4.046	103%	18.966	114%

Nguồn: Phòng Kế toán TBBank – CN Nhà Bè

Số lượng KH vay của chi nhánh khá ổn định trong giai đoạn 2021-2023, đạt mức trên 3000 khách hàng. Năm 2022 tăng 474 KH từ 2579 KH lên 3053 KH, và năm 2023 đạt 4063 KH. Sự gia tăng liên tục số lượng khách hàng qua các năm cho thấy Chi nhánh đã tập trung vào việc mở rộng cho vay tiêu dùng và đạt được những kết quả tích cực. Thành công này là nhờ vào việc Chi nhánh đã triển khai hiệu quả các hoạt động quảng cáo và tiếp thị sản phẩm.

Bình quân mỗi KH vay đang có xu hướng vay nhiều hơn tuy nhiên Chi nhánh giới hạn số tiền vay theo thu nhập và tài sản bảo đảm của KH.

Nhìn chung, số lượng KH tăng qua từng năm cho thấy chất lượng dịch vụ chi nhánh cung cấp đang khá tốt.

- *Nợ quá hạn và tỷ lệ nợ quá hạn*

Bảng 2.6: Tỷ lệ nợ quá hạn CVTD của TPBank-CN Nhà Bè giai đoạn 2021-2023

Đơn vị: tỷ đồng

Chỉ tiêu	2021	2022	2023	So sánh 2022/2021		So sánh 2023/2022	
				Số tiền	%	Số tiền	%
Nợ quá hạn	5,451	5,675	4,666	224	104%	-1,009	82%
Dư nợ	102,549	180,747	277,921	78,198	176%	97,174	154%
Tỷ lệ nợ quá hạn	5%	3%	2%	0%	59%	-1%	53%

Nguồn: Phòng Kế toán TBBank – CN Nhà Bè

Chi nhánh luôn cố gắng duy trì tỷ lệ nợ quá hạn dưới mức 5%. Tỷ lệ nợ quá hạn có dấu hiệu thay đổi rất tốt qua từng năm vận hành. Ta có thể thấy rằng CN đã rất cố gắng để có những phương án duy trì mức tỷ lệ nợ quá hạn luôn ở mức thấp nhất, không ảnh hưởng đến chất lượng vận hành tổ chức

2.2.3.2. Thực trạng CVTD KHCN tại TPBank – CN Nhà Bè qua dữ liệu sơ cấp

Kết quả đánh giá khách quan từ những KH đã và đang sử dụng dịch vụ tại TPBank – CN Nhà Bè như sau:

- Thủ tục hồ sơ đơn giản, giải ngân nhanh chóng
 - Thời gian vay linh hoạt tùy theo thu nhập của KH
 - Nhân tố quan trọng nhất để quyết định vay là lãi suất thấp
 - Thái độ NV hỗ trợ rất nhiệt tình
 - Ngân hàng luôn cập nhật chương trình ưu đãi và khuyến mại vào tài khoản TPBank Mobile của KH
- ⇒ Qua những đánh giá của KH cho thấy KH khá hài lòng về cách làm việc của CBTD trong quá trình sử dụng dịch vụ của TPBank – CN Nhà Bè.

2.2.4. Kết quả hoạt động cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân tại TPBank – Chi nhánh Nhà Bè

* Kết quả đạt được

Như vậy, thông qua phân tích kết quả cho vay tiêu dùng của TPBank-CN Nhà Bè trong giai đoạn 2021 – 2023 ta nhận thấy rằng hoạt động tín dụng của TPBank – CN Nhà Bè đã đạt được những thành tựu cả về chất lượng và số lượng. Cùng với sự khẳng định định hướng xây dựng ngân hàng là Ngân hàng bán lẻ, đối tượng phục vụ chủ yếu là người tiêu dùng cá nhân thì những kết quả đạt được trong cho vay tiêu dùng đã và đang đóng góp đáng kể vào sự ổn định và phát triển của toàn hệ thống. Với minh chứng cụ thể nhất là TPBank đã được phê duyệt tăng vốn điều lệ để màu tím nhanh chóng phủ kín khắp các tỉnh thành trên cả nước.

Trong suốt quá trình hoạt động, nhìn chung Doanh số cho vay tiêu dùng liên tục tăng lên qua các năm từ khi thành lập. Dư nợ cho vay tiêu dùng liên tục tăng trong những năm qua đem lại nhiều lợi nhuận cho chi nhánh. Cho thấy những nỗ lực nhằm phát triển hoạt động cho vay tiêu dùng của đội ngũ cán bộ nhân viên TPBank CN Nhà Bè.

Phương thức trả gốc + lãi linh hoạt: KH yêu cầu một ngày thanh toán cố định, thường là ngày sau khi nhận lương sẽ tự động cắt nợ trên tài khoản trả lương liên kết với khoản vay của KH mà KH không phải đến quầy giao dịch để thanh toán.

CN có bộ phận hỗ trợ tín dụng, bộ phận quản lý chứng từ riêng biệt nên mỗi bộ phận có nhiệm vụ riêng giúp đẩy nhanh quá trình hoàn thiện hồ sơ.

TPBank – CN Nhà Bè đã gắn chỉ tiêu nợ xấu của từng KH cho cán bộ tín dụng phụ trách KH đó vào chỉ tiêu đánh giá hàng tháng và ghi nhân Incentive cuối năm nên CBTD sẽ có trách nhiệm hơn trong việc kiểm tra, thu thập và cung cấp hồ sơ vay vốn.

Chi nhánh khá khắt khe trong việc lựa chọn KH nên KH của TPBank-CN Nhà Bè chủ yếu là nhân viên văn phòng có công việc và thu nhập ổn định và sinh sống tại khu vực Tp.HCM nên rủi ro luôn ở mức rất thấp.

Trong khi doanh số cho vay tiêu dùng ngày càng gia tăng thì Dư nợ quá hạn cho vay tiêu dùng chỉ chiếm 1 tỷ lệ rất nhỏ và ngày càng giảm. Đặc biệt năm 2023, tỷ trọng nợ quá hạn trên tổng dư nợ chỉ còn 2%. Điều này cho thấy Chi nhánh đã thành công trong việc đưa ra phương án vay phù hợp cũng như công tác thu nợ và quản lý nợ tương đối tốt.

Chi nhánh đã bắt đầu triển khai hoạt động cho vay tiêu dùng dựa trên công nghệ tiên tiến là thẻ tín dụng quốc tế, KH sẽ được NH cấp cho một hạn mức để chi tiêu miễn lãi trong vòng 16 – 45 ngày nếu thanh toán đúng hạn. Hoặc Chi nhánh cho vay CBNV bằng tài khoản thấu chi với mức lãi suất dành cho nhân viên. Đây là hướng đi mới, góp phần nâng cao chất lượng sản phẩm dịch vụ cũng như tăng thị phần cho vay tiêu dùng khiến nhiều KH e ngại việc vay ngân hàng sẽ được chuyển hướng sang sử dụng thẻ tín dụng.

* Hạn chế

Qua phân tích thực trạng và các nhân tố tác động đến chất lượng và sự phát triển của sản phẩm cho vay tiêu dùng tại TPBank – CN Nhà Bè, thấy rằng sản phẩm này hiện đang là khoản mục mang lại lợi nhuận tương đối lớn cho ngân hàng, tuy nhiên kết quả phân tích cũng cho thấy sản phẩm này còn một số tồn tại như:

- *Đối tượng KH còn hạn hẹp:*

- + Đối tượng KH của chi nhánh chủ yếu là nhân viên văn phòng có công việc ổn định và phải chứng minh được nguồn thu nhập trả nợ từ lương chuyển khoản
- + KH chủ yếu mà TPBank đang khai thác là cổ đông và Nhân viên văn phòng các công ty trả lương qua TPBank hoặc Cán bộ nhân viên nhà nước, hành chính sự nghiệp có thu nhập ổn định. Còn đối tượng là những KH có thu nhập trung bình thấp thì lại chưa có sản phẩm khuyến khích họ tham gia vào thị trường Cho vay tiêu dùng này.

- *Thảm định tài sản thế chấp mất nhiều thời gian và chi phí*

- *Hạn mức vay còn thấp so với nhu cầu của KH:*

- *NH chưa có sự khác biệt về cơ cấu sản phẩm CVTD:*

- + Đối với cho vay mua nhà, sửa chữa nhà cũng như cho vay mua ô tô thì KH vay phải có hộ khẩu thường trú tại Tp.HCM, cách không quá 35km tính từ trụ sở Chi nhánh nên nhiều KH sống và làm việc tại Tp.HCM mà chưa có sổ hộ khẩu tại đây thì không đủ điều kiện vay vốn.

+ Ngân hàng chưa có quy định cụ thể về biện pháp quản lý và khắc phục các khoản nợ xấu một cách nghiêm khắc mà chỉ là gọi điện nhắc KH đóng nợ đúng hạn, hoặc gọi điện cho người thân KH.

*** Nguyên nhân hạn chế việc mở rộng cho vay tiêu dùng**

- Khách hàng sử dụng sai mục đích vay vốn
- Thiếu giám sát và quản lý rủi ro sau vay
- Tỷ trọng cho vay / Giá trị tài sản bảo đảm chưa linh hoạt

CHƯƠNG 3:

MỘT SỐ GIẢI PHÁP NHẪM MỞ RỘNG CHO VAY TIÊU DÙNG KHCN TẠI TPBANK – CHI NHÁNH NHÀ BÈ

Ngày càng nhiều ngân hàng tham gia và đầu tư phát triển mạnh ở phân khúc KHCN, sự cạnh tranh trên thị trường gia tăng trong khi sự khác biệt về sản phẩm không nhiều dẫn đến bị đẩy dồn về cạnh tranh về giá, phí dịch vụ.

Qua góc nhìn của một sinh viên cũng như của một khách hàng tiềm năng của TPBank trong tương lai, em thấy việc phát triển hoạt động cho vay mảng KHCN đang là mảnh đất màu mỡ cho các NH. Tuy nhiên sự cạnh tranh gay gắt về phí, quyền lợi của KH cũng dẫn đến sự e ngại sử dụng dịch vụ của ngân hàng đặc biệt là những KH chưa có quan hệ tín dụng với TPBank.

3.1. Mục tiêu và định hướng

Cho vay tiêu dùng, hay nói rộng hơn là hoạt động ngân hàng bán lẻ, sẽ trở thành trọng tâm chính của các ngân hàng thương mại, đặc biệt là các ngân hàng thương mại tại Việt Nam trong thời gian tới. Đây cũng là xu hướng tất yếu trong sự phát triển của các tổ chức tín dụng toàn cầu và khu vực. Khi phân tích kỹ lưỡng cơ cấu cho vay tiêu dùng, có thể thấy rằng vay mua nhà thường chiếm tỷ lệ trên 50% ở hầu hết các ngân hàng thương mại. Thị trường bất động sản sẽ trở thành một trong những lĩnh vực quan trọng nhất trong nền kinh tế, đặc biệt tại các thành phố lớn như Thành phố Hồ Chí Minh. Thêm vào đó, với sự gia tăng thu nhập của người dân, nhu cầu mua xe và chi tiêu cho các đồ dùng gia đình cũng đang tăng cao.

Hơn nữa, tiềm năng lợi nhuận từ khách hàng cá nhân là rất lớn do nhu cầu tiêu dùng của con người ngày càng tăng và không ngừng nâng cao, trong khi không phải ai cũng có thu nhập đủ để đáp ứng nhu cầu đó. Thêm vào đó, trong bối cảnh thị trường tín dụng doanh nghiệp đang ngày càng cạnh tranh gay gắt, hoạt động cho vay tiêu dùng giúp ngân hàng mở rộng mối quan hệ với khách hàng, mở rộng thị trường và đa dạng hóa hoạt động tín dụng. Ngoài ra, mục tiêu của ngân hàng thương mại là tối đa hóa lợi nhuận và phân tán rủi ro, vì vậy cho vay tiêu dùng, với các khoản vay nhỏ và số lượng lớn, sẽ tạo điều kiện thuận lợi để

gia tăng thu nhập và giảm thiểu rủi ro cho ngân hàng. Điều này góp phần vào sự phát triển bền vững của ngân hàng cũng như của thị trường tài chính nói chung.

Trên cơ sở đánh giá tình hình kinh tế vĩ mô, các chủ trương, chính sách của NHNN, Ban lãnh đạo TPBank xác định được vai trò quan trọng của hoạt động cho vay nói chung và cho vay tiêu dùng nói riêng mang lại. Ngân hàng TMCP Tiên Phong xác định đây là hoạt động cho vay mũi nhọn của NH đối với nhóm KHCN. Để thực hiện được mục tiêu này, ban lãnh đạo cũng như các phòng ban kết hợp với phòng KHCN phải thống nhất đề ra chiến lược cụ thể cho hoạt động Cho vay tiêu dùng phù hợp với đặc điểm và tình hình thực tế của từng chi nhánh.

Sau khi phân tích xu hướng tiêu dùng của người dân trong thời gian tới, TPBank đã tập trung vào các sản phẩm như cho vay mua nhà chung cư, mua ô tô, và mua sắm đồ dùng gia đình. TPBank nhận thức rằng không chỉ riêng mình mà các ngân hàng thương mại cổ phần khác và các ngân hàng nước ngoài cũng có thể nhận định và đi trước về các xu hướng này. Vì vậy, việc theo dõi và phân tích các động thái của đối thủ cạnh tranh luôn là một phần quan trọng trong chiến lược của TPBank.

Các NH nước ngoài trước đây chỉ tập trung vào cộng đồng người nước ngoài, song hiện nay cũng đang có xu hướng mở rộng sang KH có thu nhập cao như HSBC, Shinhanbank. Các ngân hàng thương mại cổ phần (NHTMCP) đã xác định được thị phần của mình, tuy nhiên, hầu hết các ngân hàng vẫn cấp tín dụng cho tất cả các đối tượng mà chưa tập trung vào một nhóm đối tượng cụ thể, dẫn đến việc chuyên môn hóa chưa sâu. Hiện nay, các ngân hàng có lợi thế nổi bật trong các lĩnh vực cho vay mua nhà, mua ô tô, và cho vay cho cán bộ nhân viên bao gồm NHTMCP Á Châu (ACB) và NHTMCP Sài Gòn Thương Tín (Sacombank).

Tín dụng tiêu dùng dành cho KHCN là một thị trường đầy tiềm năng, nhưng cũng chứa đựng nhiều rủi ro. Để khai thác tối đa tiềm năng của thị trường này, TPBank – Chi nhánh Nhà Bè đã chủ trương tăng cường các hoạt động hỗ trợ tiêu dùng cho khách hàng cá nhân như cho vay tiêu dùng, vay du học, sửa chữa nhà, mua ô tô, cho vay tín chấp, và đặc biệt là tiếp tục mở rộng danh mục sản phẩm. TPBank cũng chú trọng đẩy mạnh hình thức cho

vay đối với các khách hàng có tài khoản tại TPBank hoặc các đơn vị trả lương qua TPBank. Việc thúc đẩy hoạt động cho vay tiêu dùng với lãi suất hấp dẫn không chỉ giúp kích thích nhu cầu tiêu dùng trong thời kỳ dịch Covid mà còn tạo cơ hội để xây dựng và nâng cao uy tín thương hiệu của TPBank.

* Cơ sở cho việc định hướng phát triển là:

Phát triển thị phần, tìm kiếm KH mới và duy trì KH cũ với tốc độ phát triển tín dụng tiêu dùng cao hơn 60% tổng doanh số tín dụng ngân hàng. Tạo nên sự khác biệt về chất lượng dịch vụ trên cơ sở hiểu biết nhu cầu KH, hướng tới KH.

Chi nhánh cần đẩy mạnh hoạt động nghiên cứu thị trường, phân đoạn thị trường và KH để tạo lập hệ thống thông tin dữ liệu KH, từ đó, nắm bắt được nhu cầu và yêu cầu của KH để hoàn thiện hệ thống sản phẩm cũng như khả năng cung cấp dịch vụ của chi nhánh. Các CBTD phải tiếp tục duy trì và đảm bảo mối quan hệ với KH trung thành, song song với đó, chi nhánh cũng đẩy mạnh hoạt động để mở rộng các mối quan hệ mới. Việc mở rộng cho vay tiêu dùng bao gồm mở rộng về đối tượng cho vay, hình thức cho vay, địa bàn cho vay cùng với việc nâng cao chất lượng dịch vụ, chăm sóc KH đi vay và đảm bảo an toàn, chất lượng cho các khoản cho vay tiêu dùng đối với Chi nhánh ngân hàng, giảm thiểu rủi ro tín dụng và tiếp tục công tác quản lý nợ xấu dưới mức 2%.

Hoàn thiện công tác xử lý nợ nhằm giải quyết tối đa nợ xấu, tăng chất lượng cho vay của CN, đảm bảo sự tăng trưởng bền vững. Chi nhánh sẽ khoán chỉ tiêu tăng trưởng, thu hồi nợ, lãi tồn đọng đến từng cán bộ tín dụng và thực hiện xếp loại mỗi tháng, quý, năm và chi trả lương trên cơ sở đó. Đồng thời nâng cao tỷ trọng dư nợ cho vay tiêu dùng trong tổng dư nợ cho vay, nâng mức lợi nhuận thu được từ hoạt động cho vay tiêu dùng.

Thực hiện giải pháp bán chéo sản phẩm, nhằm đáp ứng tối đa nhu cầu từng KH. Chi nhánh cần phải đa dạng hóa các sản phẩm cho vay tiêu dùng để tạo ra sự thuận lợi đối với từng nhu cầu khác nhau của từng KH.

Nâng cao công tác bồi dưỡng nghiệp vụ, tổ chức chương trình đào tạo hằng tháng để bồi dưỡng các nghiệp vụ.

3.2. Giải pháp

- Tăng cường công tác thẩm định trước và sau khi vay
- Cần có biện pháp xử lý nghiêm các vi phạm trong quá trình làm hồ sơ vay vốn ngay từ khi CBTD nhận hồ sơ từ KH để nâng cao trách nhiệm của CBTD
- Thực hiện chiến lược cạnh tranh năng động và hiệu quả thông qua xây dựng mối quan hệ lâu dài với khách hàng

3.3. Kiến nghị

Tất cả các hoạt động kinh tế đều nằm dưới sự quản lý vĩ mô của Nhà nước. Các chính sách của Nhà nước trong từng giai đoạn có thể tạo ra điều kiện thuận lợi cho sự phát triển của một ngành, đồng thời cũng có thể hạn chế sự phát triển của ngành khác, tùy thuộc vào mục tiêu của các nhà lãnh đạo trong thời kỳ đó.

Đây là thách thức lớn đối với các cơ quan thực thi pháp luật, bên cạnh những khó khăn mà bản thân ngân hàng cũng phải đối mặt và cần có các giải pháp thích hợp.

3.3.1. Kiến nghị với NHNN

- NHNN cần chủ động trong việc gỡ thắt các rào cản, tạo ra sân chơi thực sự bình đẳng giữa các NHTMCP và các NH quốc doanh
- Thực tế cho thấy, thời gian qua, NHNN vẫn có những ưu ái nhất định đối với các NHTM quốc doanh, nhất là cho phép các NH này được tiếp cận nguồn vốn ngân sách. Còn các NHTMCP lại không được phép như vậy trong khi vốn tự có của các NH này còn rất nhỏ. Vì vậy, để tạo môi trường cạnh tranh bình đẳng và lành mạnh hơn, NHNN cần đối xử công bằng hơn và có sự hỗ trợ hợp lý đối với NHTMCP
- NHNN cần nới rộng điều kiện cho vay tiêu dùng tín chấp đối với các NHTMCP
- NHNN cần phát triển hệ thống thông tin liên ngân hàng
- Thông tin đóng vai trò cực kỳ quan trọng trong hoạt động của ngân hàng. Ngân hàng Nhà nước (NHNN) cần nâng cao chất lượng hoạt động và cải thiện cơ sở hạ tầng của Trung tâm Thông tin Tín dụng (CIC), đồng thời thường xuyên cung cấp các báo cáo thống kê, phân tích cảnh báo để phòng ngừa rủi ro trong hệ thống

ngân hàng. Hệ thống thông tin liên ngân hàng sẽ giúp các ngân hàng truy cập nhanh chóng vào các thông tin liên quan đến lĩnh vực ngân hàng cũng như thông tin về khách hàng, từ đó thúc đẩy sự hợp tác và liên kết giữa các ngân hàng.- NHNN cần có biện pháp tích cực hơn nữa nâng cao trình độ cho cán bộ ngân hàng.

- Ngân hàng Nhà nước (NHNN), với vai trò là cơ quan chỉ đạo các ngân hàng thương mại, nên tổ chức thêm nhiều khóa tập huấn nghiệp vụ và diễn đàn trao đổi kinh nghiệm giữa các ngân hàng. Đặc biệt, đội ngũ cán bộ tín dụng chuyên về cho vay tiêu dùng cần được trang bị các kỹ năng cần thiết và kiến thức sâu rộng về thị trường bất động sản, cũng như các kỹ năng phỏng vấn để đánh giá chính xác thông tin và thu nhập của khách hàng.

3.3.2. Kiến nghị với Chính Phủ, Cơ quan Nhà nước và các Bộ, các Ngành.

Kiến nghị với Chính phủ:

Hoàn thiện Khung pháp lý: Đề nghị Chính phủ rà soát và cập nhật khung pháp lý liên quan đến cho vay tiêu dùng để đảm bảo sự minh bạch, công bằng và bảo vệ quyền lợi của cả ngân hàng và khách hàng. Việc này bao gồm việc cải thiện các quy định về điều kiện cho vay, xử lý nợ xấu, và quản lý rủi ro.

Khuyến khích Chính sách Tiếp cận Tín dụng: Chính phủ nên thúc đẩy các chính sách hỗ trợ tiếp cận tín dụng cho khách hàng cá nhân, đặc biệt là những nhóm dân cư có thu nhập thấp hoặc chưa có lịch sử tín dụng rõ ràng, thông qua các chương trình hỗ trợ hoặc bảo lãnh tín dụng.

Tăng cường Đào tạo và Giáo dục Tài chính: Chính phủ cần triển khai các chương trình giáo dục tài chính nhằm nâng cao nhận thức của người tiêu dùng về quản lý tài chính cá nhân, sử dụng tín dụng một cách hiệu quả và trách nhiệm.

- Kiến nghị với Cơ quan Nhà nước:

Tăng cường Giám sát và Quản lý: Cơ quan nhà nước cần tăng cường việc giám sát hoạt động cho vay tiêu dùng để ngăn chặn các hành vi vi phạm pháp luật, đảm bảo các ngân hàng thực hiện đúng các quy định và bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng.

Phát triển Hệ thống Thông tin Tín dụng: Đề nghị các cơ quan nhà nước hỗ trợ việc cải thiện và mở rộng hệ thống thông tin tín dụng, bao gồm việc tăng cường khả năng chia sẻ thông tin giữa các ngân hàng và các tổ chức tín dụng, nhằm nâng cao hiệu quả đánh giá rủi ro và khả năng trả nợ của khách hàng.

- **Kiến nghị với các Bộ, Ngành:**

Bộ Tài chính: Đề nghị Bộ Tài chính phối hợp với Ngân hàng Nhà nước để xây dựng và thực hiện các chính sách khuyến khích các ngân hàng mở rộng các sản phẩm cho vay tiêu dùng với lãi suất hợp lý và điều kiện thuận lợi cho khách hàng.

Bộ Xây dựng: Đề nghị Bộ Xây dựng hỗ trợ việc cải thiện và minh bạch hóa thị trường bất động sản, đặc biệt là các quy định liên quan đến mua bán, cho thuê và cho vay liên quan đến bất động sản, nhằm tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động cho vay tiêu dùng liên quan đến nhà ở.

Bộ Giáo dục và Đào tạo: Đề nghị Bộ Giáo dục và Đào tạo phối hợp với các cơ quan liên quan để triển khai các chương trình đào tạo và bồi dưỡng cho cán bộ tín dụng ngân hàng về các kỹ năng và kiến thức cần thiết liên quan đến cho vay tiêu dùng.

Ngành Ngân hàng: Đề nghị các tổ chức ngành ngân hàng cần chủ động trong việc cải tiến quy trình cho vay, tăng cường công tác đào tạo và nâng cao kỹ năng của nhân viên, đồng thời nghiên cứu và áp dụng các công nghệ mới để cải thiện hiệu quả quản lý rủi ro và dịch vụ khách hàng.

KẾT LUẬN

Qua quá trình quan sát thực tế và phân tích thực trạng về cho vay tiêu dùng khách hàng cá nhân tại Ngân hàng TMCP Tiên Phong – Chi nhánh Nhà Bè thấy rằng đây là sản phẩm được ngân hàng chú trọng và có định hướng phát triển lâu dài trong tương lai. Qua quá trình phân tích cũng cho thấy hoạt động kinh doanh của ngân hàng nói chung và sản phẩm cho vay tiêu dùng nói riêng hiện nay đang rất hiệu quả, lợi nhuận tăng nhanh qua các năm, doanh số cho vay, doanh số thu nợ, dư nợ cho vay tiêu dùng đều tăng, trong khi đó nợ quá hạn giảm cũng cho thấy tín hiệu khả quan của cho vay tiêu dùng trong tương lai. Như vậy, ngân hàng mới thấy được sự cần thiết phải nỗ lực, phải chuẩn bị về mọi mặt cả về nguồn nhân lực, công nghệ, nguồn vốn để có thể cạnh tranh một cách mạnh mẽ và hiệu quả trong hoạt động cho vay tiêu dùng này.

TÀI LIỆU THAM KHẢO

1. GS. TS Nguyễn Thị Phương Liên (2010), *Giáo trình Quản trị tác nghiệp ngân hàng thương mại*, Đại học Thương Mại – NXB Thống kê
2. PGS.TS Phan Thị Thu Hà (2006), *Giáo trình “Ngân hàng thương mại”* – NXB Đại học kinh tế quốc dân
3. Phạm Thị Cúc (2008), *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, NXB Thống kê
4. PGS.TS Mai Văn Bản (2009), *Giáo trình nghiệp vụ ngân hàng thương mại*, Đại học Thăng Long, Nhà xuất bản Tài chính
5. Ngân hàng nhà nước (2005), *Quyết định số 493/2005/QĐ-NHNN quy định về phân loại nợ, trích lập và sử dụng dự phòng để xử lý rủi ro tín dụng trong hoạt động ngân hàng của Tổ chức tín dụng.*
6. Các Website:
 - <https://tpb.vn/>
 - <https://vnexpress.net/>
 - <https://www.slideshare.net/NgnKhang/quy-trinh-tham-dinh-tin-dung-ca-nhan-147776941>
 - <http://www.timtailieu.vn/tai-lieu/luan-van-giai-phap-phat-trien-san-pham-cho-vay-tieu-dung-tai-ngan-hang-thuong-mai-co-phan-a-chau-chi-nhanh-can-tho-807/>